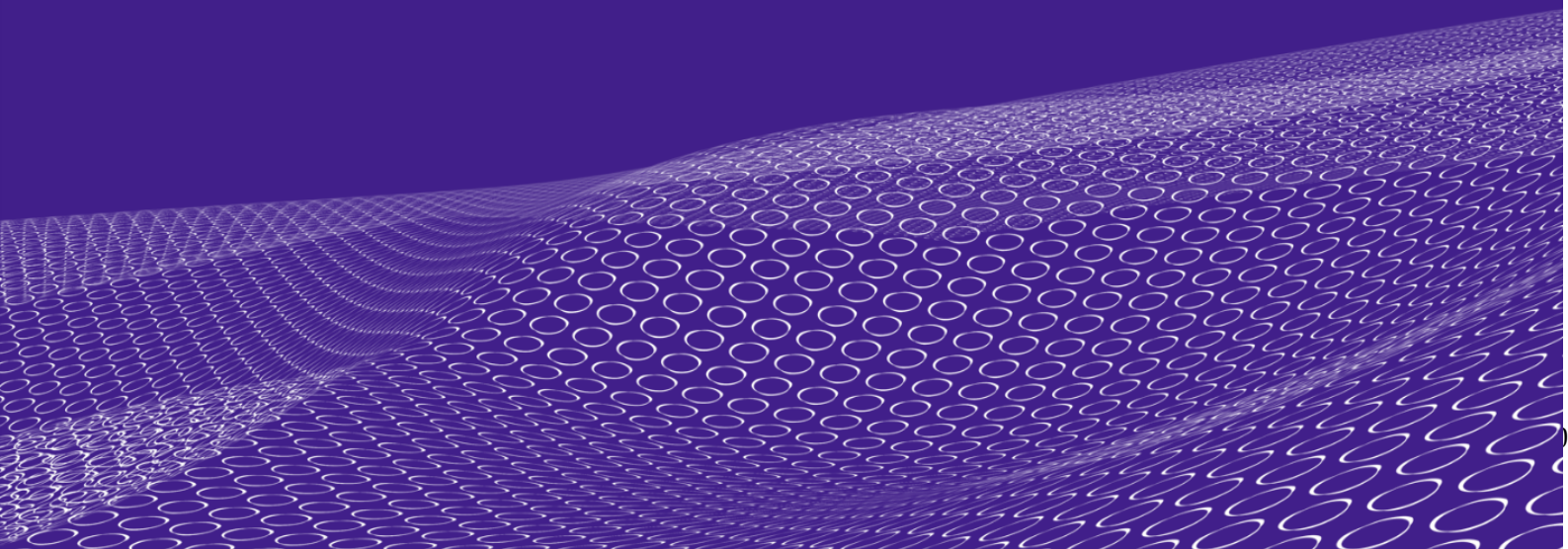


LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS MEMORIAS ANUALES DE LAS EMPRESAS DEL IBEX 35

EJERCICIO 2020





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.

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

Director del Estudio: Orencio Vázquez Oteo

Coordinación del Estudio: Ana Illescas Núñez

Analistas: Berta Baratech Ferrández, David Cordero Manzanares, José Luis de la Cruz Leiva, Ana Illescas Núñez, Paula González Barreto, Eduardo Soria Cáceres, Isabel Tamarit Berlín, Chiara Valle, Orencio Vázquez Oteo

El Observatorio de RSC agradece el apoyo financiero prestado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social para la elaboración del presente estudio.

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





ÍNDICE

ÍNDICE DE EMPRESAS	3
ÍNDICE DE INDICADORES.....	5
1. OBJETIVOS Y METODOLOGIA	11
1.1. OBJETIVOS.....	12
1.2. METODOLOGIA.....	13
2.RESULTADOS GLOBALES	35
2.1 RESULTADO Y RANKING	36
2.2. RESULTADOS POR ÁREA DE ANÁLISIS Y POR SECTORES	38
3. CONCLUSIONES POR ÁMBITO DE ANALISIS	42
3.1 BUEN GOBIERNO.....	43
3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE	123
3.3 CORRUPCIÓN.....	165
3.4 MEDIOAMBIENTE	231
3.5 DERECHOS HUMANOS.....	300
3.6 DERECHOS LABORALES	372
3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES	422
4. ANEXO	485



ÍNDICE DE EMPRESAS

EMPRESAS SELECTIVO IBEX 35 (a 31 diciembre 2020)	
ACCIONA	GRIFOLS
ACERINOX	IAG
ACS	IBERDROLA
AENA	INDITEX
ALMIRALL	INDRA
AMADEUS	INMOBILIARIA COLONIAL SOCIMI
ARCELORMITTAL	MAPFRE
BANCO SABADELL	MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
BANCO SANTANDER	MERLIN PROPERTIES SOCIMI
BANKIA	NATURGY
BANKINTER	PHARMAMAR
BBVA	RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN
CAIXABANK	REPSOL
CELLNEX TELECOM	SIEMENS GAMESA
CIE AUTOMOTIVE	SOLARIA
ENAGÁS	TELEFÓNICA
ENDESA	VISCOFAN
FERROVIAL	



EMPRESAS POR SECTOR SELECTIVO IBEX 35 (a 31 diciembre 2020)

BIENES DE CONSUMO

ALMIRALL	PHARMAMAR
GRIFOLS	VISCOFAN
INDITEX	

MATERIALES BÁSICOS, INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN

ACCIONA	CIE AUTOMOTIVE
ACERINOX	FERROVIAL
ACS	SIEMENS GAMESA
ARCELORMITTAL	

PETRÓLEO Y ENERGÍA

ENAGÁS	RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN
ENDESA	REPSOL
IBERDROLA	SOLARIA
NATURGY	

TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

AMADEUS	INDRA
CELLNEX TELECOM	TELFÓNICA

SERVICIOS DE CONSUMO

AENA	MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL
IAG	

SERVICIOS FINANCIEROS E INMOBILIARIAS

BANCO SABADELL	CAIXABANK
BANCO SANTANDER	INMOBILIARIA COLONIAL SOCIMI
BANKIA	MERLIN PROPERTIES SOCIMI
BANKINTER	MAPFRE
BBVA	

ÍNDICE DE INDICADORES

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

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

Medioambiente	
<u>MA.1</u>	La empresa cuenta con una declaración o política de respeto medioambiental
<u>MA.3</u>	La empresa presenta información sobre el sistema de gestión ambiental: Objetivos de mejora y seguimiento
<u>MA.4</u>	La empresa aporta información sobre la realización de análisis de huella ecológica, huella de carbono, hídrica y sobre análisis del ciclo de vida del producto (ACV)
<u>MA.4.1</u>	La empresa aporta información sobre la realización de análisis de Huella de Carbono
<u>MA.5</u>	La empresa informa sobre multas y/o sanciones asociadas a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales ambientales en los últimos tres años.
<u>MA.6</u>	La empresa informa de las horas de formación específica sobre medio ambiente impartidas a empleados
<u>MA.7</u>	La empresa aporta información sobre la exigencia a proveedores del cumplimiento de estándares en materia medioambiental
<u>MA.9</u>	La empresa cuenta con una política específica de Cambio Climático y aporta información sobre su gestión
<u>MA.10 y MA.11</u>	Informa sobre el valor bruto de emisiones de GEI (alcance 1,2 y 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente
<u>MA.12</u>	La empresa cuenta con una política/declaración/compromisos sobre emisión atmosférica, acústica o lumínica.
<u>MA.13</u>	La empresa informa sobre emisiones de SAO, NOx, SOx y PM
<u>MA.14</u>	La empresa aporta información sobre consumos energéticos dentro y fuera de la organización
<u>MA.15</u>	Informa sobre mejoras en la eficiencia energética (reducción de consumo/por empleado o por unidad de producto) por tipo de combustible y cómo ha evolucionado.
<u>MA.16</u>	La empresa presenta información sobre fuentes de energía renovable
<u>MA.17</u>	La empresa cuenta con compromisos sobre la gestión del agua
<u>MA.18</u>	La empresa informa de los consumos de agua y su evolución en el tiempo
<u>MA.19</u>	La empresa informa sobre el volumen total de vertidos de agua
<u>MA.20</u>	La empresa informa sobre el volumen total de agua reciclada y reutilizada
<u>MA.21</u>	La empresa informa sobre las materias primas utilizadas, envases y su evolución



<u>MA.22</u>	La empresa informa sobre los materiales renovables utilizados, envases y su evolución
<u>MA.23</u>	La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos no peligrosos
<u>MA.24</u>	La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos peligrosos
<u>MA.25</u>	La empresa cuenta con una política específica en materia de biodiversidad
<u>MA.25.1</u>	La empresa informa si tiene operativa dentro de Espacios Naturales Protegidos y/o de alta biodiversidad
<u>MA.27</u>	La verificación del tercero independiente se corresponde con las conclusiones de nuestro análisis

Derechos Humanos	
<u>DDHH.1</u>	La empresa cuenta con una política formal en materia de derechos humanos.
<u>DDHH.2</u>	La empresa publica los riesgos identificados en materia de derechos humanos.
<u>DDHH.3</u>	La empresa aporta información sobre la realización de formación específica en materia de derechos humanos.
<u>DDHH.4</u>	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos.
<u>DDHH.5</u>	En caso de que se hayan detectado conflictos en materia de derechos humanos en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.
<u>DDHH.6</u>	La empresa aporta información sobre cómo se relaciona con las comunidades en donde opera, y las modalidades del diálogo con estos.
<u>DDHH.7</u>	La empresa aporta información sobre la identificación /evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas.
<u>DDHH.8</u>	La empresa informa sobre el impacto de la actividad de la sociedad en la población, empleo y desarrollo local. (NUEVO)
<u>DDHH.9</u>	La empresa publica datos sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos.
<u>DDHH.10</u>	La empresa aporta información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de proveedores.
<u>DDHH.11</u>	La empresa informa de que realiza una evaluación de riesgos previa a la contratación de nuevos proveedores.
<u>DDHH.12</u>	La empresa aporta información sobre la realización de auditorías de derechos humanos a sus proveedores.
<u>DDHH.13</u>	La empresa cuenta con una política o código específico para proveedores.



<u>DDHH.14</u>	Informa sobre requisitos de respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores.
<u>DDHH.15</u>	La empresa indica los países de riesgo en materia de derechos sindicales.
<u>DDHH.16</u>	La empresa cuenta con mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos.

Derechos Laborales	
<u>DDLL.1</u>	La empresa informa sobre las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.
<u>DDLL.2</u>	La empresa informa de la existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales.
<u>DDLL.3</u>	La empresa pública el número de casos de enfermedades y accidentes laborales.
<u>DDLL.4</u>	La empresa informa sobre las enfermedades profesionales.
<u>DDLL.5</u>	La empresa aporta información sobre la organización del tiempo de trabajo
<u>DDLL.6</u>	La empresa informa sobre el número de horas de absentismo
<u>DDLL.7</u>	La empresa informa de las medidas de prevención colectivas que se han adoptado a causa de la pandemia y si ha facilitado a las personas trabajadoras los EPI y medidas de protección necesaria a causa de la pandemia
<u>DDLL.8</u>	La empresa aporta datos sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y el salario mínimo legal del país
<u>DDLL.9</u>	La empresa aporta la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional
<u>DDLL.10</u>	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).
<u>DDLL.11</u>	La empresa presenta el dato de brecha salarial.
<u>DDLL.12</u>	La empresa aporta el dato de las remuneraciones medias
<u>DDLL.13</u>	La empresa aporta datos de número total de empleados
<u>DDLL.14</u>	La empresa aporta información sobre número de empleados con discapacidad
<u>DDLL.15</u>	La empresa informa sobre protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.
<u>DDLL.16</u>	La empresa informa de medidas destinadas a fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad por ambos progenitores.

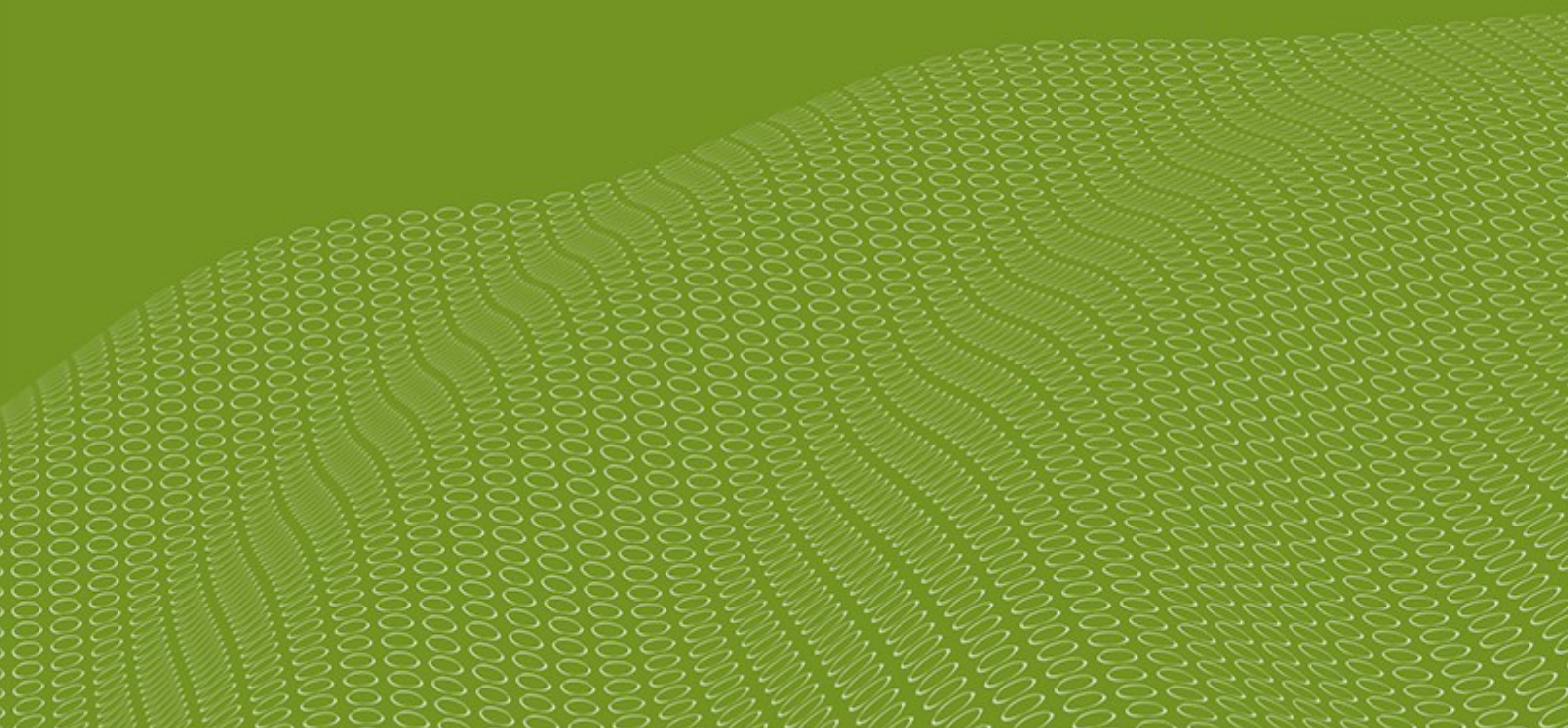
<u>DDLL.17</u>	La empresa informa sobre la implementación de políticas de desconexión laboral.
<u>DDLL.18</u>	La empresa informa sobre las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres
<u>DDLL.19</u>	La empresa informa sobre sus planes de igualdad
<u>DDLL.20</u>	Promedio anual de contratos temporales
<u>DDLL.21</u>	La empresa aporta datos sobre contratos a tiempo parcial
<u>DDLL.22</u>	Número de personas contratadas a través de una ETT
<u>DDLL.23</u>	La empresa aporta información del número de trabajadores subcontratados y/o trabajadores por cuenta propia
<u>DDLL.24</u>	La empresa informa sobre el número de despidos
<u>DDLL.25</u>	Políticas de formación y horas de formación
<u>DDLL.26</u>	¿La empresa ha practicado el teletrabajo durante la pandemia?
<u>DDLL.27</u>	La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva
<u>DDLL.28</u>	La empresa da información sobre la organización del diálogo social
<u>DDLL.29</u>	¿La empresa ha puesto en marcha algún ERE/ERTE durante la pandemia?
<u>DDLL.30</u>	La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación
<u>DDLL.31</u>	La empresa reporta el número de países donde tenga presencia laboral que no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación
<u>DDLL.32</u>	La empresa reporta el número de países donde tenga presencia laboral que no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación
<u>DDLL.33</u>	En caso de que se hayan detectado conflictos laborales en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.

Cientes y Consumidores	
<u>CL. 1</u>	La empresa cuenta con una política de protección de los consumidores y clientes.
<u>CL.2</u>	La organización informa de incidentes relacionados con incumplimientos de las normativas y/o códigos voluntarios en relación a la salud y seguridad de los clientes.
<u>CL.2.1</u>	La organización informa de incidentes relacionados con incumplimientos de las normativas y/o códigos voluntarios en relación a la salud y seguridad de los clientes
<u>CL.3</u>	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información incluida la protección de datos.
<u>CL.4</u>	Reclamaciones relacionadas con la privacidad de los clientes.
<u>CL.5</u>	Información sobre filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes
<u>CL.6</u>	La empresa informa sobre multas o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes
<u>CL.6.1</u>	La empresa informa de medidas para reforzar la protección de datos de clientes y la ciberseguridad durante la pandemia



<u>CL.7</u>	La empresa informa sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias
<u>CL.7.1</u>	La empresa informa si ha tomado medidas adicionales a causa de la pandemia en los servicios de atención al cliente y aporta explicación de las medidas.
<u>CL.9</u>	La empresa aporta Información sobre el número de reclamaciones recibidas
<u>CL.10</u>	La empresa aporta información sobre la resolución de las quejas recibidas.
<u>CL.11</u>	La empresa informa sobre el rechazo a la inclusión de cláusulas abusivas
<u>CL.12</u>	Información sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios.
<u>CL.13</u>	Información de incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio.
<u>CL.14</u>	La empresa explica los mecanismos para hacer accesible, tanto en precio, como en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.
<u>CL.15</u>	La empresa identifica a consumidores vulnerables y/o de bajos recursos.
<u>CL.15.1</u>	La empresa informa de medidas específicas, además de las obligatorias impuestas por el gobierno de protección a consumidores vulnerables a causa de la pandemia

1 Objetivos y metodología



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

1.1. OBJETIVOS

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

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

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

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

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

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

El objetivo del estudio es evaluar la calidad de la información sobre aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).



1.2. METODOLOGIA

1.2.1 Alcance del estudio

Con la finalidad de proporcionar homogeneidad al análisis, **se han tomado como base las memorias de sostenibilidad o similares del ejercicio 2020** elaboradas por las empresas españolas que contuvieran información sobre aspectos de RSC. En el caso del análisis de indicadores procedentes de la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad se ha procedido al análisis **del Estado de Información no Financiera que forma parte del informe de gestión consolidado. Este ejercicio debido a la situación excepcional causada por la pandemia, se han introducido algunos indicadores nuevos que permitan valorar la actuación de la empresa en este escenario de incertidumbre. Principalmente los indicadores nuevos afectan al área laboral, clientes y consumidores, derechos humanos y la subdimensión de subvenciones recibidas.**

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 Estado de Información no Financiera, Informe Anual, Informe integrado, Cuentas Anuales, Memoria de Sostenibilidad, Memoria de RSC, Memoria Social, Memoria Medioambiental, Informe de Gobierno Corporativo, Códigos Éticos, Reglamentos, Políticas, Planes, Estrategias y otros documentos relevantes.**

Por motivos de representatividad y relevancia se ha decidido tomar como muestra **las treinta y cinco empresas que a fecha 31 de diciembre de 2020 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.

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

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

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

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

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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



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

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

Comentarios a la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/34/EU	ActionAid, Eurodad, European PublicService Union, Financial Transparency Coalition, Open Society European Policy Institute, ONE, Oxfam International, Transparency International	2013	Iniciativa privada
Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de	Consejo de Europa	2013	Normativa regional

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



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

Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades	CNMV	2014	Iniciativa regional
Ley de Sociedad de Capitales	Gobierno de España	2014	Normativa nacional
Ley de auditoría de cuentas	Gobierno de España	2015	Normativa nacional
Estrategia Española de responsabilidad social	Gobierno de España	2014	Iniciativa nacional
Listado indicadores Consejo Estatal de Responsabilidad Social	Consejo Estatal de Responsabilidad Social	2011	Iniciativa nacional
Principios rectores para empresas y derechos humanos	Naciones Unidas	2011	Iniciativa internacional
Líneas directrices para empresas multinacionales	OCDE	2011	Normativa internacional
Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se	Gobierno de España	2018	Normativa nacional

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



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.			
Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se modifica la Directiva 2007/36/CE en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas	Comisión Europea	2017	Normativa regional
Reglamento de Ejecución (UE) 2018/1212 de la Comisión, por el que se establecen requisitos mínimos de ejecución de las disposiciones de la Directiva 2007/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo relativo a la identificación de los accionistas, la transmisión de información y la facilitación del ejercicio de los derechos de los accionistas	Comisión Europea	2018	Normativa regional
Propuesta de Directiva relativa a la protección de las personas que denuncien infracciones del Derecho de la Unión.	Comisión Europea	2018	Normativa regional
Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social	Organización Internacional del Trabajo (revisión).	2017	Iniciativa internacional
ISO 26.000: 2010 Guía de responsabilidad social	Organización Internacional de Normalización	2010	Iniciativa internacional
Estándares internacionales para la regulación del Lobby	Acces to info	2015	Iniciativa privada
Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor	Naciones Unidas		Iniciativa internacional
Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores	OCDE	2003	Iniciativa internacional

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas			
Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores	Consejo de Europa	2011	Normativa regional
ISO 14001	Organización Internacional de Normalización	2015	Iniciativa internacional
Estándares GRI	Global Reporting Initiative	2020	Iniciativa privada alcance internacional
ISO 26.000	Organización Internacional de Normalización	2011	Iniciativa internacional

B. Recopilación de la información

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

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

C. Análisis básico y valoración

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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



En total se han valorado 666 indicadores cualitativos distribuidos en 7 áreas.

De los 666 indicadores existen **74 que no computan para la nota final, son simplemente informativos, y 592 que sí computan en la nota final.**

Este ejercicio al igual que en periodos anteriores **se ha procedido a una revisión de la herramienta de análisis y de los indicadores de cada una de las áreas.** Aunque la revisión no tiene carácter estructural y por tanto **no afecta a la comparabilidad con años anteriores,** debido a la situación excepcional vivida en 2020 causada por la pandemia, **se han introducido algunos indicadores nuevos que permitan valorar la actuación de la empresa en este escenario de incertidumbre.** Principalmente los indicadores nuevos afectan al área laboral, clientes y consumidores, derechos humanos y la subdimensión de subvenciones recibidas.

En total se han valorado 666 indicadores cualitativos distribuidos en 7 áreas:

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

Nuevos indicadores que evalúan la actuación de la empresa en la pandemia

89 INDICADORES DE BUEN GOBIERNO		
Área	Dimensión	Subdimensión
Buen Gobierno	Independencia de los consejeros Conflictos de interés dentro del Consejo Liderazgo, estrategia y sostenibilidad	Gestión Sostenible en el Consejo Memoria de sostenibilidad Diversidad
	Canal de denuncias Lobby e incidencia	Lobby Puertas giratorias

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



65 INDICADORES DE CORRUPCIÓN		
Área	Dimensión	Subdimensión
Corrupción	Debida diligencia	Compromiso y liderazgo Gestión de riesgos Financiación de partidos políticos Competencia
	Rendición de cuentas	Auditoría externa Auditoría corrupción Ley de Transparencia

26 INDICADORES DE FISCALIDAD		
Área	Dimensión	Subdimensión
Fiscalidad	Paraísos y nichos fiscales	Presencia en paraísos fiscales Presencia en nichos fiscales Operaciones en paraísos fiscales Operaciones en nichos fiscales
	Impuestos y subvenciones	Impuestos Estructura societaria Ayudas y subvenciones

71 INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS		
Área	Dimensión	Subdimensión
Derechos Humanos	Política de Derechos Humanos	
	Debida diligencia	Identificación y gestión de riesgos Gestión Debida Diligencia Comunidades Locales e Indígenas Relaciones Comerciales
	Cadena de suministro	Control de la cadena de suministro Derechos Laborales fundamentales
	Acceso a remedio	

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



105 INDICADORES DE DERECHOS LABORALES		
Área	Dimensión	Subdimensión
Derechos Laborales	Salud y seguridad	
	Condiciones en el empleo	Condiciones salariales Igualdad de oportunidades Condiciones en la contratación
	Derechos laborales básicos	Derecho de negociación colectiva Derecho libertad de asociación Derecho de no discriminación Conflictos laborales

182 INDICADORES DE MEDIOAMBIENTE		
Área	Dimensión	Subdimensión
Medio ambiente	Política y Gestión Medioambiental	Compromiso y política Sistema de gestión
	Cadena de suministro	
	Cambio climático	Compromiso y política Emisiones
	Calidad atmosférica, acústica y lumínica	Compromiso y política Emisiones
	Energía	Compromiso y política Consumo energético Energía renovable Eficiencia energética
	Agua	Compromiso y política Uso del agua
	Economía circular	Compromiso y política Materiales no renovables Materiales renovables utilizados Residuos
	Biodiversidad	Compromiso y política Sistema de gestión

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



54 INDICADORES DE CLIENTES Y CONSUMIDORES		
Área	Dimensión	Subdimensión
Clientes y consumidores	Política y sistemas de gestión	Compromiso y política Calidad, salud y seguridad de los productos Seguridad de la información Gestión de quejas
	Responsabilidad sobre el produ	Información, etiquetado y marketing Acceso a servicios básicos Colectivos vulnerables

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



Cumplimiento Ley:

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.

Dentro del conjunto de los 666 indicadores **se han seleccionado en cada una de las áreas aquellos indicadores que responden a los requerimientos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad**. Hay indicadores que se han añadido específicamente en base a la demanda de información fijada en la Ley y otros que han sido elaborados desde el Observatorio de RSC para dar respuesta a elementos cualitativos reflejados en la Ley y que afectan a las áreas analizadas.

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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



Criterios de valoración:

- **Valoración en base a la materialidad**

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

- **Valoración cualitativa**

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

- **Valoración cuantitativa**

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

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

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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



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

Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Buen Gobierno	Independencia de los consejeros		20%
	Conflictos de interés dentro del Consejo		20%
	Liderazgo, estrategia y sostenibilidad		20%
		Gestión Sostenible en el Consejo	50%
		Memoria de sostenibilidad	30%
		Diversidad	20%
	Canal de denuncias		20%
	Lobby e incidencia		20%
		Lobby	50%
	Puertas giratorias	50%	

Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Corrupción	Debida diligencia		65%
		Compromiso y liderazgo	23%
		Gestión de riesgos	30%
		Financiación de partidos políticos	23%
		Competencia	23%
	Rendición de cuentas		35%
		Auditoría externa	40%
		Auditoría corrupción	30%
		Ley de Transparencia	30%

Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Fiscalidad	Paraísos y nichos fiscales		70%
		Presencia en paraísos fiscales	20%
		Presencia en nichos fiscales	20%
		Operaciones en paraísos fiscales	30%
		Operaciones en nichos fiscales	30%
	Impuestos y subvenciones		30%
		Impuestos	50%
		Estructura societaria	15%
	Ayudas y subvenciones	35%	

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Medio ambiente	Política y Gestión Medioambiental		20%
		Compromiso y política	25%
		Sistema de gestión	75%
	Cadena de suministro		8%
	Cambio climático		15%
		Compromiso y política	25%
		Emisiones	75%
	Calidad atmosférica, acústica y lumínica		10%
		Compromiso y política	25%
		Emisiones	75%
	Energía		15%
		Compromiso y política	15%
		Consumo energético	30%
		Energía renovable	25%
		Eficiencia energética	30%
	Agua		9%
		Compromiso y política	25%
		Uso del agua	75%
	Economía circular		15%
		Compromiso y política	15%
	Materiales no renovables	25%	
	Materiales renovables utilizados	25%	
	Residuos	35%	
Biodiversidad		9%	
	Compromiso y política	30%	
	Sistema de gestión	70%	

Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Derechos Humanos	Política de Derechos Humanos		20%
	Debida diligencia		30%
		Identificación y gestión de riesgos	50%
		Gestión Debida Diligencia	10%
		Comunidades Locales e Indígenas	20%
		Relaciones Comerciales	20%
	Cadena de suministro		30%
		Control de la cadena de suministro	50%
		Derechos Laborales fundamentales	50%
	Acceso a remedio		20%

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Derechos Laborales	Salud y seguridad		33%
	Condiciones en el empleo		33%
		Condiciones salariales	33%
		Igualdad de oportunidades	33%
		Condiciones en la contratación	33%
	Derechos laborales básicos		33%
		Derecho de negociación colectiva	30%
		Derecho libertad de asociación	30%
		Derecho de no discriminación	30%
	Conflictos laborales	10%	

Área	Dimensión	Subdimensión	Ponderación
Clientes y consumidores	Política y sistemas de gestión		50%
		Compromiso y política	25%
		Calidad, salud y seguridad de los productos	25%
		Seguridad de la información	25%
		Gestión de quejas	25%
	Responsabilidad sobre el producto		50%
		Información, etiquetado y marketing	50%
		Acceso a servicios básicos	25%
		Colectivos vulnerables	25%

D. 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.

E. 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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



forma de asegurar la comparabilidad y representatividad de los resultados. El número de empresas incluidas es alto, Los indicadores son numerosos y pese a que a diferencia de años anteriores se ha minimizado el riesgo excluyendo que el analista realice directamente la valoración del indicador limitándose a establecer si cumple o no. Finalmente, la participación de diferentes analistas hace que exista un riesgo de falta de homogeneidad.

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

- Definición conjunta del Modelo de Análisis utilizado para valorar a las empresas, así como de los criterios de valoración para cada herramienta.
- Formación específica a los integrantes del equipo de trabajo.
- Asignación de sectores de actividad completos a los miembros del equipo para garantizar una visión global del sector por una misma persona.
- Procesos de análisis y de revisión de dimensiones para conformar un único criterio con relación a la interpretación posible de los indicadores.
- Reuniones de revisión conjunta de valoraciones de empresas en los Análisis Básicos.
- Reuniones de revisión conjunta de los Informes por empresa.

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



1.2.3 Metodología paraísos fiscales

El objetivo ideal de este informe sería poder identificar aquellas empresas que realizan operaciones en paraísos fiscales con el posible 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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



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 ellos¹”.

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

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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



de paraíso fiscal por el estado español, para completarla con una visión más amplia y real en el que se incluyen otras fuentes especializadas:

- Real Decreto 1080/91 del 5 de julio a diciembre de 2018.
- Listado de OCDE
- Lista de paraísos fiscales Comisión Europea a diciembre de 2020

Desde el ejercicio 2016 el Observatorio de RSC diferencia en sus estudios entre paraísos y nichos fiscales.

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

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

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

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

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



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 / nichos fiscales del Observatorio de RSC**”:

PAISES	PARAISOS FISCALES			NICHOS FISCALES	
	RD 1080/91	OCDE (sept 2021)	COMISION EUROPEA. (OCT 2020) LISTA NEGRA	TAX JUSTICE NETWORK 2020	COMISION EUROPEA. (OCT 2020) LISTA GRIS
Anguilla	x		x	x	
Angola				x	
Antigua y Barbuda	x			x	
Arabia Saudita				x	
Argelia				x	
Aruba				x	
Australia					x
Bahamas				x	
Bahréin	x		x	x	
Barbados			x	x	
Belize				x	
Bermudas	x		x	x	
Bolivia				x	
Bosnia Herzegovina					x
Botsuana				x	x
Brunei	x			x	
Catar				x	
Chipre				x	
Corea del Sur				x	
Curazao				x	
Dominica	x			x	
Emiratos Árabes Unidos				x	
Filipinas				x	
Gambia				x	
Gibraltar	x			x	
Granada	x			x	
Guam			x		

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



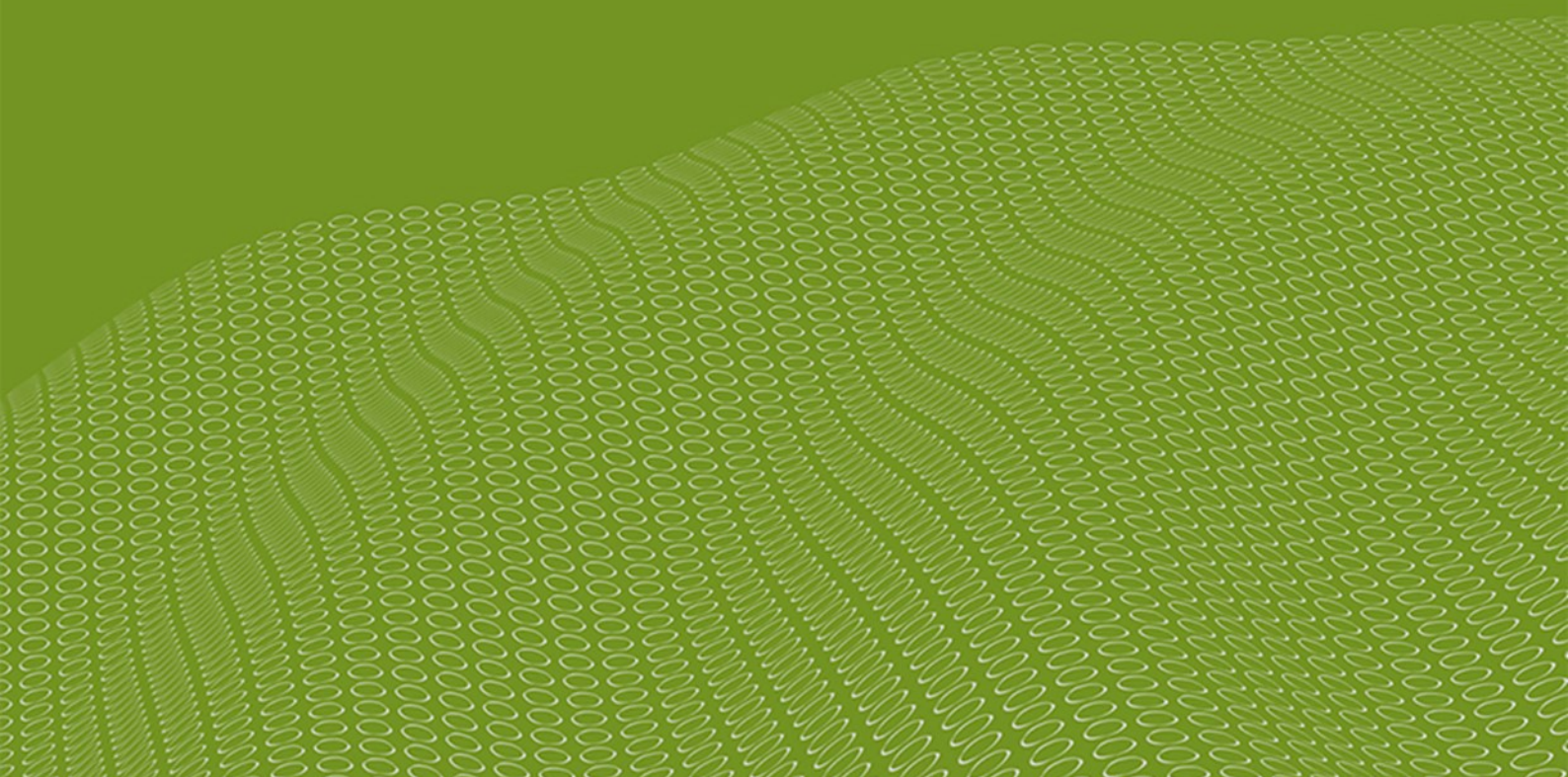
Guatemala				X	
Guernsey (UK)	X			X	
Hong Kong				X	
Isla de Man	X			X	
Islas Cayman	X		X	X	
Islas Cook	X			X	
Islas Fiji	X		X		
Islas Malvinas	X				
Islas Marianas del Norte	X				
Islas Marshall				X	
Islas Salomon	X				
Islas Turks y Caicos	X			X	
Islas Vírgenes Americanas	X		X	X	
Islas Vírgenes Británicas	X			X	
Jersey (UK)	X			X	
Jordania	X			X	X
Kenia				X	
Líbano	X			X	
Liberia	X			X	
Liechtenstein	X			X	
Macao	X			X	
Macedonia				X	
Malasia				X	
Maldivas				X	X
Malta				X	
Marruecos				X	X
Mauricio	X			X	
Mónaco	X			X	
Mongolia					X
Montenegro				X	
Montserrat	X			X	
Namibia					X
Omán			X		
Países Bajos (Holanda)				X	
Palaos			X		
Panamá			X	X	
Paraguay				X	
Puerto Rico				X	
República de Naurú	X				
República de Vanuatu	X		X	X	
Samoa			X	X	

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



Samoa Americana			x		
San Kitts y Nevis				x	
San Marino				x	
San Vicente y Granadinas	x			x	
Santa Lucía	x			x	x
Seychelles	x		x	x	
Singapur				x	
Suazilandia (Eswatini)					x
Suiza				x	
Tailandia				x	x
Taiwan				x	
Tanzania				x	
Trinidad y Tobago			x	x	
Túnez				x	
Turquía					x
Vietnam				x	

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 de 39,72 puntos de media en una escala de 100 (37,44 en año 2019)**.

2. OBJETIVOS GLOBALES



Tabla 2.1. Ranking de empresas 2020

EMPRESA	PUNTUACIÓN	POSICIÓN
Iberdrola	58,54	1
Endesa	56,50	2
Red Eléctrica Corporación	49,38	3
Acciona	49,27	4
Banco Santander	47,60	5
Cellnex	47,34	6
Telefónica	45,29	7
Repsol	44,68	8
Inmobiliaria Colonial	44,58	9
Caixabank	44,30	10
Inditex	43,09	11
Bankia	42,84	12
AENA	42,82	13
Naturgy	42,03	14
Indra	41,98	15
Enagás	41,52	16
Bankinter	41,41	17
Melià Hotels	41,12	18
Siemens Gamesa	40,02	19
CIE Automotive	39,83	20
BBVA	38,56	21
Banco Sabadell	38,40	22
Merlin Properties	37,72	23
Amadeus	37,70	24
Mapfre	34,18	25
Grifols	33,10	26
Ferrovial	33,01	27
PharmaMar	32,52	28
Viscofan	32,30	29
ACS	32,02	30
Acerinox	31,00	31
ArcelorMittal	28,87	32
Almirall	28,18	33
IAG	28,05	34
Solaria	22,66	35

Fuente: Elaboración propia



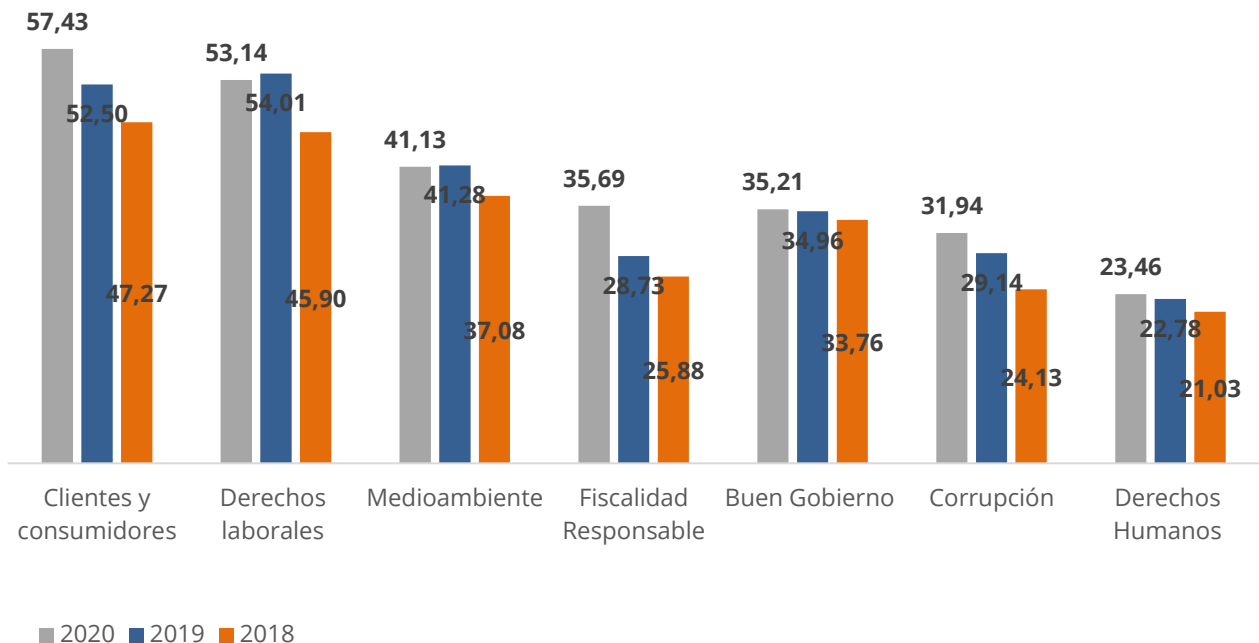
2.2. RESULTADOS POR ÁREA DE ANÁLISIS Y POR SECTORES

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

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

Teniendo en cuenta esta consideración, el aspecto sobre el que las empresas aportan más información es el referido a Clientes y Consumidores, seguido por Derechos laborales. **Las áreas que alcanzan un menor grado de transparencia son las relacionadas con lucha contra la corrupción y Derechos Humanos.**

Gráfico 2.1. Puntuación obtenida por área analizada



Fuente: Elaboración propia

2. OBJETIVOS GLOBALES



Si lo comparamos con la puntuación obtenida en 2019, se observa que las puntuaciones globales suben en las áreas de Clientes y Consumidores, Corrupción, Fiscalidad Responsable y Derechos Humanos. El área de Buen Gobierno se mantiene y las áreas de Derechos Laborales y Medioambiente sufren un ligero descenso.

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

2. OBJETIVOS GLOBALES



Tabla 2.2. Resultado por empresa y por área de análisis 2020

EMPRESA	BUEN GOBIERNO	CORRUPCIÓN	FISCALIDAD RESPONSABLE	MEDIOAMBIENTE	DERECHOS HUMANOS	DERECHOS LABORALES	CLIENTES Y CONSUMIDORES
Acciona	48,37	38,43	4,13	64,42	44,81	69,68	56,15
Acerinox	38,90	17,06	16,75	28,34	4,17	54,52	57,29
ACS	31,55	23,47	5,25	54,60	7,17	65,20	36,88
AENA	35,46	40,06	36,25	47,13	25,70	53,03	62,09
Almirall	22,24	19,17	19,25	30,97	9,51	51,39	44,71
Amadeus	36,15	34,27	41,25	31,34	23,50	41,13	56,25
ArcelorMittal	22,13	29,54	2,63	41,46	18,51	46,26	41,59
Banco Sabadell	35,09	44,98	33,38	29,94	18,25	52,72	54,46
Banco Santander	41,66	30,08	74,50	24,54	32,77	52,89	76,79
Bankia	35,92	19,43	68,33	28,45	28,59	47,38	71,74
Bankinter	34,83	36,75	73,33	26,47	18,81	56,67	43,02
BBVA	33,07	37,42	53,75	30,49	23,19	43,36	48,67
Caixabank	39,77	41,00	37,38	28,78	26,20	52,01	85,00
Cellnex	34,30	46,27	53,50	46,40	19,05	66,20	65,63
CIE Automotive	34,62	48,29	34,50	40,71	16,76	52,22	51,74
Enagás	39,04	35,33	15,50	52,83	26,48	65,22	56,25
Endesa	39,72	37,96	69,50	65,80	43,76	63,70	75,03
Ferrovial	38,80	20,31	6,75	53,34	15,44	42,78	53,62
Grifols	27,66	32,93	7,88	42,78	4,50	53,15	62,85
IAG	44,91	18,60	10,50	24,86	22,28	44,77	30,45
Iberdrola	37,91	30,24	65,25	68,36	51,46	73,95	82,64
Inditex	43,91	17,23	21,88	46,74	52,80	48,58	70,49
Indra	40,54	26,18	69,25	33,43	18,68	50,43	74,04
Inmobiliaria Colonial	29,77	15,82	73,33	57,40	no aplica	39,42	51,74
Mapfre	28,19	27,47	16,00	37,82	19,92	52,72	57,12
Melià Hotels International	35,32	44,59	31,75	38,02	19,13	47,41	71,63
Merlin Properties	40,03	35,02	38,33	31,02	no aplica	33,32	48,61
Naturgy	29,99	39,88	5,25	66,57	29,45	53,06	69,98
PharmaMar	21,91	21,09	30,88	17,17	4,17	72,84	59,62
Red Eléctrica Corporación	31,73	42,89	39,25	53,74	30,91	67,43	79,72
Repsol	40,21	34,16	80,63	48,00	31,51	61,54	16,74
Siemens Gamesa	40,27	24,38	51,25	46,29	22,42	45,19	50,35
Solaria	33,33	27,29	35,00	19,05	11,76	22,78	9,38
Telefónica	41,47	42,00	4,13	47,73	43,46	65,43	72,81
Viscofan	23,45	39,23	12,25	33,82	11,74	47,95	57,64
MEDIA IBEX	35,21	31,94	35,69	41,13	23,46	53,14	57,43

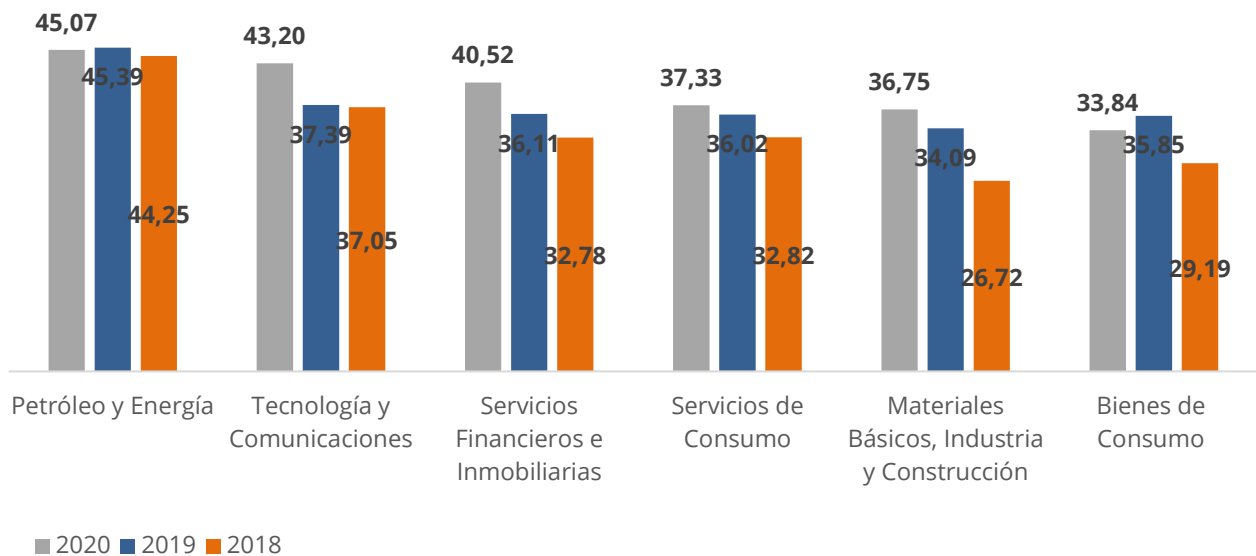
Fuente: Elaboración propia

2. OBJETIVOS GLOBALES



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

Gráfico 2.2. Puntuación obtenida por sector de actividad

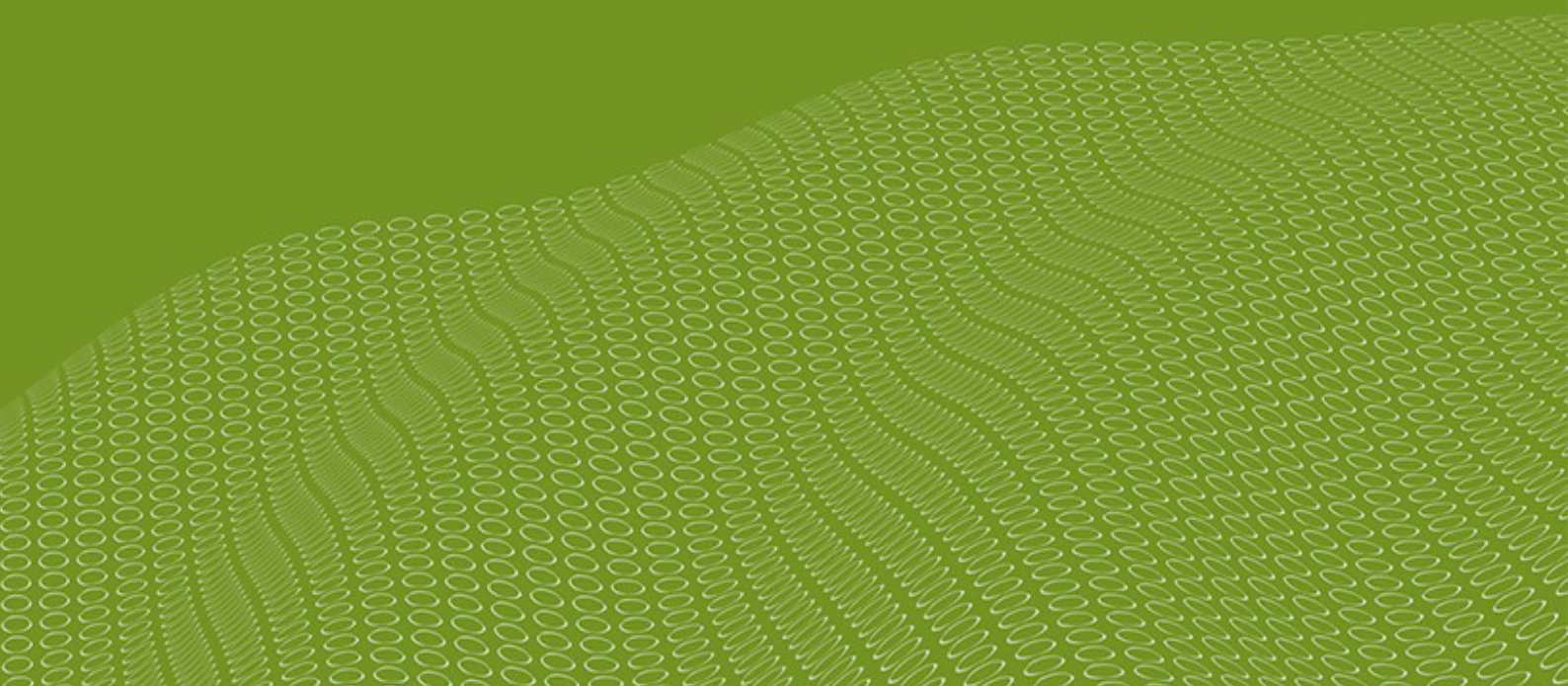


Fuente: Elaboración propia

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 está más orientada hacia una exposición de logros empresariales y buenas prácticas**. Las razones que pueden explicar que el sector de Petróleo y Energía esté mejor posicionado puede estar relacionado con una mayor presión social y por tanto mayor grado de vigilancia por parte de sociedad civil y medios de comunicación al ser empresas que desarrollan actividades con elevados riesgos de impacto medioambiental y sobre los derechos humanos. Por otro lado, se trata de un sector de actividad que está sujeto a mayores exigencias normativas en el ámbito ambiental y de fiscalidad, entre otros.

Al tiempo que se concluye **que la información no es homogénea entre empresas**, por variar mucho el grado de detalle y por la utilización de metodologías 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.

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 35,21 sobre 100 puntos posibles. Esto supone una mejora muy leve respecto a 2019 (34,96) y 2018 (33,76)

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

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
ACCIONA	1	48,37
IAG	2	44,91
INDITEX	3	43,91
BANCO SANTANDER	4	41,66
TELEFONICA	5	41,47
INDRA	6	40,54

MAPFRE	30	28,19
GRIFOLS	31	27,66
VISCOFAN	32	23,45
ALMIRALL	33	22,24
ARCELORMITTAL	34	22,13
PHARMAMAR	35	21,91

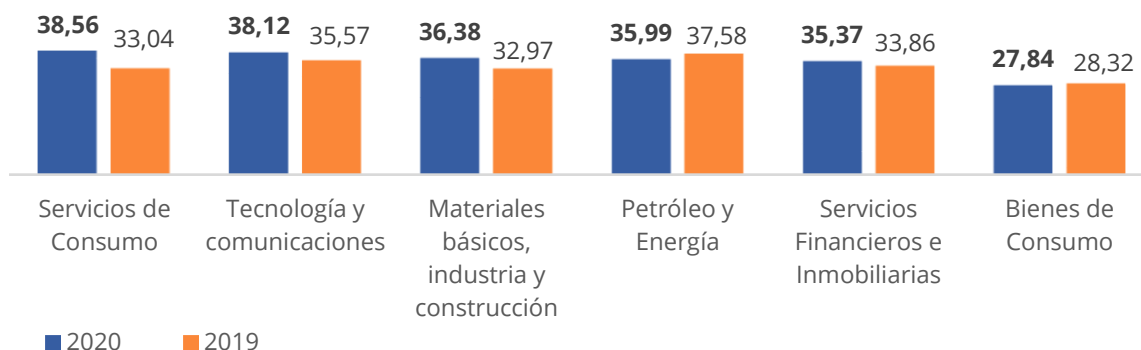
Fuente: Elaboración propia

El sector mejor posicionado es el de **Servicios de Consumo (Aena, IAG y Meliá Hotels) con una valoración media de 38,56 puntos** (33,04 en 2019). Se trata también del sector que más mejora su puntuación respecto al año anterior, lo cual tiene su explicación en el aumento de 8,87 puntos de Aena en relación a 2019. El sector de Tecnologías y Comunicaciones tiene una puntuación muy similar (38,12) con una variación positiva respecto al ejercicio anterior de 2,55 puntos. Hay dos sectores que han empeorado su puntuación respecto al ejercicio anterior: **Petróleo y Energía**, con una puntuación de 35,73 (37,58 en 2019), y el de **Bienes de Consumo con una puntuación de 27,84, es el peor valorado en 2020**. En este ejercicio se ha incrementado la diferencia de entre las puntuaciones del sector mejor y el peor valorado, siendo esta de 10,73 puntos (9,26 en 2019).

3.1 BUEN GOBIERNO



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



Fuente: Elaboración propia

Dentro del área de Buen Gobierno se han analizado un total de 87 indicadores distribuidos en 5 dimensiones y 5 subdimensiones. Las dimensiones son: Independencia de los consejeros; Conflictos de Interés dentro del Consejo; Liderazgo, Estrategia y Sostenibilidad; Canal de denuncias; Lobby e Incidencia.

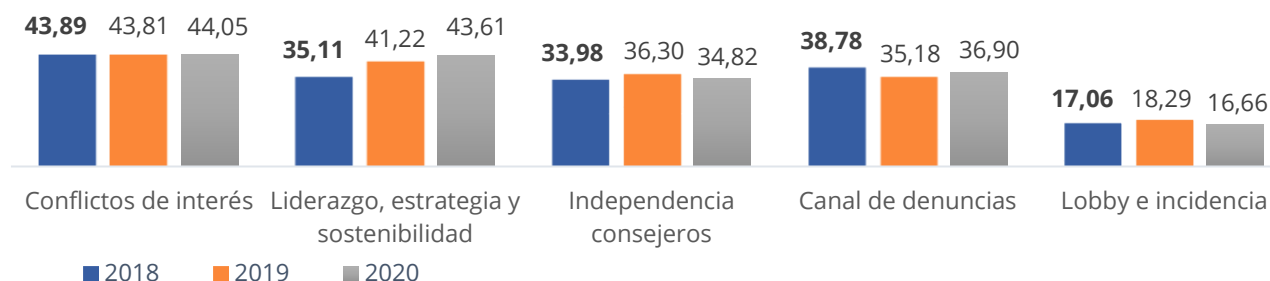
Las empresas facilitan **más y mejor información** en relación con a los **Conflictos de interés**, con un promedio de 44,05 puntos. **El área que ha mejorado más respecto al año anterior es Liderazgo, estrategia y sostenibilidad**, con un aumento de 2,39 puntos. En cambio, la información con relación al **Lobby y la Incidencia continúa siendo la que menos puntuación obtiene**, con un promedio de 16,66 puntos sobre 100.

Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en relación con a los Conflictos de interés, con un promedio de 44,05 puntos, siendo la información al Lobby y la incidencia la que menos puntuación obtiene, con un promedio de 16,66 puntos sobre 100.

3.1 BUEN GOBIERNO



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



Fuente: Elaboración propia.

1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

El presente informe analiza el Buen Gobierno desde una visión amplia y relaciona factores que pueden ser generadores de **riesgos en la sostenibilidad de la empresa en el medio-largo plazo**. El informe toma en consideración diferentes variables que pueden constituirse en **vías útiles para demostrar el liderazgo ético del consejo** o en **mecanismos para detectar y prevenir los conflictos de intereses o las acciones fraudulentas**. Respecto al año anterior, en este ejercicio **se han incluido varios indicadores relativos a la gestión de las empresas en el marco de la pandemia de la COVID-19**. En concreto, se han añadido 9 indicadores en la subdimensión de Gestión Sostenible del Consejo para valorar cómo los órganos de gobierno de las entidades han actuado teniendo en cuenta el contexto de crisis mundial; y 2 indicadores en la subdimensión de Lobby, con el objetivo de conocer si la actividad de lobby se ha orientado a la percepción de ayudas económicas de mitigación de la crisis.

1.1 Independencia de los consejeros

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

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

Esto fue determinante en Estados Unidos donde, a principios del siglo XXI, casos como el de Enron pusieron de manifiesto las deficiencias del sistema de gestión en el seno de los consejos. La respuesta a estos escándalos fue una mayor regulación con el objetivo de incrementar la proporción de los consejeros independientes en los órganos de gobierno de las compañías cotizadas, y una mayor concreción de sus funciones y obligaciones⁴. Una serie de regulaciones⁵ reforzaron el papel de los consejeros independientes dentro del consejo al requerir que fuesen mayoría y al elevar los estándares de independencia⁶. Estos nuevos requerimientos sentaron las bases de lo que posteriormente se integraría en las normas europeas de gobierno corporativo. Reino Unido es otro de los países donde la regulación de la cuestión de los consejeros independientes ha recibido una especial atención en las últimas décadas⁷.

³ [Gurrea Martínez, A. \(29 julio, 2017\). La cuestionada independencia de los consejeros independientes en las sociedades cotizadas españolas](#)

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

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

⁶ Supra, nota 2, p. 5

⁷ Combined Code of Corporate Governance.

3.1 BUEN GOBIERNO



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

Los independientes son consejeros externos o no ejecutivos, como también lo son los llamados consejeros dominicales que están vinculados con los accionistas de control. Ambos deben componer una amplia mayoría de los miembros del Consejo¹² –tal y como establece la recomendación de la CNMV¹³– como vía para asegurar que esa actuación supervisora se desarrolle bajo criterios de objetividad. Ese aspecto se mantiene sin cambios significativos en la actualización del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas presentada en 2020¹⁴ (Recomendación 17).

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

⁸ Supra, nota 1

⁹ CNMV (1998), Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades. [El gobierno de las sociedades cotizadas. Informe Olivencia](#), p. 20.

¹⁰ *Ibid*

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

¹² *Ibid*

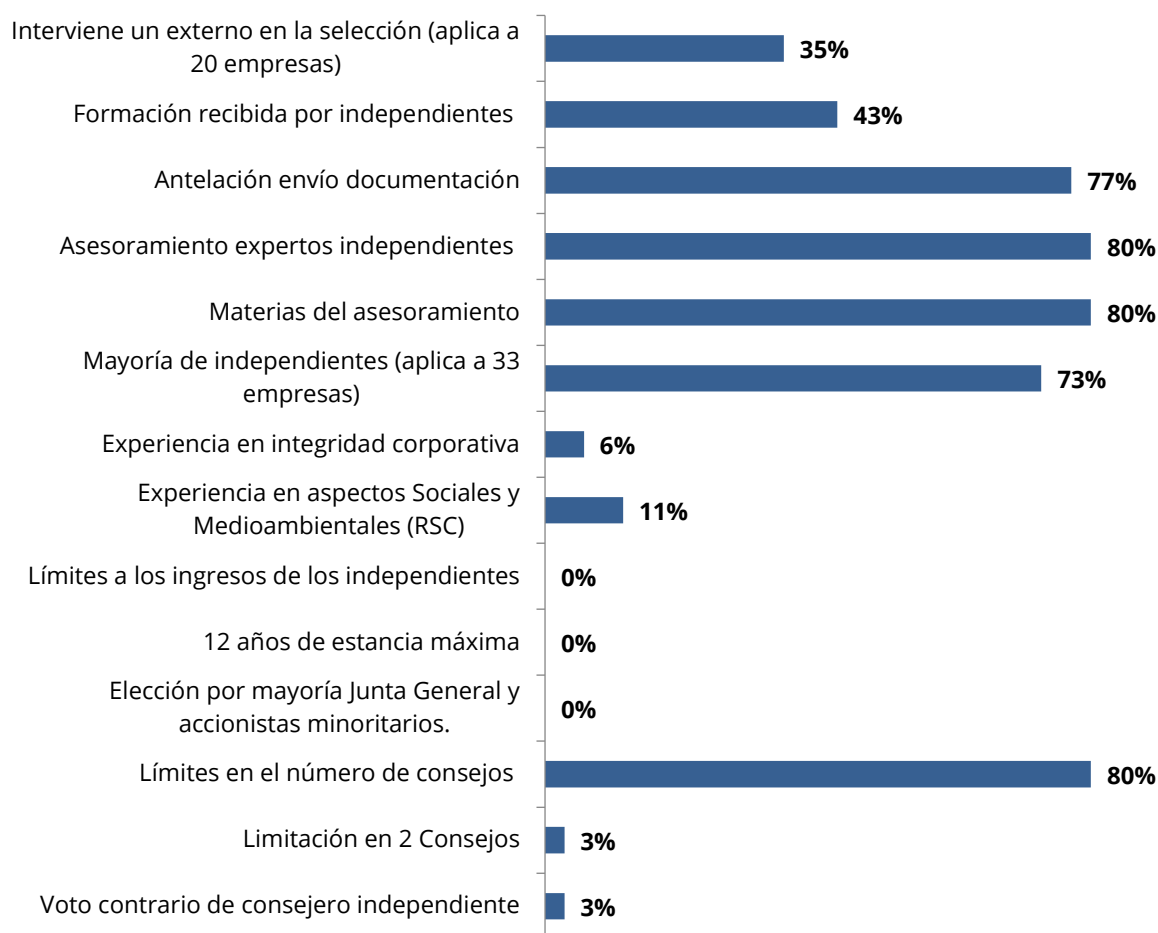
¹³ Recomendación 17 Código de Buen Gobierno, CNMV, 2015: "Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros".

¹⁴ [Código de Buen Gobierno \(actualizado en 2020\)](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.3 Nivel de cumplimiento indicadores independencia de los consejeros



Fuente: Elaboración propia

Intervención externa en el proceso de elección del consejero independiente

La **Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones**¹⁵, emitida por la CNMV, menciona que **la colaboración y auxilio de los asesores externos en la evaluación de las necesidades del Consejo y los procesos de selección de consejeros “podría ser de utilidad y contribuir a hacer más objetivo el proceso”** (CNMV, 2019:8). En particular, considera una buena práctica, por parte de este tipo de comisiones, “externalizar la búsqueda de candidatos, en particular en sociedades de gran tamaño o actividad compleja (CNMV, 2019:9). El experto externo seleccionado, según la Guía Técnica, no debería prestar a la sociedad otro tipo

¹⁵ [CNMV \(2019\) Guía Técnica sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



de servicios que puedan comprometer su independencia, y en todo caso, debe informarse sobre la naturaleza de los servicios y su remuneración.

De las 20 empresas que registran nombramientos de nuevos consejeros independientes en 2020, 7 mencionan la intervención de entidades externas en dicho proceso de selección: AENA, ArcelorMittal, Banco Sabadell, Bankinter, Endesa, IAG, e Indra. De estas, cuatro de ellas identifican a los consultores que han participado en dichos procesos de selección: Spencer Stuart (IAG e Indra), Russell Reynolds (Aena) y Egon Zehnder (Endesa).



PRÁCTICA POR MEJORAR. Un total de 3 empresas, [ArcelorMittal](#), [Banco Sabadell](#) y [Bankinter](#), mencionan haber contado con asesoramiento externo en los procesos de selección de consejeros independientes. Sin embargo, no identifican al prestador de dichos servicios.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [Banco Santander](#) cuenta con el apoyo de un asesor externo para la revisión de la política de sucesión para consejeros, pero no menciona que intervenga una entidad externa en el proceso de selección.

Formación recibida por los consejeros independientes

Según establece la Recomendación 30 del Código de Buen Gobierno (CNMV, 2020), las empresas deberán facilitar a sus consejeros programas de actualización de competencias cuando las circunstancias lo requieran. No en vano, la formación y actualización de competencias de los consejeros independientes es un aspecto fundamental de cara a garantizar que estos cuenten con un criterio informado a la hora de desempeñar sus funciones. Sin embargo, apenas **15 empresas informan sobre la formación recibida por los consejeros independientes** (misma cantidad que en 2019). Entre los temas incluidos con mayor frecuencia en los programas de formación de consejeros, ya sea como “programa de acogida” (en el momento de asumir el cargo) o acciones formativas específicas, destacan los relacionados con *compliance* y responsabilidad penal, gestión de riesgos y reporte de la información no financiera.

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **ArcelorMittal** es la única empresa que declara, de manera diferenciada, la existencia de formación orientada a los consejeros no ejecutivos, e indica que los consejeros independientes reciben una formación de iniciación específica.



BUENA PRÁCTICA: **Bankinter** tiene una política específica de formación de consejeros, en la que desarrolla sobre todo los requerimientos en cuanto a su perfil profesional y las características de la formación introductoria.



PRÁCTICA POR MEJORAR **Aena** informa de que cuenta con un Plan de Formación de consejeros para el año 2020, pero no aporta el detalle de las materias y horas de formación.

Antelación con la que se envía a los consejeros independientes la documentación relativa a las reuniones

Además de contar con una formación adecuada a las necesidades del cargo, es necesario que los consejeros independientes dispongan de la documentación relativa a las reuniones del Consejo con la suficiente antelación. En este sentido, el texto reformado del Código de Buen Gobierno (CNMV, 2020:34) recomienda que los consejeros “conozcan con la debida antelación los asuntos que van a ser tratados en las sesiones, de forma que puedan valorar si la información con la que cuentan es suficiente y, en su caso, recabar la información precisa”. La relevancia de esta medida se puede observar en casos como el de **Telefónica**, donde en los resultados de la evaluación del Consejo de Administración de 2020 se determinó que los consejeros necesitaban más tiempo para preparar sus sesiones, pues en su Reglamento se consideran 3 días para el envío de la documentación relativa a las reuniones.

27 de las 35 empresas especifican con cuántos días de antelación debe enviarse a los consejeros independientes la documentación relativa a las sesiones, con plazos entre los 2 y los 10 días de antelación.

3.1 BUEN GOBIERNO



MALA PRÁCTICA. Repsol, Ferrovial, Endesa y Cellnex, establecen un plazo de envío de la documentación de apenas 48 horas. Aunque se valora positivamente que la empresa informe sobre la antelación mínima para el envío de la documentación, esta supone un escaso margen de maniobra para los consejeros a la hora de analizar los documentos recibidos y recabar información adicional en caso de ser necesario.



BUENA PRÁCTICA. CIE Automotive, IAG, Siemens Gamesa y Grifols establecen una antelación superior a los 5 días (7 y 10 respectivamente). En el caso de CIE Automotive, ha aumentado de 5 a 8 días respecto al año anterior.

Tabla 3. 1.2: Antelación mínima en el envío de la documentación a los consejeros

Número de días	Empresas
2	Repsol, Ferrovial, Endesa, Cellnex
3	Acciona, ACS, AENA, Almirall, Enagás, Iberdrola, Inditex, Indra, Melià Hotels, REC, Solaria, Telefónica
4	Banco Santander
5	Amadeus, Banco Sabadell, Bankia, Merlin Properties, Naturgy, PharmaMar.
6	Siemens Gamesa
7	IAG
8	CIE Automotive
10	Grifols

Fuente: Elaboración propia

Las 8 empresas restantes se limitan a mencionar que la antelación será “suficiente” para su análisis por parte del consejero, sin especificar el número de días de antelación.

Asesoramiento y auxilio de terceros expertos independientes

La contratación de asesores externos para apoyar las funciones de los consejeros, en particular los consejeros independientes, es otro de los aspectos recogidos en el Código de Buen Gobierno (CNMV, 2020:34). En la Recomendación 29 se menciona como buena práctica “que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa”.

3.1 BUEN GOBIERNO



El asesoramiento y auxilio por parte de expertos independientes es una realidad reconocida por 28 empresas (29 en 2019), todas ellas informan además de los temas en los que se ha producido dicho asesoramiento. Respecto a las materias en las que los consejeros son auxiliados, se observa una ampliación de temáticas respecto al ejercicio anterior, cuando este asesoramiento estaba centrado en la selección de consejeros, evaluación del consejo de administración y retribuciones de altos cargos. Adicionalmente a estas áreas, **en 2020 las compañías del IBEX 35 han informado sobre asesoramiento en cuestiones como la sostenibilidad, operaciones vinculadas, diagnóstico ASG, matriz de materialidad, buen gobierno o sistema de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.** Pese a que se han introducido nuevas materias, **no se ha encontrado ningún caso de asesoramiento externo que haya auxiliado a un consejero en relación al ejercicio de sus competencias habituales más allá de las mencionadas anteriormente.** Este aspecto es relevante si se tiene en consideración la complejidad de algunos sectores de actividad y el perfil profesional, no siempre relacionado con el sector, de los consejeros independientes.

Si bien el asesoramiento externo a los consejeros independientes es ampliamente reconocido, no siempre se identifica quién es el prestador del servicio. Hasta 4 empresas (Bankinter, CaixaBank, Naturgy y PharmaMar) no identifican a los consultores con los que se ha contado a lo largo del ejercicio 2020, y 7 no lo hacen respecto a todos los servicios que mencionan (Acciona, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Enagás, Ferrovial, Iberdrola) A pesar de estas limitaciones, se aprecia una evolución positiva en el grado de exhaustividad de la información presentada por las empresas respecto a este tema en los últimos años.

Los consultores con encargos para un mayor número de empresas son Willis Towers Watson (9), KPMG (9) y PwC (5). Los **temas retributivos**, con 21 encargos mencionados por 16 empresas, suponen la materia de asesoramiento más habitual, refiriéndose a aspectos como las políticas de remuneración de la alta dirección o elementos específicos de la misma como los incentivos variables.

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3. 1.3: Asesoramiento externo a consejeros de empresas del IBEX 35 en 2020

Empresas	Asesores	Temáticas
Acciona	Gómez-Acebo & Pombo	Evaluación del Consejo
	No se menciona	Evaluación indicadores de cumplimiento Plan de Accionistas
Acerinox	KPMG	Evaluación del Consejo
AENA	Russell Reynolds	Selección de consejeros
	EY	Test de deterioro de los activos del grupo debido al COVID-19
Amadeus	PwC	Evaluación del Consejo
Banco Sabadell	Willis Towers Watson	Materia retributiva y gobernanza
	Deloitte Legal	Evaluación del funcionamiento de la Comisión de Riesgos
	No se menciona	Selección de consejeros
Banco Santander	EgonZehnder	Evaluación del Consejo
	No se menciona	Plan de Sucesión en el Consejo
	No se menciona	Materia retributiva
Bankinter	No se menciona	Selección de consejeros
	No se menciona	Materia retributiva
BBVA	Garrigues	Materia retributiva
	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	No se menciona	Estrategia tecnológica del grupo
Caixabank	No se menciona	Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
Cellnex	EY	Evaluación del Consejo
	PwC	Fiscalidad y fusiones
	KPMG	Temas financieros
	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	Korn Ferry	Plan de Sucesiones
CIE Automotive	Evaluación de Consejos S.L.	Evaluación del Consejo
Enagás	KPMG	Evaluación del Consejo
	No se menciona	Sesiones formativas
Endesa	EgonZehnder	Selección de consejeros
	Deloitte	Eficacia y confianza del SCIIF
	Gómez-Acebo & Pombo	Evaluación del Consejo
Ferrovial	KPMG	Evaluación del Consejo
	No se menciona	Materia retributiva
IAG	Spencer Stuart	Selección de consejeros
	Deloitte	Materia retributiva
	PwC	Gestión de pagos
Iberdrola	No se menciona	Recomendaciones de control y auditoría interna
	No se menciona	Materia retributiva
	No se menciona	Buen gobierno

3.1 BUEN GOBIERNO



	PwC	Evaluación del Consejo
Inditex	Spencer Stuart	Evaluación del Consejo
	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	Consejo Social (órgano de personas externas e independientes)	Matriz de materialidad, EINF, Diálogo con grupos de interés
Indra	Spencer Stuart	Selección de consejeros
	KPMG	Evaluación del Consejo
Inmobiliaria Colonial	Spencer Stuart	Evaluación del Consejo
	Willis Towers Watson	Materia retributiva
Melià Hotels	Glass Lewis	Asesoramiento Comisión de Nombramientos, Retribuciones y RSC
	ISS	Materia retributiva
	Cuatrecasas	Materia retributiva
Merlin Properties	KPMG	Evaluación del Consejo
	KPMG	Materia retributiva
Naturgy	No se menciona	Evaluación del Consejo
PharmaMar	No se menciona	Diagnóstico ESG
Red Eléctrica Corporación	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	EgonZehnder	Evaluación del Consejo
Repsol	EY	Materia retributiva
	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	KPMG	Evaluación del Consejo
Siemens Gamesa	KPMG	Operaciones vinculadas
	PwC	Evaluación del Consejo
Telefónica	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	Uría Menéndez	Materia retributiva
	Garrigues	Materia retributiva
	Marcel-Kepler	Retornos a los accionistas
	EgonZehnder	Evaluación del Consejo
Viscofan	Willis Towers Watson	Materia retributiva
	Korn Ferry	Materia retributiva
	Deloitte	Sostenibilidad

Fuente: Elaboración propia

Mayoría de consejeros independientes en el consejo de administración

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

3.1 BUEN GOBIERNO



Siemens Gamesa). En estos casos el número de consejeros independientes debe representar al menos, un tercio del total de consejeros.

Son **24 las empresas en las que la proporción de consejeros independientes alcanza la mitad de la composición total del Consejo de Administración (igual que en 2019)**. Más de la mitad de estas empresas alcanzan el 60%, siendo IAG la que mayor porcentaje de consejeros independientes tiene (75%).

En 24 de las 35 empresas el total de consejeros independientes superan la mitad de la composición total del Consejo de Administración



BUENA PRÁCTICA: **IAG e Iberdrola** tienen más de un 70% de consejeros independientes



MALA PRÁCTICA: **CIE Automotive** tiene apenas 3 consejeros independientes de un total de 14 (21,43%).

Consejeros independientes procedentes de ámbitos ajenos al mundo de la empresa y con amplios conocimientos y experiencia en integridad y RSC

Según Forética¹⁶, **“un consejo sin competencias ESG no está debidamente preparado para velar por la creación y preservación de valor en el largo plazo”**. Un correcto abordaje de las cuestiones de gobernanza y RSC permite a las organizaciones una mejor comprensión de las demandas y oportunidades del entorno, mejorando su capacidad de adaptarse a contextos de cambio acelerado como el actual. Es por tanto no solo una cuestión ética, sino también estrechamente relacionada con la rentabilidad y sostenibilidad financiera de las organizaciones. La asunción de las diversas recomendaciones en materia de integridad corporativa y RSC supone un incentivo para la incorporación de nuevos perfiles profesionales a los consejos de administración de las empresas, tradicionalmente monopolizados por perfiles cuya formación y experiencia se desarrolla de manera prácticamente exclusiva en el ámbito mercantil y, en menor medida, en el jurídico, fiscal o político. La participación de consejeros procedentes de otros ámbitos (academia, Tercer Sector, organismos internacionales, etc) supone igualmente una

¹⁶ [Forética \(2020\) Hacia la nueva gobernanza ESG](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



oportunidad para ampliar los puntos de vista de la compañía acerca de aspectos relacionados con la gestión de riesgos no financieros.

Sin embargo, **en el perfil profesional de los consejeros del IBEX 35 es anecdótica la presencia de consejeros independientes procedentes de ámbitos ajenos al mundo de la empresa y con conocimientos y experiencia en integridad y RSC, situación que apenas se da en 5 empresas:** Acciona, Banco Sabadell, Banco Santander, Enagás e Iberdrola.

Tabla 3. 1.4. Consejeros con experiencia en integridad corporativa y RSC

Empresa	Consejero y perfil
Acciona	Karen C. Figueres Olsen, experiencia en organismos internacionales relacionados con la lucha contra el cambio climático.
Banco Sabadell	Mireia Giné Torrens: experiencia profesional académica en materia de gobierno corporativo.
Banco Santander	Álvaro Cardoso de Souza: experiencia de gestión en organizaciones de conservación medioambiental.
Enagás	Cristóbal José Gallego Castillo: trayectoria profesional relacionada con la transición energética y las energías renovables.
Iberdrola	Sara de la Rica Goiricelaya: amplia experiencia académica y de investigación, incluyendo temas de pobreza, igualdad de género, inmigración, mercado de trabajo, etc.

Fuente: Elaboración propia

Límites a los ingresos que pueden percibir los consejeros independientes para no comprometer su independencia

Merece especial atención, por haber sido, y ser, objeto de un prolongado debate, la cuestión de la remuneración de los consejeros independientes. Existe un complejo equilibrio a la hora de lograr que la retribución sea suficiente como para atraer un talento humano acorde a las necesidades de la empresa, pero sin comprometer el correcto ejercicio de las funciones del consejero independiente. En este sentido, 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*

3.1 BUEN GOBIERNO



consejeros del perfil deseado y retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que exija el cargo sin comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos, con la intención de promover la consecución del interés social, incorporando los mecanismos precisos para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables".

Según el *Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros de las Sociedades Cotizadas* elaborado por la CNMV, en 2020 **la retribución media devengada de los consejeros de empresas pertenecientes al IBEX 35 se situó en 735.000 euros anuales**, lo que supone un incremento de 25.000 euros anuales respecto a 2019¹⁷. El peso de este aumento ha recaído principalmente en la remuneración de los consejeros ejecutivos, pues ha aumentado de 3.176.000 euros en el ejercicio anterior a 3.360.000 euros en 2020.

En relación con los consejeros independientes, el mismo informe señala que la remuneración media se situó en 127.000 euros (frente a los 126.000 de 2019) y que, **hasta 7 consejeros independientes, integrantes de los Consejos de Administración de BBVA, Banco Santander, Endesa, Iberdrola e IAG, tuvieron una retribución superior a 500.000 euros.**

Tabla 3. 1.5 Remuneración de los consejeros independientes en empresas cotizadas en España en 2020

Consejeros independientes	Promedio	Percentil 10	Percentil 25	Percentil 50	Percentil 75	Percentil 90
Total	127	28	68	107	157	245
IBEX 35	191	100	125	156	234	325
No IBEX 35	80	18	47	74	107	147

Fuente: CNMV, Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros de las sociedades cotizadas, 2020

¹⁷ [CNMV, Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros de las Sociedades Cotizadas, Ejercicio 2020](#)

Tabla 3.1.6. Consejeros independientes con mayor remuneración en el ejercicio 2020

Consejero	Empresa	Remuneración anual (total ejercicio, sociedad)
Juan Sánchez-Calero Guilarte	Endesa	625.000 €
Bruce Carnegie-Brown	Banco Santander	595.000 €
Álvaro Antonio Cardoso de Souza	Banco Santander	578.000 €
Antonio Vázquez	IAG	548.000 €
Juan Manuel González Serna	Iberdrola	536.000 €
Juan Pi Llorens	BBVA	527.000 €
Xabier Sagredo Ormaza	Iberdrola	505.000 €

Fuente: Elaboración propia, en base a IARC 2020 de las empresas

En relación con los límites de las remuneraciones las empresas generalmente facilitan datos globales, ya sean cantidades totales brutas para los consejeros “en condición de tales” o límites anuales para todo el consejo y en todos los conceptos. Del mismo modo que en 2019, si bien **ninguna empresa específica de manera concreta los límites o rangos de remuneración de los consejeros independientes para no poner en riesgo su independencia, dos empresas, AENA y Bankia, señalan cantidades específicas de remuneración para los consejeros no ejecutivos**. En el caso de Bankia se trata de un límite de la remuneración fija (100.000 euros anuales), mientras que en el de AENA se refiere a las dietas de asistencia (11.994 euros anuales).

Limitación de la estancia de los consejeros independientes por debajo de los 12 años

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 años¹⁸. 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 elección¹⁹.

¹⁸ Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de Julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, artículo 529 duodecimos. 4. i)

¹⁹ UK Corporate Governance Code, p. 10

Ninguna de las empresas limita la duración del cargo de consejero independiente por debajo del máximo legalmente establecido (12 años). Aunque la duración del mandato oscila entre 1 y 4 años, no se establecen límites explícitos en el número de reelecciones que limiten la permanencia en el consejo por debajo de los 12 años.



MALA PRÁCTICA: **ArcelorMittal** informa de que limita la estancia a los consejeros independientes a 12 años consecutivos, pero el Consejo podrá renovar por más tiempo a los consejeros que por el interés que genera a la compañía considere oportuno que deben continuar.

Elección de los consejeros independientes por la mayoría de la junta general y por la mayoría de los accionistas minoritarios

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

Al igual que ha venido ocurriendo en años anteriores, el análisis de este indicador en 2020 refleja que entre las empresas del IBEX 35 **no se ha encontrado evidencia de que ninguna vaya más allá de lo establecido en la LSC y prevea la necesidad de que la junta general vote por mayoría la elección del consejero independiente, y la posibilidad de contar con el acuerdo de los accionistas minoritarios representados.**

Limitación en el número de consejos de administración de los que pueden formar parte los consejeros

Otra cuestión que pretende evitar la LSC es la de un conflicto de interés derivado de la posición de un consejero independiente en una situación de competidor de la propia sociedad por

²⁰ Art. 529 decies

²¹ Ver supra nota 2, p. 19

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

3.1 BUEN GOBIERNO



pertenecer, por ejemplo, a otros consejos de administración de empresas cotizadas. Esta cuestión debería recibir especial atención en la pretendida independencia del puesto que ocupa. En este sentido, el Código de Buen Gobierno de la CNMV establece que el reglamento del consejo indique el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Un total de 28 empresas establecen una limitación específica a la pertenencia a otros Consejos de Administración (29 en 2019), pero al igual que en el ejercicio anterior, únicamente Red Eléctrica Corporación fija esta limitación en 2 consejos.



MALA PRÁCTICA: **ACS** considera que no puede limitar el número de consejos de los que puede formar parte un consejero, siendo éste el que debe valorar si su presencia en otros consejos afecta a su dedicación para un desempeño adecuado.



MALA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial** actualizó su Reglamento del Consejo de Administración en 2020 y amplió el límite de Consejos de otras sociedades de 3 a 4.



PRÁCTICA POR MEJORAR. Varias empresas como **PharmaMar**, **Ferrovial** o **Amadeus**, exponen excepciones para el cumplimiento de esta limitación si el Consejo de Administración lo considera oportuno.

Por último, cabe destacar que, como viene sucediendo en los últimos ejercicios, **ninguna de las 35 empresas informa sobre la existencia o no de casos en los que el voto de un consejero haya sido contrario a la propuesta de acuerdo.** Solo en el caso de **CaixaBank**, que informa de que en la votación para la aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo hubo un voto en contra del consejero Alejandro García-Bragado. El motivo alegado fue *"considerar que en el apartado C.1.37 del Informe se debería haber informado de las vicisitudes procesales que le afectan como consejero, dado que a su juicio tienen relevancia en cuanto a su situación y actuación en relación con la afectación que la misma pueda ocasionar al crédito y reputación de la sociedad"*.



1.2 Conflictos de interés dentro del Consejo

Las situaciones de conflicto de intereses se producen cuando una persona vinculada a la 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 compañía, produciéndose una situación de interferencia entre el interés personal y el interés corporativo²³. Los conflictos de intereses representan un riesgo de que se privilegien los intereses privados por encima de los intereses de la organización. Tal y como establece Transparencia Internacional se entiende por conflictos de interés cualquier ***"situación en la que una persona o la entidad en la que ésta trabaja ya sea un gobierno, empresa, medio de comunicación u organización de la sociedad civil, debe optar entre las responsabilidades y exigencias de su puesto y sus propios intereses privados"***²⁴. Así queda establecido, por ejemplo, en las *Líneas Directrices de la OCDE sobre la gestión de los conflictos de intereses en el servicio público*²⁵ en relación con los funcionarios y representantes públicos.

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

En junio de 2020 salía a luz la compra de casi el 0,1% de la empresa PharmaMar por parte de la consejera Montserrat Andrade, cónyuge del presidente ejecutivo de la sociedad José Manuel Fernández Sousa-Faro.²⁷ La adquisición de 220.203 títulos se ejecutó por un valor de 2,5 euros por acción, muy por debajo del precio en ese momento que ascendía a 7,478 euros por acción. El matrimonio informó que se trataba de una operación de una sociedad familiar de la que ellos mismos no son accionistas mayoritarios, pero no se conocen más detalles de esta empresa. Esta gran operación, tras la que ambos consejeros se convierten en propietarios de más del 11% de las acciones de la compañía²⁸, no fue aprobada por los órganos de gobierno de la empresa y no consta en sus documentos públicos como operación con partes vinculadas, por lo que se deduce una falta de transparencia.

²³ Supra nota 7

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

²⁵ [Líneas Directrices de la OCDE sobre la gestión de los conflictos de intereses en el servicio público](#)

²⁶ [Grupo de Trabajo Intergubernamental sobre Prevención de la Corrupción. Viena, 5-7 septiembre 2018](#)

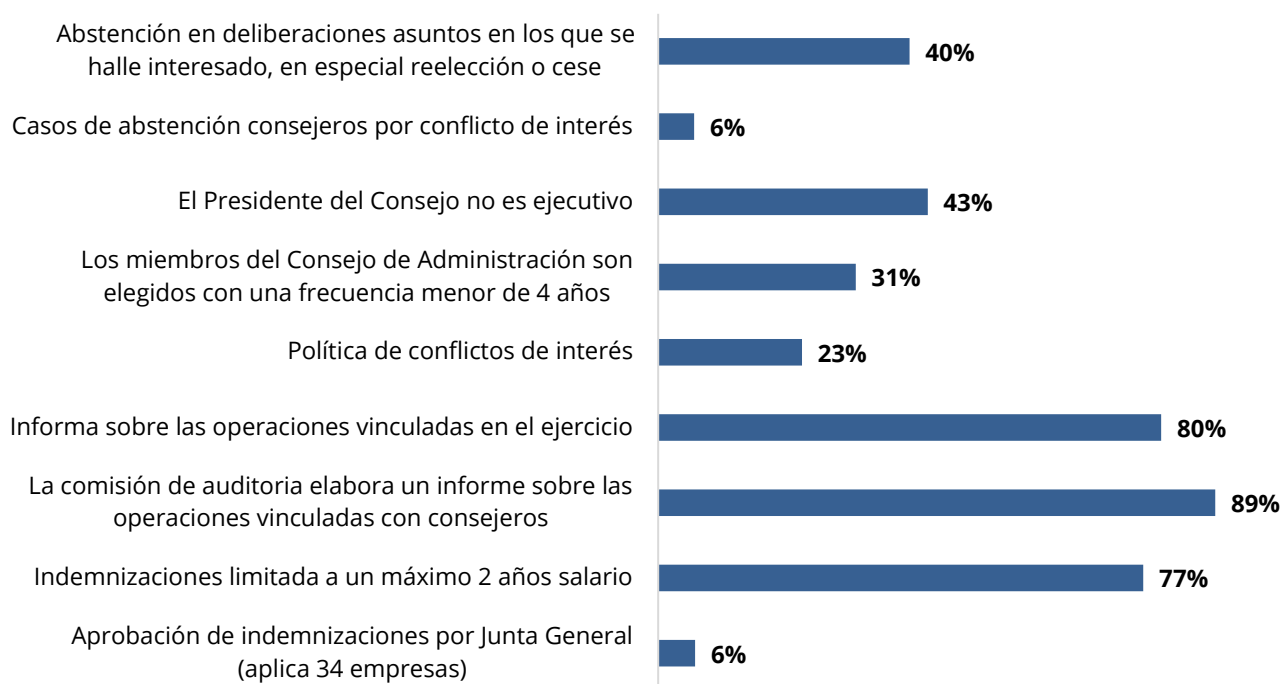
²⁷ elDiario.es, 29 de junio de 2020: ["La esposa del presidente de Pharmamar compra 220.000 títulos de la farmacéutica por un tercio de su valor de mercado"](#)

²⁸ [Participación accionarial del Consejo de Administración PharmaMar](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.4. Nivel de cumplimiento indicadores gestión conflictos de interés



Fuente: Elaboración propia

Deber de abstención ante potenciales conflictos de intereses

El Artículo 228 de la Ley de Sociedades de Capital, en relación al deber de lealtad de los consejeros, establece que estos deberán abstenerse de “participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que él o una persona vinculada tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto”. Pese a que las 35 empresas, en sus respectivos reglamentos, establecen algún tipo de procedimiento con relación a la abstención de los consejeros en caso de conflicto de intereses, la información ofrecida es desigual.

Sólo **14 empresas** – Acciona, Acerinox, Almirall, Banco Santander, Bankia, Bankinter, CIE Automotive, Grifols, IAG, Iberdrola, Inditex, Siemens Gamesa, Solaria y Telefónica - **especifican el deber del consejero de abstenerse a intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos de su interés, especialmente en las relativas a nombramiento, reelección, o cese.** De éstas **sólo 7**- Acerinox, Banco Santander, Grifols, IAG, Iberdrola, Inditex y Siemens Gamesa- indican la **obligación concreta del consejero de abstenerse a asistir, abandonar o ausentarse de la reunión** (8 en 2019).

3.1 BUEN GOBIERNO



MALA PRÁCTICA: **Merlin Properties** contiene una contradicción en su Reglamento de Administración respecto a la abstención de los consejeros en propuestas de nombramiento, reelección o cese. En el art. 19 menciona que se deberán abstener y en el art. 27 exceptúa la abstención cuando la decisión afecte al consejero en su condición de tal.

Solamente **2 empresas, Banco Santander y Naturgy, informan de los casos de abstención o ausencia de algún consejero por causa de conflicto de intereses (3 en 2019)**. Naturgy menciona que en dos sesiones dos consejeros se abstuvieron de participar al haberse examinado inversiones inorgánicas en las que existía conflicto de interés con la sociedad, mientras que Banco Santander aporta información más completa, informando sobre los motivos de las abstenciones registradas a lo largo del ejercicio 2020.



BUENA PRÁCTICA: **Banco Santander** desglosa los motivos de la abstención de consejeros (aunque no menciona asistencia). Menciona un total de 43 casos: 20 en propuestas de nombramiento o reelección, 11 en aspectos retributivos u operaciones vinculadas, 12 en evaluación de consejeros

Presidente no ejecutivo

Los Principios de Buen Gobierno Corporativo del Instituto de Consejeros y Administradores²⁹ incluyen entre sus recomendaciones que el presidente del consejo no tenga carácter ejecutivo, una medida orientada a restringir la acumulación de poder de decisión en una sola persona y mejorar los mecanismos de control interno de la compañía. Sin embargo, en la práctica pocas son las grandes compañías en las que se aplica esta recomendación, figurando el presidente en la categoría de independiente o dominical. **En apenas 15 de las 35 empresas del IBEX 35 el presidente del Consejo de Administración no tiene la categoría de ejecutivo (16 en 2019)**.

Elección de los miembros del consejo de administración con una frecuencia menor a 4 años

La limitación del número de años de mandato de los consejeros conlleva un mayor control por parte de los accionistas a través de su participación en los acuerdos de elección y reelección en las juntas generales, así como un menor riesgo de incurrir en conflicto de intereses o dejadez de competencias por inercias propias de la permanencia en el cargo.

²⁹ 5ª Edición, IC-A, 2020: [Principios de Buen Gobierno Corporativo](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



Del total de empresas analizadas, **11 establecen un periodo de elección de los consejeros inferior a 4 años**. 8 de ellas establecen periodos de 3 años (Acciona, Amadeus, ArcelorMittal, Banco Santander, BBVA, Cellenex, Ferrovial e Indra), 2 de ellas 2 años (Merlin Properties y Solaria) y 1 de 1 año (IAG).



BUENA PRÁCTICA: IAG limita el mandato de los miembros del Consejo de Administración a 1 año, aunque no aporta datos sobre limitaciones en el número de reelecciones.

Política de conflictos de interés

La regulación de los conflictos de interés del consejo de administración en las empresas del IBEX 35 se refleja por lo general en el reglamento del mismo o en los estatutos sociales. Dicho marco normativo incluye aspectos como el deber de abstención, el concepto de persona vinculada, las operaciones del consejero con la sociedad, etc. Sin embargo, es habitual que las disposiciones en esta materia se limiten a meros compromisos o descripciones generales de potenciales situaciones de conflicto de interés.

Solamente 8 empresas, Acerinox, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankinter, Caixabank, Enagás, Mapfre y Telefónica, tienen políticas de conflictos de intereses independientes, públicamente accesibles y que incorporan los relativos al Consejo de Administración. En estas 8 empresas, la política de conflictos de interés desarrolla las disposiciones del reglamento del consejo en esta materia.

De las 27 empresas restantes, 4 (AENA, Bankia, Endesa y REC), mencionan la existencia de una política de este tipo, pero no es pública. En el caso de Inditex, tienen una política general de conflictos de interés, pero no regula específicamente los relativos al consejo de administración.

Información sobre operaciones vinculadas

La Directiva (UE) 2017/828³⁰ 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

³⁰ [Directiva \(UE\) 2017/828](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



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 presenta un escaso grado de detalle. 31 empresas elaboran un informe de operaciones vinculadas, ya sea de manera directa (como documento específico e independiente presentado a la Junta General de Accionistas para su aprobación) o indirecta (como parte del IAGC, Cuentas Anuales, memorias de las comisiones u otros documentos). Pero dichos informes, en lo relativo a las operaciones con la alta dirección, presentan notables limitaciones. En los casos en que se recogen operaciones con directivos, es habitual es que se aporten datos conjuntos, sin desagregar los importes ni ofrecer información precisa sobre dichas operaciones.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [PharmaMar](#) informa de que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elabora un informe específico sobre operaciones vinculadas; sin embargo, no lo hace público por “el carácter sensible y confidencial” de la información contenida en el mismo (IAGC, p.54).



MALA PRÁCTICA: 4 empresas, [ArcelorMittal](#), [CIE Automotive](#), [REC](#) e [Inmobiliaria Colonial](#), no tienen un informe de operaciones vinculadas, ni reportan dichos datos (o su inexistencia)

18 empresas, [Acerinox](#), [AENA](#), [Amadeus](#), [Banco Sabadell](#), [Banco Santander](#), [Bankia](#), [CaixaBank](#), [Cellnex](#), [Enagás](#), [Iberdrola](#), [Inditex](#), [Indra](#), [Inmobiliaria Colonial](#), [Mapfre](#), [Merlin Properties](#), [REC](#), [Solaria](#) y [Telefónica](#), declaran en su IAGC y/o informe de operaciones vinculadas que no hay operaciones con consejeros a lo largo del ejercicio 2020. Sin embargo, no queda claro hasta qué punto esto significa que no han existido operaciones, o si más bien se refiere a que las registradas, por su importe y características, no han requerido aprobación previa por parte del máximo órgano de gobierno.

3.1 BUEN GOBIERNO



PRÁCTICA POR MEJORAR: Repsol menciona en su IAGC (p.142) que durante el año 2020 realizó acuerdos de financiación (préstamos) con "directivos de la compañía" por valor total de 293 miles de euros. Sin embargo, no se especifica el número de operaciones ni los consejeros implicados

Solamente 10 empresas informan del número de operaciones, importes y consejeros implicados: Acciona, ACS, Bankinter, CIE Automotive, Endesa, Ferrovial, Naturgy, PharmaMar, Repsol y Siemens Gamesa. Sin embargo, la información sobre la naturaleza y condiciones de las operaciones es por lo general muy escasa.

Indemnizaciones por cese a la alta dirección

Por otro lado, en el pasado las cuantiosas cláusulas de blindaje de altos directivos generaban situaciones en las que los accionistas se convierten en cautivos de éstos por el elevado coste que conllevaba su despido. En palabras de Pere Ruiseñol *"Sería un buen símbolo de lo que el economista canadiense John K. Galbraith (1908-2006) consideraba la **tecnestructura: 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**"*³¹.

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

En el Informe de remuneraciones de los consejeros de las sociedades cotizadas se detalla que en 2020 *"5 compañías han retribuido por este concepto al mismo número de consejeros, por un importe medio por beneficiario de 1.682.000 euros."*³² Dos de ellas pertenecen al IBEX 35: Banco Santander (1.800.000€ a Rodrigo Echenique Gordillo) y Siemens Gamesa (1.623.000€ a Markus Tacke).

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

³² [Informes de remuneraciones de los consejeros de las sociedades cotizadas. Ejercicio 2020.](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



El cumplimiento de dicha recomendación es relativamente frecuente en las empresas del IBEX 35, puesto que un total de **27 empresas limitan a un máximo de 2 años de salario las indemnizaciones a consejeros y altos directivos**. 3 empresas, Acciona, IAG y REC, establecen el límite en 1 anualidad.



BUENA PRÁCTICA: **Mapfre y Solaria** mencionan que no hay compromisos de indemnización a consejeros y altos ejecutivos.



MALA PRÁCTICA: **Grifols e Telefónica** tienen cláusulas de indemnización a consejeros de 5 y 4 anualidades respectivamente.

Por último, en relación con el papel de la junta general de accionistas juega en la aprobación de las cláusulas de indemnización hay que señalar que únicamente Indra e Inditex informan de esta circunstancia. La aprobación diferenciada de las cláusulas de indemnización por parte de la junta general es un mecanismo de control y rendición de cuentas interesante, pero como se puede apreciar, aún poco explorado por las empresas analizadas.

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

Por su parte, el reciente Informe del Parlamento Europeo sobre la gobernanza empresarial sostenible (2020/2137, INI) propone como obligación relativa a la divulgación de información no



financiera “encontrar un equilibrio adecuado entre la necesidad de reducir la presión a corto plazo que soportan los consejeros de empresas y fomentar la integración de cuestiones relativas a la sostenibilidad en la toma de decisiones empresarial”.

1.3.1. Gestión sostenible en el Consejo de Administración

El Consejo de Administración, como órgano garante de los intereses de los stakeholders de las organizaciones, tiene la responsabilidad de incluir la sostenibilidad como aspecto necesario para la continuidad de la actividad empresarial. Para asegurar el correcto desarrollo especializado de cada una de las funciones del Consejo, **la Ley de Sociedades de Capital indica que deberá constituir al menos una comisión de auditoría y una comisión de nombramientos y retribuciones. Teniendo en cuenta que la creación de estos dos órganos es el mínimo que exige la regulación española, resulta sorprendente que grandes empresas como Mapfre hayan sido sancionadas por incumplimiento del artículo 529 quaterdecies de la normativa mencionada anteriormente**³³.

Atendiendo a la importancia de cuestiones relativas a sostenibilidad, aspectos sociales, medioambientales o de gobierno corporativo, la CNMV, en el Código de Buen Gobierno de 2020, recomienda que las empresas atribuyan específicamente estas funciones a una de las comisiones obligatorias establecidas por ley o bien creen una comisión especializada en la materia. **A fecha de elaboración de este informe, por tanto, la creación de una comisión de sostenibilidad o de responsabilidad social corporativa es una determinación voluntaria por parte de las compañías, si bien, se ha observado una mayor disposición por parte de las empresas por elevar las cuestiones ASG a la alta dirección.**

Gestión de la alta dirección en el contexto de crisis de la COVID-19

La pandemia del Coronavirus ha impactado en todo el mundo y a todas las organizaciones. En un corto periodo de tiempo las empresas han tenido que adaptarse a un Estado de Alarma y a un elevado número de restricciones que han limitado la actividad normal de las compañías. Es por ello que en el análisis del ejercicio 2020 se ha valorado si los Consejos de Administración han informado sobre el desempeño de su actividad. La información en esta materia es muy escasa, siendo en la mayoría de los casos referida únicamente al formato virtual de las reuniones del Consejo. **Menos de la mitad de las empresas (17) proporcionan algún tipo de información** sobre si ha variado el formato habitual de celebración de las reuniones del Consejo y sus comisiones respecto a años anteriores en el contexto de la crisis sanitaria.

³³ [BOE-A-2020-8441](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **Inditex y Naturgy** informan que, además de las reuniones telemáticas, aumentaron la frecuencia de las reuniones del Consejo para un mejor seguimiento de la crisis.

Para la continuación de su actividad, las organizaciones han debido aplicar las restricciones y normativas de seguridad sanitaria que el Gobierno y las Comunidades Autónomas iban implementando en función del avance de la pandemia. Se ha considerado de gran relevancia analizar cómo las empresas han incorporado estos protocolos y la gobernanza de estas modificaciones las rutinas de sus trabajadores. **Todas las empresas mencionan en sus informes anuales las medidas, con mayor o menor precisión, que han desarrollado para afrontar la crisis sanitaria. Sin embargo, solo 20 de ellas informan explícitamente la implicación de la alta dirección** en la gestión y toma de decisiones sobre la pandemia. De ellas, 7 empresas (Almirall, Acerinox, Banco Santander, Bankia, Cellnex, Ferrovial y Melià Hotels), declaran haber creado un Comité específico para la gestión de la crisis de la COVID-19.

Reporte del máximo responsable de sostenibilidad al consejo de administración

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. **La gran mayoría de las empresas (32) han incorporado esta responsabilidad en sus órganos de gobierno, creando en muchos casos comisiones específicas de sostenibilidad dentro del Consejo** (Acciona, Acerinox, Indra, Inditex, Inmobiliaria Colonial, REC y Repsol) o ampliando las funciones de las comisiones ya existentes (CAC, CNR o Riesgos) para introducir el ámbito de la sostenibilidad.

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3.1.7 Órganos responsables en materia de sostenibilidad

Empresa	Responsable de sostenibilidad
Acciona	Dirección Global de Sostenibilidad, reporta a Comisión de Sostenibilidad
Acerinox	Comisión de Sostenibilidad
AENA	Comisión de Nombramientos Retribuciones y Gobierno Corporativo
Almirall	Consejero delegado
Amadeus	Comisión de Auditoría
ArcelorMittal	Comisión de Nombramientos Retribuciones, Gobierno Corporativo y Sostenibilidad
Banco Sabadell	Comité de Sostenibilidad (3 de los 15 miembros son consejeros)
Banco Santander	Comisión de Banca responsable, Sostenibilidad y Cultura
Bankia	Cuadro de mando específico (miembros del Consejo de Administración), reporta a Comité de Gestión Responsable y Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable
Bankinter	Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo
BBVA	Global Head of Communications & Responsible Busines, reporta al Consejo de Administración
Caixabank	Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, reporta al Comité de Dirección
CIE Automotive	Comisión ASG
Enagás	Comisión de Sostenibilidad, Nombramientos y Retribuciones
Endesa	Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo
Ferrovial	Comité de Sostenibilidad
Grifols	Comisión de Sostenibilidad (desde diciembre 2020, antes Comisión de Riesgos)
IAG	Grupo Coordinador de Sostenibilidad, reporta al Comité de Dirección
Iberdrola	Comisión de Desarrollo Sostenible
Inditex	Comisión de Sostenibilidad
Indra	Comisión de Sostenibilidad
Inmobiliaria Colonial	Comisión Sostenibilidad (desde diciembre 2020, antes Comisión Auditoría)
Mapfre	Comité de Sostenibilidad Corporativo, reporta a la Comisión de Auditoría
Melià Hotels	Comité de Sostenibilidad, reporta a la Comisión de Nombramientos Retribuciones y RSC
Merlin Properties	Comisión de Nombramientos
PharmaMar	Comisión de Nombramientos y Retribuciones y de Sostenibilidad
Red Eléctrica Corporación	Comisión de Sostenibilidad
Repsol	Comisión de Sostenibilidad
Siemens Gamesa	Comisión de Auditoría
Solaria	Comité de Ética, Compliance y ESG, reporta a la Comisión de Auditoría
Telefónica	Comisión de Sostenibilidad y Calidad
Viscofan	Comité de Sostenibilidad, reporta a Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad

Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



De éstas, **solo 7 informan de la periodicidad** con la que reportan al Consejo de Administración directamente, en la mayoría de los casos anualmente (Banco Sabadell, BBVA, Ferrovial e Inditex), y **10 sobre los temas abordados** (más allá de alusiones genéricas como “temas de sostenibilidad” o “temas de su competencia”) siendo los más habituales la verificación del cumplimiento de los planes corporativos de sostenibilidad, el análisis de los riesgos y oportunidades medioambientales y el examen y aprobación de políticas corporativas en el ámbito de la sostenibilidad.

Gráfico 3.1.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión sostenible en el Consejo (I)



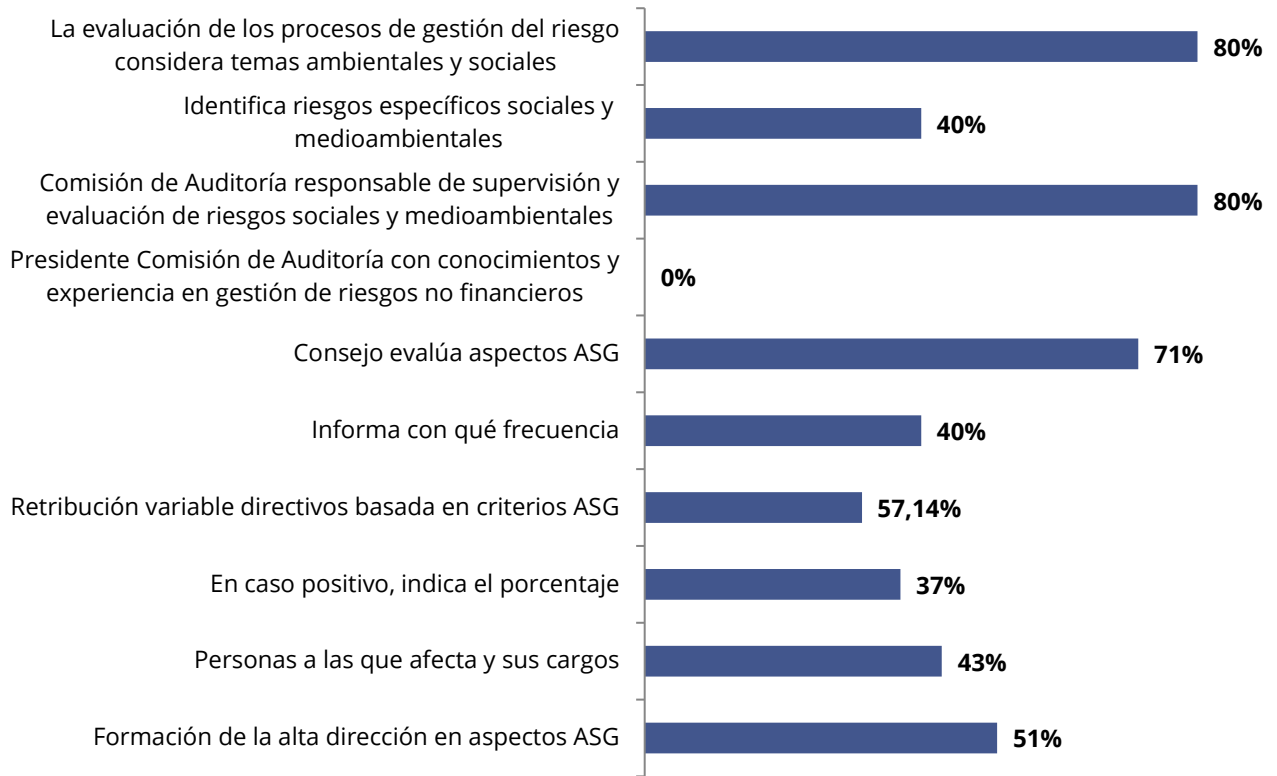
Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.6. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión sostenible en el Consejo

(II)



Fuente: Elaboración propia

Evaluación del consejo

Las 35 empresas analizadas informan de la realización de una evaluación anual al consejo de administración, sus comisiones y sus consejeros. La mayor parte de ellas (34) informa también sobre los temas abordados. Dichas evaluaciones son llevadas a cabo a través de cuestionarios y entrevistas personales, además del análisis de documentación corporativa de diversa naturaleza (informes financieros, informes de actividad de las comisiones, etc). Todas ellas incluyen en la evaluación la composición y funciones del Consejo y sus comisiones, el funcionamiento y desempeño de los mismos y la contribución individual de los consejeros. La información ofrecida se limita a estas temáticas, si bien dentro de las mismas se registran diversos niveles de especificidad. Por ejemplo, es habitual que se mencione expresamente que el análisis de la composición del consejo incluye la diversidad de conocimientos, experiencias y

3.1 BUEN GOBIERNO



género, pero no se especifica qué aspectos se toman en cuenta a la hora de evaluar el desempeño de los consejeros en su condición de tales o bien como presidentes de las comisiones.

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. Sin embargo, **solo 2 empresas mencionan superficialmente haber incluido aspectos ESG (Inditex y Cie Automotive) en la evaluación del Consejo.**



MALA PRÁCTICA: IAG no especifica los temas abordados en la evaluación anual del consejo de administración, solo menciona “retos clave”.

La Recomendación 36 del Código de Buen Gobierno de la CNMV establece que “cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos”. Más allá de este plazo, se considera que la participación de terceros expertos independientes es una buena práctica que debería incorporarse como complemento a los habituales procedimientos anuales de autoevaluación.

16 de las 35 empresas plantean la evaluación del consejo relativa al ejercicio 2020 como un proceso exclusivamente de autoevaluación, sin que conste intervención externa en el mismo. Por el contrario, **19 empresas mencionan la intervención de una entidad externa e independiente en la evaluación del Consejo de Administración.** 18 de ellas, Acciona, Acerinox, Amadeus, Banco Santander, Cellnex, Cie Automotive, Enagás, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Inditex, Indra, Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties, REC, Repsol, Siemens Gamesa y Telefónica, mencionan la intervención de los siguientes consultores:

Tabla 3.1.8 Asesores externos en las evaluaciones anuales de las empresas del IBEX 35 en 2020

Asesores externos	Número de empresas
KPMG	6
EgonZehnder; PwC	3
Gómez-Acebo & Pombo; Spencer Stuart	2
Evaluación de Consejos S.L.; EY	1

Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



PRÁCTICA POR MEJORAR. [Naturgy](#) hace referencia a la participación de consultores externos en la evaluación anual de sus consejos de administración, pero no identifica al proveedor del servicio

Son 17 las empresas que informan sobre las medidas tomadas como resultado de la evaluación. Sin embargo, esta información suele hacer referencia sobre todo a compromisos generales, sin establecer metas o indicadores de cumplimiento claros. Las menciones más habituales son las relativas a aspectos como el refuerzo de la diversidad en la composición del Consejo, el incremento del tiempo y/o mejora de información para preparación de las sesiones, la modificación de programas formativos o la actualización de políticas y reglamentos.



PRÁCTICA POR MEJORAR [Bankinter](#), [Bankia](#), [Amadeus](#), [CIE Automotive](#), [Enagás](#) [Endesa](#) y [PharmaMar](#) mencionan expresamente que la evaluación no ha dado lugar a cambios significativos en la composición del Consejo ni en las prácticas de la organización.

Participación del máximo órgano de gobierno en la evaluación y gestión de riesgos sociales y medioambientales

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. Como se mencionó anteriormente, la incorporación de temas de sostenibilidad en la gobernanza corporativa se encuentra en el punto de mira de diversas iniciativas regulatorias a nivel nacional y comunitario en los últimos años.

La tendencia va en la dirección de exigir a los órganos de gobierno la consideración de temas no financieros en sus actividades de gestión, tomando así mismo la responsabilidad sobre la calidad y la integridad de los estados de información no financiera. Esto implica que el consejo de administración tenga competencias y capacidades para no limitar el análisis de riesgos a los aspectos financieros y normativos, sino incluir en el esquema de gestión del riesgo aspectos sociales y medioambientales, identificando riesgos específicos y materiales para la empresa en función de las características actividad y presencia internacional.

Son 33 las empresas que, bajo diversas fórmulas, mencionan la inclusión de temas sociales y ambientales en los procesos de evaluación del riesgo de la organización, y 23 las que identifican riesgos sociales y/o ambientales específicos. Estos riesgos son identificados como “no financieros”, “de sostenibilidad”, “ASG” (Ambientales, Sociales y de Gobierno) o análogos, ofreciendo un desigual grado de desagregación. Por lo general, los riesgos más desarrollados son aquellos relacionados con el medioambiente, en especial el cambio climático. En cuanto a los riesgos sociales, con un menor desarrollo, se mencionan aspectos de seguridad y salud laboral, ética empresarial, derechos humanos, etc. Sin embargo, solamente 10 empresas mencionan la identificación de riesgos sociales y medioambientales en documentos relacionados con la gestión del Consejo de Administración (reglamentos, informe comisiones, informe anual de buen gobierno...).



PRÁCTICA POR MEJORAR. 9 empresas ([Acerinox](#), [Almirall](#), [ArcelorMittal](#), [Banco Santander](#), [Bankia](#), [CIE Automotive](#), [Enagás](#), [Merlin Properties](#), [PharmaMar](#)) hacen menciones genéricas a riesgos medioambientales y/o sociales sin aportar mayor detalle. En ocasiones se engloban en “riesgos no financieros”, “riesgos de sostenibilidad”, o “riesgos ESG”.



MALA PRÁCTICA: [Amadeus](#), [Caixabank](#), y [Solaria](#) no mencionan en ninguno de sus documentos la existencia de riesgos sociales o medioambientales, ni siquiera categorías genéricas.

La Guía Técnica sobre comisiones de auditoría de la CNMV³⁴ señala como buenas prácticas por parte de las mismas “reevaluar, al menos anualmente, la lista de los riesgos, financieros y no financieros, más significativos y el nivel de tolerancia establecido”; así como “identificar y entender los riesgos emergentes, tales como los derivados de los cambios tecnológicos, climáticos, sociales, regulatorios y los riesgos reputacionales, así como los mecanismos de alerta existentes, y evaluar periódicamente su eficacia.”

La Comisión de Auditoría es responsable de la supervisión y evaluación de riesgos sociales y ambientales en 30 de las 35 empresas analizadas. Las 5 sociedades restantes otorgan esta responsabilidad a la Comisión de Riesgos (Banco Santander, Bankinter, BBVA), a la Comisión de Nombramientos (CaixaBank) o a la Comisión de Ética, Cumplimiento y ESG (Solaria). **No se ha encontrado en la documentación aportada por las empresas o en fuentes externas que ninguno de los presidentes de las Comisiones de Auditoría de las empresas del IBEX 35**

³⁴ [CNMV \(2017\) Guía Técnica sobre Comisiones de Auditoría y Control](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



tenga entre sus conocimientos y experiencia la gestión de riesgos no financieros. Todos ellos proceden del ámbito financiero y/o empresarial, sin que conste que hayan adquirido formación relevante o hayan desempeñado funciones específicas en el ámbito no financiero.

Para que la sostenibilidad suponga un elemento estratégico dentro de la empresa el máximo órgano de administración debe implicarse en la identificación de riesgos y oportunidades en el ámbito económico, social y medioambiental. En este sentido, **son 26 las empresas que, con mayor o menor detalle, mencionan la implicación del consejo (directamente o a través de alguna de sus comisiones) en la evaluación y gestión de temas ambientales y sociales.** 16 de ellas, además, especifican la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa este tipo de cuestiones (1 cada 3 años, 9 anualmente, 2 semestralmente, 3 trimestralmente y 1 mensualmente).



BUENA PRÁCTICA: Telefónica menciona que el consejo de administración evalúa cuestiones sociales y ambientales con periodicidad mensual.

Retribución variable de la dirección en función de criterios ASG

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

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

La crisis financiera mundial de 2008 puso de manifiesto que los esquemas retributivos imperantes son un incentivo para la excesiva asunción de riesgos que resultaron en el rescate financiero de las empresas por parte de los estados. En consecuencia, en 2013 la UE adoptó una

3.1 BUEN GOBIERNO



serie de medidas orientadas a mejorar la regulación y la estabilidad de sus instituciones financieras: se aprobó el “paquete” CRD IV compuesto por una Directiva³⁵ y un Reglamento³⁶.

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

La mayoría de las empresas analizadas empiezan a contemplar aspectos no financieros en sus sistemas de retribución variable, por lo que el estímulo a la consecución de objetivos sociales y ambientales puede verse incentivado.

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.

20 empresas dicen contar con objetivos sociales y medioambientales en los sistemas de retribución variable (11 en 2019).

20 empresas mencionan contar con objetivos ASG en sus sistemas de retribución variable: Acciona, Acerinox, ACS, Banco Sabadell, Caixabank, Cellnex, Enagás, Endesa, Ferrovial, IAG, Iberdrola, Inditex, Inmobiliaria Colonial, REC, Repsol, Siemens Gamesa, Solaria, Telefónica y Viscofan. La evolución es positiva, ya que en 2019 fueron 11 las empresas que informaron sobre estos sistemas de retribución y en 2018 apenas 6. La empresa Inmobiliaria Colonial informa que tendrá en cuenta criterios ASG en la retribución variable del próximo ejercicio.

13 empresas, ACS, Banco Sabadell, Caixabank, Cellnex, Enagás, Ferrovial, Inditex, Indra, REC, Repsol, Siemens Gamesa, Telefónica y Viscofan, especifican el porcentaje que

³⁵ [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.

³⁶ [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 que modifica el Reglamento \(UE\) nº 648/2012, DO 2013 L 176,](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



suponen los objetivos ASG en la retribución de la alta dirección. Se trata de incentivos anuales y/o a largo plazo, y los criterios ASG tienen un peso normalmente entre el 10 y el 20% de dichos incentivos, excepto Viscofan y Ferrovial (más del 30%).



BUENA PRÁCTICA: **Ferrovial** establece que un 40% de la retribución variable anual para el presidente de la comisión se determinará en base a criterios cualitativos y ESG, en caso del consejero delegado será el 30%. **Viscofan**, para sus consejeros ejecutivos, propone un 30% del peso de los objetivos para la obtención de la retribución variable anual a nuevos negocios e implantación de la estrategia sostenibilidad.

15 empresas, Acciona, Acerinox, ACS, Banco Sabadell, CaixaBank, Cellnex, Enagás, Ferrovial, Inditex, Indra, REC, Repsol, Siemens, Telefónica y Viscofan, especifican los beneficiarios de dichos incentivos, que se dirigen sobre todo a los consejeros ejecutivos, el consejero delegado o el presidente del Consejo. CaixaBank y Repsol además incluyen personas del equipo directivo y cargos considerados “clave” o “líderes”, pero no identifican exactamente quienes son estos empleados.

Formación a la alta dirección en aspectos ASG

18 de las 35 empresas analizadas informan sobre haber impartido formación sobre temática ASG a miembros de la alta dirección. La información es reportada en diversos documentos públicos, como las memorias de actividad de las comisiones del Consejo de Administración, ya que en ocasiones esta formación es específica para alguna comisión en concreto. Las temáticas que más se repiten en los programas formativos son: anticorrupción, blanqueo de capitales, gobierno corporativo y cambio climático.



BUENA PRÁCTICA: **Acerinox** y **CIE Automotive** informan sobre el número concreto de personas de la alta dirección que recibieron formación en aspectos ASG.

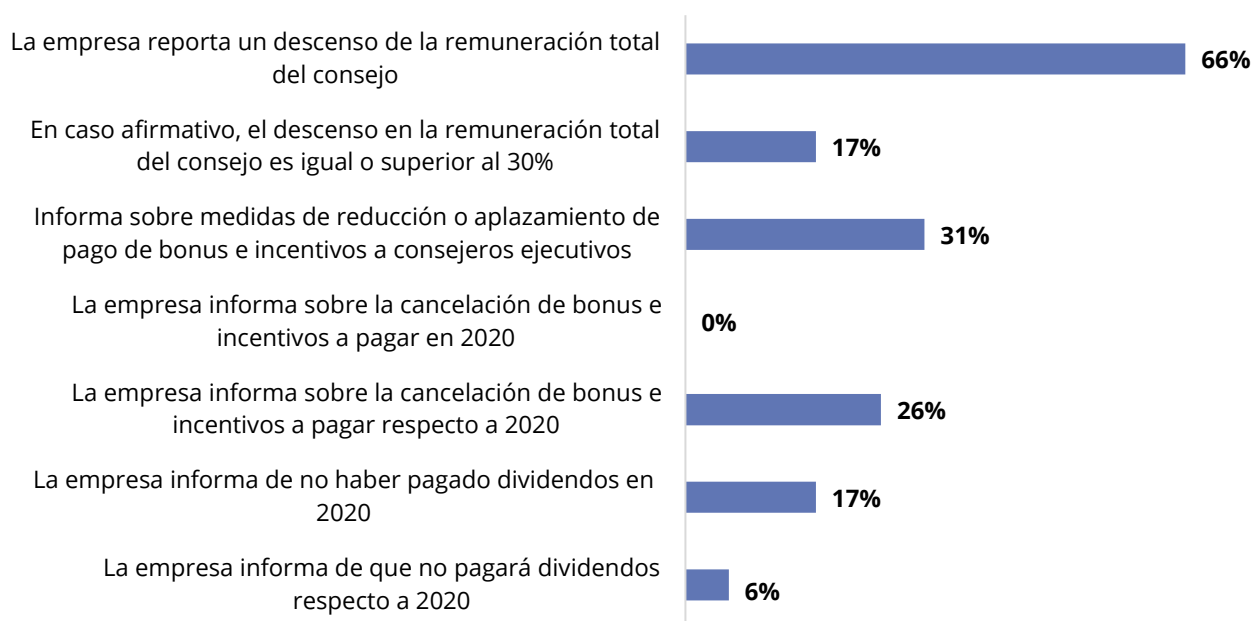
3.1 BUEN GOBIERNO



Medidas de moderación económica en contexto de la crisis del COVID-19

En los siguientes indicadores se ha valorado cómo las empresas han respondido ante la situación de crisis en la remuneración de los consejeros y el reparto de dividendos a accionistas.

Gráfico 3.1.7. Nivel de Cumplimiento de indicadores COVID en la gestión sostenible del Consejo



Fuente: Elaboración propia

En un contexto de crisis mundial, generación de pérdidas por parte de las empresas e incertidumbre económica, se espera de las grandes compañías medidas de moderación en la remuneración de sus consejeros. **23 de las 35 empresas del IBEX 35 han presentado una disminución total en la retribución de sus consejeros respecto al año anterior.** Para el análisis de este indicador se han tenido en cuenta los datos presentados sobre la retribución devengada en la sociedad y la retribución devengada en sociedades del grupo en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros presentado por cada empresa en ambos ejercicios.

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: 8 empresas mencionan expresamente la reducción de la remuneración de uno o varios de sus consejeros por motivos de la crisis sanitaria: **Amadeus, Bankia, CaixaBank, Ferrovial, IAG, Melià Hotels, Merlin Properties y Telefónica.**

Esta disminución en la remuneración supone un 30% o más tan tolo en 6 empresas del IBEX 35: Endesa, Ferrovial, IAG, Melià Hotels, Merlin Properties y Repsol. En el caso de **Banco Santander**, menciona en su Informe Anual que en mayo de 2020 acordaron una disminución de la remuneración de los consejeros del 20%, sin embargo, la remuneración efectiva no ha supuesto un descenso, sino un incremento del 5,01%. Esto se debe al incremento de la retribución devengada en sociedades del grupo, que aumenta de 397.000€ a 7.125.000€. Caso similar es el de **Indra**, que informa de una reducción voluntaria del 25% en la retribución fija de los consejeros en los meses de abril, mayo y junio, no obstante, la retribución total ha aumentado un 20,47%, debido al acrecimiento del beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (666.000€ en 2019, 4.650.000€ en 2020).

Tabla 3.1.9 Remuneración de los consejeros en 2019 y 2020. Orden según la mayor reducción entre ambos ejercicios.³⁷

Orden	Empresas	Remuneración 2019	Remuneración 2020	Diferencia	%
1	ENDESA	19.273,00 €	5.057,00 €	- 14.216,00 €	-73,76%
2	REPSOL	30.179,00 €	10.560,00 €	- 19.619,00 €	-65,01%
3	MELIÀ HOTELS	3.402,00 €	1.475,00 €	- 1.927,00 €	-56,64%
4	FERROVIAL	18.276,00 €	8.174,00 €	- 10.102,00 €	-55,27%
5	MERLIN PROPERTIES	18.312,00 €	10.183,00 €	- 8.129,00 €	-44,39%
6	IAG	6.179,00 €	4.071,00 €	- 2.108,00 €	-34,12%
7	BANCO SABADELL	9.674,00 €	6.779,00 €	- 2.895,00 €	-29,93%
8	AMADEUS	6.809,00 €	5.077,00 €	- 1.732,00 €	-25,44%
9	ENAGÁS	6.950,00 €	5.294,00 €	- 1.656,00 €	-23,83%
10	CIE AUTOMOTIVE	6.782,00 €	5.535,00 €	- 1.247,00 €	-18,39%
11	CELLNEX	6.830,00 €	5.893,00 €	- 937,00 €	-13,72%

³⁷ Se han tenido en cuenta las indemnizaciones retribuidas en 2019 y 2020. Por ello, en los casos de Endesa, Ferrovial, Repsol y Siemens Gamesa la diferencia interanual es más amplia.

3.1 BUEN GOBIERNO



12	GRIFOLS	5.737,00 €	4.965,00 €	- 772,00 €	-13,46%
13	CAIXABANK	6.831,00 €	5.959,00 €	- 872,00 €	-12,77%
14	BANKIA	2.816,00 €	2.474,00 €	- 342,00 €	-12,14%
15	BANKINTER	4.718,00 €	4.339,00 €	- 379,00 €	-8,03%
16	INMOBILIARIA COLONIAL	6.865,00 €	6.400,00 €	- 465,00 €	-6,77%
17	ACERINOX	3.018,00 €	2.830,00 €	- 188,00 €	-6,23%
18	ACS	20.174,00 €	18.966,00 €	- 1.208,00 €	-5,99%
19	NATURGY	7.803,00 €	7.404,00 €	- 399,00 €	-5,11%
20	MAPFRE	10.252,00 €	9.733,00 €	- 519,00 €	-5,06%
21	BBVA	15.467,00 €	14.828,00 €	- 639,00 €	-4,13%
22	TELEFONICA	13.072,00 €	12.613,00 €	- 459,00 €	-3,51%
23	REC	3.308,00 €	3.204,00 €	- 104,00 €	-3,14%
24	SOLARIA (nueva en 2020)	488,00 €	488,00 €	0,00 €	0,00%
25	ALMIRALL (nueva en 2020)	3.134,00 €	3.252,00 €	118,00 €	3,77%
26	BANCO SANTANDER	27.584,00 €	28.965,00 €	1.381,00 €	5,01%
27	IBERDROLA	18.186,00 €	19.831,00 €	1.645,00 €	9,05%
28	AENA	284,00 €	315,00 €	31,00 €	10,92%
29	INDITEX	9.458,00 €	10.935,00 €	1.477,00 €	15,62%
30	VISCOFAN	2.995,00 €	3.490,00 €	495,00 €	16,53%
31	INDRA	8.394,00 €	10.112,00 €	1.718,00 €	20,47%
32	PHARMAMAR (nueva en 2020)	3.568,00 €	5.650,00 €	2.082,00 €	58,35%
33	ARCELORMITTAL	96.254,00 €	153.698,00 €	57.444,00 €	59,68%
34	SIEMENS GAMESA	3.498,00 €	5.869,00 €	2.371,00 €	67,78%
35	ACCIONA	7.548,00 €	56.388,00 €	48.840,00 €	647,06% 38

Fuente: Elaboración propia



MALA PRÁCTICA: PharmaMar y ArcelorMittal aumentaron la retribución a sus consejeros más de un 50% en 2020 respecto a 2019.

³⁸ Este aumento se debe al vencimiento de los planes plurianuales (retribución variable a largo plazo) que implica la retribución de dos de sus consejeros: José Manuel Entrecanales Domecq y Juan Ignacio Entrecanales Franco.



11 empresas informan sobre medidas de reducción o aplazamiento de pago de bonus e incentivos a consejeros ejecutivos, pero ninguna de ellas menciona la cancelación de pago de estos complementos retributivos en 2020. Sin embargo, **9 de ellas informan que no se entregarán bonus e incentivos a consejeros ejecutivos respecto a 2020 (a abonar en el ejercicio 2021 o posteriores): Banco Sabadell, Bankia, BBVA, Caixabank, IAG, Inditex, Melià Hotels, Merlin Properties y Telefónica.**

Respecto al reparto de dividendos a los accionistas, en el sector de la banca se publicaron varias recomendaciones por parte del Banco Central Europeo (BCE)³⁹ invitando a las entidades bancarias que se abstuvieran. Tal y como indica la Recomendación BCE/2020/19, el objetivo era que *“las entidades de crédito puedan seguir desempeñando su función de financiar a los hogares y a las empresas en la situación de perturbación económica provocada por la enfermedad del coronavirus (COVID-19). Para ello es preciso que las entidades de crédito conserven su capital y mantengan así su capacidad de apoyar a la economía en la situación de gran incertidumbre creada por el COVID-19”*. El plazo de estas encomiendas se extendía hasta el 30 septiembre de 2021, pero el 23 de julio de 2021 se publicó la Recomendación BCE/2021/31 por la que se deroga la Recomendación BCE/2020/62.

A pesar de las recomendaciones del BCE, ninguna de las empresas del sector bancario del IBEX 35 (Banco Santander, Banco Sabadell, Bankia, Bankinter, BBVA y CaixaBank) informa de no haber pagado dividendos en 2020, ni que lo harán respecto a 2020.

En este sentido resulta consecuente que el resto de las empresas del IBEX35 también adoptaran medidas de responsabilidad económica por motivo de las pérdidas ocasionadas durante la pandemia. Sin embargo, **son solo 6 empresas, AENA, Amadeus, ArcelorMittal, IAG, Indra y Melià Hotels, las que informan de no haber realizado reparto de dividendos durante el 2020.**



BUENA PRÁCTICA: Amadeus e IAG informan de que no pagarán dividendos respecto al ejercicio 2020.

³⁹ BCE/2020/19, BCE/2020/35 y BCE/2020/62

2.3.2. Memoria de sostenibilidad

La calidad y cantidad de información que las empresas ofrecen en relación a aspectos relacionados con la sostenibilidad ha sido durante largo tiempo objeto de debate por parte de la sociedad civil y los reguladores, tal como atestiguan los sucesivos informes del Observatorio RSC. Pese a la progresiva incorporación de aspectos no financieros a los informes de gestión de las grandes empresas, tradicionalmente esta se ha producido de modo desigual, más por iniciativa propia que por la presión de un marco normativo específico. Mientras algunas empresas se limitan a incorporar breves secciones relacionadas con la sostenibilidad en sus informes anuales, otras presentan informes anuales de sostenibilidad independientes que, a pesar de sus carencias, suponen un esfuerzo por sintetizar y hacer más accesible esta información a los grupos de interés.

La entrada en vigor de la Ley de Información No Financiera en 2018⁴⁰, en línea con lo establecido por la Directiva Europea en la materia, tiene como objetivo incrementar y mejorar la información que ofrecen las empresas acerca de cuestiones sociales y ambientales. Según el Preámbulo de la citada ley, “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 tal efecto, la Ley 11/2018 establece que las empresas sujetas a su ámbito de aplicación deberán publicar un estado de información no financiera que contenga una “descripción de las políticas de resultados y riesgos vinculados a esas cuestiones”. Los estados de información no financiera suponen una oportunidad para la estandarización y comparabilidad de la información corporativa, ofreciendo un marco de reporte común. Sin embargo, el escaso desarrollo normativo en cuanto a la naturaleza y formato de la información a reportar ha contribuido a que la mejora de la misma siga siendo, por general, bastante modesta. En términos generales, la disparidad de modelos de reporte se ha mantenido, limitándose las empresas a señalar que la información correspondiente al EINF se recoge en determinadas secciones del informe anual, o bien en el informe de sostenibilidad.

Por otra parte, el Informe sobre Gobernanza Empresarial Sostenible del Parlamento Europeo (2020) señala que los estados no financieros “deben someterse a una auditoría obligatoria, en función del tamaño y el ámbito de actividad de la empresa en cuestión”, llevándose a cabo dicha auditoría con criterios de objetividad e independencia.

La alta dirección, como parte de sus competencias de supervisión y rendición de cuentas, debería tener un papel fundamental a la hora de garantizar la integridad, calidad y exhaustividad de la información no financiera emitida por la empresa. Por su parte, las empresas verificadoras de

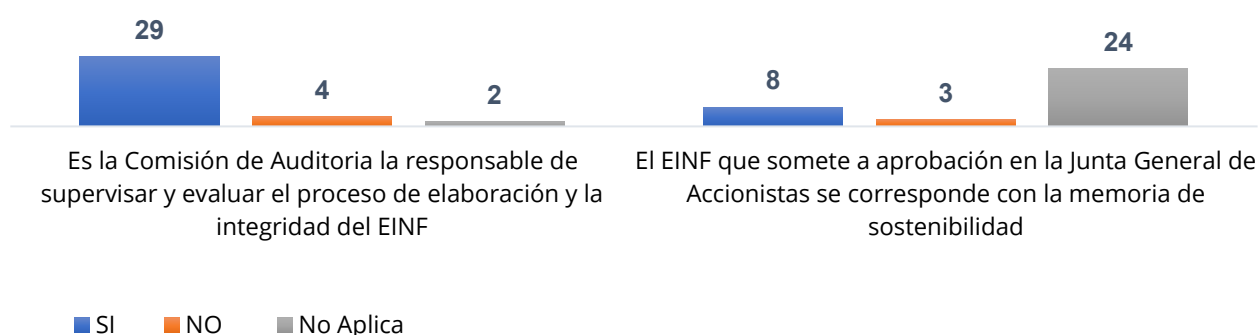
⁴⁰ [Ley 11/2018](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



los estados no financieros deberían informar sobre los procedimientos de verificación aplicados, así como mostrar una mayor independencia y capacidad crítica frente a las limitaciones de la documentación corporativa.

Gráfico 3.1.8. Indicadores de memoria de sostenibilidad. Número de empresas



Fuente: Elaboración propia

Solo 8 empresas especifican que el EINF que presentan se corresponde con el Informe de Sostenibilidad (o Memoria de RSC) que presenta la sociedad: Acciona, Acerinox, AENA, Iberdrola, Indra, Naturgy, PharmaMar y Siemens Gamesa. En cambio, hay 3 empresas que publican dos documentos independientes, el EINF y un Informe de Sostenibilidad. ArcerlorMittal, al ser emisor de Luxemburgo, presenta el EINF e Informe de Sostenibilidad con la información relativa solo a España y no hay evidencias de que sean aprobados por la Junta General de Accionistas. Por su parte, IAG y REC, además del EINF cuentan con un Informe en materia de Sostenibilidad diferenciado, pero no se menciona que sea aprobado por la Junta General. Para las 24 empresas restantes este indicador no aplica debido a que no presentan EINF⁴¹ (Solaria, Merlin Properties, Inmobiliaria Colonial) o bien no presentan memoria de sostenibilidad independiente.

En cuanto a las 32 empresas que son sujeto obligado⁴² por la Ley 11/2018 (Ley de Información No Financiera), en 29 de ellas la Comisión de Auditoría es la encargada de supervisar el proceso de elaboración del Estado de Información No Financiera y la

⁴¹ Número medio de trabajadores inferior a 500.

⁴² Todas menos Solaria, Merlin Properties e Inmobiliaria Colonial.

3.1 BUEN GOBIERNO



integridad de la información reportada. En 4 empresas (ArcelorMittal, Bankinter, Solaria e Indra) no se puede determinar que dicha competencia recae específicamente sobre la Comisión de Auditoría. En el caso de Indra, esta responsabilidad es asumida por la Comisión de Sostenibilidad.

Ninguna de las 32 empresas presenta salvedades en el informe de verificación de su Estado de Información No Financiera, a pesar de las deficiencias de la información que se han detectado en el análisis desarrollado por el Observatorio de RSC en las diversas dimensiones. Los informes de verificación se reducen a documentos que siguen un patrón, en los que se refleja el alcance de aseguramiento limitado y se declara que no hay evidencias de que la información reportada no cumpla con lo establecido en la Ley 11/2018, sin abordar las limitaciones de la información o los aspectos problemáticos de la verificación. La descripción de las prácticas de la organización a la hora de solicitar la verificación del informe se limita a mencionar la ausencia de impedimentos legales del verificador para llevar a cabo sus funciones, sin informar sobre los procesos de selección del mismo o los aspectos fundamentales de la colaboración entre compañía y verificador, incluyendo terceros negocios entre ambos que pudieran suponer un eventual conflicto de interés.

Los informes de auditoría relativos a las Cuentas Anuales son presentados sin salvedades por las 35 empresas del selectivo español.

En 28 de las 32 empresas que son sujeto obligado por la Ley 11/2018 el auditor y verificador se corresponden, llevando a cabo asimismo otros servicios relevantes por su importe y naturaleza. Ambas funciones están monopolizadas por las 4 grandes empresas auditoras: KMPG, PWC, E&Y y Deloitte.

Tabla 3.1.10 Verificadores del EINF y Auditores de Cuentas del IBEX 35

Empresa	Informe de auditoría de cuentas	Informe de verificación del EINF
Acciona	KPMG	KPMG
Acerinox	PwC	Deloitte
ACS	KMPG	KPMG
AENA	KPMG	Deloitte
Almirall	PwC	PwC
Amadeus	EY	EY
ArcelorMittal	Deloitte	Deloitte
Banco Sabadell	KPMG	KPMG
Banco Santander	PwC	PwC
Bankia	KPMG	KPMG

3.1 BUEN GOBIERNO



Bankinter	PwC	PwC
BBVA	KPMG	KPMG
Caixabank	PwC	PwC
Cellnex	Deloitte	Deloitte
CIE Automotive	PwC	PwC
Enagás	EY	EY
Endesa	KPMG	KPMG
Ferrovial	EY	EY
Grifols	KPMG	KPMG
IAG	EY	EY
Inmobiliaria Colonial	PwC	No aplica
Iberdrola	KPMG	KPMG
Inditex	Deloitte	Deloitte
Indra	Deloitte	Deloitte
Mapfre	KPMG	KPMG
Merlin Properties	PwC	Deloitte
Melià Hotels	Deloitte	Deloitte
Naturgy	EY	EY
PharmaMar	PwC	PwC
REC	KPMG	EY
Repsol	PwC	PwC
Siemens Gamesa	EY	EY
Solaria	EY	No aplica
Telefónica	PwC	PwC
Viscofan	PwC	Deloitte

Fuente: Elaboración propia

1.3.2. Gestión de la diversidad en el Consejo de Administración

Un aspecto importante dentro del gobierno corporativo de las empresas es la composición de su consejo de administración, tanto en tamaño como en diversidad. El Código de Buen Gobierno, en su revisión de 2020, expresa como principio general que “la política de selección de consejeros promoverá la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género en su composición”, y recomienda que las empresas “cuenten con una política de promoción de la diversidad que incluya medidas que fomenten que haya un número relevante de altas directivas”

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

3.1 BUEN GOBIERNO



desde un **enfoque amplio de diversidades**: de género, edad, nacionalidad, formación, experiencia o discapacidad, entre otros.

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

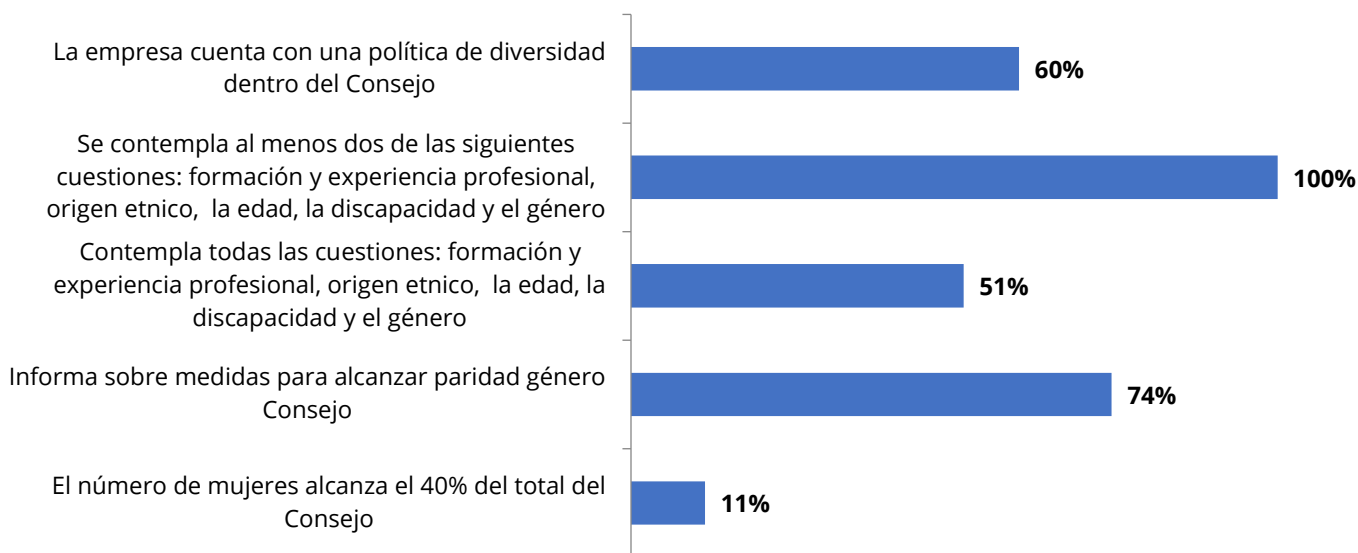
En España, la transposición de esta directiva al marco legislativo a través de la Ley sobre información no financiera y diversidad⁴³ recoge la importancia de la diversidad en la composición del consejo de administración, dando lugar a la introducción de una modificación en la legislación mercantil (artículo 529 bis de la Ley de Sociedades de Capital). Esta modificación crea la obligación del consejo de administración *“a velar para que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad respecto a cuestiones, como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesionales y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres”*. También obliga a la empresa a informar, en el informe anual de gobierno corporativo, sobre la política de diversidad. Para ello se introduce una modificación del artículo 540.4.c por el que las empresas deberán *“aportar una descripción de la política de diversidad aplicada en relación con el consejo de administración, de dirección y de las comisiones especializadas que se constituyan en su seno, por lo que respecta a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesional de sus miembros; incluyendo sus objetivos, las medidas adoptadas, la forma en la que se han aplicado, en particular, los procedimientos para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres y los resultados en el período de presentación de informes, así como las medidas que, en su caso, hubiera acordado respecto de estas cuestiones la comisión de nombramientos”*. Establece igualmente que, en caso de no aplicarse una política de este tipo, se deberá ofrecer una explicación clara y motivada al respecto.

⁴³ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.9. Nivel de cumplimiento de indicadores de diversidad



Fuente: Elaboración propia

Por su parte el la Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas recoge igualmente la importancia de la diversidad en el consejo de administración e indica que las sociedades han de explicitar su compromiso con una **composición diversa** del consejo de administración desde la fase inicial de selección de posibles candidatos y que, en aquellos casos en que la presencia de mujeres en los consejos de administración sea insuficiente, se incluyan objetivos concretos que la favorezcan. En este sentido señala expresamente que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que **en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración. En la revisión del Código publicada en 2020, la CNMV eleva este objetivo al 40% para 2022.** A cierre del ejercicio 2020, solo **21 de las 35 empresas del IBEX alcanzan el objetivo del 30%**, con una leve mejora respecto a las 16 que lo hicieron en 2019, pero aún lejos del cumplimiento generalizado. Solamente 4 empresas tienen un 40% o más de mujeres en su consejo de administración.

3.1 BUEN GOBIERNO



A efectos del presente análisis, la puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de diversidad en el consejo tiene un promedio de 71,43 sobre 100 puntos posibles (60,29⁴⁴ en 2019).

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 de Administración.

Política de diversidad en el consejo

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

Atendiendo a este criterio, **21 empresas cuentan con políticas específicas de diversidad en el consejo, o bien se trata de políticas de diversidad de aplicación a todos los empleados del grupo con mención concreta a altos cargos.** Las restantes abordan el tema de la diversidad en el marco de otros documentos (Política de Selección de Consejeros, Informe Anual o Reglamento del Consejo), por lo general a través de breves menciones.



BUENA PRÁCTICA: **Enagás, Melià Hotels y Viscofan** aprueban en 2020 políticas en el ámbito de la diversidad e igualdad de oportunidades que recogen específicamente la diversidad en el Consejo de Administración.



BUENA PRÁCTICA: **Red Eléctrica Corporación** publica un Informe de Diversidad e Igualdad, en el que refleja los avances en dicha materia a lo largo del ejercicio 2020, incluyendo los relativos a la alta dirección. Aunque no hace pública su Política de Diversidad, en dicho informe aporta información sobre sus principales aspectos.



PRÁCTICA POR MEJORAR **Inmobiliaria Colonial**, en su Política de Selección y Diversidad, indica que el Consejo de Administración, por razones justificadas, podrá apartarse de algunos criterios previstos en la misma. Sin embargo, no informa sobre qué tipo de criterios pueden verse afectados, ni tampoco sobre las circunstancias en que la empresa puede decidir no cumplirlos.

⁴⁴ En el informe sobre el ejercicio 2019 se reflejó por error una puntuación de 57,86 en esta área

Contenidos de la política de diversidad

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

En la revisión de 2020 se incorpora la edad como criterio, y en el informe de seguimiento de la CNMV sobre las recomendaciones del Código, se reporta que la edad media de los consejeros de las empresas del IBEX 35 se sitúa en 61,3 años, siendo muy escasa la presencia de consejeros con edades inferiores a los 45 años. Cabe señalar que, a cierre del ejercicio 2020, la diversidad de edades es mencionada por 28 de las empresas del IBEX.

Las 35 empresas hacen referencia expresa a este concepto de diversidad tal como establece la Recomendación del Código vigente en 2020⁴⁵. **18 de ellas mencionan, además de estos factores, el origen étnico, la edad y la discapacidad:** Acciona, ACS, AENA, Banco Santander, BBVA, CIE Automotive, Enagás, Endesa, IAG, Iberdrola, Inditex, Indra, Melià Hotels, Repsol, Siemens Gamesa, Solaria, Telefónica y Viscofan. En las 17 empresas restantes se registra un grado de cumplimiento desigual, con ausencia de 1 o más de los 3 elementos anteriormente mencionados, siendo la discapacidad el criterio de diversidad menos mencionado (solo 1 de las 17, Grifols).

Medidas para alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres

Las grandes empresas europeas siguen estando, por lo general, muy lejos de la representación paritaria de hombres y mujeres en sus órganos de gobierno. El Índice de Diversidad de Género de European Women on Boards (EWoB), en su edición de 2020⁴⁶, analiza la representación femenina en puestos directivos en las compañías que cotizan en el Stoxx Europe 600, entre ellas 22 empresas españolas, todas ellas del IBEX 35⁴⁷. Para el conjunto del índice bursátil, la presencia de mujeres en los consejos de administración alcanza un 34% (33% en 2019), mientras que en España se mantendría en un 28%. El Índice de Diversidad de Género (GDI por sus siglas en inglés) analiza también la presencia femenina en otros ámbitos como cargos ejecutivos, presidencia en las comisiones o mujeres CEO, obteniendo así una puntuación total entre 0 y 1, siendo 1 la equidad perfecta entre hombres y mujeres. En el *ranking* de los 18 países analizados, España se

⁴⁵ Conocimientos, experiencias y género.

⁴⁶ [Informe EWoB 2020](#)

⁴⁷ CaixaBank, Banco Santander, Bankinter, BBVA, Repsol, Inditex, Iberdrola, Cellnex, Merlin Properties, AENA, Bando Sabadell, Mapdre, Amadeus, Grifols, Acciona, Endesa, Inmobiliaria Colonial, Telefónica, Enagás, Siemens Gamesa, Ferrovial y ACS.

3.1 BUEN GOBIERNO



sitúa en la posición número 11. La mayor puntuación la obtiene Noruega con un GDI de 0,74, y el último país del listado es Polonia con 0,38 puntos.

La diversidad de género en los consejos de administración es una cuestión que la Comisión Europea considera prioritaria en la Agenda Comunitaria, especialmente a partir de la publicación en 2010 de su Estrategia para la Igualdad entre Mujeres y Hombres⁴⁸, que posteriormente fue ampliada a los horizontes 2016-2019⁴⁹ y 2020-2025⁵⁰. Entre otras medidas, se plantea 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 Directiva⁵¹ 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.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publica anualmente un informe sobre el seguimiento de las recomendaciones del CBG que, a pesar de tener carácter voluntario, marcan las mejores prácticas de gobierno corporativo. En la última edición de este informe⁵² se indica que en las empresas del IBEX 35, a cierre del ejercicio 2020, había un 31,3% consejeras (27,5% en 2019). De este modo, el conjunto de las empresas analizadas continúa su evolución ascendente hasta situarse en niveles cercanos al cumplimiento.

⁴⁸ [Estrategia para la Igualdad entre Mujeres y Hombres](#)

⁴⁹ [Strategic engagement for gender equality 2016-2019](#)

⁵⁰ [Estrategia para la Igualdad de Género 2020-2025](#)

⁵¹ [Parlamento Europeo. COM \(2012\) 614](#)

⁵² [CNMV: IAGC 2020](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3.1.11 Porcentaje de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35

Empresa	Porcentaje de mujeres en el Consejo
REC	50,00%
Caixabank	42,86%
IAG	41,67%
Banco Santander	40,00%
Indra	38,46%
Almirall	36,36%
Bankinter	36,36%
Cellnex Telecom	36,36%
Inditex	36,36%
PharmaMar	36,36%
Iberdrola	35,71%
Merlin Properties	35,71%
Acerinox	33,33%
AENA	33,33%
BBVA	33,33%
Mapfre	33,33%
Repsol	33,00%
Endesa	30,77%
Grifols	30,77%
ArcelorMittal	30,00%
Siemens Gamesa	30,00%
Telefónica	29,41%
Acciona	27,27%
Melià Hotels	27,27%
Viscofan	27,27%
Inmobiliaria Colonial	27,00%
Banco Sabadell	26,67%
Enagás	25,00%
Naturgy	25,00%
Bankia	23,10%
Amadeus	23,08%
CIE Automotive	21,43%
ACS	18,75%
Ferrovial	16,67%
Solaria	16,67%

Fuente: Elaboración propia

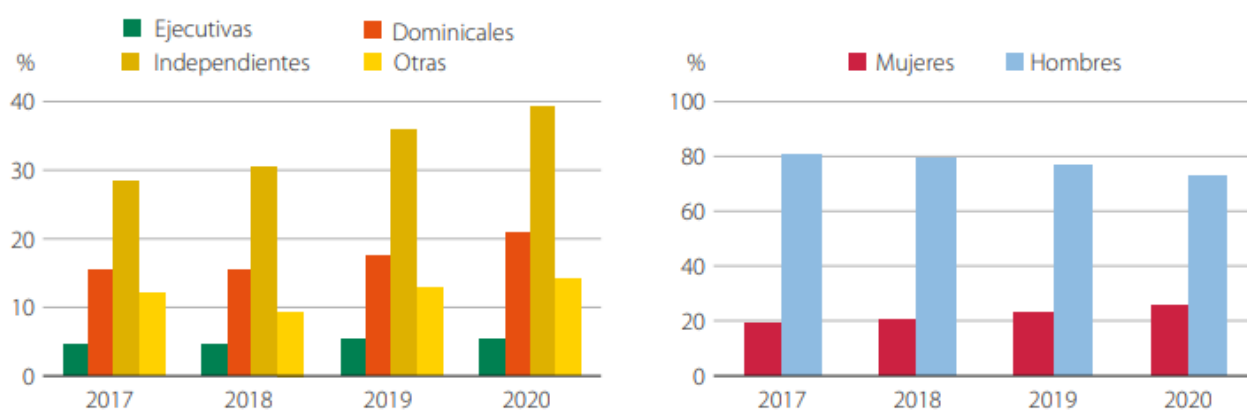
3.1 BUEN GOBIERNO



En la tabla se observa que **solo 21 empresas cumplen con el objetivo de contar, al menos, con un 30% de mujeres en el consejo de administración, y solo 4 de ellas alcanzan el nuevo objetivo del 40%.**

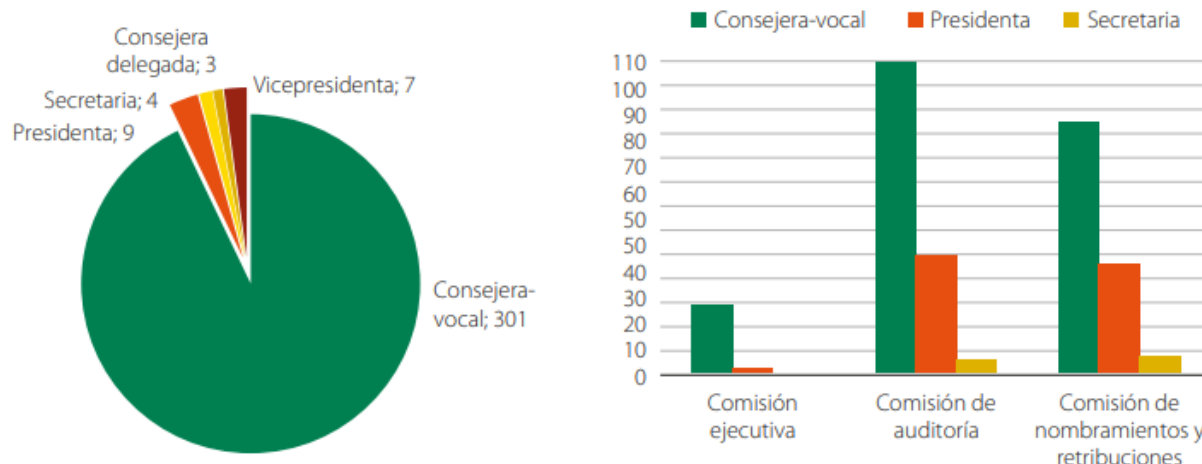
En los siguientes gráficos se muestra la evolución de la presencia femenina en los consejos del conjunto de las empresas cotizadas en España para el periodo 2017-2020 y el detalle de los cargos directivos estas consejeras. Como se puede apreciar, el leve incremento de la presencia femenina se concentra sobre todo en categorías no ejecutivas, con un bajo nivel de acceso a cargos directivos en los consejos y sus comisiones.

Gráfico 3.1.10. Porcentaje de consejeras por categoría en empresas cotizadas:
1. Ejecutivas, independientes, dominicales, 2. Porcentaje total de hombres y mujeres



Fuente: CNMV, Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX-35, 2020

Gráfico 3.1.11. Distribución de los cargos ocupados por mujeres en los consejos de administración y sus comisiones en empresas cotizadas



Fuente: CNMV, Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX-35, 2020



BUENA PRÁCTICA: CaixaBank, IAG, Red Eléctrica Corporación y Banco Santander alcanzan el 40% de representación femenina en sus consejos de administración, correspondiendo el mayor porcentaje a REC, con un 50%



MALA PRÁCTICA: Solaria y Ferrovial, con apenas 1 y 2 consejeras respectivamente, tienen el menor porcentaje de representación femenina del IBEX 35 a cierre del ejercicio 2020 (16,67%)

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

26 empresas cumplen con este indicador, ya sea superando el porcentaje recomendado del 30% como dando explicaciones cuando éste no ha sido alcanzado (más allá de mencionar el propio objetivo y expresar un compromiso general con la ausencia de sesgos en los procesos de selección. Entre las medidas más mencionadas destaca la obligación de considerar criterios

3.1 BUEN GOBIERNO



de diversidad de género en los procesos, así la exposición de cómo se ha dado cumplimiento a dicha obligación en nombramientos concretos a lo largo del ejercicio 2020, alcanzando el objetivo del 30% o bien registrando una evolución positiva que las sitúa cerca de su cumplimiento. La mayoría de las empresas que no alcanzan el 30%, aportan datos sobre las medidas y compromisos encaminados a lograr dicho objetivo: Acciona, Bankia, Enagás, Ferrovial, Inmobiliaria Colonial, Melià Hotels, Naturgy, Telefónica, y Viscofan. Continúa habiendo **5 empresas que no alcanzan el 30% ni aportan datos significativos sobre los mecanismos establecidos para lograrlos, más allá de enfatizar la ausencia de sesgos en los procesos de selección o expresar un compromiso genérico con la igualdad de oportunidades**: ACS, Amadeus, Banco Sabadell, CIE Automotive, y Solaria.



MALA PRÁCTICA: **CIE Automotive** menciona que 3 consejeras en su Consejo de Administración formado por 14 consejeros es un número suficiente, lo que supone el 21,44%.



MALA PRÁCTICA: **Enagás** disminuye en 5,80 puntos porcentuales su representación de consejeras respecto al año anterior, quedando en 2020 por debajo de la recomendación del 30% con un 25%.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Iberdrola** pasa de una representación femenina del 42,9% en 2019 al 35,71% en 2020, circunstancia que no se justifica en la documentación anual.



BUENA PRÁCTICA: 5 empresas que en 2019 no alcanzaban el 30% de mujeres en el Consejo, en 2020 sí lo hacen: **Acerinox, AENA, BBVA, Endesa y Siemens Gamesa**

1.4 Canal de denuncias

Una parte integrante de los programas anticorrupción en términos de transparencia empresarial son los **canales de denuncia internos** de la empresa, conocido en el ámbito anglosajón por la palabra *whistleblowing*⁵³. Esta herramienta, relativamente reciente y no homogéneamente difundida en las culturas empresariales contemporáneas⁵⁴, 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”*⁵⁵. Para garantizar un proceso de denuncia completo se pueden destacar cuatro características del proceso: que sea confidencial, accesible, eficiente y transparente.

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

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

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

⁵³ 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).

⁵⁴ Ethics Global (2016). *Ventajas de los canales de denuncias o líneas éticas*. Ethics Global Publishing.

⁵⁵ Transparencia Internacional. (2013). *International principles for whistleblower legislation*. Bruselas

3.1 BUEN GOBIERNO



representantes públicos como de personalidades de las finanzas y de los negocios⁵⁶. El escaso nivel de transparencia y rendición de cuentas de las empresas implicadas –concretamente en relación con la declaración de activos *off-shore*– destaca el vínculo entre la debida diligencia corporativa en temas de transparencia y la ausencia de prácticas de prevención de ilícitos en la gestión de la empresa.

En la revelación de estos casos la protección de los denunciantes es esencial tanto para promocionar y facilitar las denuncias de los casos de corrupción como para mejorar el nivel de rendición de cuentas empresarial. Para que un canal de denuncias sea efectivo, es decir para que los empleados de una compañía recurran a él en caso de tener conocimiento o sospecha de una irregularidad, es imprescindible que confíen en el sistema. Una de las claves para lograr esta confianza es garantizar al denunciante una protección real y eficaz frente a las posibles consecuencias negativas derivadas de su delación⁵⁷.

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

Probablemente han sido las **organizaciones internacionales** las que más han atendido esta cuestión en la última década y han proliferado convenciones y protocolos junto a otros instrumentos de *soft-law*, tanto a nivel internacional como a nivel regional. Han surgido estándares en temas de protección del denunciante en documentos internacionalmente reconocidos como, por ejemplo, la *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción* (UNCAC) y la *Convención anti-cohecho de la OCDE*. Asimismo, el Consejo de Europa reconoce la importancia fundamental de la denuncia de irregularidades, así como el de la transparencia empresarial, para la prevención de delitos⁵⁸. Sin embargo, la OCDE (2016) reporta que, a nivel global, solo el 61% de las empresas cuentan con políticas internas sobre la protección de los *whistleblowers*⁵⁹.

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

⁵⁶ [El Confidencial: Papeles de Panamá](#)

⁵⁷ OECD. (2011). *G20 Anti-Corruption Action Plan Protection of Whistleblowers*. Paris: OECD Publishing

⁵⁸ Consejo de Europa. (2014). *Protection of whistleblowers*. Bruselas: Consejo de Europa.

⁵⁹ OECD. (2016). *Committing to Effective Whistleblower Protection*. Paris: OECD Publishing.

3.1 BUEN GOBIERNO



Enron, Worldcom, Adelphi y otras empresas del sector privado, en 2002 se aprobó la *Sarbanes-Oxley Act* (SOX) que, entre las varias dimensiones incluidas, destaca la creación de nuevas leyes sobre el *whistleblowing*⁶⁰.

En general, la situación varía mucho de estado a estado dentro de la **Unión Europea** y el desarrollo funcional de los canales de denuncia no ha ido acompañado, en la mayoría de los casos, del correspondiente desarrollo legislativo. A diferencia de Estados Unidos, en Europa los canales de denuncia no se encuentran regulados de manera expresa. Evaluaciones recientes sobre el estatus de la protección de los *whistleblowers* en los estados miembros muestran como la mayoría de los Estados Miembros no tienen regulación específica sobre este tema. Con muy contadas excepciones, casi todas en el ámbito anglosajón, la regulación del *whistleblowing* ha sido parcial y sectorial y casi nunca abordada de manera específica sino de forma tangencial a otras cuestiones. Está permitido que las empresas creen estos canales y protocolos de comunicación de denuncias, pero quedan reducidos a una serie de recomendaciones realizadas por las autoridades de control de protección de datos⁶¹. En los casos donde si hay protección, las disposiciones tienden a ser muy aisladas en los diferentes contextos nacionales. Algunos estados ya han regulado niveles de protección en las leyes anti-corrupción, en las de servicio público o en otras en leyes que tratan de trabajo o criminalidad, pero dejando vacíos legales significativos. La figura del *whistleblower* ya existe en países que sí tienen protección al denunciante como Bélgica, Francia, Noruega, Rumanía, Holanda o Reino Unido; y está próximo a aprobarse en Alemania, Suiza y Eslovenia. Algunos legisladores nacionales, entre los que destaca Italia, han impulsado la implantación efectiva de estos mecanismos. El decreto legislativo 231 italiano (2001) prevé la posibilidad de que una empresa no resulte responsable de las infracciones cometidas en su beneficio si previamente había adoptado protocolos y modelos de gestión idóneos para prevenirlas. Como parte de estos modelos de prevención, los procedimientos de denuncia aparecen expresamente mencionados⁶². Otro ejemplo destacado es la promulgación en noviembre 2016 por el parlamento francés de las nuevas medidas de protección para los denunciantes, que incluyen estándares europeos la protección contra la represalia para empleados en el sector privado, el derecho de reportar irregularidades y la obligación para las empresas con más de 50 empleados a establecer canales internos de denuncia.

En octubre de 2019 se aprobó la **Directiva relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión**⁶³. 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

⁶⁰ Johnson, R. (2003). *Whistle-blowing: when it works – and why*. Boulder.

⁶¹ Salvador, A. (2017). *Canales de denuncias*. Madrid: GP Compliance.

⁶² Moreno, B. G. (2015). *Whistleblowing y canales institucionales de denuncia*. Valencia: UCLM.

⁶³ [Directiva 2019/1937 de 23 de octubre de 2019](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



salv guarda 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 se aplicará a informantes empleados tanto del sector público como del sector privado.

Dicha directiva entró en vigor en diciembre de 2019, siendo el plazo de transposición a las legislaciones nacionales de dos años. Sin embargo, solamente 5 países (Dinamarca, Lituania, Malta, Portugal y Suecia) adoptaron leyes en este sentido a lo largo de 2021⁶⁴. Según Transparencia Internacional, otros 14 países estarían en fase de desarrollo o discusión de este tipo de regulaciones a cierre de 2021⁶⁵. En el caso de España, el proyecto de ley se encontraría todavía en fase de elaboración, estando prevista su discusión a inicios de 2022⁶⁶.

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

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

⁶⁴ [Whistleblowing Monitor](#)

⁶⁵ [Transparency International, December 2021: Are EU countries failing to protect whistleblowers?](#)

⁶⁶ [El País, diciembre 2020: España aplaza la norma europea que protege a los denunciantes.](#)

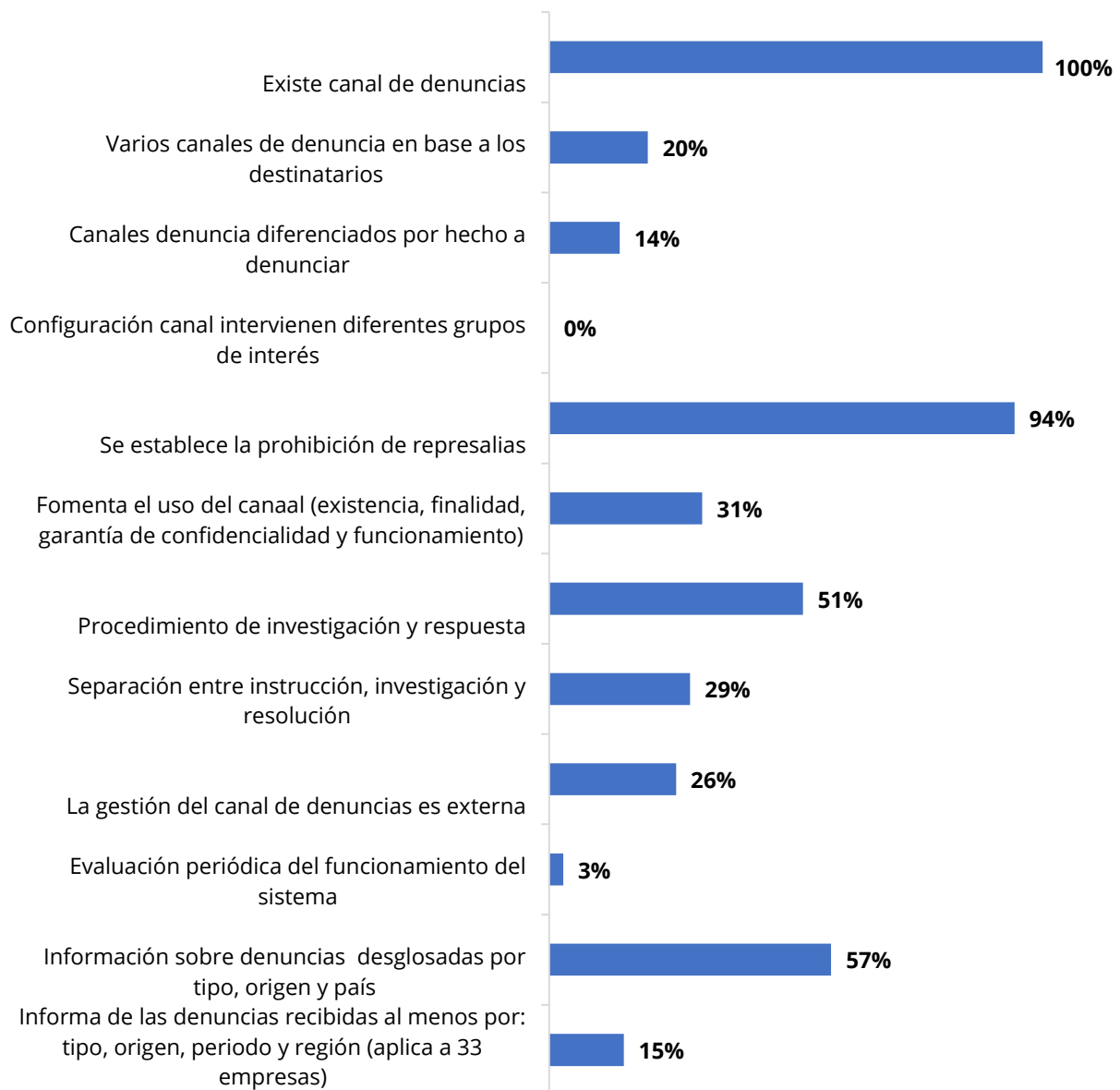
3.1 BUEN GOBIERNO



presentaron en noviembre de ese mismo año, pero desde entonces está “congelada” en la Comisión Constitucional del Congreso.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas respecto a la información sobre sus canales de denuncia tiene un promedio de 36,90 sobre 100 puntos posibles (35,18⁶⁷ en 2019).

Gráfico 3.1.12. Nivel de cumplimiento de canales de denuncia



Fuente: Elaboración propia

⁶⁷ En el informe sobre el ejercicio 2019 se reflejó por error una puntuación de 34,96 en esta área

Existencia de un canal de denuncias (o canales diferenciados)

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.

Las **35 empresas del IBEX declaran contar con un canal de denuncia interno** de la empresa. Sin embargo, hay diferencias notables en cuanto a la información ofrecida acerca de los procedimientos, responsables y resultados de estos canales. El canal de denuncias, en todos los casos, se pone a disposición de todo el personal de la compañía, y habitualmente, también de otros grupos de interés como accionistas o proveedores. **28 empresas mencionan que el canal de denuncias está abierto a otros grupos de interés**, pero solo **7 informan de que se trata de canales diferenciados en función de los destinatarios**. En 3 de ellas se trata de canales diferenciados por áreas geográficas o de negocio: ACS, BBVA, Inditex; mientras que en las 4 empresas restantes se diferencia entre canales internos (empleados) y externos (proveedores u otros grupos de interés): AENA, Iberdrola, Melià Hotels y REC.

Pueden también establecerse diferencias entre los canales de denuncia en función del tipo de hecho a denunciar. La mayoría de las empresas cuentan con un único canal donde denunciar y reclamar las cuestiones relacionadas con los aspectos descritos en el código ético. Son **5 las empresas que cuentan con canales de denuncia diferenciados en función del hecho a denunciar**: Banco Sabadell (Canal de Denuncias y Canal de Denuncias del Plan de Igualdad), CaixaBank (Canal de Consultas y Denuncias y Canal específico para casos de acoso), Iberdrola (Canal Ético y Canal Medioambiental), Mapfre, (Canal de Denuncias Financieras y Contables, Canal de denuncias ético para empleados/colaboradores y proveedores y Canales de reclamaciones y quejas para cliente).



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** cuenta con canales de uso denuncias interno y externo diferenciados. Además, tiene canales específicos para los principales países en los que tiene presencia (España, EEUU, Reino Unido, Brasil, México, Italia y general).

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. **Al igual que en el ejercicio 2019, ninguna empresa aporta información relativa a si han intervenido otros grupos de interés en la configuración del canal de denuncia.**



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

Prohibición de represalias y difusión del canal de denuncias

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

33 de las 35 empresas del IBEX declaran el compromiso de no tomar represalias hacia las personas que hayan denunciado a través de los canales habilitados (35 en 2019). Aunque prohíben las represalias, bien sea expresamente o bajo fórmulas como “consecuencias negativas”, por lo general establecen la reserva para las comunicaciones “de buena fe”, sin indicar los criterios que constituirían una denuncia “de mala fe” y cómo se actuaría al respecto.



MALA PRÁCTICA: **Almirall y Viscofan** no informan ni en su Código Ético ni en el Informe Anual sobre el compromiso de no aplicar represalias a quienes realicen comunicaciones a través de sus canales de denuncias.

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

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

Habitualmente, el compromiso genérico de información y formación sobre el canal de denuncia se encuentra recogido en los códigos de conducta. Sin embargo, la información pública que

3.1 BUEN GOBIERNO



aportan las empresas sobre esta cuestión es poco concreta, sin entrar en los detalles de contenidos y número de horas.

Si bien es habitual que las empresas mencionen formación en el código ético (o documento análogo), no siempre se especifica que la misma incluya expresamente entre sus contenidos la utilización del canal de denuncias. **Un total de 11 empresas declaran que han realizado durante el ejercicio 2020 campañas divulgativas y/o acciones formativas de alcance general que incluyen información específica sobre el funcionamiento del canal de denuncias y los derechos del denunciante:** Acciona, AENA, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Cellnex, Inditex, Inmobiliaria Colonial y Solaria. En todos los casos, se trata de comunicaciones internas (o bien orientadas a los proveedores) que incluyen contenidos generales acerca de la existencia del canal de denuncias, la forma de presentar reclamación y los aspectos básicos del procedimiento de investigación y resolución.



BUENA PRÁCTICA: **BBVA** informa de la creación de Comités de Gestión de la Integridad Corporativa, entre cuyas funciones aparece: "Impulsar y realizar seguimiento del funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia".

Procedimiento de investigación y respuesta

18 empresas aportan información del procedimiento de la investigación y de los plazos de respuesta de las denuncias realizadas a través de los canales habilitados. 9 de ellas, ACS, ArcelorMittal, Cellnex, CIE Automotive, Inditex, Inmobiliaria Colonial, Melià Hotels, Solaria y Telefónica, tienen un procedimiento del canal de denuncias público y accesible (ya sea como documento independiente o como anexo específico del código ético). Las 9 empresas restantes, Acciona, Banco Santander, Bankinter, Caixabank, Enagás, Iberdrola, Indra, Mapfre y Merlin Properties, informan sobre este aspecto en el código ético u otros documentos.

Un total de 9 empresas remiten a procedimientos que no son públicos, sin aportar información significativa sobre su contenido: Acerinox, AENA, Bankia, Ferrovial, Grifols, IAG, Naturgy, PharmaMar y REC.

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

3.1 BUEN GOBIERNO



Son **10 las empresas que aportan información relativa a quién instruye la investigación de la denuncia y quién es el órgano que se encarga de su resolución, siendo estas entidades diferenciadas:** Acciona, AENA, ArcelorMittal, Bankia, Bankinter, CIE Automotive, Inditex, Indra, Inmobiliaria Colonial y Merlin Properties. Pese a la existencia de diversos planteamientos, por lo general los órganos de resolución son el comité de ética o la comisión de auditoría, mientras que la investigación es realizada por la unidad de cumplimiento (o análoga), por el área corporativa implicada en la denuncia o bien por el gestor externo del canal. Para el resto de las empresas no se ha encontrado información relativa a esta cuestión o no se identifica claramente la separación de la instrucción y de la resolución de las denuncias.

Gestión externa del canal de denuncias.

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.

Nueve empresas disponen de canales de denuncia gestionados por un tercero externo independiente. Estos gestores reciben las denuncias a través de plataformas online independientes de las webs corporativas y garantizan la confidencialidad y el anonimato del denunciante. En el caso del Banco Santander, si bien se menciona que la gestión del Canal de Denuncias es externa, no se identifica a dicho gestor. En las 26 empresas restantes, esta competencia corresponde al comité de ética u otros órganos análogos.

Tabla 3.1.12 Empresas y su correspondiente gestor externo del canal de denuncias

Gestor del canal de denuncias	Empresa
Ethics Point	ACS, Endesa, Grifols, Naturgy, Repsol
PWC	Bankia
Safecall y Ethics Point	IAG
Business Keeper	Siemens Gamesa
No especificado	Banco Santander

Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



La evaluación del funcionamiento del canal de denuncias es un aspecto fundamental para garantizar su adaptación a las necesidades de la propia compañía y de los grupos de interés a los que se dirige. Sin embargo, **tan solo 1 empresa, IAG, menciona expresamente que realiza una evaluación periódica del funcionamiento del canal de denuncias**. El resto de las empresas no aportan información sobre la evaluación de este aspecto, o bien se limitan a mencionar que se evalúa o audita el modelo de cumplimiento, sin especificar hasta qué punto esto incluye el canal de denuncias, y cuáles serían los aspectos concretos evaluados en relación al mismo.



BUENA PRÁCTICA: **IAG** declara en su EINF (pag. 9) que “la Comisión de Auditoría y Cumplimiento revisa anualmente la eficacia de estos canales de denuncia”. En dicha revisión anual, “se analiza el volumen de denuncias por categoría; la puntualidad del seguimiento; la responsabilidad del seguimiento; los nuevos temas y la experiencia adquirida; y cualesquiera cuestiones planteadas que puedan tener repercusión en los estados financieros u otras áreas de cumplimiento.”



PRÁCTICA POR MEJORAR. **BBVA** tiene adjudicada la función de revisión y supervisión de los sistemas de denuncia a la Comisión de Riesgos y Cumplimiento, pero no menciona que se hayan realizado estas evaluaciones.

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

Un criterio de transparencia elemental es que la empresa aporte al menos el dato del número de denuncias recibidas y el tipo de infracción comunicada. **Son 20 las empresas que informan sobre el número de denuncias y su tipología**. Las 15 restantes solo aportan el dato de denuncias recibidas, o bien aportan información parcial sobre ciertas tipologías, resultados de las denuncias, áreas corporativas implicadas, etc.

Desde una perspectiva de rendición de cuentas, es importante que la información sobre denuncias recibidas **incluya otros aspectos además de la tipología, como son el origen de**

3.1 BUEN GOBIERNO



denuncia, el periodo objeto de estudio o el ámbito geográfico. Apenas 5 empresas desagregan la información en función de al menos 3 de los elementos mencionados: ACS, AENA, Endesa, Ferrovial, y Grifols. Por su parte, Inmobiliaria Colonial y Merlin Properties afirman no haber recibido comunicaciones a través de sus respectivos canales de denuncias.



BUENA PRÁCTICA: ACS presenta la información más completa en cuanto a la desagregación del total de denuncias recibidas, informando sobre los siguientes aspectos: año (2020), procedencia geográfica, plataforma del envío de la comunicación, motivo (incluyendo derechos humanos, discriminación, fraude, etc), tiempo de respuesta, resultado. Además, estos datos se presentan diferenciados para ACS (Grupo), Clece, Dragados, ACS Industrial e Iridium.

Cabe destacar, como carencia presente en todas las empresas analizadas, la escasez de información sobre el resultado de las denuncias. En los casos en que esta variable es reportada, las empresas se limitan a mencionar su admisión o desestimación, sin aportar datos concretos sobre la resolución y la naturaleza de las sanciones impuestas en todas las denuncias gestionadas.

1.5 Lobby y puertas giratorias

La dimensión de lobby e incidencia se divide a su vez en dos subdimensiones: **Lobby y Puertas giratorias. Puertas giratorias obtiene una puntuación promedio de 16,43 sobre 100, menor que Lobby, que obtiene la valoración de 16,88 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”***⁶⁸. 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

⁶⁸ [Glosario de Transparency International](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



públicas, debido a la fuerte influencia que puede tener en los procesos de toma de decisiones sobre asuntos públicos.

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

Mientras que Estados Unidos reguló la actividad lobista ya en 1946, la regulación de estos aspectos en el continente europeo aún se encuentra en una fase bastante inicial. En 2015, tan sólo 20 países del mundo contaban con regulación del ejercicio de lobby⁶⁹, entre ellos diez europeos: Alemania, Austria, Eslovenia, Francia, Hungría, Irlanda, Lituania, Macedonia, Polonia y el Reino Unido. Sin embargo, se percibe gran heterogeneidad entre estas normas, tanto en lo relativo a su calidad como a su alcance, y también en cuanto a su grado de ejecución. El futuro desarrollo reglamentario ha de ir orientado a favorecer la igualdad de acceso en los procesos de toma de decisiones a través de distintos mecanismos de participación democrática directa, garantizar la transparencia acerca del impacto que la actividad de lobby produce en los procesos de toma de decisiones políticas y establecer mecanismos específicos de prevención y detección de conflictos de intereses.

En las últimas dos décadas, el aumento de poder político de las instituciones europeas ha convertido a Bruselas en un centro muy destacado de formulación de políticas, lo que atrae a importantes lobbies corporativos que representan mayoritariamente a asociaciones sectoriales y corporaciones privadas. Se han tomado algunas medidas para tratar de mejorar la rendición de cuentas en este sentido, entre las que destaca la introducción del Registro de Transparencia de la UE⁷⁰, dirigido conjuntamente por la Comisión y el Parlamento Europeos. Actualmente cuenta con más de 13.300 registros, de los que 7.792 son lobbies corporativos profesionales y 3.702 son ONG.

En 2019, el Observatorio de Multinacionales en América Latina, Ecologistas en Acción y Corporate Europe Observatory presentaba el informe "Lobby Planet⁷¹", dedicado al análisis de la realidad

⁶⁹ [Estándares Internacionales para la regulación del lobby. Hacia una mayor transparencia, integridad y participación.](https://lobbyingtransparency.net) Lobbyingtransparency.net

⁷⁰ [Registro de Transparencia de la UE](#)

⁷¹ [Corporate Europe, OMAL y Ecologistas en Acción \(2019\) Informe Lobby Planet](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



de los grupos de presión en torno a la Unión Europea, estimando que en torno a 25.000 lobistas trabajaban en Bruselas en 2017, la mayor parte de ellos al servicio de grandes empresas, y únicamente 11.500 registrados oficialmente. En relación al Registro Europeo de Transparencia, el informe señala como limitación que este registro, al ser de carácter voluntario “no está sometido a controles fehacientes ni sistemáticos, por lo que contiene muchos datos incompletos y poco precisos”. Como respuesta a la cuestión de voluntariedad del Registro, el 20 de mayo de 2021 se publicó el Acuerdo Institucional entre el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea por el cual se crea un nuevo Registro de transparencia de carácter obligatorio⁷² con un nuevo formulario de registro y un Código de Conducta común a todas las entidades, por lo que se comienza a observar cierto compromiso por parte de los órganos de gobierno europeos en esta materia.

Datos como los que aporta un informe publicado por Transparency International UE⁷³ muestran que hay mucho camino por recorrer hasta llegar a una práctica de lobby íntegra y transparente en las instituciones europeas. Así, por ejemplo, al analizar las trayectorias profesionales de **antiguos funcionarios de la UE se descubrió que el 30% de los miembros del Parlamento Europeo que abandonaron la política comenzaron a trabajar para organizaciones de lobby en el propio ámbito de la UE.**

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

Uno de los aspectos más criticados de la esperada Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, fue precisamente la ausencia de regulación de lobby en la misma. Sin embargo, un año después, la Generalitat de Cataluña aprobaba su propia ley autonómica⁷⁴ e incluía en la misma la creación de un Registro de lobbies. Castilla La Mancha aprobó en 2017 su ley de Transparencia y Buen Gobierno⁷⁵, que incluye la regulación de los grupos de presión que deberán estar registrados en la región, y que aborda aspectos como gastos en publicidad, contratos de la Administración regional, relación de

⁷² [Acuerdo Institucional registro de Transparencia obligatorio](#)

⁷³ [Transparencia Internacional \(2017\) Access all areas - When EU politicians become lobbyists](#)

⁷⁴ [Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno de Cataluña](#)

⁷⁵ [Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



vehículos oficiales y régimen de sanciones que incluso recoge la posibilidad de inhabilitar a altos cargos.

En mayo de 2021 se realizó una consulta pública sobre el Anteproyecto de Ley de Transparencia e Integridad de los grupos de interés y a la fecha de elaboración de este informe el Gobierno indica que ya dispone de un borrador. Según informan, en este documento se incorpora la creación de un registro público y obligatorio de los grupos de interés⁷⁶.

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 Interés⁷⁷, 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 IBEX 35 se han inscrito a dicho registro: Banco Santander, Telefónica, Cellnex y Red Eléctrica Corporación.**

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 junio de 2019⁷⁸, considera parcialmente cumplida la recomendación de aprobar “normas sobre cómo los miembros del Parlamento se relacionan con los representantes de los grupos de interés y otros terceros que tratan de influir en el proceso legislativo”. En este sentido, concluye que “el lobby sigue estando en el centro del trabajo legislativo parlamentario, pero sin producir resultados concretos”. Además, entre las recomendaciones dirigidas a los parlamentarios cabe destacar que se incluya información sobre las empresas en las que los parlamentarios tienen acciones o participaciones, los regalos que reciben, los viajes a los que son invitados, los tipos de interés que pagan por sus hipotecas y sus ingresos por actividades complementarias, como dietas y compensaciones.

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

⁷⁶ [Anteproyecto de Ley de Transparencia e Integridad de los grupos de interés](#)

⁷⁷ [Registro de Grupos de interés de la CNMC](#)

⁷⁸ [Informe GRECO - España 2019](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



asociados a esta actividad dirigida a las personas encargadas, así como unos mecanismos de control y seguimiento apropiados.

Gráfico 3.1.13. Nivel de cumplimiento de indicadores de lobby



Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



Registro como grupo de interés en instituciones públicas

Un total de **10 empresas informan estar registradas como grupo de interés directo en alguna institución pública** en su documentación anual. Lo más habitual es que informen únicamente de su presencia en el Registro de Transparencia de la UE: Acciona, Amadeus, Caixabank, Enagás, Endesa, Grifols, Iberdrola, Mapfre, Repsol, Telefónica.

Del mismo modo que en 2019, solo 3 empresas, Grifols, Iberdrola y Repsol, mencionan su inscripción en registros de países ajenos a la Unión Europea, si bien esta información se reduce a EEUU (en el caso de Repsol, además menciona estar inscrita en Canadá).



PRÁCTICA POR MEJORAR. 15 empresas aparecen en el Registro de Transparencia de la UE pero no informan de ello en sus documentación pública: [Acerinox](#), [AENA](#), [ArcelorMittal](#), [Banco Sabadell](#), [Banco Santander](#), [Bankinter](#), [BBVA](#), [Cellnex](#), [Ferrovial](#), [IAG](#), [Inditex](#), [Indra](#), [Naturgy](#), [PharmaMar](#) y [Siemens Gamesa](#)



MALA PRÁCTICA: 10 empresas, [ACS](#), [Almirall](#), [Bankia](#), [CIE Automotive](#), [Inmobiliaria Colonial](#), [Merlin Properties](#), [Melià Hotels](#), [Red Eléctrica Corporación](#), [Solaria y Viscofan](#), no aparecen en el registro UE a cierre del ejercicio 2020. Aunque ACS no figura, sí lo hacen filiales como Cobra.

En cuanto al número de reuniones reportadas en el Registro de Transparencia de la UE en el ejercicio 2020, 10 de las 25 empresas inscritas no reportan reuniones con altos funcionarios y representantes europeos relacionados con el ámbito de actividad de la empresa. 4 de las empresas no informa sobre las reuniones mantenidas: Bankinter, Ferrovial, Grifols y Mapfre.

Tabla 3.1.13 Reuniones reportadas por empresas del IBEX 35 en el Registro de Transparencia Europeo en 2020

Número de reuniones	Empresas
0	Acciona, Acerinox, AENA, Banco Sabadell, Caixabank, Cellnex, Endesa, Inditex, PharmaMar, Repsol
1	Enagás, IAG, Naturgy
2	Indra
3	Siemens Gamesa
4	BBVA
10	Amadeus, Iberdrola
11	Telefónica
13	ArcelorMittal, Banco Santander

Fuente: Elaboración propia, en base a Registro Europeo de Transparencia

Actividad de lobby en 2020

29 empresas informan de las **asociaciones o patronales** a las que pertenecen y que representan sus intereses empresariales en la esfera pública. Por lo general mencionan solo algunos ejemplos considerados de especial relevancia. Solo 10 empresas, Acerinox, Amadeus, Cellnex, Grifols, Iberdrola, Indra, Mapfre, Melià Hotels, Merlin Properties, REC y Telefónica aportan listados completos de pertenencia a organizaciones sectoriales.



MALA PRÁCTICA: **ArcelorMittal, Banco Santander, Bankinter, BBVA, Inditex y Solaria** no informan sobre asociaciones y patronales que representan sus intereses, ni sobre otros aspectos relevantes de su actividad de lobby.

Solamente **7 empresas detallan la actividad de lobby** que llevaron a cabo a lo largo del ejercicio: Acciona, Amadeus, ArcelorMittal, Caixabank, Enagás, Endesa e IAG. Todas ellas mencionan haber realizado funciones de lobby en materias de desarrollo regulatorio o políticas públicas relacionadas con su ámbito de actividad, relacionándose para ello con diversos tipos de instituciones (autonómicas, nacionales, europeas e internacionales). **6 de ellas mencionan**

3.1 BUEN GOBIERNO



iniciativas legislativas concretas: Amadeus, Acciona, ArcelorMittal, Caixabank, Endesa y IAG.
Ninguna empresa informa sobre las reuniones más relevantes en sus acciones de lobby.



BUENA PRÁCTICA: **Caixabank** afirma participar activamente en el debate regulatorio del sector financiero y dedica un apartado de su Informe de Gestión a las principales iniciativas sobre las que la empresa ha hecho seguimiento (finanzas sostenibles, fiscalidad, innovación y digitalización, estabilidad financiera, protección al consumidor y transparencia).



BUENA PRÁCTICA: **Amadeus** menciona que durante el 2020 ha estado involucrada en conversaciones con la Comisión Europea y el Parlamento Europeo y detalla las temáticas discutidas en el marco de su actividad (turismo ecológico y resiliente, estrategia de movilidad sostenible y estrategia digital de la UE).

La regulación interna de la función de lobby es un aspecto escasamente reflejado por las empresas en su documentación pública. **Solamente 2 empresas, Amadeus y Ferrovial, mencionan la existencia de una política específica en este ámbito**, aunque en el caso de Amadeus no se ha encontrado constancia de la misma como documento público.

Lobby orientado a la obtención de apoyos públicos en el contexto de la crisis del COVID-19

A mediados de 2020 **el Consejo Europeo aprobó un fondo de recuperación para dar respuesta a la crisis de la COVID dotado con 750.000 millones de euros para todos los Estados Miembro conocido como fondo Next Generation**⁷⁹. Los dos instrumentos de mayor volumen son el Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia (MRR) y los fondos REACT-EU (mayor flexibilidad y agilidad en su ejecución), por los cuales España recibirá aproximadamente 140.000 y 12.000 millones de euros respectivamente.

Según un análisis del Instituto de Estudios Económicos acerca del impacto del COVID-19 en la economía española⁸⁰, dichos fondos deberían orientarse de manera prioritaria *“a aquellas actividades con mayor potencial de recuperación y que puedan servir de palanca al resto de la economía: ya sea porque son las que más han sufrido, por su posición relativamente más sólida,*

⁷⁹ [Next Generation UE](#)

⁸⁰ [IEE: "Crisis de la COVID-19 en la economía española: la recuperación no es posible sin confianza empresarial". Coyuntura Económica, nº74, julio 2022 \(p.6\)](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



porque tienen un mayor efecto arrastre o porque coinciden con las determinadas como prioritarias por la propia Comisión Europea, como son, por ejemplo, la transición ecológica o la digitalización”

Los distintos grupos de presión que representan los intereses de las grandes empresas llevaron a cabo actividades orientadas a que dichas compañías fuesen parte de esta financiación⁸¹, que en gran medida corresponde con transferencias a los estados no reembolsables, por lo que los países no tendrán que devolver parte de las cuantías recibidas. En este sentido, organizaciones como la CEOE realizaron numerosas comunicaciones con el objetivo de demandar diversas medidas de mitigación a través de políticas fiscales y apoyos financieros⁸².

Más allá de la intermediación de las organizaciones empresariales, es importante que las empresas sean transparentes acerca de si han llevado a cabo actividades de lobby de manera directa con el objetivo de influir en el diseño o distribución de los fondos dedicados a afrontar la crisis derivada de la emergencia sanitaria. Sin embargo, **tan solo una empresa, Amadeus, informa haber realizado actividades de lobby orientadas a la obtención de este tipo apoyos públicos.** En concreto explica en su Informe Global (p.99) que *“ha hecho hincapié específicamente en la necesidad de incluir el sector de los viajes y el turismo en los planes de recuperación de los gobiernos que se han puesto en marcha a escala nacional y transnacional, y ha proporcionado asesoramiento y orientación estratégica con respecto a las medidas políticas y las prioridades del sector en la recuperación”.*

Teniendo en cuenta cómo los diferentes sectores de actividad, sobre todos los más afectados por la crisis como el turístico, se han pronunciado para la adquisición de esta financiación europea, resulta llamativo que uno de los requisitos que ha establecido la Comisión Europea a España para la entrega de los fondos de recuperación, sea la regulación de los lobbies⁸³, un aspecto que, como se mencionó anteriormente, apenas ha registrado avances significativos en su desarrollo legislativo en 2019 y 2020.

Finalmente, **ninguna de las empresas detalla, en su documentación pública relativa al año 2020, haber realizado actividades de lobby en relación a las reducciones o aplazamientos en el pago de impuestos o cuotas a la seguridad social en el contexto de la crisis derivada del COVID-19⁸⁴.**

⁸¹ [Corporate Europe, Corona Lobby Watch](#)

⁸² [CEOE: Monográficos, COVID-19](#)

⁸³ [elEconomista.es, 30 de septiembre de 2021: “La UE exige regular los lobbies para desembolsar los fondos europeos”](#)

⁸⁴ Para más información acerca de los importes y naturaleza de los apoyos públicos a las empresas del IBEX 35 en 2020, se recomienda consultar el capítulo sobre corrupción del presente informe (Sección: Ley de Transparencia)

1.5.2 Puertas Giratorias

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

Se define como puertas giratorias aquel fenómeno que hace referencia al ***“movimiento de profesionales que pasan a trabajar en el sector público al sector privado y viceversa, aprovechándose, por ejemplo, de la experiencia y contactos adquiridos durante su cargo público para poner al servicio de su nuevo empleador”***⁸⁵. Aunque el fenómeno de las puertas giratorias puede darse en dos direcciones, este análisis se ocupa especialmente de aquella práctica que se da desde puestos de gobierno hacia el sector privado. Es el caso de oficiales públicos (elegidos o designados) y de funcionarios públicos que se mueven hacia posiciones más lucrativas dentro del sector privado donde pueden utilizar su experiencia en la administración pública y sus conexiones para beneficio del nuevo empleador.

Para intentar poner coto a este tipo de conductas se han ido introduciendo normativas tendentes a acotar y limitar las puertas giratorias en numerosos países, entre ellos España. Sin embargo, y tal y como establece la Fundación Hay Derecho, *“conviene advertir que toda regulación que aborde este fenómeno debe de tener en cuenta que conviene mantener un difícil equilibrio entre: (1) la atracción de talento hacia el sector público y (2) evitar la corrupción, los conflictos de intereses y el tráfico de influencias durante el ejercicio del cargo público y en su posterior vuelta al sector privado”*⁸⁶.

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

⁸⁵ 2010 (Disponible en: [Transparency International \(2010\) Reglamentar el fenómeno de las puertas giratorias. Documento de trabajo nº 06/2010](#))

⁸⁶ 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.



enfriamiento" (o "*cooling off period*" en terminología anglosajona) que queda establecido en dos años⁸⁷.

La Oficina de Conflictos de Intereses, creada en 2006 y dependiente del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, incluye entre sus competencias⁸⁸ la gestión del "tráfico" entre la función pública y el ámbito empresarial. Sin embargo, este organismo ha sido cuestionado por su laxitud, ya que entre 2006 y 2019, habría dictado únicamente 11 resoluciones de incompatibilidad para ex altos cargos que querían incorporarse al sector privado durante los dos años siguientes a su cese⁸⁹. Esto representa un 2% de las 525 autorizaciones solicitadas por un total de 295 personas. Gran parte de las autorizaciones corresponden a empresas fuertemente vinculadas con la administración pública, siendo especialmente llamativos los casos del sector bancario y el sector energético⁹⁰.

En septiembre de 2019, el Grupo Parlamentario Confederal de Unidas Podemos presentó una **Proposición de Ley Orgánica de prevención de los intereses privados en el sector público, de protección del Estado frente a la corrupción y contra las puertas giratorias**⁹¹. El objetivo de dicha Proposición de Ley es unificar el régimen de incompatibilidades del sector público en un único texto, definiendo normas precisas para garantizar la protección del interés general antes, durante y después de la asunción del cargo público. Entre las medidas más destacadas, figura la aplicación de un régimen sancionatorio para aquellos casos en los que existan indicios de que dichas puertas giratorias han supuesto una interferencia en la búsqueda del interés general.

En abril de 2021 se llevó a cabo una consulta pública sobre el Anteproyecto de Ley de Prevención de Conflictos de Intereses del personal al servicio del sector público y actualmente se encuentra en fase de borrador. En el portal de transparencia de la Administración General del Estado informan que "además de regular la materia de incompatibilidades incluye nuevos aspectos en el ámbito de la prevención de dichos conflictos"⁹². Se determina que, aunque aún no se haya regulación específica al respecto, se observa voluntad política para legislar en la materia.

⁸⁷ Ibid, p. 46.

⁸⁸ [Funciones de la Oficina de Conflictos de Interés](#)

⁸⁹ [Eldiario.es, 11 de marzo de 2019: "La Oficina de Conflicto de Intereses permite 525 puertas giratorias de altos cargos del Gobierno y solo veta 11 en más de una década"](#)

⁹⁰ [Diario Público, 10 de junio de 2020: "El 80% de los expolíticos que se sientan en los consejos del IBEX están en empresas con una alta dependencia del Estado"](#)

⁹¹ [Proposición de Ley Orgánica de prevención de los intereses privados en el sector público, de protección del Estado frente a la corrupción y contra las puertas giratorias](#)

⁹² [Anteproyecto de Ley de Prevención de Conflictos de Intereses del personal al servicio del sector público](#)

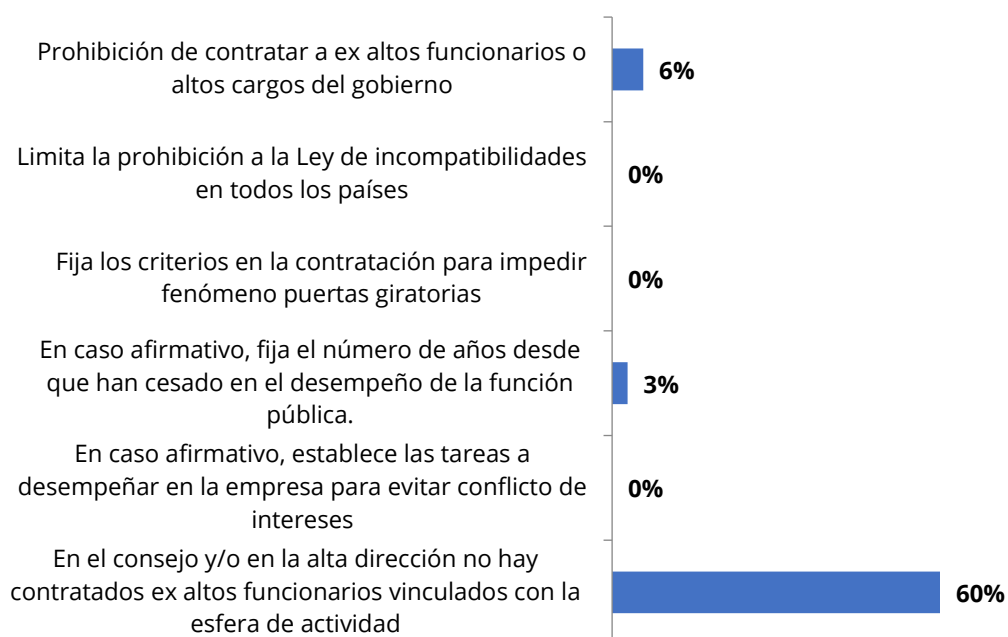
3.1 BUEN GOBIERNO



En el panorama comparado, y atendiendo a la encuesta que la OCDE envía a sus países miembros para conocer cómo gestionan los conflictos de interés de sus cargos públicos, lo primero que conviene destacar es que según el estudio *Governement at a Glance* de 2015 21 de 32 países miembros de la OCDE (un 65,6%) aplican un periodo de enfriamiento a determinados cargos públicos que oscila entre 1 o 2 años y los 5 años (en el caso de los funcionarios alemanes). Por el contrario, países como Bélgica, Suecia, Holanda o Nueva Zelanda 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”*⁹³.

Gráfico 3.1.14. Nivel de cumplimiento de puertas giratorias



Fuente: Elaboración propia

⁹³ Supra 67, p. 47



Regulación interna de las puertas giratorias

Solo 2 de las 35 empresas analizadas cuentan con un abordaje sobre la cuestión de las puertas giratorias. En el caso de **Acerinox** se detalla en su Política General de Selección de Consejeros, en la que se especifica que no se propondrán consejeros que hayan desempeñado cargos en entidades públicas o gobiernos nacionales o autonómicos según la normativa vigente. Por su parte, **Siemens Gamesa**, ha regulado esta cuestión en su Reglamento del Consejo de Administración, en el menciona como una incompatibilidad para desarrollar el cargo haber ocupado altos cargos en el sector público en los últimos dos años. **Esta prohibición no se extiende en ninguno de los casos a todos los países donde la compañía está presente.** En el resto de las empresas, los artículos de los reglamentos o Estatutos Sociales en lo que se recogen los posibles conflictos de interés de los consejeros remiten de manera genérica a los supuestos de incompatibilidad legal, sin especificar normas sobre el plazo que debe transcurrir desde el cese de funciones en el gobierno o la administración pública, el tipo de funciones que pueden desempeñar a fin de evitar conflictos de interés, etc. **No se ha podido verificar que ninguna de las sociedades analizadas fije criterios específicos en sus contratos para impedir que se dé el fenómeno de las puertas giratorias.**

Puertas giratorias en el consejo de administración durante el ejercicio

14 empresas tienen en su consejo de administración ex altos cargos en España o en el extranjero, que cesaron de sus funciones en un plazo menor a 10 años respecto a su incorporación al Consejo. 2 en otros países (ArcelorMittal e Iberdrola) y 12 solamente en España: AENA, Bankinter, REC, Cellnex, PharmaMar, Mapfre, Indra, Enagás, Caixabank, BBVA, Banco Santander y Banco Sabadell.

21 de las 35 empresas analizadas no cuentan en su máximo órgano de gobierno con altos cargos⁹⁴ cesados de sus funciones en un plazo inferior a 10 años. 13 de ellas no tienen en su Consejo de Administración altos cargos (en los términos definidos por el indicador), si bien en muchos casos sí existen consejeros con experiencia relevante en la función pública (especialmente técnicos y abogados de Estado o gestores a diversos niveles): Acciona, Acerinox, ACS, Amadeus, Cellnex, Cie Automotive, Endesa, Ferrovial, Inditex, Melià Hotels, Repsol, Siemens Gamesa y Telefónica.

⁹⁴ Desde secretario de Estado, miembros del Consejo de Estado bien directores (o análogos) de instituciones reguladoras u otras vinculadas a la actividad de la empresa.

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3.1.14. Ex altos cargos cesados hace menos de 10 años en consejos de administración en empresas del IBEX 35

Nº de ex altos cargos cesados	Empresa	Consejero/a	Puesto
1	Banco Sabadell	David Vegara	Subdirector del Fondo Monetario Internacional
	Grifols	James Costos	Embajador de EEUU en España y Andorra
	Mapfre	Ana Isabel Fernández	Miembro del Consejo de la CNMV
	Iberdrola	Georgina Kessel	Secretaria de Estado de Energía de México y directora Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos de México
	PharmaMar	Ana Palacio Vallelersundi	Consejera Electiva del Consejo de Estado
2	Banco Santander	Belén Romana	Consejera del Banco de España y de la CNMV
		Jaime Pérez Renovales	Subsecretario de la Presidencia del Gobierno y Secretario general y del consejo de Banco Español de Crédito
	AENA	Angélica Martínez Ortega	Secretaria General Técnica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
		Juan Ignacio Díaz Bidart	Director del Gabinete de la Ministra de Industria, Comercio y Turismo
	Caixabank	Cristina Garmendia	Ministra de Ciencia e Innovación
		Teresa Santero	Secretaria General de Industria en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
3	ArcelorMittal	Michel Wurth	Miembro del Consejo del Banco Central de Luxemburgo
		Karel De Gucht	Ministro de Bélgica
		Etienne Schneider	Ministro de Economía y Comercio Exterior en Luxemburgo
	Enagás	Ana Palacio	Miembro del Consejo de Estado
		Isabel Tocino	Miembro del Consejo de Estado
		José Blanco	Ministro de Fomento
	BBVA	Félix Caruana	Director General del Banco de Pagos Internacionales
		José Manuel González-Páramo	Comité Ejecutivo y del Consejo de Gobierno del BCE
		Ana Leonor Revenga Shanklin	Diversos cargos de dirección en el Banco Mundial
	Indra	Miguel Sebastián	Ministro de Industria, Turismo y Comercio
		Silvia Iranzo	Embajadora de España en el Reino de Bélgica
		Fabiola Gallego	Secretaria General Técnica en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



Por lo general se trata de ex altos cargos en España, si bien en algunos casos se trata de altos cargos en otros países, como en el caso de los consejeros de ArcelorMittal (cargos públicos en Luxemburgo).

El listado anterior se ampliaría notablemente si se incluyen aquellos ex altos cargos cesados hace más de 10 años, o bien incluyendo otros perfiles como antiguos alcaldes de grandes poblaciones, consejeros autonómicos, diputados, etc. La siguiente tabla refleja los casos más notorios registrados en 2020.

Tabla 3.1.15. Otros ex altos cargos en consejos de administración en empresas del IBEX 35

Empresa	Consejero/a
AENA	Maurici Lucena Betriu
	Josep Antoni Duran i Lleida
	Pilar Arranz Notario
	Francisco Ferrer Moreno
Indra	Antonio Cuevas
Repsol	Josu Jon Imaz
	Henri Philippe Reichstul
	Robinson West
Inditex	Bns. Denise Patricia Kingsmill
	Pablo Isla
Iberdrola	José W. Fernández
	Ángel Acebes
REC	Beatriz Corredor
	Jordi Sevilla
	Arsenio Fernández de Mesa
Telefónica	Francisco Javier de Paz Manch
Amadeus	José Piqué Camps
Acerinox	Leticia Iglesias Herraiz
CIE Automotive	Carlos Solchaga
Mapfre	Eva Piera Rojo
Enagás	Rosa Rodríguez Díaz
	Marcelino Oreja Arburúa
	Bartolomé Lora Toro
	Gonzalo Solana
	Antonio Hernández Mancha
	Ignacio Grangel Vicente
	José Montilla
Acciona	Karen Christiana Figueres Olse

3.1 BUEN GOBIERNO



PharmaMar	Carlos Solchaga
Endesa	Miquel Roca i Junyent
	Pilar González de Frutos
Ferrovial	José Fernando Sánchez Junco
Siemens	Gloria Hernández García

Fuente: Elaboración propia

Un caso que ejemplifica el fenómeno de las puertas giratorias es el **de José Walfredo Fernández que, tras ejercer como subsecretario de Estado a Asuntos Económicos, Empresariales y de Energía de Estados Unidos, comenzó a ser consejero en Iberdrola (compañía con una presencia relevante en el país) en 2015. Después de una reelección en esta empresa en 2019, en agosto de 2021 abandona su puesto para retomar la política en EEUU incorporándose como subsecretario de Estado de Economía, Energía y Medioambiente**⁹⁵ para formar parte del equipo de Joe Biden.

A nivel nacional, es destacable la presencia de ex-altos cargos en instituciones públicas o personalidades ligadas a la política en los consejos de administración de las compañías del sector energético, en particular en el caso de **Enagás: 11 de los consejeros de la compañía que ejercieron su cargo durante el año 2020 se encontrarían en esta situación. Con las incorporaciones como consejeros independientes de José Blanco y José Montilla en mayo de 2020, los expolíticos pasaron a ser mayoría en el consejo de administración de la empresa**⁹⁶. En su IAGC (p.120), Enagás declara que el objetivo de estas incorporaciones fue el *"refuerzo de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ante los riesgos que puede suponer la crisis de la COVID-19 y sus posibles efectos"*, sin embargo, no se especifica en qué modo el perfil profesional de ambos consejeros se corresponde con dicho objetivo. En el caso de José Blanco, elDiario.es menciona que en los últimos años habría desarrollado labores de *"intermediación"* con instituciones públicas a través de una consultora de *"asuntos públicos"* de la que es socio, lo que podría significar un eventual conflicto de intereses⁹⁷.

⁹⁵ [Expansión, 9 de agosto de 2021: "José W. Fernández dimite como consejero de Iberdrola tras incorporarse al Gobierno de Joe Biden"](#)

⁹⁶ [Eldiario.es, 27 de mayo de 2020: "Enagás ficha a José Blanco y José Montilla y ya tiene mayoría de expolíticos en su consejo de administración"](#)

⁹⁷ [Eldiario.es, 20 de julio de 2020: "El exministro socialista José Blanco vende por carta sus contactos directos con ministros a empresas del Ibex"](#)

...

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 35,69 puntos sobre 100 posibles (28,73 puntos en el año 2019).

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

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
REPSOL	1	80,63
BANCO SANTANDER	2	74,50
BANKINTER	3	73,33
INMOB. COLONIAL	4	73,33
ENDESA	5	69,50
INDRA	6	69,25
GRIFOLS	30	7,88
FERROVIAL	31	6,75
ACS	32	5,25
NATURGY	33	5,25
TELEFÓNICA	34	4,13
ARCELORMITTAL	35	2,63

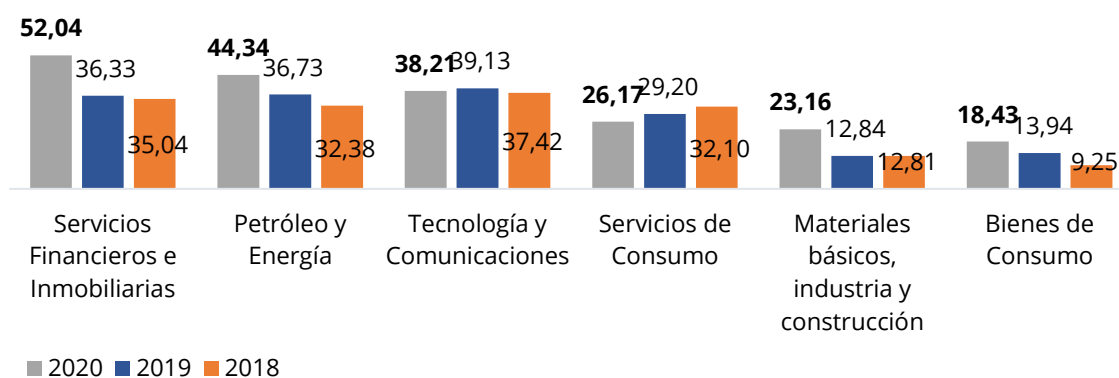
Fuente: Elaboración propia

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



El sector mejor posicionado es el de **Servicios Financieros e Inmobiliarias y el de Petróleo y Energía con una valoración media de 52,04 y 44,34 puntos**, respectivamente. Entre las causas está una mayor presión del regulador para que los Bancos y las empresas extractivas faciliten información sobre su operativa en paraísos fiscales y la reciente obligación impuesta a los Bancos para que a través del informe bancario anual publiquen información del margen bruto, beneficios, impuestos y número de empleados, en todos los países en donde operan. Los sectores con menor puntuación son el de Bienes de Consumo y Materiales Básicos, Industria y con una valoración media de 18,43 y 23,16 respectivamente. Las empresas de estos sectores están ampliamente internacionalizadas.

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



Fuente: Elaboración propia

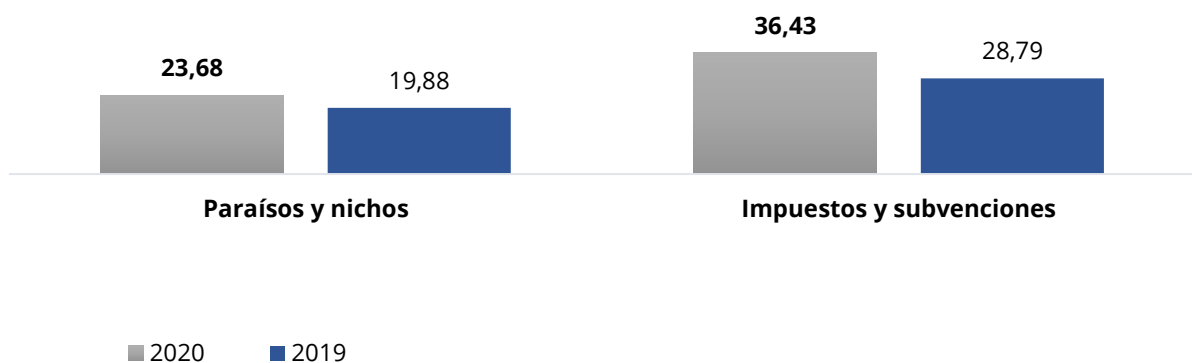
3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Dentro de Fiscalidad Responsable **se han analizado un total de 33 indicadores distribuidos en 2 dimensiones y 7 subdimensiones. Las dimensiones son paraísos y nichos fiscales e impuestos y subvenciones.**

La dimensión que tiene la peor puntuación es “Paraísos y nichos fiscales” con 23,68 puntos sobre 100 posibles, seguida de “impuestos y subvenciones” con un promedio de 36,43 sobre 100.

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



Fuente: Elaboración propia

CONTEXTO

La fiscalidad, un elemento fundamental de la RSC

Debido al alcance de sus impactos, la fiscalidad responsable es un componente básico de la RSC. Como actores sociales, las empresas tienen el deber de contribuir al desarrollo y el bienestar de los territorios en los que opera a través de su aportación fiscal. Esta aportación debe ser acorde al valor económico y características de la actividad desarrollada en el país, y resulta fundamental para que el Estado cuente con financiación para planificar y ejecutar las políticas públicas. Desgraciadamente, en el ámbito de las grandes empresas sigue siendo habitual la utilización de diversas estrategias para eludir o evadir el pago de impuestos⁹⁸. Entre estas estrategias quizás la más conocida sea la operativa a través de sociedades domiciliadas en territorios considerados “paraísos fiscales”.

Según el informe “El Estado de la Justicia Fiscal: La justicia fiscal en tiempos de la Covid-19⁹⁹”, presentado por Tax Justice Network en 2020, las empresas multinacionales estarían transfiriendo ganancias por valor de 1.38 billones de dólares a paraísos fiscales cada año, provocando una pérdida en ingresos fiscales directos de 245.000 millones de dólares anuales. Aunque las pérdidas son mayores en términos absolutos para los países desarrollados, son también responsables de la mayor parte de las mismas, y su impacto relativo es mayor en los de renta baja. Entre los países responsables, el llamado “eje de la evasión fiscal”, compuesto por Reino Unido, junto con su red de territorios de ultramar, Luxemburgo, Suiza y los Países Bajos, sería responsable de un 47,6% de las pérdidas por abuso de impuesto de sociedades.

Los datos del índice Corporate Tax Haven de TJN de 2020¹⁰⁰ sitúan a España en el 22º peor puesto a nivel mundial, con una puntuación de 65 sobre 100 puntos y siendo responsable del 1,8% de las pérdidas impositivas. España habría perdido 4.376.809.767\$ por abuso fiscal, equivalente al 1,5% del total de ingresos fiscales o el 5,04% del presupuesto invertido en salud.

Al margen del impacto directo en la recaudación estatal, existe una estrecha relación entre la operativa a través de paraísos fiscales y las actividades ilícitas y derivadas de prácticas corruptas o malas prácticas mercantiles. En este sentido, cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos¹⁰¹, 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

⁹⁸ https://observatoriorisc.org/wp-content/uploads/2014/07/RSC_y_obligaciones_fiscales_OBRSC.pdf

⁹⁹ https://taxjustice.net/wp-content/uploads/2020/11/The_State_of_Tax_Justice_2020_SPANISH.pdf

¹⁰⁰ <https://cthi.taxjustice.net/>

¹⁰¹ https://taxjustice.net/wp-content/uploads/2021/07/Tax-Justice-Human-Rights_Report_July_2021.pdf



pobreza¹⁰². La capacidad de las administraciones públicas para 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, es necesario que la información sobre impuestos se realice país por país y con un desglose adecuado del tipo de impuesto.

Según la Comisión Europea¹⁰³, **las prácticas de planificación fiscal agresiva, empleadas sobre todo 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.

La OCDE, en sus líneas directrices para empresas multinacionales (2011), aborda entre otras 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, destaca 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.

Según Oxfam¹⁰⁴, los paraísos fiscales, los incentivos y la disminución de los tipos nominales aplicados al impuesto de sociedades a nivel internacional son aspectos de la competencia “agresiva y perjudicial” entre Estados, que impacta sobre todo en los colectivos más vulnerables y los países en desarrollo. Esta competencia deriva en un incremento de los beneficios de las grandes empresas que no se ve reflejado en su contribución fiscal. Estas “guerras fiscales” se traducen en una gran disparidad de los tipos impositivos, especialmente en los tributos sobre el capital y específicamente en el impuesto de sociedades. **Los Gobiernos registran una pérdida de ingresos derivados del impuesto de sociedades, intentando paliar esta merma a través de la imposición de 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;** además, la pérdida de ingresos suele intentar ser atajada a través de recortes en la prestación

¹⁰² 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)

¹⁰³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=celex%3A52011DC0681>

¹⁰⁴ https://oi-files-d8-prod.s3.eu-west-2.amazonaws.com/s3fs-public/file_attachments/bp-race-to-bottom-corporate-tax-summ-121216-es.pdf



de servicios públicos, afectando sobre todo a las personas más vulnerables¹⁰⁵. 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 la credibilidad de las instituciones.

Como se puede apreciar, la fiscalidad está íntimamente ligada con la RSC, siendo un elemento fundamental de la relación entre las grandes empresas y las sociedades en las que se realizan sus actividades y de las cuales se obtienen beneficios.

Fiscalidad y grandes empresas en la agenda de trabajo de la UE

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), señala 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. Posteriormente, la transparencia fiscal es considerada por la Comisión Europea (en uno de sus documentos de trabajo¹⁰⁶) como uno de los ámbitos de intervención principales en RSC a nivel europeo entre los años 2014 y 2019. Como parte de estos esfuerzos, la Comisión destaca, entre otros, los siguientes hitos:

- **Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la transparencia fiscal para luchar contra la evasión y la elusión fiscales (COM/2015/0136 final¹⁰⁷):** partiendo de la premisa de que la lucha contra la evasión y la elusión fiscal es esencial para garantizar más equidad y más eficiencia en el mercado interior, propone una serie de ámbitos de actuación para incrementar la transparencia y la colaboración entre estados, así como avanzar hacia una mayor armonización fiscal. Según esta comunicación:

“Algunas empresas utilizan técnicas de planificación fiscal agresivas, aprovechando las lagunas jurídicas de los sistemas tributarios, y las diferencias entre las diversas normas nacionales, para evitar pagar los impuestos que equitativamente les corresponden. Por otra parte, los regímenes fiscales de muchos países permiten que las empresas transfieran artificialmente los beneficios a sus territorios, lo que favorece la planificación fiscal agresiva”.

¹⁰⁵¹⁰⁵ <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620599/bp-public-good-or-private-wealth-210119-es.pdf>

¹⁰⁶ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/34482>

¹⁰⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015DC0136&from=EN>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Es decir, las estrategias de evasión y elusión fiscal en el ámbito empresarial se retroalimentan con los regímenes fiscales más laxos, generando una competencia a la baja por parte de los Estados. Según la Comisión, esto repercute negativamente en la libre competencia, la equidad entre Estados y la progresividad en el reparto de la carga impositiva entre los contribuyentes.

La Comunicación propone la creación de un Plan de Acción en Fiscalidad Empresarial (*Action Plan on Corporate Taxation*), que sucedería al plan anterior de 2012. Si bien la ejecución de dicho plan es valorada positivamente, se menciona la necesidad de un mayor compromiso por parte de los diversos agentes implicados (principalmente las instituciones comunitarias y nacionales, así como las grandes empresas). En este sentido, propone medidas como incrementar la transparencia acerca de las resoluciones fiscales, mejorar los compromisos de intercambio automático de información o impulsar un aumento de la transparencia fiscal a nivel internacional.

- **Action Plan on Corporate Taxation** (2015)¹⁰⁸: se emite por parte de la Comisión Europea con el propósito de “reformar el marco fiscal corporativo en la UE, atajar el abuso impositivo, asegurar ingresos sostenibles y apoyar un mejor entorno de negocios en el mercado interior”. En base a estos objetivos, se proponen 5 áreas de actuación:
 - Relanzar el proyecto de Base imponible consolidada común del impuesto sobre sociedades (*Common Consolidated Corporate Tax Base - CCCTB*)¹⁰⁹
 - Asegurar el pago de impuestos en los territorios en los que se generan los beneficios.
 - Contar con sistemas fiscales que estimulen el crecimiento económico y el empleo en el mercado interior.
 - Incrementar la transparencia sobre el pago de impuestos, incluyendo un posicionamiento común a nivel comunitario frente a los territorios no cooperadores en esta materia.
 - Aumentar la coordinación entre Estados Miembros en relación a inspecciones, auditorías o actividades orientadas a la generación de buenas prácticas en el sector público y privado.

Estos ambiciosos objetivos del Plan de Acción de 2015 registran un cumplimiento relativamente modesto en la práctica, pero permiten una mayor inclusión de estos

¹⁰⁸ https://ec.europa.eu/taxation_customs/system/files/2016-09/com_2015_302_en.pdf

¹⁰⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0087_ES.html



temas en la agenda comunitaria y en la discusión pública. En esta línea se mantiene la Comunicación sobre fiscalidad corporativa para el siglo XXI, emitida en 2021¹¹⁰.

- El 12 de mayo de 2017 el Consejo adopta la versión definitiva de la Directiva modificada de lucha contra la elusión fiscal, que introduce las normas para hacer frente a las **asimetrías híbridas** con los regímenes fiscales de países de fuera de la UE¹¹¹.
- **Directiva (UE) 2018/822** del Consejo de 25 de mayo de 2018 que modifica la Directiva 2011/16/UE¹¹² por lo que se refiere al intercambio automático y obligatorio de información en el ámbito de la fiscalidad en relación con los mecanismos transfronterizos sujetos a comunicación de información: considera que a los Estados les resulta cada vez más difícil proteger sus bases imponibles, debido al aumento de la complejidad de las estructuras de planificación fiscal, que aprovechan el incremento de la movilidad de personas y capitales. En este contexto, se plantea reforzar el intercambio de información por parte de los contribuyentes interesados e intermediarios, a fin de identificar aquellas operaciones transfronterizas que pudieran estar orientadas a la obtención de ventajas fiscales. La Directiva establece un plazo de 30 días para que intermediarios o contribuyentes interesados presenten información con relación a los mecanismos transfronterizos propuestos; del mismo modo, identifica una serie de “señas distintivas” ante las cuales existe obligación de reportar. Dichas señas distintivas son entendidas como “una característica o particularidad de un mecanismo transfronterizo que supone una indicación de un riesgo potencial de elusión fiscal”.

Estos desarrollos dan cuenta del papel protagonista asumido por la fiscalidad en el ámbito de la política comunitaria, sin embargo, también muestran la existencia de un notable margen de actuación en cuestiones como la lucha contra los paraísos fiscales o el abordaje de los desafíos de la economía digital.

Paraísos fiscales: la continuidad de una óptica reduccionista

A pesar de los avances registrados en los últimos años, la UE sigue careciendo de una regulación que permita atajar la elusión y la evasión fiscal. Las fórmulas contra los paraísos fiscales siguen limitándose en gran medida 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

¹¹⁰ https://ec.europa.eu/taxation_customs/communication-business-taxation-21st-century_en

¹¹¹ [pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/taxation_customs/communication-business-taxation-21st-century_en.pdf)

¹¹² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L0822&from=GA>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



concepto de paraíso fiscal de modo cada vez más excluyente. A lo largo del año 2019, el proceso de revisión del listado de paraísos fiscales de la UE reavivó este debate en la esfera pública.

En marzo de 2019, la UE la UE actualizó¹¹³ la lista de países y territorios no cooperadores en materia fiscal emitida en 2017¹¹⁴, tras haber evaluado a un total de 92 países basándose en su transparencia fiscal, buena gobernanza y actividad económica real, así como la existencia o no de un tipo del impuesto de sociedades igual a cero. El nuevo listado incluía 15 jurisdicciones en la “lista negra” y 34 en la “lista gris”¹¹⁵, y tras sucesivas actualizaciones¹¹⁶, en noviembre de 2019 estaba compuesto por 9 jurisdicciones en la lista negra y 32 en la lista gris. Cabe apuntar que **en 2020 y 2021 dicho listado sufre una considerable reducción, situándose en la última actualización disponible (febrero de 2021) en un total de 12 países en la lista negra y 9 en la lista gris¹¹⁷.**

El listado emitido en marzo de 2019 recibió notables críticas desde diversos sectores de la sociedad civil, basadas sobre todo en la laxitud de los criterios de salida de la categoría de “territorio no cooperador”. En este sentido, el informe de Oxfam “Vía Libre: Cómo la UE está a punto de dar carta blanca a los paraísos fiscales más agresivos del mundo¹¹⁸” denunció el riesgo de que numerosos países abandonasen dicho listado a pesar de que “los indicadores económicos no muestran en absoluto que se haya puesto fin al traslado artificial de beneficios hacia estos territorios”. En este sentido, enfatiza la necesidad de un régimen sancionador y mayor cooperación internacional. Además, señala como un aspecto crítico que hasta 5 jurisdicciones de la UE (Chipre, Irlanda, Luxemburgo, Malta y Países Bajos) podrían ser considerados paraísos fiscales bajo los propios criterios de la UE¹¹⁹, ya que “desarrollan prácticas fiscales nocivas para atraer una cantidad desproporcionada de beneficios”. No en vano, estos países vienen ocupando posiciones destacadas en el ranking Financial Secrecy Index, elaborado por Tax Justice Network¹²⁰.

El informe de Oxfam concluye que los listados de la UE pueden haber ejercido una presión con efectos positivos sobre los niveles de transparencia de ciertas jurisdicciones, pero también pueden haber servido para “blanquear” a otras en base a declaraciones o compromisos con

¹¹³ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_19_1606

¹¹⁴ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-5121_es.htm

¹¹⁵ Los países en la lista gris son aquellos que, pese a registrar incumplimientos en los criterios indicados, cuentan con compromisos para acometer reformas en plazos concretos. Por su parte, los de la lista negra carecen de estos compromisos.

¹¹⁶ https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/04/economia/1570186822_956208.html ;

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/10/economia/1570695882_335401.html

¹¹⁷ https://ec.europa.eu/taxation_customs/system/files/2021-02/eu_list_update_22_02_2021_en.pdf

¹¹⁸ <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620625/bn-off-the-hook-eu-tax-havens-070319-es.pdf>

¹¹⁹ <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620625/tb-off-the-hook-tax-havens-methodology-070319-es.pdf>

¹²⁰ <https://fsi.taxjustice.net/en/introduction/fsi-results>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



escaso impacto en términos prácticos. 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 es una constante en algunos de los mayores escándalos relacionados con los paraísos fiscales en los últimos años, implicando a políticos, grandes fortunas y empresas multinacionales.

Las “filtraciones” desde agrupaciones de periodistas y otras entidades de la sociedad civil se han 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. **Casos como Bahamas Leaks, LuxLeaks, Swiss Leaks, Panama Leaks, y Mauritius Leaks y Paradise Papers han dado cuenta en los últimos años del alcance e impacto de los circuitos de evasión y elusión fiscal, que tienen en la regulación de dichos territorios un aliado indispensable.**

En 2021 el Consorcio Internacional de Periodistas de Investigación (ICIJ) publicó una investigación (Pandora Papers¹²¹) basada en más 11,9 registros financieros y casi 6,5 millones de documentos relativos la evasión fiscal de grandes fortunas a través de sociedades domiciliadas en Paraísos Fiscales. Dichos documentos, fechados entre principios de la década de 1996 y 2020, revelan los acuerdos secretos y los activos ocultos de más de 330 políticos y funcionarios públicos de alto nivel en más de 90 países y territorios, incluidos 35 líderes nacionales. Embajadores, alcaldes y ministros, asesores presidenciales, generales y un gobernador del banco central aparecen en los archivos. De acuerdo con ICIJ, si bien ser propietario de una empresa offshore es legal, el secreto que proporciona puede dar cobertura a los flujos de dinero ilícitos, lo que permite el soborno, el lavado de dinero, la evasión de impuestos, el financiamiento del terrorismo y la trata de personas y otros abusos contra los derechos humanos. Los Papeles de Pandora ofrecen nuevas perspectivas sobre los escándalos de corrupción internacional, incluida la operación de soborno de gran alcance del gigante brasileño Odebrecht S.A., el escándalo internacional del fútbol conocido como FIFAGate y el presunto saqueo de activos públicos venezolanos. Pese a los intentos de poner coto a los paraísos fiscales por parte de la Comisión Europea o la OCDE las inversiones fantasmas, aquellas inversiones que pasan por sociedades ficticias o pantalla, han crecido un 30% en los últimos años y representan cerca del 40% del total de Inversión Extranjera Directa lo que supone 15 billones de dólares equivalente al PIB anual conjunto de Alemania y China. La mayor parte de la IED fantasma de todo el mundo se canaliza hacia Luxemburgo y los Países Bajos que acaparan casi la mitad. Junto con Hong Kong, las Islas Vírgenes británicas,

¹²¹ <https://www.icij.org/investigations/mauritius-leaks/>



Bermuda, Singapur, las Islas Caimán, Suiza, Irlanda y Mauricio son el destino de más de 85% de todas las inversiones fantasma (Damgaard, J. et al, 2019)¹²².

Hacia una mayor armonización fiscal de la economía digital

En 2019 la OCDE ha elaborado un documento¹²³ que intenta establecer un marco impositivo común para atajar el problema de la fiscalidad en el entorno de las empresas de tecnología. De acuerdo con la propia OCDE “las reglas actuales se remontan a la década de 1920 y ya no son suficientes para garantizar una asignación equitativa de los derechos fiscales en un mundo cada vez más globalizado”. La OCDE plantea una propuesta rupturista con el actual sistema fiscal: que las grandes corporaciones tributen allí donde estén sus usuarios, con independencia de que tengan presencia física en el territorio.

El estudio Tax policies in the EU survey¹²⁴ presenta los principales indicadores utilizados por la Comisión Europea para analizar las políticas fiscales en el contexto del Semestre Europeo y justifica las prioridades de política fiscal de la Estrategia Anual de Crecimiento Sostenible de la Comisión. También incluye una visión general de las recientes reformas fiscales tanto a nivel de la UE como de los Estados miembros.

Dicho estudio revela, entre otros temas, que la globalización y la digitalización de la economía han alimentado una dinámica de competencia fiscal entre países, generando una desconexión entre los lugares donde se crea el valor y aquellos en los que se pagan los impuestos. 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. Esta actividad, conocida como “traslado de beneficios”, redundará en detrimento del presupuesto de los Estados y contribuye a la erosión de sus bases imponibles. En consecuencia, se han favorecido las estrategias de planificación fiscal agresiva y la desigualdad entre empresas, además de poner en riesgo la sostenibilidad de las finanzas públicas.

Como respuesta a estos efectos **adversos, la Unión Europea propuso en 2018 un conjunto de reglas para la fiscalidad justa en la economía digital (Digital Tax Package**¹²⁵) orientadas a realinear la creación de valor con el pago de impuestos y a establecer unos tipos impositivos mínimos globales para los beneficios empresariales. Entre estas propuestas, destaca la Propuesta de Directiva para el establecimiento de normas relativas a la fiscalidad de sociedades

¹²² Idem

¹²³ <https://www.oecd.org/tax/tax-global/la-cooperacion-fiscal-al-servicio-del-desarrollo-informe-de-situacion-2019.pdf>

¹²⁴ https://ec.europa.eu/taxation_customs/tax-policies-european-union-survey_es

¹²⁵ https://ec.europa.eu/taxation_customs/fair-taxation-digital-economy_en

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



de una presencia digital significativa¹²⁶. Dicha “presencia digital significativa” en un Estado Miembro se basaría en el cumplimiento de una o más de estas condiciones: ingresos por servicios digitales superiores a 7 millones de euros anuales, número de usuarios superior a 100.000 o número de contratos de servicios digitales superior a 3.000. Las actividades gravadas serían aquellas en las que la participación del usuario tuviera un papel fundamental en la creación de valor, tales como la publicidad digital, la venta de datos o las plataformas digitales que facilitan la interacción entre usuarios. El impuesto sobre estas actividades se fijaría en un 3%, y sería de aplicación para empresas con unos ingresos superiores a 750 millones de euros a nivel internacional o 50 millones de euros a nivel europeo.

Las grandes empresas tecnológicas mundiales, como Google, Apple, Facebook, Amazon o Microsoft, utilizan diversas estrategias, como el traslado de beneficios a países con marcos fiscales ventajosos (como Holanda, Irlanda o Luxemburgo) o el cobro de derechos de propiedad intelectual a través de empresas situadas en esos territorios¹²⁷. En este sentido, destaca también la propuesta de Comisión Europea de gravar a los gigantes tecnológicos Google, Amazon y Facebook¹²⁸. Algunos estados miembros se están anticipando en la creación de este tipo de impuestos. Es el caso de Francia que en 2018 anunció la creación del impuesto GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple), denominada tasa Google, con el que pretendía recaudar más de 500 millones de euros por parte de estas y otras grandes tecnológicas en 2019¹²⁹ y que consiste en gravar con un 3% la facturación de las compañías tecnológicas que operen en ese país y que tengan unos ingresos anuales superiores a 750 millones de euros. Sin embargo y ante las amenazas de imposición de aranceles por parte del gobierno estadounidense, Francia decidió aplazar el cobro de este impuesto en 2020¹³⁰.

A nivel nacional, en enero de 2019 el Consejo de Ministros remitió a las Cortes el Proyecto de Ley de Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales (IDSD), también conocido como “tasa Google¹³¹”, a través del cual se pretende paliar la baja tributación de las grandes multinacionales de internet en España¹³². Sin embargo, la disolución de las Cortes en abril de 2019 (con motivo de las elecciones generales) dejó dicho Proyecto en la estacada. **En febrero de 2020 se presentó una nueva versión de dicho proyecto¹³³, que desembocaría en su definitiva promulgación como Ley en octubre de 2020. Se impone un tipo del 3% a los ingresos generados por**

¹²⁶ https://ec.europa.eu/taxation_customs/system/files/2018-03/proposal_significant_digital_presence_21032018_en.pdf

¹²⁷ https://elpais.com/economia/2019/03/23/actualidad/1553356818_774885.html

¹²⁸ [La UE propone un impuesto para las grandes firmas tecnológicas](#)

¹²⁹ [Francia se adelanta a la UE y crea el "impuesto GAFA" para tecnológicas con el que recaudará 500 millones de euros en 2019](#)

¹³⁰ https://elpais.com/economia/2020/01/21/actualidad/1579625680_682777.html

¹³¹ https://elpais.com/economia/2019/01/21/actualidad/1548104264_558682.html

¹³² <https://www.elmundo.es/economia/empresas/2019/09/15/5d7be3c6fdddf34208b45ad.html>

¹³³ https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-1-1.PDF



servicios de publicidad dirigida en línea, servicios de intermediación y venta de datos obtenidos a partir de información proporcionada por el usuario. Dicha tasa sería aplicable a aquellas empresas que tengan unos ingresos anuales mundiales superiores 750 millones de euros y que tengan ingresos en España superiores a los 3 millones. Las previsiones de ingreso del Ejecutivo en base al IDSD en el momento de aprobarse la nueva regulación se situaban en unos 800 millones de euros anuales, si bien diversos medios advirtieron de la posibilidad de que las compañías repercutieran directamente estos importes a los consumidores a través de un incremento de los precios de los servicios digitales¹³⁴¹³⁵.

Por otro lado, la Comisión Europea aprobó la Directiva de lucha contra la elusión fiscal (ATAD). Esta Directiva persigue romper con los mecanismos de asimetría híbrida son los que suelen utilizar las empresas multinacionales y entidades de otro tipo a fin de aprovechar las diferencias que existen entre dos o más países en el tratamiento fiscal de los instrumentos, organizaciones o transferencias de carácter financiero. Pese a que los aspectos vinculados con la fiscalidad están en la agenda pública, hay una fuerte oposición a alcanzar avances reales y efectivos. Durante 2019 fue rechazada la propuesta de Directiva del Parlamento y del Consejo, que modifica la de 2013 en lo que respecta a la divulgación de información relativa al impuesto de sociedades por parte de determinadas empresas y filiales¹³⁶, en concreto de las que facturan más de 750 millones de euros en territorio comunitario. Doce Estados miembros (entre ellos Luxemburgo e Irlanda), con su voto en contra, han bloqueado la aprobación de la norma de transparencia fiscal que obligaría a las grandes empresas multinacionales a publicar el nivel de impuestos que pagan.

Los objetivos de las reformas emprendidas por la **UE en los últimos años se alinean con los del Proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting¹³⁷), iniciado por la OCDE en 2013 con el objetivo de poner fin a la evasión y elusión iscal a nivel internacional.** En 2019, el Marco Inclusivo de la OCDE aprobó su Programa de Trabajo para desarrollar una solución consensuada a los desafíos fiscales derivados de la digitalización de la economía¹³⁸. Dicho Programa, aprobado por los Ministros de Economía y Finanzas y los Jefes de Estado y de Gobierno del G20, prevé dos “pilares” o líneas de actuación¹³⁹ sobre las que se mantuvo un periodo de consulta pública: “el Primer Pilar se centra en el nexo y la asignación de beneficios, mientras que el Segundo Pilar busca fijar un impuesto mínimo global destinado a abordar los desafíos que quedaban

¹³⁴ <https://www.lavanguardia.com/economia/20200218/473648046090/tasa-google-como-afecta.html>

¹³⁵ https://www.eldiario.es/economia/amazon-repercutira-tasa-google-3-empresas-espanolas-venden-plataforma_1_7033469.html

¹³⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/Es/TXT/?uri=CELEX:52016PC0198>

¹³⁷ <https://www.oecd.org/tax/beps/>

¹³⁸ <https://www.oecd.org/tax/beps/programme-of-work-to-develop-a-consensus-solution-to-the-tax-challenges-arising-from-the-digitalisation-of-the-economy.pdf>

¹³⁹ <https://www.oecd.org/tax/beps/puntos-destacados-como-abordar-los-desafios-fiscales-derivados-de-la-digitalizacion-de-la-economia-octubre-2020.pdf>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



pendientes del plan de acción contra la erosión de la base imponible y el traslado de beneficios (BEPS)”

El primer pilar¹⁴⁰ tiene 3 componentes fundamentales: un nuevo derecho impositivo para jurisdicciones de mercado sobre una fracción del beneficio residual de las empresas multinacionales, un rendimiento fijo para ciertas actividades de distribución y comercialización que se desarrollen en una jurisdicción de mercado y procesos para mejorar la seguridad jurídica a través de mecanismos de prevención y resolución de controversias. Por su parte, el segundo pilar¹⁴¹, también conocido como “propuesta GloBE) tiene como objetivo fundamental “que las grandes empresas multinacionales paguen un impuesto mínimo sobre sus beneficios, con independencia de la localización de su sede social o de la jurisdicción en que realizan sus actividades”. A tal efecto, establece una serie de normas interdependientes orientadas a garantizar una tributación mínima exigible, asegurar la equidad y la transparencia en el ámbito fiscal o minimizar los costes administrativos derivados del cumplimiento.

En respuesta al Programa de Trabajo del Marco Inclusivo de la OCDE, el Parlamento Europeo emitió la Resolución 2019/2901, sobre la equidad fiscal en una economía digitalizada y globalizada: BEPS 2.0¹⁴². Dicha Resolución “reconoce los progresos hechos por el Plan de acción BEPS y su aplicación en la Unión a través de la Directiva contra la Elusión Fiscal, pero observa que aún no se están abordando algunos desafíos, vinculados en particular a la globalización y la digitalización de la economía”. Asimismo, el Parlamento Europeo hace un balance favorable de las propuestas de la OCDE, subraya que unos mayores niveles de transparencia en la información pública por país harían más eficaz la reforma de BEPS y solicita a los Estados miembros que acuerden un enfoque consensuado lo antes posible.

Según la OCDE, en julio de 2021, sobre 130 jurisdicciones y países se sumaron a un plan de fiscalidad compuesto por dos pilares, con el fin de reformar las regulaciones de fiscalidad internacionales y asegurar que todas las empresas paguen el porcentaje de impuestos justo perteneciente a la empresa¹⁴³. El primer pilar tendría como ámbito de aplicación aquellas empresas multinacionales (EMN) con un volumen de negocios global superior a 20.000 millones de euros y una rentabilidad superior al 10% y garantizaría una distribución más justa entre los países con respecto a estas empresas grandes. El segundo pilar tendría como ámbito de aplicación aquellas empresas multinacionales que alcancen el umbral de 750 millones de euros

¹⁴⁰ <https://www.oecd.org/tax/beps/public-consultation-document-secretariat-proposal-unified-approach-pillar-one.pdf>

¹⁴¹ <https://www.oecd.org/tax/beps/public-consultation-document-global-anti-base-erosion-proposal-pillar-two.pdf.pdf>

¹⁴² https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2019-0102_ES.html

¹⁴³ <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/beps-if-impuestos-digitales.htm>



determinado en el marco de la Acción 13 de BEPS, estableciendo un impuesto mínimo a nivel mundial y una base mínima de competencia fiscal sobre la renta de empresas¹⁴⁴.

La llegada de Joe Biden a la presidencia de EEUU en 2021 parece haber supuesto un impulso a la reforma del proyecto BEPS, especialmente a partir de las propuestas¹⁴⁵ orientadas a crear un **“impuesto de sociedades global”¹⁴⁶**. **En esta línea, recientemente la OCDE ha aprobado un tipo mínimo del 15% en el impuesto de sociedades¹⁴⁷**. Cabe suponer que esta será una de las principales líneas de trabajo a nivel internacional en los próximos años en relación a las políticas fiscales que afectan a las grandes empresas.

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.

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

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

Dentro de Fiscalidad Responsable se han analizado un total de 26 indicadores distribuidos en 2 dimensiones y 7 subdimensiones. Las dimensiones son **paraísos y nichos fiscales** e **impuestos y subvenciones**. Las empresas facilitan más información, aunque de una calidad baja, en el área impuestos y subvenciones con un promedio de 36,43 puntos. En el área de paraísos y nichos fiscales la puntuación obtenida es 23,68 puntos. Si bien dentro de otras áreas de la responsabilidad social, y que son analizadas en este informe, los datos e información pueden

¹⁴⁴ <https://www.oecd.org/tax/beps/statement-on-a-two-pillar-solution-to-address-the-tax-challenges-arising-from-the-digitalisation-of-the-economy-july-2021.pdf>

¹⁴⁵ <https://www.lavanguardia.com/economia/20210411/6642320/biden-g-20-fiscalidad-paraisos-fiscales-global.html>

¹⁴⁶ https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/05/06/economia/1620315662_316319.html

¹⁴⁷ https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/07/01/economia/1625157119_818448.html



requerir de sistemas y procesos internos que permitan establecer metodologías para recopilar esa información, este aspecto no afecta a la información de tipo económico. La empresa cuenta con esa información y es una cuestión de voluntad el hacerla pública o no.

2.1 Paraísos y nichos fiscales

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

Es interesante observar como en la práctica la totalidad de los casos de corrupción la operativa se realiza a través de un paraíso fiscal. **El 75% de los casos de corrupción a nivel internacional se produce a través de empresas registradas en paraísos fiscales**, señala la organización Transparencia Internacional (TI)¹⁴⁸.

De acuerdo con un estudio del Nacional Bureau of Economic Research (NBER) **alrededor del 10% del PIB mundial se encuentra en paraísos fiscales**. Pero esa media oculta grandes desequilibrios según el país de referencia. Por ejemplo, se estima que los países escandinavos mantienen en suelo offshore un pequeño porcentaje de su capital nacional, mientras la mayoría de la Europa continental esconde en paraísos fiscales hasta el 15% de su riqueza. De acuerdo con este estudio España es uno de los países con mayor concentración de riqueza en 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 fiscales¹⁴⁹.

La OCDE estima que la pérdida recaudatoria por prácticas elusivas de las grandes empresas multinacionales asciende a entre el 4% y el 10% de la recaudación mundial por el impuesto de sociedades. Es decir, una pérdida para las arcas públicas de los países de entre 100.000 y 240.000 millones de dólares anuales¹⁵⁰. 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.

El FMI estima que al 8% del PIB mundial se canaliza en centros financieros offshore, gran parte del cual probablemente proceda de actividades ilícitas¹⁵¹. Se estima que provocan una pérdida de USD 500.000 a USD 600.000 millones anuales para los Estados (Shaxson,

¹⁴⁸ [El 75 % de los casos corrupción se produce en paraísos fiscales, según TI](#)

¹⁴⁹ [Las grandes fortunas españolas ocultan en paraísos fiscales el 12% del PIB](#)

¹⁵⁰ [La OCDE lanza el mayor plan contra el abuso fiscal de las multinacionales](#)

¹⁵¹ [El rastro del dinero • Finanzas y Desarrollo • septiembre de 2019 \(imf.org\)](#)



2019)¹⁵². De acuerdo con Shaxson (2019) el fenómeno de los paraísos fiscales y su impacto es mucho más amplio y fundamental para la economía mundial de lo que se imaginaba. Este mismo autor alerta de que los paraísos más grandes no están donde pensábamos. **Esta creciente utilización de paraísos fiscales (o los denominados nichos fiscales) por parte de empresas multinacionales explica el enorme descenso de las tasas promedio del impuesto sobre sociedades, del 49% en 1985, al 32,2% en el año 2.000 llegando al 23,2% en 2020.**

Otro aspecto relevante es el amplio debate, que a día de hoy no hay consenso, en relación a qué considerar paraíso fiscal. La OCDE en el informe sobre competencia fiscal perniciosa del año 1998¹⁵³, 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 recalcarse que no todos los territorios así considerados tienen por qué ser paraísos fiscales “puros”.

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

¹⁵² [El rastro del dinero • Finanzas y Desarrollo • septiembre de 2019 \(imf.org\)](#)

¹⁵³ <http://www.oecd.org/tax/transparency/44430243.pdf>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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 *namings and shaming*, para que esos países sientan el peso del coste reputacional asociado a facilitar la evasión fiscal. Pero la inclusión en esa lista comporta otras desventajas: los países señalados no podrán recibir fondos europeos, y se estrechará la vigilancia sobre los particulares y empresas que operen en ellos. Sin embargo, casos sonados no aparecen en el listado. Es el caso de Suiza, considerado paraíso fiscal desde principios del siglo pasado y con casi dos billones de euros de fortunas extranjeras, y no están Bermudas ni las islas del Canal de la Mancha, reconocidos por intensas actividades de blanqueo de capitales. Además, las sucesivas revisiones llevadas a cabo por la Comisión Europea no han estado exentas de polémica. Pierre Moscovici, que afirma que “esas listas son un progreso sustancial”, sin embargo, afirma que “sigue siendo una respuesta insuficiente ante la escala de la evasión fiscal global”¹⁵⁴. 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, de acuerdo con el diario El País: 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”¹⁵⁵.

En 2021 se aprueba la Ley de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, donde se amplía el concepto de paraíso fiscal¹⁵⁶: “De este modo, con la finalidad de combatir más eficientemente el fraude fiscal, resulta necesario ampliar el concepto de paraíso fiscal y para ello determinar la consideración de jurisdicción no cooperativa, atendiendo a criterios de equidad fiscal y transparencia, identificando aquellos países y territorios caracterizados por facilitar la existencia de sociedades extraterritoriales dirigidas a la atracción de beneficios sin actividad económica real o por la existencia de baja o nula tributación o bien por su opacidad y falta de transparencia, por la inexistencia con dicho país de normativa de asistencia mutua en materia de intercambio de información tributaria aplicable, por la ausencia de un efectivo intercambio

¹⁵⁴ [La UE ya tiene su ‘lista negra’ contra el fraude: identifica 17 paraísos fiscales](#)

¹⁵⁵ Supra nota 23

¹⁵⁶ [BOE.es - BOE-A-2021-11473 Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva \(UE\) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego.](#)



de información tributaria con España o por los resultados de las evaluaciones sobre la efectividad de los intercambios de información con dichos países y territorios. Asimismo, con el fin de otorgar una respuesta más precisa a determinados tipos de fraude, conviene identificar aquellos regímenes fiscales preferenciales que resulten perjudiciales establecidos en determinados países o territorios que facilitan el fraude fiscal". En tanto no se determine reglamentariamente la relación de países y territorios y de regímenes fiscales perjudiciales que tienen la consideración de paraísos fiscales, seguirá estando vigente la antigua lista de paraísos fiscales recogida en el Real Decreto 1080/1991 de 5 de julio.

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

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

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

Del análisis realizado se ha identificado que **20 de las 35 empresas analizadas tienen presencia en paraísos fiscales de acuerdo con el Real Decreto 1080/1991, la lista de la lista de la OCDE en la que sólo figura un país y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017 y vigente en 2020, tanto antes de la revisión de octubre de 2020 como con posterioridad.**

20 de las 35 empresas analizadas tienen presencia en paraísos fiscales de acuerdo con el Real Decreto 1080/1991, la lista de la OCDE en la que sólo figura un país y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017 y vigente en 2020 después de sucesivas modificaciones.



Muchas empresas en sus estrategias o políticas se comprometen a no operar a través de paraísos fiscales, sin embargo, no dan una definición ni indican que consideran paraíso fiscal. La dificultad para establecer hoy en día los territorios considerados paraíso fiscal es elevada. Más allá de los reconocidos por el real decreto 1080/1991, con una lista cada vez más pequeña gracias a los acuerdos de intercambio de información, hasta el momento actual en que la OCDE considera que “ninguna jurisdicción está actualmente catalogada como un paraíso fiscal no cooperativo por la Comisión de Asuntos Fiscales”¹⁵⁷. La Comisión Europea por su parte publicó en 2017 una lista negra y gris de paraísos fiscales¹⁵⁸, que se ha actualizado periódicamente. Hasta llegar a diciembre de 2018 con solamente 5 jurisdicciones dentro de la lista negra, lista que fue ampliada en 10 países más en marzo de 2019, engrosando un total de 15 países. El 18 de febrero de 2020 se elimina completamente de la lista a Armenia, Antigua and Barbuda, Bahamas, Bermuda, Belize, British Virgin Islands, Cabo Verde, Cook Islands, Marshall Islands, Montenegro, St Kitts and Nevis y Vietnam. Cayman Islands, Palau y Seychelles se mueven de la lista gris a la lista negra. Panama es añadida a la lista negra. El 6 de octubre de 2020 Barbados pasa a formar parte de la lista negra y Anguilla pasó de la lista gris a la lista negra. Cayman Islands y Oman salen de la lista. Además, Seychelles aparece en la lista por motivos de transparencia. Con esta revisión **solamente 12 jurisdicciones están en la lista negra y 10 en la lista gris de la Comisión Europea. La lista gris se reduce drásticamente de 2019 a 2020 pasando de 32 jurisdicciones.**

Ninguna empresa presenta fuentes o referencias adicionales en función de la tipología de riesgo fiscal. Las empresas que más información facilitan aluden o toman como referencias listas oficiales del Estado español o de la OCDE y en algún caso la lista de la Comisión Europea. Por ejemplo, Iberdrola, Repsol y Banco Santander contemplan, además del Real Decreto y la OCDE, la lista negra de la Unión Europea.

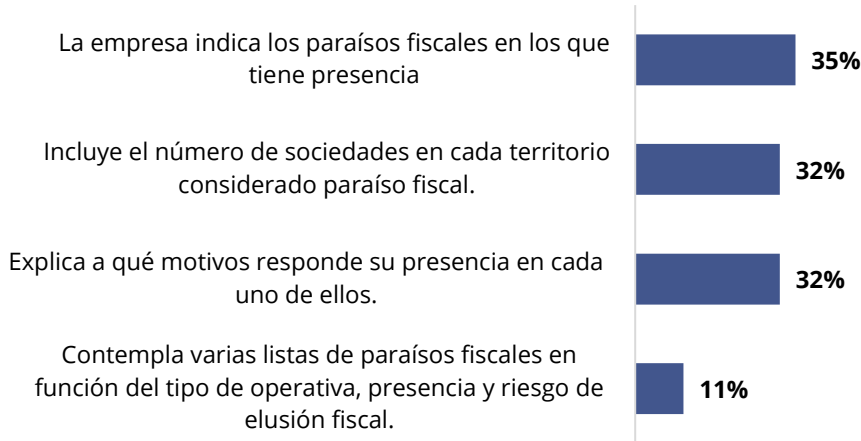
¹⁵⁷ [Lista de paraísos fiscales no cooperativos - OCDE \(oecd.org\)](https://www.oecd.org/tax/paradise/)

¹⁵⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-5121_es.htm

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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



Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: **Indra** señala la presencia en los países considerados paraísos fiscales, según los últimos listados publicados por la OCDE, la Unión Europea y la Agencia Tributaria Española. Describe la actividad desarrollada en Bahrein, Panamá, Gibraltar y Jordania. En los dos primeros aporta el número de empleados asignados, 40 en Bahrein y 100 en Panamá



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Banco Santander** hace referencia a su presencia en territorios offshore a través de sus filiales en Jersey y en Isla de Man, y de su sucursal en Islas Caimán. También presenta esta presencia en un cuadro en el que se hace referencia a la legislación española, la lista de OCDE y la lista negra de la Comisión Europea.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Meliá Hotels** hace referencia a la participada Sol Melia Funding, domiciliada en Islas Caimán. Afirma que su actividad es residual y relativa al antiguo club vacacional sin embargo declara en el informe de Buen Gobierno una operación por importe de 2.666.000 euros en concepto de "variación de los préstamos intragrupo con la matriz enmarcado en la política de gestión centralizada de tesorería". Melià hace referencia a su presencia en algunos nichos fiscales, entre ellos en Holanda, Panamá o Luxemburgo. Afirma que "la presencia en dichas jurisdicciones responde al desarrollo de actividades hoteleras genuina"¹⁵⁹.

¹⁵⁹ Pg 89: [Informe Gestión y CCAA consolidadas MHI 2020.pdf \(meliahotelsinternational.com\)](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



MALA PRÁCTICA: **ArcelorMittal** No se encontró información en el informe de sostenibilidad sobre su presencia en paraísos fiscales, a pesar de que tiene presencia en dichos territorios (Liberia)¹⁶⁰. También se señala que la empresa China Oriental se encuentra incorporada en Bermudas, aunque su país de operaciones es China.



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, en 2017, 2018 y 2019. Sin embargo, en 2016 se identificó por parte del Observatorio de RSC un posible incremento en número de sociedades en paraísos y nichos fiscales. Pese a esta declaración por parte de ACS, la empresa no especifica los países o territorios controvertidos en los que está presente ni las sociedades en liquidación sitas en estos territorios. De acuerdo con el UE Tax Observatory con aplicando un tipo mínimo real del 25% a los ingresos declarados en 2021 ACS tendría que pagar un 382,1% más (235,1, millones extra)¹⁶¹..



MALA PRÁCTICA: **IAG**, pese a tener varias sociedades en Bermudas (dedicada a la actividad de seguros), Isla de Man y Jersey, no hace alusión a su presencia en paraísos fiscales. La única referencia es a Jersey en el apartado de inversiones donde dice textualmente: "British Airways Employee Benefit Trustee (Jersey) Limited, una empresa filial propiedad de British Airways, controla a British Airways Plc Employee Share Ownership Trust (el Trust). El Trust no es una empresa filial legal de IAG; sin embargo, se consolida dentro de los resultados del Grupo. ". En el listado de sociedades participadas figura como actividad principal de una sociedad domiciliada en Jersey la "financiación de aviones".

¹⁶⁰ [Arcelor-Mittal: impuestos en paraísos fiscales y subvenciones públicas millonarias | Nortes | Centradas en la periferia](#)

¹⁶¹ [pg 35 Collecting the tax deficit of multinational companies simulations for the European Union \(archives-ouvertes.fr\)](#)

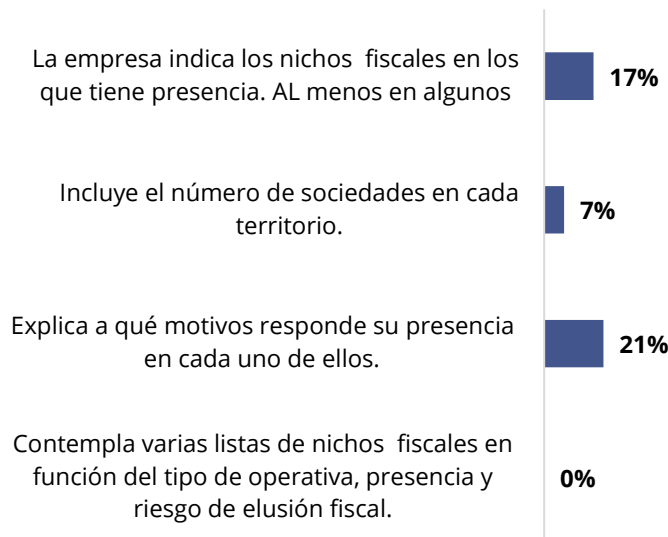


FIS.2. La empresa informa sobre los nichos fiscales en los que tiene presencia

Con relación a la presencia en nichos fiscales, **en 29 empresas de las 35 analizadas se ha identificado presencia en estas jurisdicciones**, de las cuales **solamente 5** (Caixabank, Endesa, Indra, Melià Hotels y Repsol) **la reconocen a efectos fiscales** en todos o algunos de los territorios considerados como nichos fiscales por parte del Observatorio de RSC. Las empresas se refieren a estos territorios de manera desigual: Endesa menciona la lista elaborada por la organización jurisdicciones analizadas por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información en el seno de la OCDE, así como las listas emitidas por otras organizaciones y ONG. Repsol habla de territorios controvertidos e Indra se refiere a estos territorios como jurisdicciones de baja tributación.

29 empresas de las 35 analizadas se ha identificado presencia en estas jurisdicciones, de las cuales solamente 5 (Caixabank, Endesa, Indra, Melià Hotels y Repsol) reconocen a efectos fiscales su presencia en todos o algunos de los territorios considerados como nichos fiscales por parte del Observatorio de RSC.

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



Fuente: Elaboración propia

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Las empresas españolas tienen una importante presencia en países y/o territorios 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.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** afirma que “A 31 de diciembre de 2020 ENDESA no cuenta con participaciones en sociedades radicadas en ningún territorio calificado como paraíso fiscal ni en ningún territorio calificado por terceros como de tributación más favorable a la española. Durante el 2020 ha concluido el proceso de liquidación de la sociedad International ENDESA, B.V. (IEBV) que residía en Holanda”



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** afirma que la definición de paraíso fiscal “no es pacífica” y contempla varias listas diferentes de paraísos fiscales: Real Decreto, Unión Europea, OCDE y otras listas a la que denomina “territorios controvertidos”. Mantenemos



BUENA PRÁCTICA: **Indra** hace mención en su informe de sostenibilidad dentro del apartado de contribución fiscal a “jurisdicciones de baja tributación”. Afirma que, en 2020, Indra desarrolló actividades puntuales en países o territorios como Andorra, Fiyi, Granada, Islas Cook, Líbano, Omán, Seychelles y Túnez. 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 y Turquía. mantenemos



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



MALA PRÁCTICA: **IAG** de acuerdo con el listado de sociedades dependientes y asociadas (idéntico en el Informe y Cuentas Anuales y el Informe Financiero Anual depositado en la CNMV), tiene presencia en Delaware (EEUU), Holanda e Irlanda. 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 podría haber mantenido una posible presencia en Chipre, Bahamas, Luxemburgo, Hong Kong y Puerto Rico, Isla de Man, Jersey y Bermudas.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



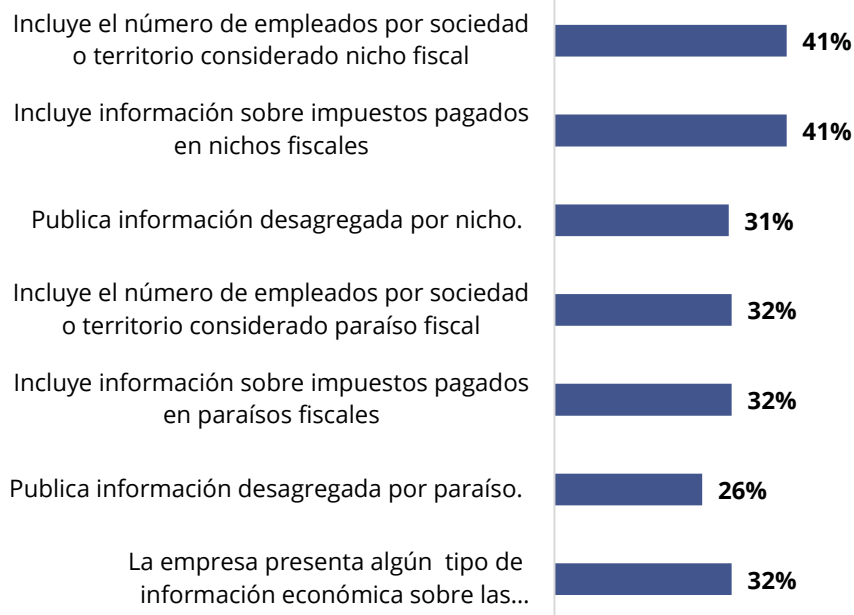
Como se puede observar hay una amplia presencia de empresas en territorios considerados de elevado riesgo desde un punto de vista de fiscalidad responsable. Sería esperable que estas empresas informasen de los riesgos, de los motivos de su presencia en estos territorios y de partidas financieras y de 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 19 empresas que tienen presencia en paraísos fiscales, solamente 6 facilitan algún tipo de explicación acerca de los motivos de esta presencia, BBVA, Indra, Siemens Gamesa, Melià Hotels, Repsol y Banco Santander. No obstante, existen diferencias entre estas empresas.

De las 19 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, y Panamá, los tres considerados paraísos fiscales. Menciona actividad, aunque no número de empleados en Gibraltar, Jordania y Liberia



PRÁCTICA POR MEJORAR. 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: "la constitución de sociedades en territorios calificados como paraísos fiscales por la legislación española se limitará a aquellos casos en que resulta imprescindible para el desarrollo de las actividades comerciales propias del Grupo, como es el caso de las sociedades que operan las tiendas ubicadas en Macao SAR y en Mónaco". ". Hay distintas informaciones que en el pasado señalan una posible estrategia de elusión fiscal a través de un entramado de sociedades en Holanda, Suiza e Irlanda¹⁶².



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Naturgy afirma** que a cierre del ejercicio 2020, el Grupo Naturgy no tiene ninguna sociedad en ningún territorio con consideración de paraíso fiscal atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero). Asimismo, tampoco tenía ninguna sociedad a cierre del ejercicio 2019. Sin embargo, no informa sobre su presencia en Panamá, territorio considerado paraíso fiscal de acuerdo con la Comisión Europea.



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



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Banco Santander** presenta información desagregada de territorios "offshore" de acuerdo con la normativa española, la lista negra de la UE y la OCDE. Distingue entre filiales y sucursales. También informa de filiales y sucursales en territorios incluidos en la lista gris de la UE. Pese al nivel de desagregación de información tiene una fuerte presencia en paraísos fiscales y "territorios controvertidos". Cuenta con diversas filiales y sucursales en Caimán, Jersey, Hong Kong, Bahamas, Suiza, Islas Man y Uruguay. Sería conveniente dada la sensibilidad y riesgo del sector financiero que informase además de resultados e impuestos sobre tipo de operativa a través de estos territorios, volumen de pasivo, etc. Llama la atención la cifra de 612 millones de euros de beneficios antes de impuestos de una sucursal de Islas Caimán, sobre unos resultados brutos antes de impuestos de 2.076 millones de euros del grupo en 2020. No se ha encontrado en la información analizada referencia a la investigación en la que supuestamente está implicado el Banco de acuerdo con Diario 16 "en el mayor escándalo de evasión fiscal de Europa, que el diario francés *Le Monde* ha denominado «el robo del siglo» y que es conocido como el escándalo de los dividendos cum-ex¹⁶³"

¹⁶² [Zara no es una marca española: el entramado fiscal de Amancio Ortega](https://contrainformacion.es/inditex-pago-mas-del-70-de-sus-impuestos-fuera-de-espana-en-2019/)

*<https://contrainformacion.es/inditex-pago-mas-del-70-de-sus-impuestos-fuera-de-espana-en-2019/>

¹⁶³ [Banco Santander sigue investigado por el mayor escándalo de evasión fiscal de la historia - Diario16](https://www.cnb.com/2019/10/14/cum-ex-german-tax-case-could-ripple-through-the-finance-industry.html)

<https://www.cnb.com/2019/10/14/cum-ex-german-tax-case-could-ripple-through-the-finance-industry.html>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



MALA PRÁCTICA: ACS afirma el Informe Integrado que la presencia en paraísos fiscales responde a: " la ejecución de obras o instalaciones físicas en dichos territorios", sin embargo, no se han localizado actividades ni aparecen en el apartado de presencia internacional¹⁶⁴ Barbados, Islas Caimán, Mauricio, en las que el grupo mantiene en su conjunto 6 sociedades

De las 20 empresas sitas en paraísos fiscales, 6 presentan algún tipo de información económica, aunque es desigual y en la mayor parte de los casos insuficiente.

La mayor parte de las 6 empresas que presentan información económica sobre su presencia en paraísos presentan información parcial, bien porque no abordan en la información la totalidad de su presencia, bien porque la información que facilitan en relación con el volumen de actividad que desarrollan a través de las sociedades ubicadas en estos territorios se considera parcial e incompleta.



BUENA PRÁCTICA: Repsol recoge la actividad, participación, situación (activa-inactiva), ingresos totales, resultados antes de impuestos, tipo nominal del impuesto de sociedades e impuestos sobre beneficios devengados de las sociedades sitas en territorios calificados como paraísos fiscales según Real Decreto español y lista de la Unión Europea: Barbados (5); Bermuda (1), Trinidad y Tobago (2), Mauricio (1 con una participación del 15%) E islas Caimán (1 con una participación del 29,66%).



PRÁCTICA POR MEJORAR. ACS en 2017 hacía una breve referencia global a la actividad económica en paraísos fiscales, sin desagregar, y tomaba la "lista gris" de la Unión Europea. En 2019 se limita a exponer en una nota a pie de página en relación a una cifra global de impuesto de sociedades que "Se incluyen pérdidas en países considerados paraíso fiscal por la normativa española, o bien "países y territorios no cooperadores a efectos fiscales" según norma de la Unión Europea, por un total de 37.291 miles de euros y en los que se ha efectuado un pago de impuesto de 217 miles de euros." En 2020 no figura esa información.

¹⁶⁴ <https://www.grupoacs.com/conozca-ac/s/internacional/>



Con relación a las **29 empresas que operan en nichos fiscales solamente 9 empresas: Amadeus, Sabadell, Santander, BBVA, Cellnex, Endesa, Iberdrola, Indra y Repsol facilitan información desagregada por jurisdicción sobre facturación, beneficios, impuestos y número de empleados. Tres son las empresas financieras, Banco Sabadell, BBVA y Santander, lo hacen a través del informe bancario anual de obligada presentación al Banco de España.** Es conveniente recordar que esta información es facilitada por parte de los Bancos 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 beneficios y el impuesto de sociedades entre otra información en todos los territorios donde las entidades de depósito tienen presencia.



PRÁCTICA POR MEJORAR. BBVA publica en el informe bancario anual datos económicos y número de empleados en países considerados nichos fiscales, aunque el Banco no hace referencia a ellos como tales. En Malta, centro de atracción para operaciones bancarias “fantasma”¹⁶⁵, BBVA con tan solo 15 empleados ha declarado beneficios por 440 millones de euros en el periodo 2016-2019. En 2020 ha declarado un total de 63 millones de beneficios. Pese a los compromisos asumidos por BBVA, de acuerdo con información aparecida en Ojo Público en 2018, BBVA continental “emitió cartas de presentación y recomendación a un grupo de importantes clientes que buscan crear sociedades offshore en los paraísos fiscales de Panamá, Nevada (EE.UU.) y las Islas Vírgenes Británicas (Reino Unido) a través del bufete de abogados Mossack Fonseca”¹⁶⁶ De acuerdo con Infolibre, BBVA Uruguay realizó operaciones con el Comisario Villarejo, en la información facilitada por la empresa no se hace referencia a este asunto¹⁶⁷.

¹⁶⁵ [Millones en ganancias, cero empleados: Malta es un punto de acceso para las operaciones bancarias fantasma \(maltatoday.com.mt\)](http://maltatoday.com.mt)

¹⁶⁶ [Los principales clientes recibieron cartas de referencia de BCP y BBVA para sus offshores con Mossack Fonseca | Ojo Público \(ojo-publico.com\)](http://ojo-publico.com)

¹⁶⁷ [Los negocios del BBVA con Villarejo en Uruguay cuando era paraíso fiscal agrandan el agujero negro de los datos que oculta \(infolibre.es\)](http://infolibre.es)



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 Europea¹⁶⁸, OCDE¹⁶⁹ y otras instituciones¹⁷⁰ 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 los beneficios pagados de manera desglosada por país, solamente facilita información en España, Reino Unido e Irlanda, sin embargo, tiene presencia en 27 países, 8 de ellos considerados nichos fiscales (Hong Kong, Irlanda, Delaware, Dubái, Singapur, Taiwán, Malasia y Suiza) de acuerdo con la metodología empleada en el Observatorio de RSC. Grifols se ha visto involucrada en los últimos años en distintas informaciones que le acusan de emplear estrategias de optimización fiscal por el traslado del centro mundial de operaciones de la división de biociencia (75% de actividad del grupo) a Dublín y por la presencia a través de filiales en Delaware, Suiza, Hong Kong y Singapur¹⁷¹. Además de acuerdo con distintas

¹⁶⁸ 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.

¹⁶⁹ OCDE, Líneas directrices para empresas multinacionales (2011) dedica el capítulo IX a las cuestiones relacionadas con la tributación.

¹⁷⁰ 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.

¹⁷¹ [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](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



informaciones diversas informaciones aparecidas en los últimos años apuntan al bajo tipo efectivo del impuesto de sociedades en España¹⁷². En el año 2021 han surgido informaciones que involucran supuestamente al presidente y dos consejeros de la empresa con los papeles de Pandora de acuerdo con los cuales los directivos utilizaron una sociedad en Islas Vírgenes Británicas¹⁷³.

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

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

Este indicador evalúa si la empresa **informa** sobre el impuesto sobre sociedades que soporta en cada uno de los países en los que opera. De acuerdo con este criterio **20 de las 35 empresas presentan información del impuesto de sociedades pagado en los países en los que tiene presencia**. Esto supone un leve crecimiento con respecto a 2019, año en el que el número de empresas que cumplían este criterio era de 18, y refleja un contraste muy amplio con respecto al ejercicio 2017, cuando tan solo 2 empresas se sometían al mencionado criterio. Esta mejora cualitativa en el número de empresas que informan sobre lo pagado en concepto de impuestos sobre beneficios en todos los países en donde opera la empresa tiene su fundamento y explicación en el apartado dedicado a fiscalidad en la Ley 11/2018. Hay que tener en consideración que hay sectores de

20 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.

¹⁷²[Grifols o cómo practicar la 'optimización fiscal' en Irlanda y EEUU - Yoibextigo \(lamarea.com\)](https://www.elboletin.com/grifols-pago-el-ano-pasado-mas-impuestos-en-irlanda-que-en-espana/)
[https://www.elboletin.com/grifols-pago-el-ano-pasado-mas-impuestos-en-irlanda-que-en-espana//](https://www.elboletin.com/grifols-pago-el-ano-pasado-mas-impuestos-en-irlanda-que-en-espana/)
[Grifols solo paga en España el 1% de todos sus impuestos: 1,8 millones \(economista.es\)](https://www.elboletin.com/grifols-pago-el-ano-pasado-mas-impuestos-en-irlanda-que-en-espana/)

¹⁷³ [Los Grifols, pillados en supuestos paraísos fiscales \(consalud.es\)](https://www.consalud.es/los-grifols-pillados-en-supuestos-para%C3%ADsos-fiscales)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



actividad que, por su especial riesgo en materia de corrupción, de elusión fiscal y blanqueo de capitales, como es el caso del sector del petróleo y el financiero, concretamente los Bancos, estaban previamente sometidos a requerimientos normativos que les obligaban a presentar información fiscal desglosada por país. En el caso de los bancos, la Ley 10/2014 de 26 de junio obliga a depositar en el Banco de España el “Informe bancario anual” Este informe ofrece, en base consolidada y con detalle por países, la siguiente información Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad; Volumen de negocio; Número de empleados a tiempo completo; Resultado bruto antes de impuestos; Impuestos sobre el resultado y Subvenciones o ayudas públicas recibidas.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** publica un Informe de Contribución Fiscal en el que detalla la política fiscal del Grupo y la Contribución Fiscal del mismo. Presenta información sobre todos los impuestos (sobre beneficios, a la producción, tributos locales, cargas sociales, tributos medioambientales, impuestos a terceros, etc.) y la contribución fiscal por áreas geográficas. Se aporta el dato de los impuestos pagados y los beneficios obtenidos en todos los países en los que opera.



MALA PRÁCTICA: **Caixabank** presenta información del gasto devengado por impuesto de sociedades en España, Portugal, Polonia, Reino Unido, Alemania y Marruecos, pero no los beneficios e impuestos en países con presencia a través de sucursales, de filiales y sociedades participadas y de oficinas de representación. Tiene sociedades participadas, directamente o a través de BPI en el que tiene una participación del 100%, en Brasil, Angola, Mozambique, Luxemburgo y Suiza entre otros



MALA PRÁCTICA. **Acciona** no facilita información del impuesto de sociedades en todos los países. Solamente para España, Canadá, Alemania, México, Australia, Polonia, Arabia Saudí, Portugal, Brasil y EEUU. Tiene un apartado que denomina “Resto” que en cifra de ventas suponen el 21,77% sobre las ventas totales del grupo. Acciona tiene presencia en Omán y Panamá, considerado paraíso fiscal de acuerdo con la lista negra de la UE además de estar presente en otros 11 territorios controvertidos considerados nichos fiscales a efectos del presente estudio: Andorra, Arabia Saudita, Holanda, Suiza, Hong Kong, Catar o Delaware entre otros.

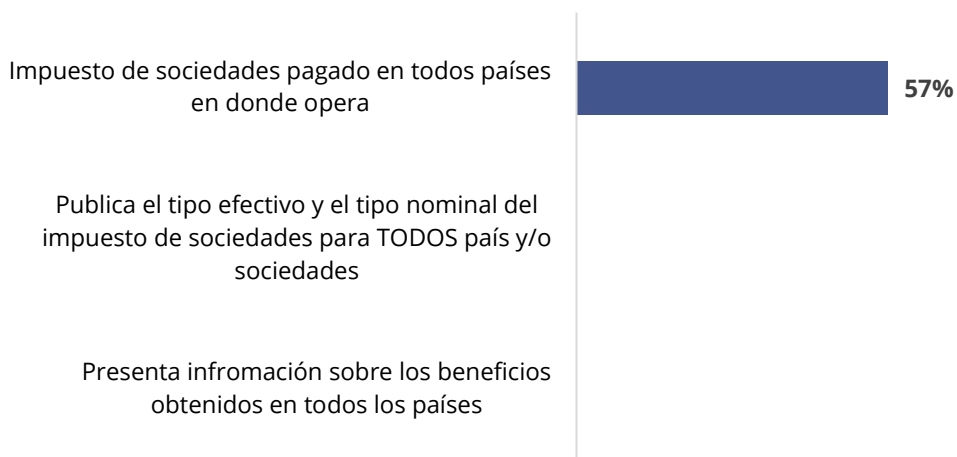


MALA PRÁCTICA: **Telefónica** presenta datos para 17 países de ingresos, beneficios, impuesto de sociedades y empleados, pero referido a 2019, con respecto 2020 presenta información de 11 países, Centroamérica y “otros” (estos junto con Centroamérica suponen cerca del 12% del total de resultado del grupo). Además, distingue entre **impuestos soportados y recaudados** y solamente informa del impuesto de sociedades por regiones: Europa, Latam y Centroamérica¹⁷⁴.

¹⁷⁴ Pg 206 y 207 [Informe-de-Gestion-Consolidado-Telefonica-2020.pdf](#)



Gráfico 1.6. Nivel de cumplimiento indicadores impuestos de sociedades



Fuente: Elaboración propia

Hay empresas que presentan información desglosada en algunos de los países en los que operan, pero no alcanzan al 100% de los mismos. Pese al avance en el número de empresas que presentan información desglosada del impuesto de sociedades por país, ninguna de las empresas analizadas publica el tipo efectivo y el tipo nominal del impuesto de sociedades para todos los países en los que están presentes.

Varias empresas cuentan con documentos específicos para presentar información sobre contribución fiscal. Tal es el caso de Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Colonial, Endesa, Iberdrola, REC, Repsol, Sabadell y Santander.

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

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



internacionales¹⁷⁵ que apuestan por una información país a país en relación a estas cuestiones y que exigen mayor grado de desglose de los datos por filiales en relación a resultado del ejercicio, impuestos sobre los beneficios, número de plantilla, entre otros.

Con relación a los beneficios pagados en todos los países, requerimiento de la Ley 11/2018, 20 empresas presentan información desglosada de los beneficios obtenidos en todos los países en los que operan, lo que supone una mejora con respecto a 2019, cuando tan solo 13 empresas aportaban esta información.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Bankia** Tanto la estructura organizativa como las distintas líneas de negocio realizadas por Bankia son desarrolladas en territorio nacional. De ahí que el importe del beneficio del Grupo se obtenga en su totalidad en España. Esto lo afirma en el EINF sin embargo en el informe bancario anual en el apartado resto de países figuran 1.946 miles de euros y 6 empleados en "resto de países" contradiciendo lo que figura en el en EINF.

MALA PRÁCTICA: **Acciona** presenta información sobre los beneficios antes de impuestos: España, Chile, México, Italia, Portugal Polonia, Alemania, Polonia, EEUU y resto. Esta última partida sin considerar las operaciones corporativas representa casi el 10% del beneficio total.

MALA PRÁCTICA: **ArcelorMital**. Únicamente dato global de resultados antes de impuestos.



MALA PRÁCTICA: **IAG** con participadas en 12 países solamente informa de beneficios obtenidos en Reino Unido, España y República de Irlanda

MALA PRÁCTICA: **Inditex** presenta información clasificada a nivel regional: América, Asia, España y Europa. En todas las regiones presenta información sobre los principales países y añade un apartado de "otros" con un total de 359 millones sobre 4.541

¹⁷⁵ Supra 98

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

El ejercicio objeto de análisis ha estado marcado por la pandemia y la práctica paralización de la actividad en algunos sectores durante el periodo de confinamiento. En muchas empresas esta situación ha generado una caída de sus ingresos y beneficios y el Estado avalado por la Unión Europea ha acudido en su rescate utilizando diversas formulas: créditos ICO, avales, Ertes o trasferencias directas. Estas medidas de ayuda ha sido instrumentadas a través de sucesivos reales decretos. Por otro lado a finales de 2020, se abrió la convocatoria para los fondos de reconstrucción de la Unión Europea y que, en el caso de España, suman **140.000 millones de euros**. Las empresas han tenido que iniciar la redacción de sus proyectos que estuviesen dentro de la estrategia del Gobierno, denominada «España Puede», que prevé destinar, por ejemplo, unos **26.600 millones a transición ecológica y otros 23.700 millones a digitalización**¹⁷⁶. **Las ayudas más cuantiosas han sido las derivadas del ahorro de gastos de personal de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). No obstante, ninguna empresa salvo IAG y Acerinox informa del ahorro motivado por los ERTES**

Se denota la existencia de **diversos criterios de interpretación por parte de las empresas analizadas en relación a qué consideran subvención o ayuda pública**. Hay empresas que hacen referencia la Guía de Ayudas de Estado de la Comisión Europea (Banco Santander). INDRA incluye dentro del código ético la norma de conducta en relación a subvenciones y ayudas públicas, en el que explica que se entiende por subvención (aportaciones de fondos directamente y financiación en condiciones ventajosas frente al mercado, crédito) y actuaciones que están prohibidas. AMADEUS menciona que recibe incentivos fiscales como disminución de impuestos a pagar en relación a los gastos de investigación y desarrollo incurridos por el Grupo. Afirma que “estos incentivos son, en sustancia, subvenciones públicas”¹⁷⁷. 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 capital¹⁷⁸. A partir de esta falta de criterio homogéneo la información facilitada por las empresas es muy desigual y en muy pocos casos va más allá de dar una cifra global sin información de tipo de ayuda o subvención, proyectos o actividad subvencionada, cantidad por proyecto, el organismo que lo concede y país.

¹⁷⁶ [Las empresas del Ibex pugnan por los 140.000 millones de ayudas de la UE \(abc.es\)](https://www.abc.es)

¹⁷⁷ Cuentas Anuales Consolidadas, 2018, Amadeus .pg 32

¹⁷⁸ Cuentas Anuales Consolidadas, 2019. REE. Pg 30



En relación a las subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público, 8 empresas presentan información especificando cantidades y organismo que la ha concedido:

AENA, Caixabank, Enagás, Endesa, IAG, PharmaMar, Siemens Gamesa y Viscofan. Son varias las empresas que afirman que no han recibido subvenciones pero que consultando terceras fuentes esta afirmación entra en contradicción o que presentan información diferente en el

Estado de Información no Financiera y en las Cuentas Anuales. Otras empresas afirman que no han recibido “cantidades significativas” sin facilitar más información. Algunas empresas, las menos, hacen extensivo el concepto de subvención y ayuda financiera no solamente a la concesión directa, también a otro tipo de subsidios o ayudas financieras como pueden ser los incentivos y deducciones fiscales, asignación de derechos de CO2 (Iberdrola, Acerinox...).

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



BUENA PRÁCTICA: IAG Iberia aporta una información muy detallada sobre las ayudas públicas recibidas por motivos derivados de la crisis generada por la pandemia de COVID-19. La empresa indica el volumen total de subvenciones recibidas por los gobiernos británico, irlandés y español, aportando las cantidades: Gobierno británico - Coronavirus Job Retention Scheme (CJRS), Gobierno irlandés - Temporary Wage Subsidy Scheme (TWSS) y Employment Wage Subsidy Scheme (EWSS): 344 millones € Gobierno español - Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE): ahorro de gastos de personal adicionales de 214 millones de euros. Se especifican las instituciones que concedieron las ayudas y subvenciones (Coronavirus Corporate Finance Facility (CCFF); Ireland Strategic Investment Fund (ISIF); UK Export Finance (UKEF); Instituto de Crédito Oficial (ICO). Asimismo, aclara la finalidad a la que han sido destinadas (sueldos de los empleados, mantenimiento de empleos de los trabajadores y pago de sus seguros sociales). En El Estado de Información no financiera señala que de los 474 millones de euros incluyen 122 millones de euros relacionados con el valor de los derechos a coste cero en 2020.

Se ha encontrado información adicional en infosubvenciones. Tanto Iberia Líneas Áreas de España, S.A como Vueling, ambas compañías españolas y pertenecientes al mismo grupo empresarial, recibieron en 2019 más de 50 subvenciones en concepto al transporte aéreo para residentes de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla y asistencia para familias numerosas otorgadas por la D.G Aviación Civil perteneciente al actual M. de Transporte. Tiene otras dos ayudas financieras del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial para la financiación de la innovación y la internacionalización¹⁷⁹. En Infosubvenciones¹⁸⁰ Vueling figura con 25 subvenciones concedidas. Ambas empresas, Vueling e Iberia, figuran como receptoras de cuantiosas subvenciones por diversos conceptos, que suman en ambos casos varias decenas de millones de euros.

¹⁷⁹ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>

¹⁸⁰ [Infosubvenciones](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Acciona** contabiliza importantes sumas en subvenciones y “Otros ingresos a distribuir en varios ejercicios. La información que proporciona es muy limitada y se limita a la siguiente: A 31 de diciembre de 2020, el importe de subvenciones de capital y subvenciones de explotación recibidas por la compañía asciende a 848 y 5.539 miles de euros (EINF). EN las cuentas anuales “El epígrafe subvenciones se corresponde en gran medida con importes concedidos en Estados Unidos para la construcción de parques eólicos”. La cifra total es de 91.311 miles de euros en 2020 y de 104.599 miles de euros en 2019.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Grifols** detalla cantidades en EEUU y España, pero no finalidad ni organismos. En las cuentas anuales señala la cuantía de las subvenciones de capital y las “subvenciones de tipo de interés”, A los que denomina créditos privilegiados.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Acerinox** Informa sobre el volumen de ayudas derivadas COVID-19, que son 2.280.000€ junto con las obtenidas para otras finalidades (I+D, medioambiente, asignación de emisiones y formación). No obstante, no especifica los organismos que conceden las ayudas



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Repsol** publica en la web, en el apartado de Ley de transparencia publica, las subvenciones recibidas y vigentes en 2020 en España, el nombre del organismo, el objeto de la subvención y el importe. La única información en el Estado e Información No Financiera afirma que las Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno son de 18 millones de euros, sin embargo, no presenta información de organismos, países y finalidad o tipo de ayuda.



MALA PRÁCTICA. **Endesa** La información facilitada no es clara, no especifica organismos en relación a las cantidades. Afirma que las subvenciones cobradas han sido de 0,5 millones de euros sin embargo añade a pie de página que el dato de subvenciones públicas recibidas se corresponde con el importe total de las subvenciones públicas cobradas en el año 2020, todas en España (siendo su importe en 2019 1,7 millones de euros y, ambos importes en España). El dato que se venía informando hasta ahora en este apartado era saldo de las subvenciones de capital, cuyo importe a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 261 millones de euros (273 millones de euros a 31 de diciembre de 2019). Hace mención a las oportunidades derivadas de las subvenciones provenientes del fondo de recuperación de la UE sin embargo no hace referencia, en su caso, a la recepción de ayudas con motivo de la pandemia en 2020.

MALA PRÁCTICA. **Amadeus** afirma en el EINF que “no ha recibido ninguna subvención de ninguna institución pública durante el año 2020. Tampoco en 2019”. No obstante, en el documento de CCAA 2019, en la pág. 23 se menciona: “subvenciones gubernamentales recibidas de las autoridades fiscales francesas es de 23,0 millones de euros para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019” y en las cuentas anuales referidas a 2020 “El Grupo recibe incentivos fiscales por los gastos de investigación y desarrollo incurridos de las autoridades fiscales francesas (Crédito Fiscal para la Investigación)”.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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



MALA PRÁCTICA: **Bankinter** afirma “No se han recibido subvenciones o ayudas públicas por parte de Bankinter S.A. ni ninguna entidad del grupo” sin embargo en infoesubvenciones figura como concesionaria en 2020 por más de 9 millones de euros¹⁸¹.

Por su parte 17 empresas especifican aunque con diferencias en el nivel de detalle la finalidad de la subvención recibida.

Con relación a las empresas que presentan información de las subvenciones desglosadas para al menos los 3/5 países en los que están presentes, un total de 10 empresas cumple con este indicador.

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

Con relación a este indicador, **11 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.**

11 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 19 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.**

¹⁸¹ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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

Ninguna empresa facilita información para cada sociedad dependiente que incluya facturación, beneficios e impuestos y número de empleados. 9 empresas de las 35 analizadas presentan alguna información económica de esas sociedades como facturación, capital o resultados, entre otros. Estas empresas son AENA, Almirall, Sabadell, Santander, Bankinter, Caixabank, Indra, Merlin Properties y REC.



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



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



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

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



Beneficios por país.

Del análisis realizado se ha identificado un amplio incumplimiento por parte de las empresas obligadas a facilitar en su Estado de Información no Financiera los beneficios obtenidos en todos los países en los que está presente. Solamente **20 empresas de las 32 empresas obligadas, lo que supone un 62,5%** informan de los beneficios obtenidos en todos los países en el Estado de Información no Financiera. Hay **empresas que directamente no hacen alusión a esta información en su Estado de Información no Financiera** como es el caso de **Viscofan** que incluye como tema material los beneficios obtenidos por país pero que sin embargo omite esta información en el Estado de Información no Financiera.

Otras empresas presentan información agregada por impuesto pagados e impuestos recaudados. Otro grupo de empresas presentan **información agregada por áreas geográficas o solamente para un conjunto de países.** **Grifols** presenta información sobre resultados e impuestos en España, Irlanda y Resto del Mundo. Tiene presencia en 32 países, de los cuales 9 tienen la consideración de nichos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el observatorio de RSC. **Inditex** presenta información clasificada a nivel regional: América, Asia, España y Europa. En todas las regiones presenta información sobre los principales países y añade un apartado de "otros" con un total de 109 millones sobre 959 millones de resultados sin la consolidación. **Naturgy** presenta solamente información de los beneficios en 6 países, tiene otro apartado con resto Latinoamérica y resto del mundo. El caso de **Telefónica** es similar: Presenta información sobre algunos países no sobre todos. Agrupa Centroamérica con 35 millones de euros y en otros incluye la cifra de 231 millones de euros. En total cerca del 12% del total de beneficios.

Aunque la información no es completa en muchas empresas, ha habido una evolución favorable con respecto a ejercicios anteriores en las que la ausencia de información se justificaba por **razones comerciales o sensibles o estratégicas.**

Subvenciones recibidas.

Como se menciona en el análisis del indicador FIS.5 se denota la existencia de una amplia diversidad de criterios de interpretación por parte de las empresas analizadas en relación a qué consideran subvención o ayuda pública. La información suministrada por las empresas en este apartado es escasa limitándose en la mayor parte de los casos a facilitar una cifra global, sin especificar organismo que le ha concedido la subvención, finalidad ni país. De las empresas analizadas y que están obligadas a presentar el Estado de Información no Financiera, 29 de ellas, un 91% sobre el total obligadas, presentan información sobre subvenciones recibidas aunque como se ha comentado la información es escasa y no responde a las expectativas de conocer las

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



relaciones de las empresas con las administraciones públicas en los distintos países en los que operan a través de acuerdos o acceso a convocatorias públicas que se transformen en ayudas directas, indirectas o financieras concedidas por estas últimas. Hay empresas afirman que no han recibido subvenciones, pero sin embargo de acuerdo con la base de datos de infosubvenciones han sido adjudicatarias durante 2020 de subvenciones y/o ayudas del Estado. Tal es el caso de **Bankinter**. Otras empresas simplemente dicen que los importes no son materiales o que no han recibido subvenciones significativas, sin especificar más. Este es el caso de **Cellnex y Mapfre**. En el caso de IAG tanto Iberia Líneas Áreas de España, S.A como Vueling, ambas compañías españolas y pertenecientes al mismo grupo empresarial, figuran en infosubvenciones como receptoras de subvenciones¹⁸².

En ocasiones se excluye de la información facilitada a las subvenciones de capital. Y en este ejercicio es muy escasa la información relativa a ayudas financieras o transferencias directas recibidas con motivo de la pandemia.

¹⁸² <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>

...

3.3 CORRUPCIÓN

3.3 CORRUPCIÓN

La **puntuación obtenida** por las empresas analizadas en materia de corrupción tiene un promedio de 31,94 sobre 100 puntos, frente a los 29,14 puntos registrados en 2019. A pesar de esta leve mejoría, **corrupción es la dimensión que obtiene la segunda peor puntuación**, solo por detrás de Derechos Humanos.

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

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

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
CIE AUTOMOTIVE	1	48,29
CELLNEX	2	46,27
BANCO SABADELL	3	44,98
MELIÀ HOTELS	4	44,59
REC	5	42,89
TELEFÓNICA	6	42,00
BANKIA	30	19,43
ALMIRALL	31	19,17
IAG	32	18,60
INDITEX	33	17,23
ACERINOX	34	17,06
INMOB. COLONIAL	35	15,82

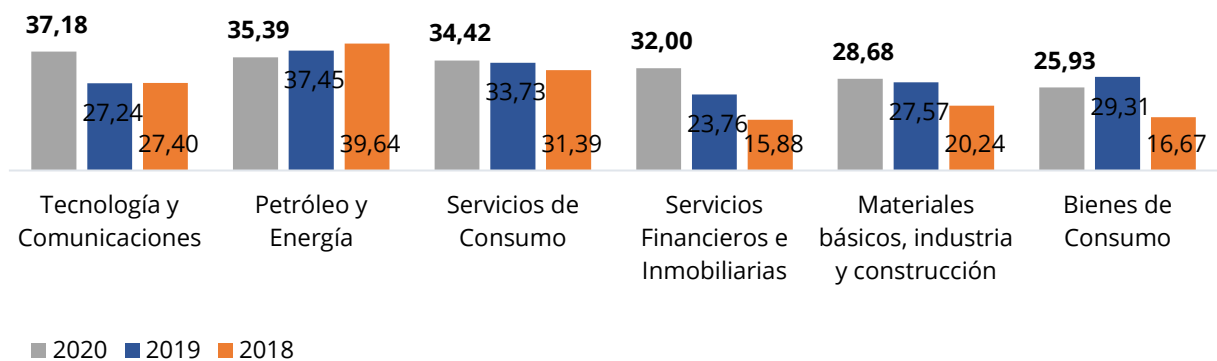
Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



El sector mejor posicionado es el de Tecnología y Comunicaciones (Amadeus, Cellnex, Indra y Telefónica) con una valoración media de 37,18 puntos. El sector con menor puntuación es el de Bienes de Consumo (Almirall, Grifols, Inditex, PharmaMar y Viscofan) con una valoración media de 25,93 puntos sobre 100.

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



Fuente: Elaboración propia

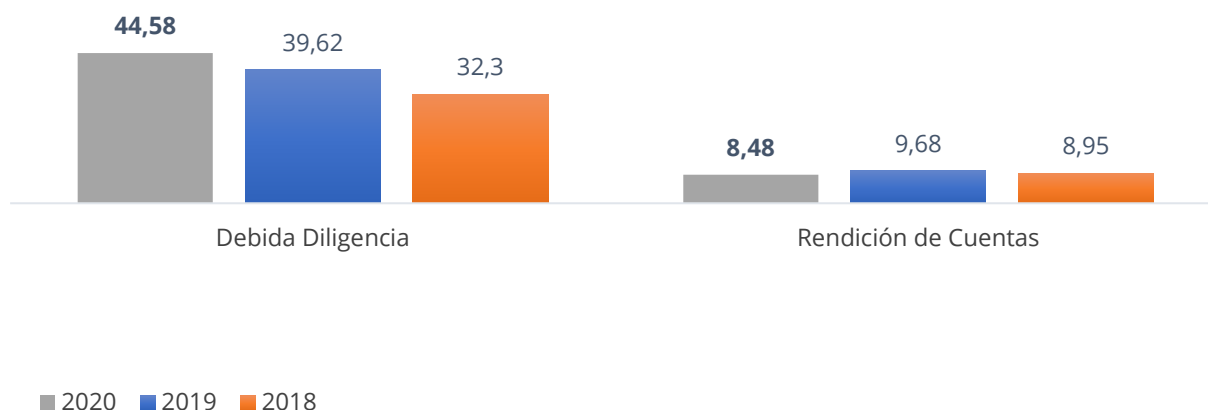
3.3 CORRUPCIÓN



En relación a la lucha contra la corrupción se han analizado un total de 72 indicadores distribuidos en dos áreas y 7 dimensiones. Las áreas son: debida diligencia y rendición de cuentas. El número de indicadores se incrementa respecto a los 54 considerados en 2019 para incluir cuestiones relativas a los riesgos de corrupción en el contexto de la pandemia (en particular, en relación a la contratación pública y subvenciones o apoyos financieros procedentes de administraciones públicas españolas).

Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en el área de debida diligencia con un promedio de 44,58 puntos sobre 100 posibles, lo que supone un incremento significativo respecto a los 39,62 puntos registrados en 2019. Con gran diferencia, el área de rendición de cuentas obtiene una valoración promedio de tan solo 8,48 puntos, empeorando ligeramente respecto a los 9,68 puntos obtenidos en promedio en 2019.

Gráfico 3.3.2. Puntuación por dimensión en el área de corrupción

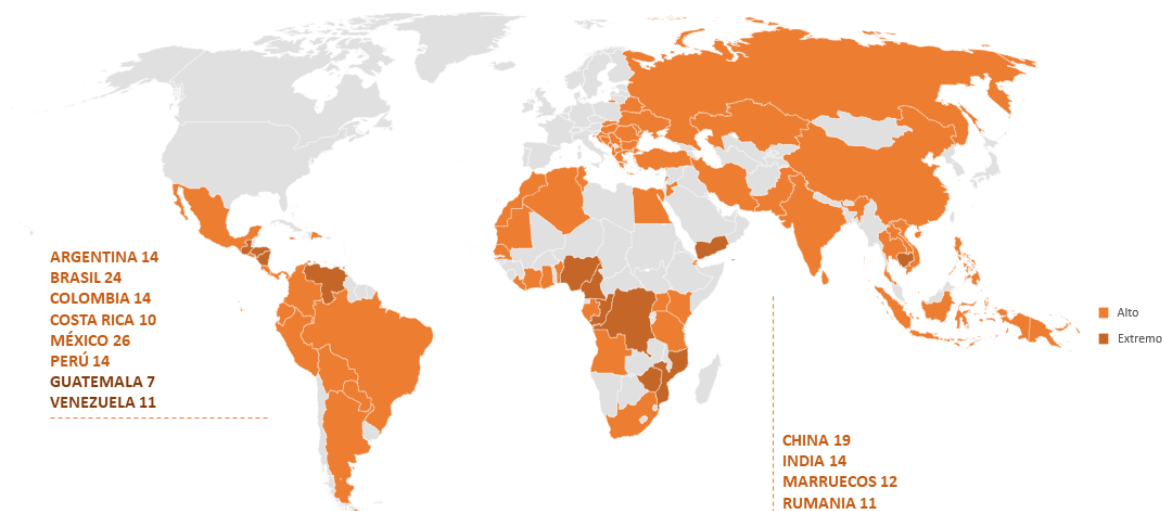


Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



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



Fuente: Elaboración propia

Sería esperable que las empresas con una mayor presencia en países de riesgo 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 de la gestión de los mismos. Sin embargo, **las empresas que más presencia tienen en países de riesgo extremo y riesgo alto en corrupción**¹⁸³ (Inditex: 49 países, Amadeus: 42, Indra: 40, ArcelorMittal: 34, Siemens Gamesa y ACS: 29) **facilitan escasa información sobre cómo han afrontado estos riesgos en 2020**, obteniendo una puntuación promedio de 22,50 sobre 100 puntos posibles.

¹⁸³ De acuerdo con el [Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional en su edición de 2020](#).

1. CONTEXTO.

Definición, impactos y percepciones de la corrupción

La corrupción es un fenómeno complejo que cubre un amplio espectro de prácticas ilícitas con diversos objetivos. La Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción (2003¹⁸⁴) identifica los siguientes delitos de corrupción en el sector público y privado: soborno, malversación, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, abuso de funciones, lavado de dinero y encubrimiento u obstaculización de la justicia. Esta clasificación general es una referencia válida, sin embargo, **las prácticas corruptas a menudo implican una combinación de varios de los elementos anteriores, y toman diferentes formas en función de los contextos socioeconómicos, culturales y políticos en los que se manifiestan.**

Los efectos negativos de la corrupción para la sociedad van más allá del perjuicio económico directo, que tomando en cuenta solo los sobornos, superaría el 2% del PIB mundial (1,3 billones de euros) en 2019, según estimaciones del Fondo Monetario Internacional¹⁸⁵. La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) menciona otras afectaciones relevantes¹⁸⁶, entre ellas:

- Ineficiencia en los sectores público y privado, que repercute negativamente en los niveles de bienestar de la población (particularmente en la más vulnerable) y crea sistemas de incentivos disfuncionales en ambos sectores.
- Pérdidas personales: desde la intimidación a las personas obligadas a pagar pequeños sobornos en su vida cotidiana, a las represalias sufridas por quienes se atreven a denunciar casos de corrupción.
- Deterioro de la confianza en las instituciones públicas, el sistema judicial y el sistema político.
- Disminución de la capacidad del Estado para proporcionar servicios públicos adecuados, garantizar los derechos de los ciudadanos y ejercer de manera adecuada su función reguladora de la competencia.
- Aumento de la polarización social, la violencia y el crimen organizado.

UNODOC destaca asimismo que la corrupción supone un freno estructural para los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Al margen de este carácter transversal, cabe recordar que el Objetivo 16¹⁸⁷,

¹⁸⁴ [United Nations Convention against Corruption](#)

¹⁸⁵ [Europa Press, 02-04-2019 "El pago de sobornos supera los 1,3 billones anuales, el 2% del PIB mundial, según el FMI"](#)

¹⁸⁶ [UNODC, s/f: Efectos de la corrupción](#)

¹⁸⁷ [Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas](#)

3.3 CORRUPCIÓN



“Paz, justicia e instituciones sólidas” establece como una de las metas “reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas”.

Pese a la existencia de multitud de iniciativas que tratan de combatir la corrupción a diversos niveles, esta continúa siendo una realidad ampliamente extendida en el ámbito empresarial. Según datos del Banco Mundial¹⁸⁸, un 16,3% de las empresas (a nivel mundial) habrían registrado solicitudes de soborno en el desarrollo de sus actividades, un 23% estarían presionados a entregar sobornos para lograr contratos públicos, un 12,7% para obtener licencias de actividad y hasta un 32,8% de las empresas consideran la corrupción como una de las mayores limitaciones para su desarrollo.

El Eurobarómetro 502: Especial Corrupción¹⁸⁹, publicado en 2020 en base a más de 27.000 encuestas realizadas en 2019, sitúa la sociedad española como una de las más críticas con este fenómeno en el ámbito europeo, sin embargo, mantiene en altos niveles la percepción de presencia de la corrupción y de afectación de la misma a nivel personal. Un 81% de los españoles considera la corrupción inaceptable, frente al 69% del conjunto de la UE. En cuanto a la presencia de la corrupción en el propio país, el promedio europeo se sitúa en un 71%, alcanzando en España un alarmante 94% de ciudadanos que ven la corrupción como un problema habitual en país. Adicionalmente, el Eurobarómetro revela que un 58% de los ciudadanos españoles considera que la corrupción tiene efectos sobre su vida cotidiana (frente al 26% del promedio de la UE). Un 37% de los europeos (47% de los españoles) consideran que la corrupción está ampliamente extendida en el mundo empresarial. Finalmente, una parte significativa de los encuestados, 52% a nivel español y 42% a nivel comunitario, consideran que la corrupción se ha incrementado en su país en los últimos 3 años.

En el mismo sentido, **el Barómetro Global de la Corrupción (Global Corruption Barometer – European Union), publicado en 2021 por Transparencia Internacional¹⁹⁰, refleja diversos aspectos de la percepción ciudadana de este fenómeno en el contexto de la pandemia.** Según esta investigación, un 32% de los encuestados consideraron que la corrupción se habría incrementado en el último año en su país (34% en España). Un 62% valoraron la corrupción política como un gran problema nacional (86% en España), mientras que menos de la mitad de los europeos (43%) estiman que su gobierno hace lo suficiente para combatirla (33% en España).

Los datos del Eurobarómetro o el Barómetro Global de la Corrupción tienen su reflejo a nivel nacional en **los Barómetros Mensuales del Centro de Investigaciones Sociológicas, según los cuales, la corrupción se mantiene entre las principales preocupaciones de los**

¹⁸⁸ [World Bank Data: Enterprise Survey \(Corruption\)](#)

¹⁸⁹ [Special Eurobarometer 502: Corruption \(2020\)](#)

¹⁹⁰ [Transparencia Internacional, Global Corruption Barometer – European Union \(2021\)](#)

3.3 CORRUPCIÓN



españoles durante los meses de enero¹⁹¹ y febrero¹⁹² de 2020, siendo el principal problema para en torno a un 5% de los encuestados en ambos meses, solo superada por el desempleo, los políticos (y la política en general) y la situación económica. Sin embargo, a partir de marzo, la entrada en escena de la pandemia (y la inclusión por parte del CIS de diversas variables relacionadas con la misma) rompe esta tendencia (relativamente estable en los últimos años). De este modo, a partir del Barómetro del mes de abril, la corrupción no logra entrar entre los 10 principales problemas de los españoles: en diciembre de 2020¹⁹³ ocupa el 13º lugar, siendo considerada el principal problema por apenas un 1,2% de los encuestados.

Por su parte, el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional 2020¹⁹⁴, España ocupa el 32º puesto en el ranking mundial (180 países), con 62 puntos sobre 100. En 2019 España ocupó el puesto nº 30, con idéntica puntuación. En conclusión, cabe afirmar que **la corrupción continúa siendo una problemática que preocupa en gran medida a la sociedad española**, si bien durante el año 2020 pudo tener un menor peso relativo entre las preocupaciones de la ciudadanía.

Novedades en el marco regulatorio de la corrupción

La emergencia de la pandemia del Covid-19 supuso una notable interrupción de diversas iniciativas regulatorias, entre las que cabe destacar las relacionadas con la protección de los denunciantes.

En 2019 el Parlamento Europeo aprobó la Directiva relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión¹⁹⁵, que entraría en vigor en diciembre de 2020, con un plazo de trasposición a las legislaciones nacionales de 2 años. Este documento incluye la protección de los denunciantes de corrupción entre sus ámbitos de intervención prioritarios, haciendo referencia específicamente a las irregularidades en la contratación pública, la prevención del blanqueo de capitales, las prácticas de competencia desleal o la evasión y elusión fiscal.

A pesar del plazo inicialmente previsto para la transposición de la Directiva a las legislaciones nacionales (diciembre de 2021), **solamente 5 países (Dinamarca, Lituania, Malta, Portugal y Suecia) adoptaron leyes en este sentido a lo largo de 2021**¹⁹⁶. Según Transparencia Internacional, otros 14 países estarían en fase de desarrollo o discusión de este tipo de

¹⁹¹ [Barómetro Mensual del CIS, enero 2020](#)

¹⁹² [Barómetro Mensual del CIS, febrero 2020](#)

¹⁹³ [Barómetro Mensual del CIS, diciembre 2020](#)

¹⁹⁴ [Transparency International: Corruption Perceptions Index 2020, Spain](#)

¹⁹⁵ [Directiva UE 2019/1937](#)

¹⁹⁶ [Whistleblowing Monitor](#)

3.3 CORRUPCIÓN



regulaciones a cierre de 2021¹⁹⁷. **En el caso de España, el proyecto de ley se encontraría todavía en fase de elaboración, estando prevista su discusión a inicios de 2022**¹⁹⁸. Como se mencionó en ediciones anteriores del presente informe, este proyecto de ley estuvo precedido de otras iniciativas legislativas presentadas por diversas fuerzas políticas a lo largo de la legislatura, las cuales no prosperaron¹⁹⁹.

Este modesto avance en la protección de los denunciantes a nivel nacional y comunitario es más cuestionable si tenemos en cuenta que normalmente las leyes no entran en vigor de manera inmediata, sino tras un proceso de desarrollo reglamentario y administrativo. Además, cada Estado miembro debe informar sobre el trabajo realizado a la Comisión Europea, que evalúa si el marco legal nacional está en línea con la Directiva.

A nivel nacional, el “Informe sobre el Estado de Derecho en 2021: Situación del Estado de Derecho en la Unión Europea” (Capítulo España²⁰⁰), emitido por **GRECO**, menciona con respecto a la prevención de la corrupción que España “continúa mejorando su marco de integridad y ha asumido el compromiso de elaborar legislación en ámbitos decisivos, como la transparencia de las actividades de los grupos de interés, el código deontológico de los funcionarios y la protección de los denunciantes”. Sin embargo, **critica la inexistencia de una política integral para prevenir y reducir la corrupción, es decir, la dispersión de iniciativas legislativas a diversos niveles institucionales. También cuestiona la falta de una financiación y recursos humanos adecuados para la gestión eficaz de los casos de corrupción de alto nivel (“macrocausas”)**.

Entre las novedades a nivel regulatorio, cabe destacar la revisión del **Código de Buen Gobierno publicada en 2020**²⁰¹, **que incluye 3 recomendaciones en cuanto a la gestión anticorrupción:**

- Que la comisión de auditoría sea la encargada de supervisar el proceso de reporte de información no financiera, incluyendo la información relativa a la gestión de los riesgos de corrupción (Recomendación 42).
- Que la política de control y gestión de riesgos identifique los riesgos de corrupción (y otros no financieros) (Recomendación 45).

¹⁹⁷ [Transparency International, December 2021: Are EU countries failing to protect whistleblowers?](#)

¹⁹⁸ [El País, diciembre 2020: España aplaza la norma europea que protege a los denunciantes.](#)

¹⁹⁹ [Newtral, diciembre 2021: Últimas semanas para aprobar la ley de protección a los denunciantes de corrupción en España](#)

²⁰⁰ [GRECO, Informe sobre el Estado de Derecho en 2021: Situación del Estado de Derecho en la Unión Europea \(Capítulo España\)](#)

²⁰¹ [CNMV, 2020: "Código de Buen Gobierno"](#)

3.3 CORRUPCIÓN



- Que las políticas de sostenibilidad reflejen los “principios, compromisos, objetivos y estrategias” en relación a conductas ilegales como la prevención y el soborno (Recomendación 55).

Riesgos de corrupción en el contexto de la crisis sanitaria

La irrupción de la pandemia, especialmente a partir de marzo de 2020, dio lugar a un nuevo escenario en relación a los riesgos de corrupción.

Como se mencionó anteriormente, la actividad legislativa²⁰² y judicial²⁰³ se vio seriamente afectada por la emergencia sanitaria, conllevando retrasos en los procesos asociados a su ámbito de influencia. De este modo, numerosas cuestiones regulatorias o juicios por casos de corrupción quedaron en suspenso durante meses, limitando la respuesta de las instituciones a este fenómeno. En palabras del secretario general de la **ONU António Guterres**²⁰⁴, **“la corrupción en tiempos de la COVID-19 podría llegar a socavar gravemente la buena gobernanza en todo el mundo, y a desviarnos aún más de nuestro camino hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible”**

Al margen de esta parálisis en procesos que en muchos casos ya llevaban años en curso, **la propia situación de emergencia sanitaria implica una serie de riesgos de corrupción específicos en la interacción entre Estados y empresas.**

Por una parte, **la necesidad de una respuesta inmediata a la crisis dio lugar a una proliferación de procesos contratación pública con carácter de urgencia.** La Comisión Europea emitió en abril de 2020²⁰⁵ una recomendación orientada a flexibilizar los procedimientos para la adquisición de suministros, servicios y obras necesarias para hacer frente a la crisis; entre las medidas propuestas se incluía la posibilidad de reducir los plazos de adjudicación o incluso habilitar adjudicaciones directas acordes a las necesidades de “extrema emergencia”. Sin embargo, la recomendación de la Comisión llamaba a una utilización mesurada de dichas medidas, basándose en la postura del Tribunal de Justicia de la Unión Europea: **“Dado que, en estos casos, los poderes adjudicadores se apartan del principio básico del Tratado relativo a la transparencia, el Tribunal exige que el recurso a este procedimiento tenga carácter excepcional”.**

²⁰² [El País, septiembre 2020: El retraso en los trámites aboca a una prórroga de los presupuestos de 2018](#)

²⁰³ [Eldiario.es, abril de 2020: La pandemia empuja a la Justicia a un colapso sin precedentes tras años de abandono sin inversiones ni consensos](#)

²⁰⁴ [Declaración del Secretario General de Naciones Unidas sobre la corrupción en el contexto de la COVID-19](#)

²⁰⁵ [Orientaciones de la Comisión Europea sobre el uso del marco de contratación pública en la situación de emergencia motivada por la crisis del Covid-19](#)

3.3 CORRUPCIÓN



La eventual falta de transparencia en estos procesos de contratación pública, así como la escasa oferta de determinados bienes y servicios por las masivas e imprevistas demandas de las instituciones, constituyen un entorno en el que los riesgos de corrupción pueden intensificarse²⁰⁶. En particular, según un informe de la Oficina de Prevención y Lucha Contra la Corrupción de Baleares²⁰⁷, “las adquisiciones de emergencia son aún más vulnerables a las malas prácticas, ya que pueden implicar un solo abastecimiento, plazos acelerados, prepagos y una lucha general para asegurar los suministros que pueden minimizar la diligencia debida y el escrutinio del proveedor”

Ante esta situación, GRECO emitió, en abril de 2020, una comunicación²⁰⁸ orientada a que los Estados tomaran en consideración los riesgos de corrupción en la respuesta a la emergencia sanitaria. Las recomendaciones de GRECO inciden sobre todo en la vigilancia de los procedimientos de compra pública, el soborno en los servicios relacionados con la asistencia médica, el fraude en la comercialización de insumos o los conflictos de intereses en el desarrollo y aprobación de nuevos productos. En términos similares, la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito²⁰⁹ subrayó la importancia de considerar los riesgos de corrupción en las cadenas de producción, almacenamiento y distribución de vacunas contra el Covid-19, a fin de garantizar una cobertura vacunal adecuada en las poblaciones más vulnerables.

Otro ámbito estrechamente relacionado con la corrupción es el de las actividades de lobby²¹⁰, en tanto que suponen un riesgo de “influencia indebida” o desigual de los grandes grupos de presión corporativos sobre los ámbitos de decisión pública²¹¹. Según la OCDE²¹², la pandemia ha revelado las debilidades de los marcos de gobernanza contra la influencia indebida y las desigualdades en la influencia. Existe el riesgo de que las actividades de lobby por parte de poderosos grupos de intereses poderosos y con estrechas conexiones con los responsables de la toma de decisiones²¹³ conduzcan a respuestas a las crisis sesgadas hacia las demandas de dichos grupos, con un impacto negativo en la resiliencia de las sociedades, los sistemas democráticos y la recuperación económica.

Según Corporate Europe Observatory²¹⁴, **“los lobbistas de muchas industrias están ‘reempaquetando’ viejas demandas de manera oportunista, o desarrollando otras nuevas, y utilizando la crisis del coronavirus para justificarlas, aunque en muchos casos no existe**

²⁰⁶ [OCDE, Integridad pública para una respuesta y recuperación efectivas ante la crisis del Covid-19](#)

²⁰⁷ [Oficina de prevención i lluita contra la corrupció a les Illes Balears, Informe sobre la compra pública de emergencia en respuesta a la emergencia sanitaria derivada del Covid-19](#)

²⁰⁸ [Council of Europe, Corruption risks and useful legal references in the context of Covid-19](#)

²⁰⁹ [UNODC, Policy Paper on Covid-19 vaccines and corruption risks](#)

²¹⁰ Se aborda en profundidad en el capítulo correspondiente a Buen Gobierno en el presente informe.

²¹¹ [OECD Public Governance Reviews, Preventing policy capture](#)

²¹² [OECD, Lobbying in the 21st Century: Transparency, Integrity and Access](#)

²¹³ [Social Europe, Business lobbies offered privileged access to secretive EU Council group](#)

²¹⁴ [Corporate Europe, Corona Lobby Watch](#)

un vínculo claro con la emergencia sanitaria". Desde el inicio de la crisis, la actividad de los lobbies corporativos a nivel europeo se ha orientado, en muchos casos, a la obtención de diversas formas de apoyo público (subvenciones, financiación, ventajas fiscales, etc).

Dichos apoyos, justificados bajo una lógica de excepcionalidad, han sido cuestionados por diversos actores de la sociedad civil europea por sus bajos niveles de condicionalidad en cuanto a cuestiones sociales, medioambientales y de integridad corporativa. Según un reporte de Transparencia Internacional²¹⁵, tanto las políticas monetarias y fiscales, como los apoyos públicos a las grandes empresas, son un ámbito que entraña riesgos específicos de influencia indebida, a través de la cual los intereses particulares de determinados actores corporativos pueden llegar a imponerse a los intereses colectivos, especialmente los de la población más social y económicamente vulnerable.

En resumen: una materialización de los riesgos de corrupción, en un contexto como el generado por la pandemia, implica graves problemas en la capacidad de respuesta a la emergencia y la búsqueda de una salida a la consiguiente crisis económica por parte de los Estados²¹⁶. Problemáticas como la ineficiencia en la asignación de recursos o el incremento de las desigualdades de acceso a los servicios públicos, habitualmente asociadas a la corrupción, toman un carácter dramático cuando tienen como consecuencia riesgos directos e inmediatos sobre la salud de la población²¹⁷, aumentando la desconfianza en las instituciones.

2. ANÁLISIS DE CORRUPCIÓN

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

²¹⁵ [Transparencia Internacional, Getting ahead the curve: Exploring post-COVID-19 trends and their impact on anti-corruption, governance and development](#)

²¹⁶ [UNODC, Beyond COVID-19: Recovering with integrity from the pandemic](#)

²¹⁷ [OHCHR, COVID-19 destaca el costo mortal de la corrupción y la necesidad urgente de que las empresas respeten los derechos humanos](#)

riesgo 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.**

En la presente edición, se consideran también indicadores relativos a la gestión de ámbitos de riesgo de corrupción en el contexto de la pandemia del COVID-19, relacionados sobre todo con información sobre contratación pública y asistencia financiera gubernamental.

2.1 Debida diligencia

El impacto social y coste económico de la corrupción hacen necesario que las grandes empresas cuenten con procedimientos de debida diligencia acordes a la naturaleza y magnitud de los riesgos en los que pueda incurrir. Según la OCDE, **“la debida diligencia es el proceso que deben llevar a cabo las empresas para identificar, prevenir, mitigar y explicar cómo abordan estos impactos negativos reales y potenciales en sus propias actividades, su cadena de suministro y otras relaciones comerciales”**²¹⁸.

Los procedimientos de debida diligencia son una parte importante del establecimiento de pautas de actuación responsables respecto a los grupos de interés, siendo además fundamentales para una correcta adaptación a los diferentes marcos normativos a los que debe someterse la empresa. Más que una mera formalidad, o peor aún, una obligación gravosa, la debida diligencia puede entenderse como una oportunidad para mejorar la competitividad de la compañía, puesto que permite conocer los contextos sociales y de mercado en el que se insertan las actividades de la empresa, tejer alianzas con diferentes actores y contar con impactos positivos en el ámbito reputacional y de marca.

En relación a la corrupción, los procedimientos de debida diligencia deben implicar compromisos formales por parte de la empresa en relación a conductas como el soborno, los pagos de facilitación o la financiación de partidos políticos. Asimismo, este compromiso debe traducirse en procesos de identificación y gestión de riesgos específicos de corrupción, reflejando el abordaje de los riesgos potenciales y materializados en su documentación pública anual.

A efectos del presente análisis, en el área de debida diligencia, se han tomado **en cuenta un total de 45 indicadores distribuidos en cuatro dimensiones: Compromiso y liderazgo**

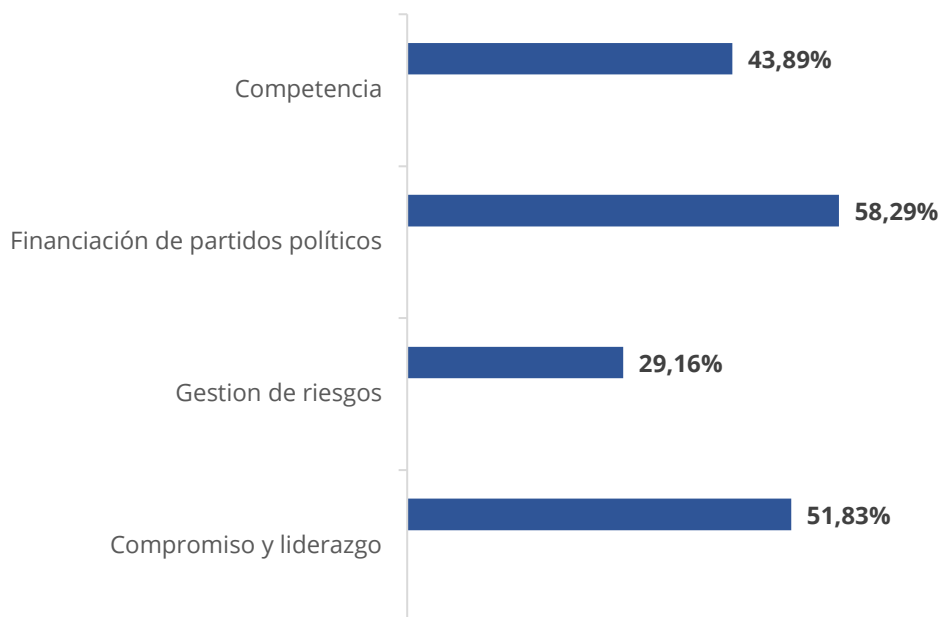
²¹⁸ [OCDE, 2018: " Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable" , p.19](#)

3.3 CORRUPCIÓN



(51,83), Gestión de riesgos (29,16), Financiación de partidos políticos (58,29) y Competencia (43,89).

Gráfico 1.3. Puntuación por subdimensión en debida diligencia anticorrupción



Fuente: Elaboración propia

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

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

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.4. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre política anticorrupción



Fuente: Elaboración propia

De las 35 empresas analizadas, **26 cuentan con una política pública** (o documento que se le asimile) específico en materia de corrupción (21 en 2019). De las 9 restantes, ninguna aporta una justificación clara y motivada para su ausencia.

Las 26 empresas que tienen una política anticorrupción independiente y públicamente accesible **mencionan expresamente su aplicación global** (en todas las áreas y países en los que tiene presencia).

3.3 CORRUPCIÓN



BUENA PRÁCTICA: 5 empresas ([Solaria](#), [Mapfre](#), [Bankinter](#), [Amadeus](#) y [Almirall](#)) aprueban sus políticas anticorrupción en 2020. Por su parte, Aena, Cellnex y BBVA aprueban revisiones de sus respectivas políticas a lo largo del ejercicio.



MALA PRÁCTICA: [Acerinox](#), [ACS](#), [Bankia](#), [Inditex](#) e [Indra](#) no se ha identificado la existencia de una política anticorrupción específica, si bien regulan algunos aspectos relacionados con la misma en otros documentos (como el código de conducta). [PharmaMar](#) e [IAG](#) afirman contar con una política anticorrupción, pero no se encuentra como documento público vigente a 31 de diciembre de 2020.

En cuanto a la implicación de la alta dirección en la definición de las políticas de lucha contra la corrupción, **24** de las 26 empresas que tienen una política anticorrupción pública informan de manera explícita sobre su **aprobación por parte del Consejo de Administración**.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [ArcelorMittal](#) y [Banco Santander](#) no informan explícitamente de la aprobación de sus políticas anticorrupción por parte del Consejo de Administración.

Respecto a los contenidos abordados en la política, 24 de las 26 empresas que tienen una política anticorrupción establecen de manera expresa en la misma la **prohibición de los sobornos**. Es el tema que más se menciona, **seguido por los regalos, hospitalidad y gastos (22), contribuciones políticas (20), pagos de facilitación (19) y las donaciones, contribuciones caritativas y patrocinios (19)**. Por último, los conflictos de interés apenas son considerados en las políticas anticorrupción de 12 empresas.

En referencia a la aplicabilidad de las políticas anticorrupción de la empresa en la cadena de suministro, **21** empresas informan sobre la **obligatoriedad del cumplimiento de la política anticorrupción por parte de proveedores, subcontratistas y socios comerciales**. Esto representa una ligera mejoría respecto a 2019, cuando 17 empresas mencionaban explícitamente este aspecto (8 en 2018).

3.3 CORRUPCIÓN



BUENA PRÁCTICA: **BBVA** incluye a los proveedores en el ámbito de aplicación de su Política Anticorrupción. Además, tiene un Código de Ético para Proveedores y una Política de Compras donde también aborda esta temática, siendo ambos públicamente accesibles.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Amadeus y Banco Santander** no mencionan expresamente la obligación de cumplimiento de sus políticas anticorrupción por parte de los proveedores, si bien mencionan que estos deberán cumplir con estándares “equivalentes” a los establecidos en sus políticas.

Ninguna empresa informa sobre las consecuencias concretas del incumplimiento de la política anticorrupción o detalla el catálogo de sanciones en función de la infracción. Lo más habitual es que las empresas se limiten a mencionar la posibilidad de “medidas legales y/o disciplinarias” que pueden incluir el cese de la relación laboral o contractual en caso de incumplimiento, sin especificar los supuestos en que esta se aplicarían estas medidas ni la naturaleza de las sanciones.

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 (potenciales o ya materializados) a los que se enfrenta en sus operaciones y actividades. Esta evaluación debe hacerse teniendo en cuenta las variables de mayor influencia sobre el nivel de riesgo como son su sector y volumen de actividad, los países en que opera, el alcance de su cadena de suministro o si tiene vinculación o no con administraciones públicas (bien sea a través de subvenciones, contratos públicos, préstamos, etc.)

Apenas 8 de las 35 empresas del Ibx identifican riesgos de corrupción específicos, y ninguna de ellas lo hace de manera diferenciada a nivel de territorios.

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

A través del proceso de identificación de riesgos en corrupción, la compañía puede conocer con antelación sus debilidades y amenazas no sólo a nivel global o de grupo sino también para cada una de sus filiales, departamentos o unidades de negocio. En base a esto, el siguiente paso será

3.3 CORRUPCIÓN



Llevar a cabo un análisis, para cada uno de los riesgos detectados, sobre el nivel de impacto que tendría para la empresa en caso de ocurrir y sobre la probabilidad de que estos se materialicen. El abanico de riesgos de corrupción a los que puede enfrentarse la empresa es muy amplio, incluyendo, entre otras conductas: soborno, pagos de facilitación, blanqueo de capitales, conflictos de interés, alteración de la competencia de mercado, financiación de partidos políticos, sus candidatos o sus fundaciones, o tráfico de influencias

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

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

Solamente **7 empresas (Acciona, Endesa, IAG, Melià Hotels, Merlin Properties, Naturgy y Repsol)** aportan información sobre la realización de una **evaluación de riesgos de corrupción a lo largo del año 2020. Este dato supone un descenso frente a** las 9 empresas que cumplieron este indicador en **2019 y 2018**, y revela que la inclusión de la corrupción en las actividades de evaluación de riesgos se mantiene en niveles bajos. La mayor parte de las empresas se limitan a mencionar de manera genérica “controles” en materia de *compliance*, sin especificar hasta qué punto suponen una evaluación de riesgos. Incluso las empresas que cumplen lo establecido por el indicador ofrecen una información más bien escasa acerca del alcance y los aspectos incluidos en dichas evaluaciones.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión de riesgos de corrupción



Fuente: Elaboración propia



MALA PRÁCTICA: **Viscofan, Inditex, Enagás, ACS y Aena** recogen en su normativa corporativa el compromiso de evaluar los riesgos de corrupción, pero no aportan evidencias sobre la realización de estas evaluaciones durante el año 2020.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Repsol** afirma que su función de compliance ha realizado actividades de evaluación de riesgos de corrupción en 2020, las cuales incluirían “438 controles mitigantes de corrupción” (Informe Anual 2020, p.105). Sin embargo, no aporta información sobre las características de estos controles, el contexto en que se aplicaron o sus resultados.

Apenas **8** de las 35 empresas **señalan riesgos específicos de corrupción** identificados en el ejercicio 2020 (9 en 2019). Todas ellas se limitan a mencionar un limitado elenco de riesgos relacionados con la corrupción, sin aportar información concreta sobre cómo se han evaluado y

3.3 CORRUPCIÓN



gestionado dichos riesgos durante el ejercicio. Entre los riesgos considerados, destacan el soborno de funcionarios públicos, el cohecho o el uso indebido de regalos y atenciones.

Las restantes se limitan a mencionar, de manera general, riesgos “de cumplimiento” o “de integridad” en el mapa de riesgos corporativo. En ocasiones se menciona la corrupción y el soborno entre los riesgos considerados, pero refiriéndose más bien al impacto reputacional que estos actos ilícitos pueden tener sobre la empresa. Además, no se detalla la relación de estos riesgos con el tipo de actividades o territorios en los que se desarrolla la actividad de la empresa.



MALA PRÁCTICA: al igual que en 2019 **ArcelorMittal** cuenta en su EINF con un apartado titulado "Riesgos de corrupción identificados", pero no menciona ningún riesgo de corrupción concreto, más allá de la "pérdida de credibilidad" de la compañía. En sus “Directrices Anticorrupción” menciona ámbitos en los que esta se produce (en la interacción con funcionarios públicos, entre particulares, en licitaciones y adquisiciones, etc), pero no identifica riesgos específicos que suceden en estos contextos.

Solo 2 de las 35 empresas informan específicamente de riesgos de corrupción en el Informe Anual de Gobierno Corporativo: BBVA e Indra, que si bien no informan de riesgos identificados, sí lo hacen acerca de su materialización y abordaje en casos de alto perfil mediático (caso Villarejo y caso Púnica, respectivamente), si bien el contenido es prácticamente el mismo que en 2019. Lo más habitual es que la información sobre corrupción en este tipo de documentos se limite a una breve referencia general a la existencia de políticas orientadas a su prevención (como en los casos de Repsol o Viscofan), o bien a la existencia de áreas corporativas que se encargan de gestionar este tipo de riesgos (como en los casos de Inditex o Siemens Gamesa).



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Mapfre** menciona investigaciones internas por un posible caso de sobornos en Brasil, comunicadas en su momento a CNMV²¹⁹. Pero no aporta datos sobre la naturaleza de las "irregularidades". IAGC, p.77: "Tras la publicación en octubre de 2019 en algunos medios digitales de noticias sobre una denuncia de supuestas actuaciones irregulares de MAPFRE en Brasil en los años 2009/2010 en relación con su alianza con el Banco do Brasil, se inició un proceso exhaustivo de investigación interna ya concluido sin que se haya puesto de manifiesto ninguna evidencia o indicio que puedan probar irregularidad alguna".

²¹⁹ [Eldiario.es](https://eldiario.es), "[Mapfre abre una investigación interna tras una denuncia sobre supuestos sobornos en Brasil](https://eldiario.es)"

3.3 CORRUPCIÓN



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



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** informa del % de aprovisionamiento de combustibles y suministros por países según el índice de TI CPI 2020 (riesgo bajo, medio y alto), identificando como México y Brasil como países más relevantes en cuanto a los riesgos de corrupción (por su calificación CPI y el volumen de aprovisionamiento)

En cuanto al marco normativo respecto a la corrupción, el nivel de cumplimiento es desigual en función de las prácticas consideradas en el análisis: **mientras que los pagos de facilitación son recogidos por un 68,6% de las empresas incluidas en el análisis, apenas un 20% tiene una política de donaciones y patrocinios independiente y públicamente accesible.**

23 de las 35 empresas recogen la prohibición de los pagos de facilitación²²⁰ en alguno de sus documentos públicos (código de conducta, política anticorrupción, etc.) 20 de ellas hacen extensiva la prohibición a los proveedores y socios comerciales.

Los denominados “gastos especiales” son una de las vías más habituales para encubrir prácticas de corrupción y, por tanto, deberían estar regulados sus procedimientos de aprobación y verificación, tipos de gastos financiados por la compañía, etc. Uno de los aspectos más importantes que debe prever la normativa de la empresa es el importe máximo de estos gastos. **Apenas 6 de las 35 empresas analizadas (BBVA, Cellnex, Inditex, Mapfre, Melià Hotels y Solaria) establecen límites numéricos a los gastos de hospitalidad, regalos y atenciones, tanto en la entrega como en la aceptación de los mismos.** Se establecen máximos entre los 100 y los 150 euros. Los 29 restantes se limitan a mencionar compromisos generales abiertos a diferentes interpretaciones, siendo las más habituales limitar estos gastos a un “importe razonable”, o bien a aquellos que tengan “carácter simbólico”, sean “adecuadas a la legalidad y

²²⁰ Se aceptan las referencias a “pagos para agilizar trámites” o expresiones análogas, siempre que recojan la facilitación administrativa de procesos mediante pagos irregulares.

3.3 CORRUPCIÓN



las costumbres” y/o “que por su frecuencia y/o características no tengan por objeto influir en la voluntad de quien los recibe”.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [REC](#) y [Caixabank](#) limitan la aceptación de obsequios por encima de los 150 euros, pero no limitan la entrega de los mismos más allá de fórmulas generales.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [Solaria](#) limita de manera general la aceptación y entrega de obsequios con un valor superior a 100 euros. Sin embargo, establece que a partir de dicho importe “habrá que comunicar el regalo, obsequio o invitación al Comité de Ética, Compliance y ESG” (Código de Ética Empresarial, p.13), sin aportar información sobre los criterios para la eventual aprobación de obsequios con un importe mayor a 100 euros.

11 empresas informan específicamente de normas o procedimientos de donaciones y patrocinios para evitar actos de soborno encubiertos. Lo más habitual es que no se aporte ningún tipo de información al respecto; o bien que se limiten a informar sobre la necesidad de autorización previa y registro de todas las contribuciones, sin especificar hasta qué punto estos procedimientos se relacionan con la prevención del soborno.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [Solaria](#), [Siemens Gamesa](#), [Repsol](#), [Merlin Properties](#), [Enagás](#), [CIE Automotive](#), [Cellnex](#) y [Almirall](#) mencionan la existencia de procedimientos de control financiero de las aportaciones en el marco de su acción social; sin embargo, no especifican hasta qué punto estos suponen un mecanismo para la prevención del soborno.

Un total de **7 empresas tienen una política de donaciones y patrocinios (o documento análogo), independiente y públicamente accesible.** Sin embargo, en ninguno de los casos estos documentos incluyen información precisa sobre mecanismos de prevención de la corrupción en el ámbito de la acción social.



PRÁCTICA POR MEJORAR. [Acciona](#), [Amadeus](#), [Grifols](#), [Iberdrola](#) e [Indra](#) mencionan la existencia de una “política”, “protocolo” o “procedimiento” que regula las donaciones y patrocinios, pero no son documentos públicos, ni se aporta información significativa sobre su contenido.



MALA PRÁCTICA: **23 de las 35 empresas del Ibex** no aportan información sobre la existencia de una política que regule las donaciones y patrocinios (independientemente de si esta es pública o no).

3.3 CORRUPCIÓN



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 corrupción²²¹ publicada de KPMG Internacional, el 53% de los directivos encuestados aseguraban 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.

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. Con relación a estos últimos que son los que nos ocupan en el presente informe, es indispensable que las compañías, antes de iniciar una relación comercial, realicen un análisis sobre el potencial socio o proveedor que le permita conocer sus valores éticos, antecedentes en malas prácticas empresariales o si cuenta con un sistema de gestión de riesgos de corrupción. De esta forma, la empresa podrá clasificar a los proveedores en función de su nivel de riesgo y ajustar sus medidas de seguimiento y control a cada categoría. Será precisa en todo caso una revisión periódica del estado de dicha clasificación ya que algunos riesgos pueden cambiar con el tiempo o incluso surgir otros nuevos no valorados en un primer momento.

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

²²¹ [Encuesta global Anti soborno y corrupción. KPMG Internacional, 2015.](#)

3.3 CORRUPCIÓN



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 cuáles han sido las causas y las consecuencias de los mismos.

Aunque en España la legislación penal actual promueve los sistemas de prevención de las empresas al considerarlos un eximente o atenuante de su responsabilidad penal en casos en que un empleado o administrador cometa un delito, la implementación de los mismos continúa siendo voluntaria. Sin embargo, como ya se ha mencionado, las empresas se mueven en un contexto global y esto conlleva que se vean afectadas por multitud de obligaciones legales más allá de nuestras fronteras. Un ejemplo de ello es **la Ley anticorrupción francesa** que entró en vigor en 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**²²².

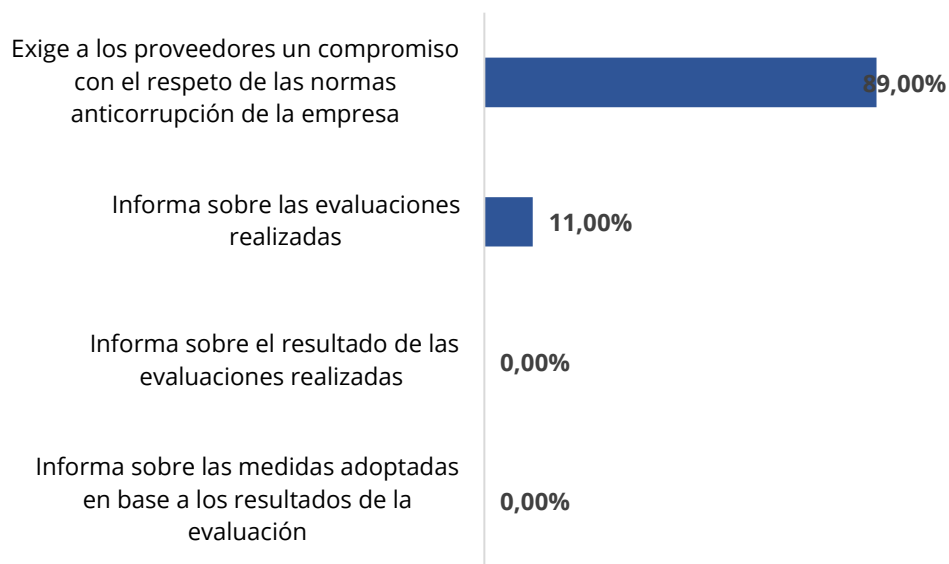
Por tanto, el establecimiento de medidas orientadas a la gestión integral de los riesgos de la compañía, permite a la empresa además de cumplir la legislación de los países más avanzados en la materia, demostrar el compromiso de su Alta dirección con la debida diligencia en materia de corrupción, al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

²²² [Expansión, 06/09/2017: "El modelo anticorrupción francés llega a las empresas españolas"](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.6. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión anticorrupción en la cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia

Por coherencia con el marco normativo de la propia empresa, esta no puede evadir la responsabilidad de vigilar que su cadena de suministro opere de acuerdo con los principios normativos establecidos para la lucha contra la corrupción. En este sentido, el compromiso más elemental es que la empresa refleje, en alguno de sus documentos corporativos públicos, que se **exige a los proveedores un cumplimiento de las normas anticorrupción de la empresa**. Esta condición **se cumple en 31 de las 35 empresas analizadas (30 en 2019)**. 12 de estas empresas mencionan cláusulas específicas de cumplimiento de los principios de su política anticorrupción en los acuerdos con la cadena de suministro, mientras que un total de 8 cuentan con un código de conducta del proveedor (o análogo) que recoge aspectos anticorrupción. Las empresas restantes exigen el cumplimiento en su política anticorrupción, código ético o en la documentación anual.



BUENA PRÁCTICA: **Ferrovial** aprueba en 2020 un Código Ético de Proveedores²²³ en el que se incluye la prevención de la corrupción y el soborno.



PRÁCTICA POR MEJORAR: En relación a los contratos con proveedores, **Naturgy** afirma que "en 2020 se han incluido cláusulas anticorrupción" (Informe Anual 2020, p.489); aunque, no detalla el contenido de dichas cláusulas.

²²³ [Código Ético de Proveedores de Ferrovial](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Sin embargo, la mera declaración de intenciones no es suficiente para verificar un cumplimiento pleno de la información aportada en relación con los procesos de debida diligencia. El cumplimiento debe someterse a **evaluaciones específicas en la materia a proveedores y socios comerciales, condición que, al igual que en 2019, apenas cumplen 4 empresas** (Cellnex, Endesa, Repsol y Acciona). Endesa, Repsol y Acciona aportan el dato del número de proveedores evaluados en aspectos relacionados con la corrupción, pero no se ofrece el dato desagregado por país, tipo de proveedor, etc. Por su parte, Cellnex menciona la existencia de una evaluación anticorrupción a una muestra aleatoria de proveedores, sin aportar datos sobre el número de proveedores evaluados. **Ninguna de las cuatro empresas informa sobre los resultados de estas evaluaciones o las medidas adoptadas en base a sus resultados.**



PRÁCTICA POR MEJORAR. Cellnex menciona en su Informe Anual Integrado, (p.104) que en 2020, en el ámbito de la lucha contra la corrupción:

“ha llevado a cabo un proceso de verificación y prueba para comprobar si se han cumplido las directrices y controles vigentes de Cellnex en materia de prevención de la corrupción”. Dicho proceso habría sido realizado con asistencia técnica de PwC, sin embargo, no se aportan datos sobre resultados o alcance del mismo.



PRÁCTICA POR MEJORAR. Telefónica: informa de la posibilidad de bloquear proveedores en su base de datos por delitos de corrupción, pero no especifica cuántos han sido bloqueados en 2020 por este motivo.



MALA PRÁCTICA: 31 de las 35 empresas del Ibex no aportan información sobre la realización de evaluaciones a proveedores en materia de lucha contra la corrupción a lo largo del año 2020.

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, resulta igualmente esencial 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 y proveedores y socios de negocio.

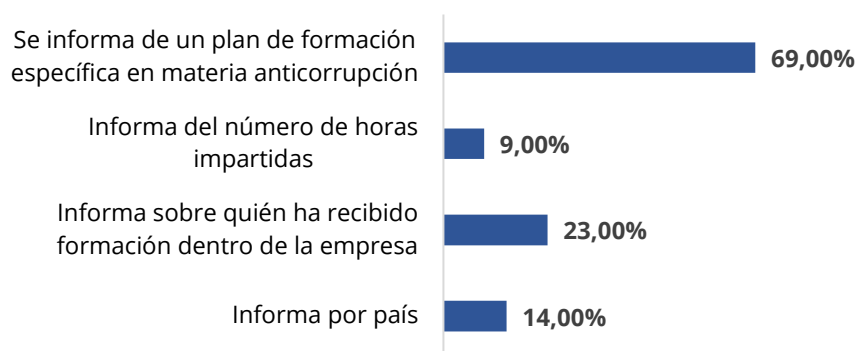
Impartir formación especializada en esta materia tiene como principal objetivo dar a conocer a todos los miembros de la empresa, independientemente del puesto que ocupen, el tipo de contrato que tengan o el país en el que desarrollen su actividad, los riesgos en materia de

3.3 CORRUPCIÓN



corrupción asociados a su puesto de trabajo, así como en general al área o áreas en las que desarrolla sus funciones. Finalmente, 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 este sentido, la formación anticorrupción debe contribuir a identificar los mecanismos establecidos para informar acerca de posibles irregularidades, así como de la garantía de confidencialidad, el tratamiento de las denuncias y los mecanismos de protección al denunciante.

Gráfico 1.7. Nivel de cumplimiento de indicadores de formación anticorrupción



Fuente: Elaboración propia.

De las 35 empresas del Ibex, **24 informan de la existencia de un plan de formación** específica en materia anticorrupción (23 en 2019). La mayor parte de estas empresas se limitan a mencionar la inclusión de módulos o contenidos sobre corrupción en la formación sobre ética y cumplimiento.

Solo 3 de ellas, Mapfre, Cellnex y Amadeus, informan del número de horas, mientras que 8 informan sobre quién ha recibido la formación. De ellas, 6 mencionan el número de personas formadas, (Repsol, Iberdrola, Grifols, Melià, Telefónica y CIE Automotive), pero apenas 4 ofrecen el dato desagregado por categoría profesional.

24 empresas del IBEX 35 aportan información sobre la formación en materia de anticorrupción en 2020, aunque por lo general no informan del número de horas ni la distribución geográfica.

3.3 CORRUPCIÓN



Solamente 5 empresas (Acciona, Amadeus, Cellnex, Iberdrola y Telefónica) aportan el dato de personal formado diferenciando por países.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol, Telefónica, Iberdrola y Grifols** desagregan el dato del personal formado por categoría profesional



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Bankinter, Caixabank, Indra, Inmobiliaria Colonial y Merlin Properties** mencionan haber impartido formación en ética, *compliance* o similar a lo largo del año 2020, sin especificar si esta formación incluye la lucha contra la corrupción entre sus contenidos.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Acerinox** menciona que apenas un 0,9% de los empleados recibieron formación anticorrupción en 2020, si bien en 2019 fueron un 40% y en 2018 un 86%. No aporta una justificación para este bajo porcentaje, ni tampoco información sobre el número de horas de formación o la distribución de los empleados que la recibieron.



MALA PRÁCTICA: **AENA y Viscofan** se comprometen, en su normativa interna, a realizar actividades formativas en materia de lucha contra la corrupción, pero no aporta datos sobre el cumplimiento de este compromiso en el año 2020.

CORR.5. Financiación a partidos políticos

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

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

Los regímenes de financiación de partidos políticos en la Unión Europea han ido virando desde sistemas de financiación privada hacia sistemas donde predomina la financiación pública (a

3.3 CORRUPCIÓN



través de subvenciones estatales). Uno de los motivos impulsores de este cambio es la identificación y la percepción de corrupción política en relación con el ámbito empresarial, entendiendo que el Sistema de financiación estatal como necesariamente menos corrupto que aquel en el que la financiación privada toma preferencia²²⁴.

A nivel nacional, la Ley Orgánica 3/2015, de 30 de marzo, de control de la actividad económico-financiera de los Partidos Políticos²²⁵, establece en su artículo 5 que los partidos políticos no podrán aceptar o recibir directa o indirectamente "c) donaciones procedentes de personas jurídicas (...)" Por lo tanto, prohíbe directamente las donaciones a los partidos de todas las empresas privadas (independientemente de que contrataran o no con la administración) y reduce el límite de donaciones particulares de 100.000 a 50.000 euros anuales. Sin embargo, esas restricciones no se impusieron a las fundaciones de los partidos que, hoy en día, siguen pudiendo recibir donaciones de empresas privadas, incluso de las que contratan con la Administración del Estado, tal y como demuestran algunos de los casos más mediáticos en torno a este aspecto²²⁶.

La legislación actual crea un marco jurídico más permisivo de reglamentación financiera para fundaciones y otras entidades vinculadas o dependientes de partidos políticos, circunstancia que podría dar lugar a una situación en la que estas se utilicen como subterfugio para la financiación irregular de actividades rutinarias o de campaña. Según la OSCE²²⁷, "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".

Un aspecto relativamente ambiguo en cuanto a la relación de los partidos políticos con las grandes empresas es la financiación de su deuda por parte de las entidades bancarias. Si bien la mencionada Ley 3/2015 prohíbe los acuerdos de condonación, el volumen de la deuda de los partidos políticos con los grandes bancos españoles sigue siendo muy elevado. Según datos de eldiario.es²²⁸, las principales formaciones españolas (incluyendo un total de 12 organizaciones) habrían reducido su endeudamiento un 41% desde la entrada en vigor de la Ley de Partidos, pasando de los 215 millones de euros en 2015 a 127 millones en 2019.

²²⁴ Parlamento Europeo (2015): Party financing and referendum campaigns in EU Member States. Bruselas: Directorate General for Internal Policies of the Union.

²²⁵ [Ley Orgánica 3/2015, de 30 de marzo, de control de la actividad económico-financiera de los Partidos Políticos](#)

²²⁶ [Cadena Ser, 17/05/2017: "El juez investiga si el PP utilizó la fundación Dos de Mayo para financiarse ilegalmente"](#)
[Eldiario.es, 16/10/2014: "Fundaciones 'invisibles' del PP, PSOE e IU recibieron donaciones irregulares de Caja Madrid"](#)
[Vozpópuli, 23/11/2017: "ACS dio 100.000 euros en 2015 a la fundación del PP y otros 100.000 euros a la del PSOE"](#)

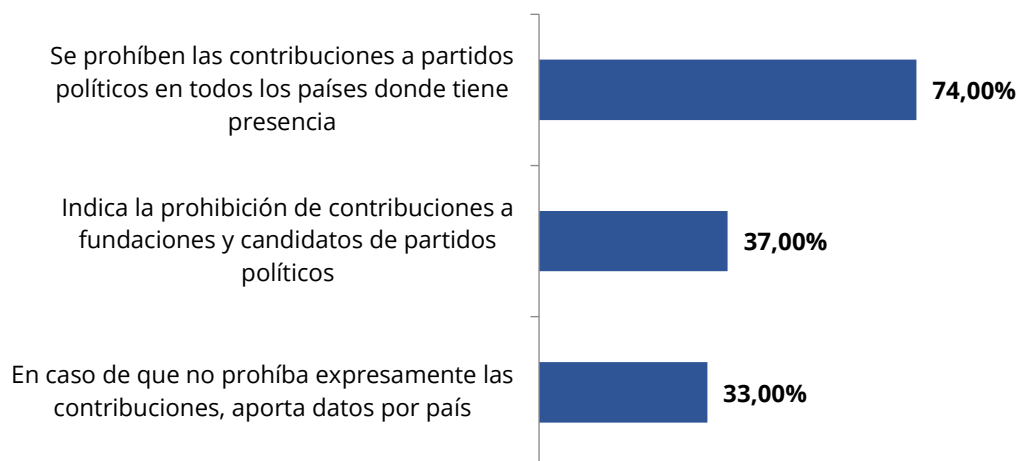
²²⁷ [Dictamen de la OSCE sobre la legislación en materia de financiación de partidos políticos en España, 2017](#)

²²⁸ [Eldiario.es, 25/08/2019: " Más de la mitad de la deuda de los partidos políticos con la banca está en manos de CaixaBank y Banco Santander "](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.8. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre financiación de partidos



Fuente: Elaboración propia.

26 de las 35 empresas analizadas prohíben expresamente las contribuciones a partidos políticos²²⁹ en todos los países donde tienen presencia (23 en 2019), De los 9 restantes, 2 declaran no realizarlas o no haberlas realizado durante el año 2020 aunque no las prohíben expresamente (ACS y Acciona) y 7 las someten a la legalidad y aprobación previa.



BUENA PRÁCTICA: El número de empresas que prohíben expresamente las contribuciones a partidos políticos en todos los países donde tiene presencia ha pasado de 12 en 2017 a 26 en 2020, siendo uno de los indicadores con una mejor evolución en los últimos años. Por su parte, el número de empresas que prohíben las contribuciones a candidatos o fundaciones ligadas a partidos políticos pasa de 2 en 2017 a 13 en 2020



PRÁCTICA POR MEJORAR: [Ferrovial](#) aprueba y hace pública en 2020 su Política de lobby y contribuciones políticas²³⁰. Aunque en dicho documento menciona no realizar contribuciones políticas en otros territorios, permite que se realicen en EEUU.



PRÁCTICA POR MEJORAR: 8 de las 9 empresas del sector [Servicios Financieros e Inmobiliarias](#) prohíben expresamente las contribuciones a partidos políticos (todas menos Inmobiliaria Colonial). Sin embargo, solamente 2 de las 6 entidades bancarias incluidas en el Ibex 35 (Banco Santander y Banco Sabadell) mencionan expresamente la prohibición de acuerdos de condonación de deuda. CaixaBank deja abierta esta posibilidad siempre que

²²⁹ Incluyendo como contribuciones la condonación de deuda.

²³⁰ [Política de Lobby y Contribuciones Políticas de Ferrovial](#)

3.3 CORRUPCIÓN



se realice bajo parámetros legales y acordes a los criterios de riesgo financiero de la entidad (Política Anticorrupción, p.10) Por su parte, Bankinter declara en su Política Anticorrupción que prohíbe el “trato de favor” a este tipo de organizaciones en ámbitos como la condonación de deuda, pero no queda claro si se trata de una prohibición expresa²³¹.



BUENA PRÁCTICA: **Banco Santander** es la única empresa del sector financiero que cuenta con una Política de Financiación de Partidos Políticos específica y públicamente accesible.²³²

13 de las 35 empresas prohíben expresamente la financiación de candidatos, fundaciones u otros organismos adscritos a partidos políticos. De las 22 restantes, 6 mencionan solamente uno de los dos componentes del indicador (sean las candidaturas/candidatos o los organismos adscritos), y 16 no recogen este tema o no establecen una prohibición expresa.

3 de las 9 empresas que no prohíben expresamente la financiación de partidos ni **informan sobre aportaciones.** 3 de ellas (Inmobiliaria Colonial y ACS) declaran no haber realizado aportaciones durante el año 2020, mientras que Iberdrola aporta datos para EEUU, afirmando que no haber realizado aportaciones en otros países.

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

Existe un amplio consenso sobre el hecho de que la corrupción daña la libre competencia de mercado. **Las prácticas anticompetitivas y corruptas tienen notables semejanzas, y en muchas ocasiones, concurren en las mismas circunstancias y se refuerzan mutuamente.** La evidencia empírica confirma que, normalmente, el nivel de corrupción es inversamente proporcional al de competencia, y que la corrupción suele ser más alta en países con bajos niveles de competencia²³³.

Tanto las prácticas anticompetitivas como la corrupción tienen como resultado un excesivo poder de mercado para algunas compañías, lo cual conlleva ineficiencias y sobrecostes y, por ende, teniendo **un impacto perjudicial sobre precios y calidad de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas.** Algunos métodos son manifiestamente ilegales, como por ejemplo el soborno o el tráfico de influencias con el objetivo de violar las reglas del juego, y otras

²³¹ Política Anticorrupción de Bankinter, p.6: “queda prohibida la concesión de tratos de favor a partidos políticos en el marco de las relaciones de negocio (por ejemplo, en el contexto de la refinanciación de una deuda impagada o de su condonación parcial)”

²³² [Política de Financiación de Partidos Políticos de Banco Santander](#)

²³³ Transparencia Internacional (2016) *The linkages between corruption and violation of competition laws*. Bruselas: Transparencia Internacional.

3.3 CORRUPCIÓN



consideradas legales, como la práctica de lobby, con el objetivo de cambiar estas reglas. De hecho, la corrupción puede soportar y hasta facilitar todos los mecanismos relevantes través de los cuales las empresas pueden conseguir y sustentar una posición de dominio irregular del mercado, como por ejemplo barreras a la competencia, manipulación de los precios, aceptación de fusiones o acuerdos favorables.

En resumen, puede afirmarse que **la lucha contra competencia desleal está intrínsecamente ligada a la lucha contra la corrupción**. Algunos analistas consideran la existencia de fusiones, monopolios, oligopolios, como una causa estructural de la corrupción. Debido a su dimensión e ineficiencia, las estructuras de mercado actuales fomentan relaciones espurias entre empresas y de estas con las administraciones públicas. Estas dinámicas perversas dañan el desarrollo de sectores específicos, socavan el crecimiento económico y aumentan la necesidad de intervención estatal, creado un círculo vicioso que alimenta la corrupción²³⁴.

Esta intersección entre corrupción y prácticas anticompetitivas es particularmente evidente dentro del ámbito de la contratación privada. La literatura sugiere un enfoque de aplicación coordinada en cuanto a las leyes de corrupción y competencia, que implica la cooperación entre las autoridades de los dos ámbitos. Similares a las anticorrupción, las herramientas a disposición de las agencias de competencia normalmente incluyen sanciones, protección de los denunciantes y mecanismos de denuncia, etc. Como apuntan Allen, Qian, & Shen (2015), la medida ideal para luchar contra la corrupción es introducir competencia efectiva entre los actores dominantes²³⁵.

En ocasiones, las violaciones de las reglas de competencia ocurren dentro de un solo país, por lo que la autoridad nacional de competencia es responsable de su investigación y de la imposición de sanciones. Sin embargo, los procesos de globalización hacen patente la necesidad de cooperación entre autoridades nacionales a nivel europeo e internacional para garantizar un control efectivo sobre posibles prácticas anticompetitivas de empresas transnacionales con impacto en diversos ámbitos geográficos.

Los rasgos de la política antitrust europea se encuentran en dos reglas principales dentro del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). Primero, el Artículo 101 del Tratado prohíbe acuerdos entre dos o más operadores de mercado independientes que reducen la competencia. Esto cubre tanto los acuerdos horizontales como los verticales. Segundo, el Artículo 102 del Tratado prohíbe a las empresas que tienen una posición dominante en un sector de mercado específico de abusar de dicha condición.

²³⁴ Pinheiro Machado, A. (2015). *Corruption and Monopolies: An Endemic Problem* .

²³⁵ Allen, F., Qian, J., & Shen, L. (2015). *Corruption and Competition*. Londres: Imperial College London.

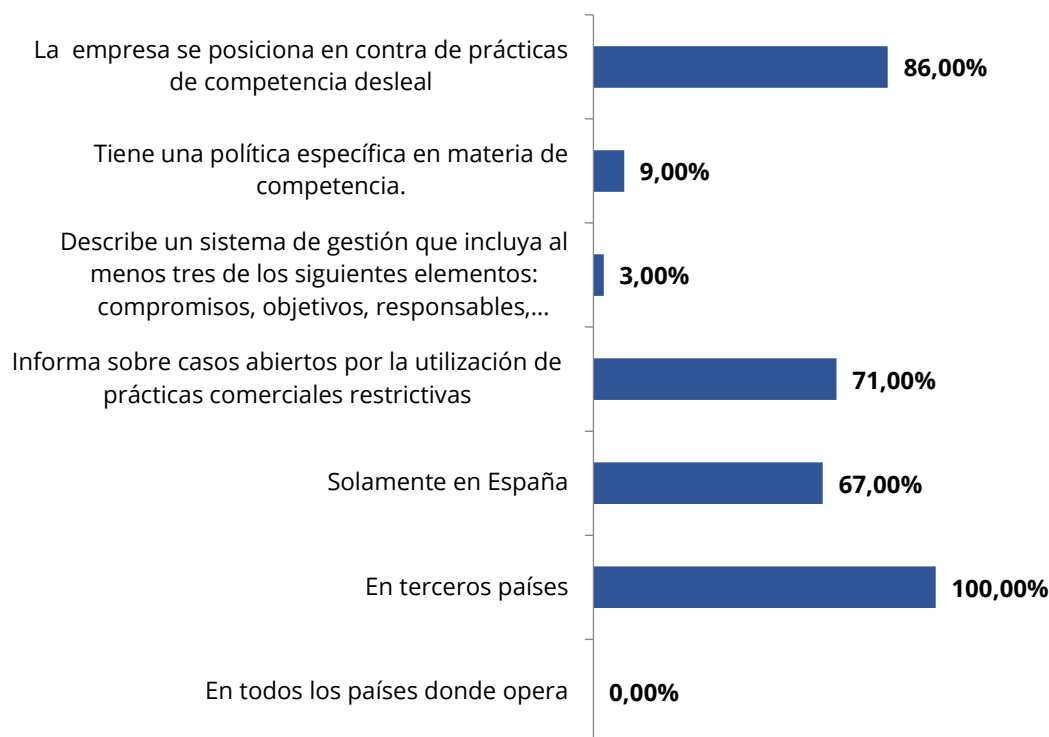
3.3 CORRUPCIÓN



A nivel nacional, el artículo 38 de la Constitución reconoce “la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado y la garantía y protección de la misma por los poderes públicos, de acuerdo con las exigencias de la economía en general y, en su caso, de la planificación. La existencia de una competencia efectiva entre las empresas constituye uno de los elementos principales de la economía de mercado, regula las actividades de las empresas y reparte los recursos productivos en favor de los operadores más eficientes”

Pese a la aplicación de numerosas regulaciones nacionales y europeas, las empresas españolas han registrado en los últimos años numerosos escándalos relacionados con prácticas anticompetitivas, tal y como ha sido reflejado en los sucesivos informes del Observatorio. Al igual que en el caso de la financiación de partidos políticos, **resulta llamativa la ausencia de menciones específicas a este ámbito en el texto de la Ley de Información No Financiera aprobada en 2018.**

Un año más, **la información ofrecida por las empresas en cuanto a sus políticas y prácticas relacionadas con la libre competencia se mantiene en un nivel muy deficiente.** Aunque la práctica totalidad de las empresas consideradas en el análisis se posiciona formalmente contra la competencia desleal, este compromiso no se ve refrendado por un adecuado nivel de transparencia respecto a su gestión de este ámbito.

Gráfico 1.9. Nivel de cumplimiento de indicadores de competencia

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en 2019, 30 de las 35 empresas del IBEX 35 se posicionan en contra de la competencia desleal en su normativa corporativa pública o documentación anual. AENA, Banco Santander, Viscofan, Almirall e IAG **carecen de alusiones explícitas a este aspecto.**

El compromiso genérico no se traduce en una información satisfactoria sobre el desarrollo **sistemas de gestión para combatir las prácticas de competencia desleal**, aspecto sobre el cual solamente ACS informa de manera satisfactoria. Solamente **tres empresas**, Acciona, ACS y ArcelorMittal, tienen un **documento específico y público en esta materia**, mientras que otras 3 mencionan su existencia sin hacerlo público (BBVA, Indra e Iberdrola). Endesa y Enagás aprueban políticas de este tipo a lo largo del año 2021.



BUENA PRÁCTICA: ACS aprueba en 2020 una Política y Protocolo en Materia de Competencia, en el cual se ofrece información acerca de compromisos concretos en esta materia (en particular en relación con proveedores y competidores), además de identificar los responsables de su cumplimiento y los mecanismos para la comunicación de presuntas irregularidades.

3.3 CORRUPCIÓN



Son 25 las empresas que informan sobre la existencia o inexistencia de casos relacionados con prácticas comerciales restrictivas iniciados o con novedades significativas en 2020. De ellas, **14 declaran que no estar inmersas en casos de este tipo durante el año 2020, sin que se hayan encontrado en fuentes externas informaciones que lo contradigan.** Las **11 restantes informan de todos los casos activos de los cuales se ha encontrado constancia en fuentes externas (o bien recogen información de casos de ejercicios anteriores sin novedades significativas a lo largo del año 2020).**

No se ha podido verificar la existencia de litigios en 7 de las 13 empresas que no informan sobre la existencia o inexistencia de prácticas comerciales restrictivas: Solaria, Siemens Gamesa, PharmaMar, IAG, CIE Automotive, Almirall y Banco Sabadell. Otras 3 empresas Enagás, Mapfre y Repsol mencionan no haber registrado este tipo de litigios, omitiendo uno o varios casos reflejados en la base de datos de CNMC²³⁶ u otras fuentes externas.

Siete empresas informan de la existencia de casos activos en España y cuatro informan sobre casos en otros países (o de ámbito comunitario). Sin embargo, ninguna empresa aporta información desagregada por país acerca de los litigios activos a lo largo del ejercicio.



BUENA PRÁCTICA: 14 empresas declaran no haber registrado casos de competencia desleal durante el año 2020, sin que se hayan encontrado referencias en fuentes externas que contradigan esta información.



PRÁCTICA POR MEJORAR: 7 empresas no informan sobre la existencia o inexistencia de casos de competencia desleal durante el año 2020, a pesar de no registrarse litigios de este tipo abiertos o con novedades significativas durante el año.



MALA PRÁCTICA: **Enagás, Mapfre y Repsol** mencionan expresamente que no han registrado casos en 2020, pero se encuentran diversas referencias en fuentes externas que contradicen esta afirmación.



MALA PRÁCTICA: 4 de las 7 empresas del sector energético (**Enagás, Iberdrola, Repsol y Endesa**) registran casos de competencia desleal o prácticas monopolísticas iniciados o con novedades a lo largo del año 2020, siendo el sector con más empresas implicadas y un mayor número de casos (8)

Hay un total de 11 empresas sobre las que se tiene constancia de casos supuestamente relacionados con competencia desleal activos durante el ejercicio 2020, ya sea por declaración propia o por fuentes externas. El número de casos oscila entre 1 y 5.

²³⁶ [CNMC: Buscador de expedientes](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 1.2: Número de casos contra la competencia activos por empresas

N.º DE CASOS ACTIVOS	EMPRESAS IBEX 35 (Entre paréntesis, número de casos reportados por la empresa)
1	Acciona (1 ²³⁷), ArcelorMittal (1 ²³⁸), Banco Santander (1 ²³⁹), Enagás (0 ²⁴⁰), Endesa (1 ²⁴¹), Iberdrola (1 ²⁴²), Mapfre (0 ²⁴³), Repsol (0 ²⁴⁴), Telefónica (1 ²⁴⁵),
2	ACS (2 ^{246 247}), Ferrovial (2 ^{248 249}),

Fuente: Elaboración propia

²³⁷ [La CNMC incoa expediente sancionador contra Acciona Construcción, Corsán-Corviam, Dragados, FCC Construcción, Ferrovial Agromán, OHL y Sacyr Construcción](#)

²³⁸ [Expediente CNMC S/0012/19: Chatarra y Acero](#)

²³⁹ [Il Tar del Lazio annulla le sanzioni dell'Antitrust a Volkswagen Bank](#)

²⁴⁰ [La CNMC investiga posibles prácticas anticompetitivas en el mercado del gas natural en España](#)

²⁴¹ [La CNMC inicia un expediente sancionador contra Enel Green Power, S.L. \(Enel\) y su matriz Endesa Generación, S.A. por presuntas prácticas prohibidas por la Ley de Defensa de la Competencia](#)

²⁴² [United States Court of Appeals, 19-1678 - PNE Energy Supply LLC v. Eversource Energy, et al](#)

²⁴³ [Expediente CNMC C/1086/19: Santa Lucía/ Funespaña](#)

²⁴⁴ [La CNMC incoa expediente sancionador a Repsol por posible incumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones de 30 de julio de 2009 y 20 de diciembre de 2013](#)

²⁴⁵ [Expediente CNMC VC/0612/14: Telefónica/DTS](#)

²⁴⁶ [Expediente CNMC S/DC/0611/17 Obra Civil](#)

²⁴⁷ [Expediente CNMC S/DC/0598/2016 Electrificación y Electromecánicas Ferroviarias](#)

²⁴⁸ [La CNMC incluye a Ferrovial Servicios en el sancionador iniciado contra varias empresas dedicadas a la conservación y explotación de la red nacional de carreteras](#)

²⁴⁹ [CNMC, Resolución expediente S/0013/19](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 1.3: Principales expedientes de la CNMC iniciados o con novedades significativas en 2020

HECHO	EMPRESA IBEX 35	SECTOR	REFERENCIA CNMC
Reparto de licitaciones de conservación de carreteras	ACS, Acciona, Ferrovial	Construcción	S/0013/19: CONSERVACIÓN CARRETERAS: https://www.cnmc.es/expedientes/s001319-0
Intercambio de información entre empresas siderúrgicas	ArcelorMittal	Construcción	S/0012/19: CHATARRA Y ACERO https://www.cnmc.es/expedientes/s001219

Fuente: Elaboración propia

Se tiene constancia (ya sea por declaración propia o fuentes externas) de un total **de 9 empresas con casos activos en España y 2 empresas con casos de competencia activos fuera de España.**

Tabla 1.4: Empresas con casos de competencia activos fuera de España

EMPRESA IBEX 35	ÁMBITO TERRITORIAL	FUENTE
Iberdrola	EEUU	Declaración propia
Banco Santander	Italia	Declaración propia

Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 1.5: Casos de competencia fuera de España

HECHO	EMPRESA IBEX 35	PAÍS
Presuntos acuerdos para manipular el suministro de capacidad de gasoductos con el fin de incrementar artificialmente los precios del gas natural y la electricidad	Iberdrola	EEUU
Acuerdos de intercambio de información para manipular precios en el sector de financiación de automóviles	Banco Santander	Italia

Fuente: Elaboración propia

Al igual que en el indicador sobre casos de corrupción, **se aprecia un notable descenso en los litigios activos o iniciados con respecto a 2019, pasando de 17 a 9 empresas con casos relacionados con supuestas prácticas de competencia desleal.** Este descenso no parece estar relacionado con una mejora de los procesos de gestión de riesgos en este ámbito, sino más bien con la menor actividad de las instituciones regulatorias y judiciales a lo largo del año 2020 por la emergencia sanitaria.

2.2 Rendición de cuentas.

Una vez analizada la información relativa a los procedimientos de debida diligencia ofrecida por las empresas del IBEX 35 en 2020, es el turno de abordar el otro aspecto fundamental considerado en relación con la corrupción: la rendición de cuentas. A **través de los procesos de rendición de cuentas en materia de corrupción, la empresa debería aportar información clara, sistemática y oportuna sobre los procesos de auditoría llevados a cabo, así como sobre los resultados de la gestión.** Esta información debe ajustarse no solo a los requerimientos normativos que le sean de aplicación a la empresa, sino también ser satisfactoria desde el punto de vista de los diferentes grupos de interés potencialmente afectados por su actividad.

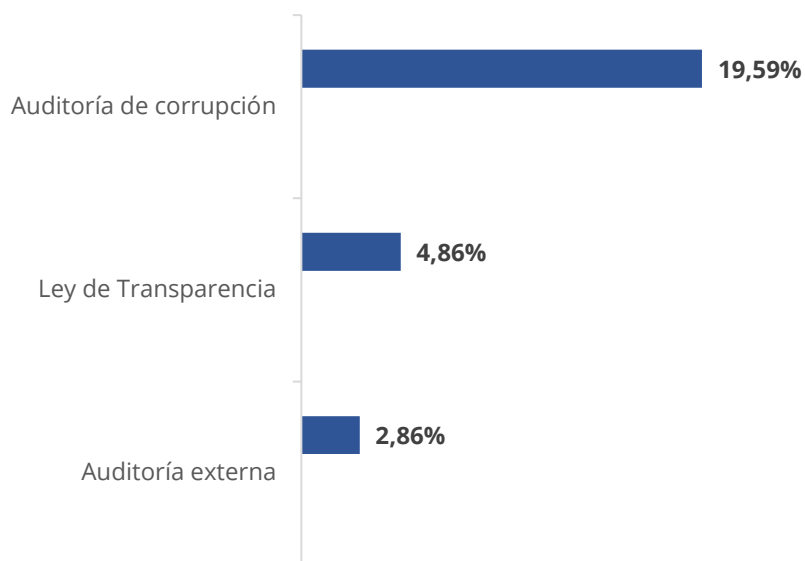
A efectos de la presente investigación, la rendición de cuentas en materia de corrupción se ha enfocado desde los sistemas de control, la calidad de estos y presentación de información de los resultados derivados de la aplicación de éstos. Se han analizado un total de 27 indicadores distribuidos en tres dimensiones: Auditoría externa, Auditoría de corrupción y Ley de transparencia, obteniendo una **valoración promedio de 8,48 puntos**. El número de indicadores se incrementa respecto a los 13 analizados en 2019 por la inclusión, en la dimensión de Ley de Transparencia, de variables relacionadas con la contratación pública y subvenciones en el contexto de excepcionalidad derivado de la emergencia sanitaria.

La máxima puntuación se obtiene en Auditoría de Corrupción (19,59). La información en las otras áreas es muy deficiente siendo de 4,86 en información sobre los requerimientos de la Ley de Transparencia y 2,86 en Auditoría Externa. Estos resultados muestran una relativa continuidad respecto a ejercicios anteriores.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.10. Puntuación por subdimensiones de rendición de cuentas



Fuente: Elaboración propia.

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

Las empresas auditoras pueden (y deberían) jugar un papel fundamental en la identificación y gestión de los riesgos que enfrenta la empresa, entre ellos los relacionados con la corrupción. Su amplio conocimiento de la situación de la empresa, así como las funciones establecidas en la regulación vigente, ubican a los auditores en una posición estratégica fundamental, desde la cual pueden contribuir a generar “círculos virtuosos” en la gestión de la empresa y la rendición de cuentas acerca de la misma. Sin embargo, la relevancia de sus funciones también puede verse como un arma de doble filo, en tanto que una actitud negligente o manifiestamente irregular del auditor de cuentas puede ser un factor coadyuvante para el ocultamiento de casos de corrupción y otras malas prácticas en el seno de la empresa.

En muchos de los escándalos financieros en los últimos años, con enormes perjuicios para los intereses generales y de numerosos particulares, ha quedado demostrado que las empresas auditoras no ejercieron su función con profesionalidad ni independencia para determinar si las cuentas anuales ofrecían una imagen fiel de su situación patrimonial y financiera.

Un ejemplo de estos casos es el **caso de Deloitte y Bankia, Deloitte fue multada con 12 millones de euros por el ICAC en 2016 en relación con su auditoría a Bankia.** Según informó

3.3 CORRUPCIÓN



El Mundo²⁵⁰ tras ratificarse la sanción por parte del Ministerio de Economía: "el Ministerio considera, al igual que el ICAC, que Deloitte infringió su deber de independencia en el ejercicio de la función auditora al aceptar al tiempo que Bankia le contratara otros servicios". Este tipo de situaciones puso en cuestión la adecuación y la suficiencia del marco normativo comunitario sobre la auditoría, y la Unión Europea, en el año 2014, aprobó un nuevo marco regulatorio sobre la auditoría con el objetivo de reforzar la confianza de los usuarios en la información económico-financiera mediante la mejora de la calidad de las auditorías.

Este nuevo marco normativo ha introducido cambios sustanciales derivados de la necesidad de recuperar la confianza de los usuarios en la información económica financiera que se audita, en especial la de las entidades de interés público y de reforzar la calidad de las auditorías, fortaleciendo su independencia. El nuevo marco regulatorio en el ámbito de la UE está compuesto por la Directiva 2014/56/UE²⁵¹, relativa a la auditoría legal de las cuentas anuales y de las cuentas consolidadas, y el Reglamento (UE) N° 537/2014²⁵², que incluye los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público.

La función de la Comisión de Auditoría en relación a la auditoría de cuentas es doble. Por un lado, debe identificar los posibles riesgos que puedan afectar a la independencia (conflictos de intereses por familiaridad derivada de una relación continuada, por contratar otros servicios diferentes de la auditoría, por falta de información detallada sobre los servicios adicionales prestados, porcentaje de ingresos por servicios adicionales en relación con los ingresos de la auditoría legal, entre otros) y darles una respuesta adecuada. Adicionalmente, también debe explicar de manera transparente cómo esos riesgos pueden afectar a la independencia del auditor externo y qué medidas se han tomado o se piensan tomar para minimizarlos.

La Ley de Información No Financiera establece que "La información incluida en el estado de información no financiera será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación". Sin embargo, no define claramente las características que debe tener el verificador para garantizar su independencia. Ante esta situación, el ICAC emitió una comunicación²⁵³ en la que declaraba lo siguiente: "En la actualidad no se encuentran reguladas las condiciones que deben reunir quienes realicen la verificación del estado de información no financiera (...), por lo que, hasta tanto se apruebe la regulación específica de los distintos aspectos de dicha verificación, ésta podrá realizarse por el auditor de cuentas u otras personas con

²⁵⁰ [El Mundo, 22/06/2016: "Guindos ratifica la supermulta de 12 millones a Deloitte por Bankia"](#)

²⁵¹ [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.

²⁵² [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

²⁵³ [Comunicación del ICAC sobre verificación del Estado de Información No Financiera](#)

3.3 CORRUPCIÓN

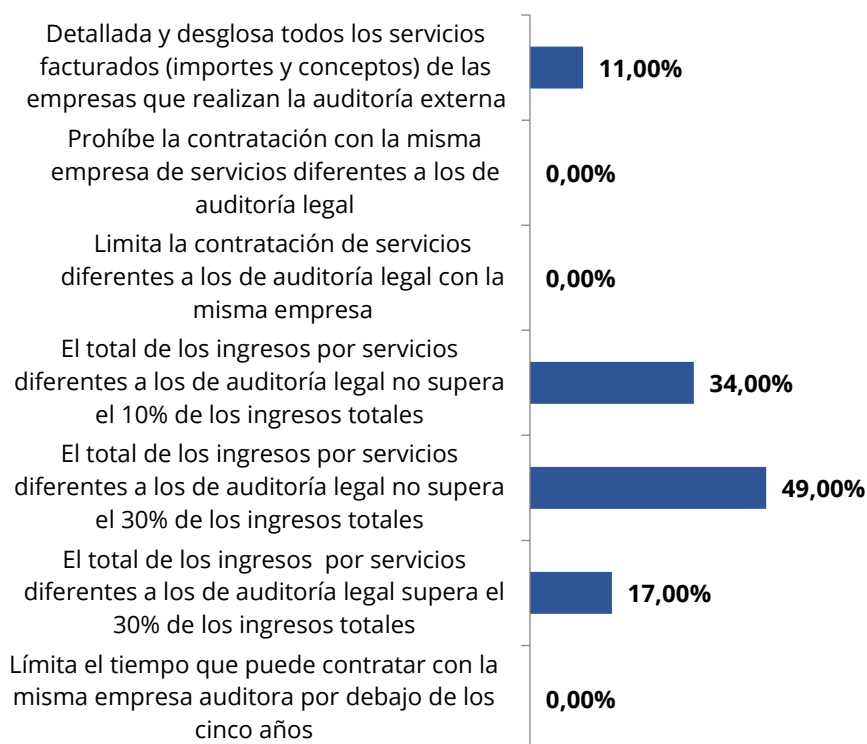


características o conocimientos adecuados para ejercer tal función, y sin que exista impedimento desde el ámbito de la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas para que dicha verificación sea efectuada por el auditor de las cuentas anuales de la entidad en cuestión”.

La propia ley apenas menciona que “los auditores de cuentas y las sociedades de auditoría de cuentas únicamente deben comprobar que se haya facilitado el estado de información no financiera”. La indefinición en las condiciones para ocupar las funciones de verificación del Estado de Información No Financiera supone que, desde la entrada en vigor de la ley, estas sean asumidas sobre todo por el auditor principal, siendo relativamente escasas las empresas que confían esta labor a otra firma de auditoría²⁵⁴.

El presente análisis considera dos variables fundamentales: la información detallada sobre los servicios contratados y la introducción de las salvaguardas necesarias para garantizar la independencia del auditor. Esta última estaría compuesta, a su vez, por la limitación del volumen de servicios distintos a los de auditoría contratados por la compañía y el tiempo de contratación de estos servicios (número de ejercicios consecutivos).

Gráfico 1.11. Nivel de cumplimiento de indicadores de auditoría externa



Fuente: Elaboración propia.

²⁵⁴ Para más información, se recomienda consultar la sección “Buen Gobierno” del presente informe.

3.3 CORRUPCIÓN



Al igual que en 2019, apenas **4 empresas** (AENA, CIE Automotive, Banco Sabadell y Repsol) **presentan información detallada y desglosada de todos los servicios facturados** (importes y conceptos) por las empresas que realizan la auditoría externa.



BUENA PRÁCTICA: **CIE Automotive, AENA, Banco Sabadell y Repsol** reportan de manera individualizada los diferentes servicios facturados por el auditor externo en 2020, tanto los relativos a la auditoría como a otros servicios.



MALA PRÁCTICA: 28 de las 35 empresas del Ibex solo aportan información sobre los importes facturados por las empresas auditoras en 2020 en base a categorías genéricas: servicios de auditoría, servicios relacionados con la auditoría y otros servicios (o similar).



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Inditex, Indra y Telefónica** se sitúan en un nivel de desglose medio, puesto que aportan información más allá de las usuales categorías genéricas, pero no desglosan todos los conceptos e importes facturados.

Ninguna de las 35 empresas prohíbe expresamente la contratación de servicios distintos a los de auditoría o los limita por debajo del máximo legal del 70%. Lo más habitual es que se indique que este tipo de servicios son sometidos a la aprobación de la comisión de auditoría (u organismo análogo), sin expresar una limitación explícita en cuanto a su importe o el porcentaje sobre el total de facturación.

A pesar de la ausencia de limitaciones explícitas en cuanto a los importes facturados por servicios distintos a la auditoría, las compañías analizadas se sitúan en un rango muy amplio de porcentajes respecto al total facturado. **En 12 de las 35 empresas el total de los ingresos por servicios diferentes a los de auditoría no supera el 10% de los importes facturados por el auditor externo (14 en 2019)**. Dos de ellas (Telefónica y Viscofan) declaran que no contratan este tipo de servicios (al igual que en 2018 y 2019). En otras 17 empresas, este importe se sitúa entre el 10% y el 30%. Finalmente, **en 6 empresas (CIE Automotive, Cellnex, Amadeus, IAG, Inmobiliaria Colonial y Red Eléctrica) esta partida supera el 30% de lo facturado por el auditor externo**.

3.3 CORRUPCIÓN



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** y **Viscofan** declaran no contratar servicios diferentes a los de auditoría en 2020, como hicieron en 2018 y 2019.



MALA PRÁCTICA: Los mayores porcentajes son los alcanzados por **Amadeus** (58,24%) y **Cellnex** (53,06%). Amadeus alcanza el mayor porcentaje por segundo ejercicio consecutivo, si bien con un ligero descenso respecto a 2019 (63,11%)

Un aspecto fundamental en relación con los riesgos de la independencia del auditor es el número de ejercicios consecutivos que lleva realizando la auditoría de la empresa, en tanto que una duración excesiva de esta relación puede producir una relación de familiaridad. Por este motivo, la Ley de Auditoría establece una duración no inferior a tres años; no pudiendo exceder el período total de contratación, incluidas las prórrogas, de la duración máxima de diez años. Del mismo modo, establece un período transitorio sobre rotación por el que las firmas que llevan auditando una Empresa de Interés Público por más de 20 años en junio de 2014 podrán seguir haciéndolo hasta el ejercicio 2020. Si a dicha fecha la sociedad de auditoría llevaba entre 11 y 20 años podrá seguir hasta 2023. No se establece plazo transitorio para las que llevaban menos de 11 años en la citada fecha, las cuales deberán rotar en el primer ejercicio que se inicie con posterioridad al 17 de junio de 2016 si han alcanzado ya el máximo tiempo de duración del encargo (10 años).

Ninguna de las 35 empresas limita expresamente (al menos en los documentos públicos analizados) el tiempo que puede contratar con la misma empresa auditora por debajo de los cinco años. Aunque es frecuente que los periodos de nombramiento se establezcan por plazos inferiores a los 5 años, no hay reglas explícitas en cuanto a la renovación de los mismos por periodos sucesivos.

Hay 4 empresas que cambian de auditor en 2020 (Endesa, Ferrovial, Bankia y Banco Sabadell); 16 llevan entre 2 y 4 ejercicios consecutivos con el mismo auditor, 10 entre 5 y 9 ejercicios y las 5 restantes 10 o más ejercicios.



MALA PRÁCTICA: 5 empresas llevan 10 o más ejercicios con el mismo auditor a cierre del ejercicio 2020: **Grifols** (KPMG, 30²⁵⁵), **PharmaMar** (PwC, 25), **CIE Automotive** (PwC, 19), **Almirall** (PwC,10) e **IAG** (KPMG, 10)

²⁵⁵ IAGC de Grifols, p.33: "Cabe destacar que durante el ejercicio 2020 se ha reelegido a Grant Thornton como co-auditor para las cuentas anuales individuales de la Sociedad"

3.3 CORRUPCIÓN

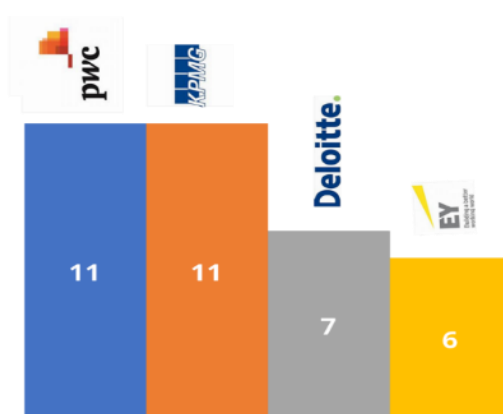


BUENA PRÁCTICA: Banco Sabadell y Ferrovial cambian de auditor en 2020 después de una relación prolongada con la anterior empresa de auditoría (37 y 10 años respectivamente)

Según un informe de la Fundación Compromiso y Transparencia²⁵⁶, *"la situación del mercado de auditoría en España constituye un oligopolio de hecho controlado por las Big Four en el que las barreras de entrada, lejos de disminuir, son cada vez mayores. El único resultado que ha conseguido la tímida reforma que obligó a las empresas a rotar obligatoriamente a la empresa auditora ha sido repartir entre ellas más equitativamente el pastel".* **A estas barreras de entrada se suma el incremento del peso de los servicios de consultoría respecto a los servicios de auditoría: en el caso de Deloitte, los ingresos de auditoría tan solo representan un 29% de sus ingresos totales (KPMG: 31,8%, PwC: 40%, E&Y:49,97).** Dicha circunstancia, según el mencionado informe, supone un riesgo para la independencia de los auditores y una potencial fuente de conflictos de interés, dada la diferente naturaleza y destinatarios de ambos tipos de servicios (los accionistas y el público general en el caso de los servicios de auditoría, la propia compañía y su dirección en el caso de los servicios de consultoría).

Como viene sucediendo en los últimos años, cuatro grandes empresas auditoras concentran esta función en las 35 empresas del IBEX 35 a cierre del ejercicio 2020. **Lideran la clasificación PwC y KPMG con 11, E&Y con 7 y Deloitte con 6**²⁵⁷.

Gráfico 1.12. Las cuatro auditoras más contratadas por las empresas del IBEX 35 en 2020



Fuente: Elaboración propia.

²⁵⁶ [Fundación Compromiso y Transparencia, 2020: "Independencia y transparencia del auditor externo en las empresas del IBEX 35 y en las empresas aseguradoras 2019"](#), p.10

²⁵⁷ En la sección de Buen Gobierno del presente informe se incluye la relación detallada de auditores de cuentas y verificadores del EINF de las empresas del Ibex 35 en 2020.

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

Las empresas, además de contar con controles adecuados para prevenir y detectar la corrupción, deben monitorear si este sistema de controles internos está siendo efectivo.

Para ello, deben realizar auditorías internas tanto de procesos operativos como de áreas concretas de la empresa que tengan una exposición mayor a riesgos en esta materia.

Un proceso de auditoría interna deberá ser planificado (método, frecuencia, responsables, elaboración de informes), estar basado en el grado de riesgo de corrupción, garantizar la objetividad e imparcialidad y estar debidamente documentado. El objetivo de la auditoría es proporcionar a la empresa una seguridad razonable de que los procedimientos, controles y sistemas anticorrupción se han implementado y funcionan con eficacia. El proceso deberá tener el objetivo de recopilar la información precisa que detecte las fallas de los procedimientos para tomar medidas de mejora de los mismos²⁵⁸.

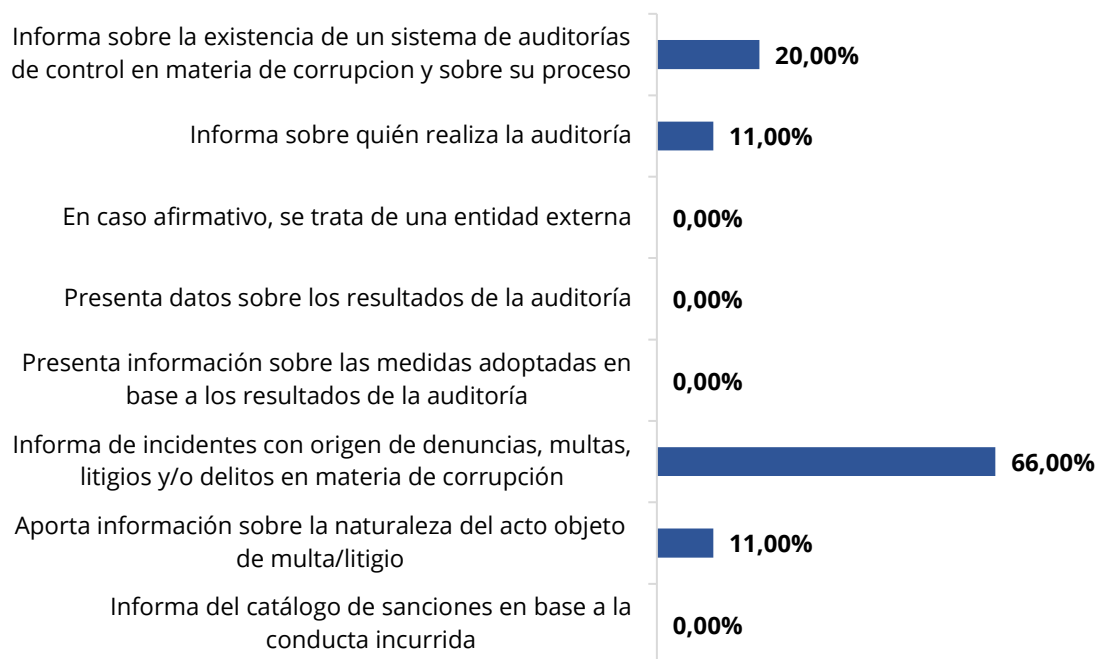
Normalmente, la función de auditoría interna es ejecutada por un departamento específico en la empresa, el cual cuenta con el mandato de la comisión de auditoría del consejo de administración para su ejecución, siendo éste el responsable último. La participación de auditores externos independientes puede agregar al proceso mayor seguridad en términos de objetividad e independencia. Finalmente, cabe considerar que la transparencia a la hora de informar sobre las evaluaciones de auditoría interna en materia de corrupción es un ejercicio de creación de confianza con los grupos de interés.

²⁵⁸ Basado en UNE-ISO 37001:2017. Sistemas de gestión antisoborno.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.13. Nivel de cumplimiento de indicadores de auditorías de corrupción



Fuente: Elaboración propia.

7 empresas de las 35 consideradas en el análisis (Acciona, Bankinter, Enagás, Endesa, Grifols, Melià y Naturgy) aportan información sobre la existencia de un sistema de auditorías de control en materia de corrupción. Por lo general, la información que ofrecen muy similar a la de ejercicios anteriores, sin superar la escasez de datos en cuanto a cifras, procedimientos, resultados, implicaciones, etc. Se registra un significativo deterioro en el cumplimiento de este indicador, que alcanzó las 11 empresas en 2019 y 9 en 2018.

Hay 3 empresas que se comprometen a realizar auditorías en materia de corrupción o dicen realizarlas, pero sin aportar evidencias acerca de su aplicación durante el año 2020: ACS, Inditex y Repsol.

14 empresas mencionan de manera genérica “revisiones” o “controles” en materia de ética y cumplimiento, sin que quede claro si se trata de auditorías y/o cuál es su alcance y contenidos en cuanto a corrupción. Las 11 empresas restantes no aportan ningún tipo de información que permita suponer la existencia de auditorías específicas en la materia.

3.3 CORRUPCIÓN



PRÁCTICA POR MEJORAR: [Bankinter](#) declara en su Estado de Información No Financiera (p.94), en relación a las auditorías anticorrupción a lo largo del año 2020, que “el 100% de los centros de Bankinter en España ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática”. Sin embargo, no especifica en qué consisten dichos “programas de auditoría automática”, ni hasta qué punto se aplican en otros territorios.



MALA PRÁCTICA: [Solaria](#), [Telefónica](#), [REC](#), [PharmaMar](#), [Merlin Properties](#), [Mapfre](#), [Ferrovial](#), [CIE Automotive](#), [Caixabank](#) y [Arcelormittal](#) no aportan ningún tipo de información que pueda considerarse indicio de realización de auditorías anticorrupción en 2020.

Ninguna de las 35 empresas presenta información satisfactoria sobre los resultados de la auditoría anticorrupción, y menos aún sobre las medidas adoptadas a consecuencia de la auditoría. De las 7 empresas que informan sobre la realización de auditorías anticorrupción en los parámetros establecidos, **4 identifican claramente la entidad que se encarga de la auditoría** (Bankinter, Grifols, Naturgy y Melià Hotels), siendo en todos los casos la Dirección o Departamento de Auditoría Interna. **Ninguna de las empresas incluidas en el análisis aporta evidencias suficientes como para afirmar que la auditoría anticorrupción es realizada por una entidad externa e independiente.**

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

23 de las 35 empresas del IBEX informan de la existencia o no existencia de incidentes con origen de denuncias, multas, litigios y/o casos confirmados de delitos en materia de corrupción (19 en 2019). De ellas, 18 declaran que no se han registrado este tipo de casos durante el ejercicio 2020, sin que se haya encontrado constancia de estos en fuentes externas. 5 empresas, Iberdrola, Indra, Enagás, BBVA y Bankinter reflejan todos los casos de los que se tiene constancia según fuentes externas, aportando información sobre los actos objeto de litigio. Caixabank informa sobre uno de los casos (relacionado con blanqueo de capitales), pero no aporta información sobre su presunta implicación en el “caso Villarejo-Tándem”.

7 de las 16 empresas que no informan de la existencia o inexistencia de casos de corrupción, Acciona, Almirall, ArcelorMittal, Endesa, PharmaMar, Siemens Gamesa y Telefónica, no registran casos de este tipo iniciados o con novedades significativas lo largo del ejercicio (o al menos no se han encontrado en fuentes externas).

3.3 CORRUPCIÓN



En total, se han localizado 9 empresas presuntamente implicadas en un total de 9 casos de corrupción en España o en otros países.²⁵⁹ **Ninguna de ellas informa acerca de las medidas disciplinarias tomadas en respuesta a estos casos de corrupción.**

Tabla 1.6: Supuestos casos de corrupción activos en 2020 en las empresas del IBEX 35

Nº CASOS	EMPRESAS IBEX 35	SECTORES	NOMBRE DE LOS CASOS
1	Ferrovial	Materiales Básicos, Industria y Construcción	Palau ²⁶⁰
	Repsol	Petróleo y Energía	Villarejo-Tándem ²⁶¹
	Bankinter	Servicios Financieros e Inmobiliarias	Torre Cepsa ²⁶²
	BBVA	Servicios Financieros e Inmobiliarias	Villarejo-Tándem ²⁶³
	Enagás	Petróleo y Energía	Odebretch -GSP (Perú) ²⁶⁴
	Iberdrola	Petróleo y Energía	Villarejo-Tándem ²⁶⁵
	Indra	Tecnología y Comunicaciones	Púnica ²⁶⁶
	2	Caixabank	Servicios Financieros e Inmobiliarias

²⁵⁹ Las diferentes piezas del caso Villarejo-Operación Tándem se computan como un solo caso.

²⁶⁰ [Eldiario.es, abril 2020: "El Supremo confirma la condena a Convergència por cobrar comisiones ilegales en el caso Palau"](#)

²⁶¹ [El Español, septiembre de 2021: "El juez cierra la investigación a Repsol y Caixa por contratar a Villarejo y limita el caso a los exjefes de seguridad"](#)

²⁶² [El Confidencial, octubre de 2020: "Multa histórica a Bankinter por facilitar la venta de la Torre Cepsa"](#)

²⁶³ [El Mundo, febrero de 2020: "El BBVA siguió pagando a Villarejo meses después de ingresar en prisión"](#)

²⁶⁴ [El Economista, marzo de 2020: "Perú investiga a Enagás por la adjudicación del Gasoducto Sur Peruano"](#)

²⁶⁵ [El Confidencial, enero de 2020: "La Audiencia Nacional llama a declarar al testigo clave del caso Iberdrola-Villarejo"](#)

²⁶⁶ [El País, enero de 2020: "El juez del 'caso Púnica' levanta la imputación a Javier Monzón, expresidente de Indra"](#)

²⁶⁷ [Europa Press, enero de 2020: "El juez ultima la investigación de blanqueo de fondos de la mafia china a través del banco ICBC"](#)

²⁶⁸ [El Confidencial, noviembre de 2020: "El juez del caso Villarejo imputa a los exjefes de Seguridad de Repsol y La Caixa"](#)

3.3 CORRUPCIÓN



3	ACS	Materiales Básicos, Industria y Construcción	Sobornos-CIMIC ²⁶⁹ (Australia) Lozoya ²⁷⁰ (México) 3% ²⁷¹
---	-----	---	--

Fuente: Elaboración propia

El significativo descenso en el número de casos registrados y empresas implicadas respecto a 2019 (28 casos con 15 empresas implicadas) genera una mejora en el nivel de cumplimiento de este indicador. Sin embargo, no existen evidencias que permitan afirmar que esta evolución positiva se deba a una mejora en los mecanismos de prevención, detección y respuesta implantados por las empresas; y todo apunta a que se debe más bien a la relativa paralización de las instituciones judiciales y regulatorias, especialmente en los primeros compases de la pandemia.

CORR.10. Ley de transparencia: La empresa informa del cumplimiento de las obligaciones de la ley de transparencia²⁷²

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 oficiales²⁷³ y el Reglamento (CE) núm. 1049/2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión²⁷⁴.

En 2013 España aprobó **la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno²⁷⁵**, convirtiéndose en uno de los últimos de Europa en aprobar una ley sobre esta materia. Según el preámbulo de la propia ley, esta presenta un triple alcance: "incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública –que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas–, reconoce y garantiza el acceso a la información –regulado como un derecho de amplio ámbito

²⁶⁹ [The Sydney Morning Herald, noviembre de 2020: "Former Australian executive arrested, charged over alleged oil bribery plot"](#)

²⁷⁰ [Forbes.mx, noviembre de 2020: "Presidente del Real Madrid, ligado con el caso de corrupción de Agronitrogenados y Lozoya"](#)

²⁷¹ [VozPópuli, julio de 2020: "El juez cree que ACS y otras 13 empresas pagaron el 3% a CDC a cambio de contratos"](#)

²⁷² este indicador solo aplica a sujetos obligados de informar en 2017

²⁷³ [Convenio del Consejo de Europa](#)

²⁷⁴ [Reglamento \(CE\) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión.](#)

²⁷⁵ [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)

3.3 CORRUPCIÓN



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, facilidad de identificación y localización, interoperabilidad y posibilidad de reutilización.

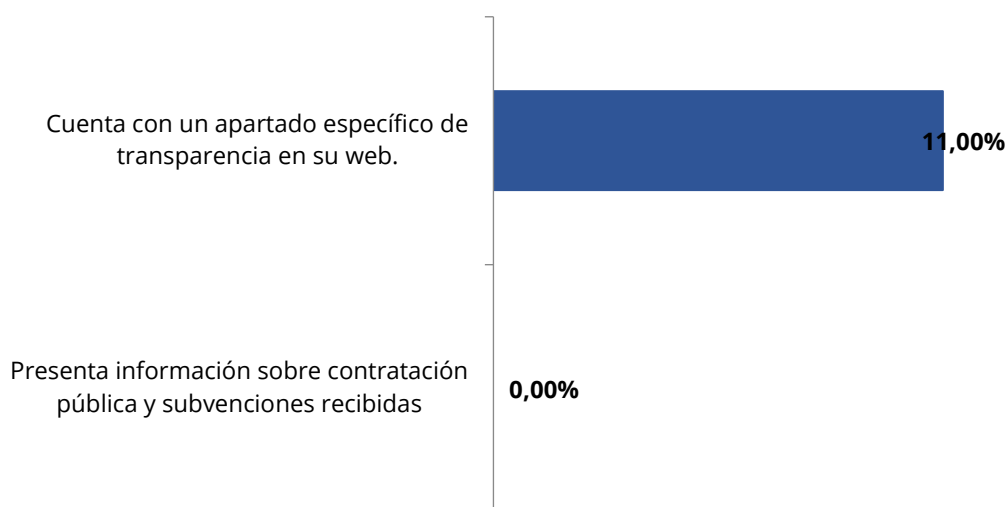
Como se mencionó en la introducción del presente capítulo, los procedimientos de emergencia para la contratación pública o el apoyo a las grandes empresas en el contexto de la crisis derivada del COVID-19, por sus especiales características, llevan aparejados riesgos específicos de corrupción. Ante estos riesgos, es importante que tanto las instituciones contratantes (o bien concedentes de diversos apoyos financieros), como las empresas beneficiarias, tengan un nivel de transparencia adecuado en cuanto a las características, importes y condicionalidades de las ayudas o contratos obtenidos en el

3.3 CORRUPCIÓN



contexto de la emergencia sanitaria. Sin embargo, como se podrá apreciar a continuación, por lo general las empresas del Ibex 35 no aportan, en su documentación anual de 2020, ningún tipo de información sobre estos aspectos. De este modo, es posible considerar que la falta de transparencia respecto a la contratación pública y las subvenciones registrada en ejercicios anteriores se agrava en el contexto de la emergencia sanitaria a partir de marzo de 2020.

Gráfico 1.14. Nivel de cumplimiento de indicadores de Ley de Transparencia



Fuente: Elaboración propia.

Ninguna de las 26 empresas que son sujeto obligado publica información sobre subvenciones y contratación pública en su documentación anual. La mayor parte de las empresas aportan datos (muy escasos) sobre subvenciones, los cuales se presentan sin desagregar, solo para España y/o con notables diferencias respecto a los datos disponibles en Infosubvenciones²⁷⁶. Ninguna de las empresas informa de manera suficiente sobre contratación pública (importes, distribución, % de facturación, etc).

Apenas 3 empresas de las que son sujeto obligado tienen apartados específicos de transparencia en su web corporativa, con diversos grados de exhaustividad y limitaciones en cuanto a la información sobre subvenciones y contratación pública que ofrecen. Las 23 empresas restantes carecen de secciones específicas de esta naturaleza. Si bien aportan algunos datos que establece como obligatorios la ley de transparencia, no dedican apartados específicos en su web

²⁷⁶ [Infosubvenciones](#)

3.3 CORRUPCIÓN



ni aportan información tan relevante como las subvenciones, convenciones y contratos realizados con la Administración Pública.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol**²⁷⁷, **AENA**²⁷⁸ y **Enagás**²⁷⁹ tienen un apartado específico de transparencia en su web corporativa (las mismas que en 2018 y 2019). La más exhaustiva, en términos de lo previsto por la Ley, sigue siendo la de Repsol.



MALA PRÁCTICA: **Banco Santander, Bankinter y BBVA** mencionan no haber recibido subvenciones en 2020 (o bien que su importe no es significativo), pero se encuentran registros en Infosubvenciones de la matriz o filiales que hacen de ellas sujeto obligado por la Ley de Transparencia de cara a 2021.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Enagás** aporta información desagregada sobre los importes y categorías relativas a las subvenciones recibidas en 2019 y 2020 (Informe Anual 2020, p.42): plantas regasificación, infraestructuras de transporte de gas, almacenamiento subterráneo, otro inmovilizado inmaterial. También reporta la información con un nivel de desglose medio en cuanto a las administraciones concedentes, distinguiendo entre: fondos estructurales de la UE, subvenciones autonómicas y estatales. Sin embargo, no aporta datos cuantitativos sobre contratación pública.

Los niveles de cumplimiento son también muy bajos en relación a los indicadores considerados específicamente en relación a la contratación pública y las subvenciones o apoyos financieros bajo diversas fórmulas en el contexto de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia. Sin embargo, el análisis de los datos recogidos en Infosubvenciones revela que 28 de las 35 empresas no habrían recibido apoyos de este tipo durante el año 2020²⁸⁰, por lo que el indicador no les sería de aplicación.

²⁷⁷ [Portal de transparencia de Repsol](#)

²⁷⁸ [Portal de transparencia de AENA](#)

²⁷⁹ [Porta de transparencia de Enagás](#)

²⁸⁰ Los datos recogidos en Infosubvenciones que se consideran en el análisis son los relativos a subvenciones, préstamos y ventajas fiscales. Las 7 empresas para las cuales se encuentran registros relativos al año 2020 en el portal público son Acciona, Acerinox, ACS, CIE Automotive, IAG, Indra y Melià.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 1.15. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre subvenciones y contratación pública en el contexto de la crisis del Covid-19



Fuente: Elaboración propia.

Apenas 3 empresas (Acerinox, CIE Automotive e IAG) informan específicamente sobre las subvenciones, préstamos, garantías o ventajas fiscales recibidas bajo el amparo de programas orientados específicamente a mitigar el impacto de la crisis sanitaria. 4 empresas, Acciona, ACS, Indra y Melià Hotels, no reportan esta información, a pesar de encontrarse registros en Infosubvenciones que revelan que dichas compañías han recibido apoyos significativos de este

3.3 CORRUPCIÓN



tipo. Solamente CIE Automotive e IAG aportan datos sobre el importe total recibido por parte de administraciones públicas españolas, y únicamente CIE Automotive aporta el dato por administración (en su caso, únicamente registra préstamos ICO).

Son 9 las empresas que aportan información cuantitativa acerca del alcance de los mecanismos temporales para la protección del empleo, como en el caso de los Expedientes de Regulación Temporal (ERTE). 3 de ellas, Repsol, Inditex, PharmaMar y Red Eléctrica mencionan expresamente no haberse acogido a los mismos. CIE Automotive, Iberdrola y Acerinox mencionan haber hecho uso de estos esquemas, sin embargo, no aportan información cuantitativa al respecto. Las 23 empresas restantes no informan sobre si han aplicado o no este tipo de medidas con apoyo público.



MALA PRÁCTICA: **Acciona, ACS, Indra y Melià Hotels** no aportan información específica sobre las ayudas públicas recibidas para paliar los efectos de la crisis derivada de la emergencia sanitaria, a pesar de encontrarse registros al respecto en Infosubvenciones.



MALA PRÁCTICA: Ninguna de las 7 empresas que recibieron subvenciones o apoyos financieros de administraciones públicas bajo diversas fórmulas en el contexto de la emergencia sanitaria informan sobre compromisos ASG adoptados a raíz de las mismas, ya sea de manera voluntaria o por condiciones asociadas a dichos apoyos. Tampoco se ofrece esta información en relación a la contratación pública.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Ferrovial** aporta datos sobre el número de empleados y el impacto de los ERTE en sus estados financieros, sin embargo, estos datos son relativos únicamente a Amey (Reino Unido) y Ferrovial Servicios (Informe Anual, p.191). Sin embargo, no especifica si otras sociedades o líneas de actividad del Grupo se han acogido o no a este tipo de mecanismos

Según los datos recogidos en Infosubvenciones, 28 de las 35 empresas del Ibex no habrían recibido préstamos ICO dirigidos específicamente a paliar los efectos de la crisis sanitaria entre marzo y diciembre de 2020. Dos empresas, IAG y CIE Automotive, declaran los importes recibidos. Otras 5 empresas, Acciona, Acerinox, ACS, Indra y Melià Hotels, no informan sobre este aspecto, a pesar de encontrarse registros en Infosubvenciones.

De acuerdo con los datos presentados por la plataforma Civio²⁸¹, **entre marzo y diciembre de 2020 se adjudicaron por vía de emergencia 16.589 contratos con administraciones públicas, con un importe total de 6.445 millones de euros.** La mayor parte de estos contratos estaban relacionados con la adquisición de insumos sanitarios, sin embargo, según Civio, la vía

²⁸¹ [Civio, ¿Quién cobra la obra? Cuatro empresas se llevaron uno de cada diez euros adjudicados de emergencia en 2020](#)

3.3 CORRUPCIÓN



de emergencia (caracterizada por la limitación de su uso a situaciones excepcionales y la existencia de menores controles previos y mecanismos de transparencia) se habría utilizado también para otro tipo de servicios.

Según los datos de Civio, basados en la información recogida en el Portal de Contratos del Sector Público²⁸², se produjeron 25.068 adjudicaciones de emergencia en el periodo anteriormente mencionado, con un importe total de 6.444.650.637€. La mayor parte de este importe corresponde a suministros (casi 5.400 millones de euros), seguidos por los servicios (unos 695 millones de euros) y obras (326 millones de euros)

4 empresas dedicadas a la producción de suministros sanitarios, FCS Select Products, HongKong Travis Asia Limited, Barna Import Medica y Abbot Laboratories, concentraron 1 de cada 10 euros adjudicados por vía de emergencia en 2020, con importes totales que van de los 217.460.000 € (FCS Select Products, 4 contratos) a los 111.098.401€ (Abbot Laboratories, 106 contratos)

En cuanto a las empresas del Ibex35, según los datos de Civio, serían 7 las empresas que se beneficiaron de este tipo de contratos entre marzo y diciembre de 2020 (bien directamente o a través de sociedades dependientes), registrando los siguientes datos:

Tabla 1.7: Adjudicaciones de emergencia a empresas del Ibex 35 entre marzo y diciembre de 2020

EMPRESA	NÚMERO DE CONTRATOS	IMPORTE
Ferrovial	70	16.732.120€
Acciona	64	10.013.651€
Grifols	62	47.284.354€
Telefónica	60	14.433.950€
Indra ²⁸³	31	8.634.087€
Melià	3	1.219.333€
Almirall	2	1.655€

Grifols registra el mayor importe, un dato relacionado con su actividad en el sector sanitario, fundamental en la respuesta a la pandemia. Sin embargo, también registran importes y números de contratos significativos empresas de otros sectores como construcción e infraestructuras

²⁸² [Portal de Contratos del Sector Público](#)

²⁸³ Incluye 6 contratos adjudicados a la UTE Indra BPO-Indra-Telefónica por valor de 3.254.687€ (no incluidos en el recuento de Telefónica)

(Acciona, Ferrovial) o tecnología y comunicaciones (Indra, Telefónica). Ninguna de estas empresas refleja, en su documentación corporativa, el importe o naturaleza de dichos contratos.

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

La entrada en vigor de la Ley de Información No Financiera es, sin lugar a duda, uno de los avances legislativos más relevantes de los últimos años en materia de información sobre la RSC en España. Sin embargo, las referencias a la corrupción en el texto legal son más bien escasas, y podría decirse que no hay un estándar claro en cuanto a la naturaleza y el nivel de desagregación de los datos que las empresas deben aportar en el Estado de Información No Financiera.

Al igual que en el resto de las temáticas, se establece que la empresa debe aportar una “descripción de las políticas, de resultados y riesgos vinculados” en relación con la gestión de la corrupción y los sobornos, y, además, información sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados por la empresa. Esta información debe aportarse teniendo en cuenta “los aspectos respecto de los que existen más probabilidades de que se materialicen los principales riesgos de efectos graves, junto con los aspectos respecto de los que dichos riesgos ya se han materializado”

La descripción de la información específicamente relacionada con la lucha contra la corrupción y el soborno que deben aportar las empresas se limita a esta breve mención:

“Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno: medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro”

La falta de criterios específicos sobre la información a reportar limita en gran medida la eficacia de la Ley con respecto a la información sobre la gestión anticorrupción. No hay un estándar de calidad de los datos que permita verificar adecuadamente la transparencia de la empresa, contando con notables carencias como las siguientes:

- Falta de referencias explícitas a los temas de los que se debe informar (casos de corrupción detectado, posicionamiento frente a contribuciones políticas, formación anticorrupción, etc.)
- Falta de instrucciones sobre el alcance y el nivel de desagregación de los datos cuantitativos.
- Ausencia de una distinción clara entre el marco normativo y los resultados de gestión anticorrupción.

3.3 CORRUPCIÓN



Aunque la inclusión de la corrupción en la Ley de Información No Financiera puede considerarse un avance relevante, cabe esperar que su desarrollo normativo haga más explícitos los criterios de reporte a los que las empresas deben atenerse.

En ausencia de un marco valorativo oficial, desde el Observatorio RSC se han seleccionado una serie de indicadores de mínimos referidos a las disposiciones de la Ley de Información No Financiera. Para considerar el indicador como cumplido, deberá informar en función de las condiciones establecidas a tal efecto, y adicionalmente, la información deberá ser aportada en el estado de información financiera de la empresa. Se puede distinguir entre el cumplimiento de aquellos indicadores que la ley establece de manera general y común para todas las áreas cubiertas por la norma (artículo primero, dos, letras a) a e), y aquellos otros que de forma específica la norma solicita sobre información relativa la gestión de la corrupción.

De acuerdo con el esquema de valoración propuesto, **el porcentaje de puntuación promedio** obtenida por las 32 empresas que son sujeto obligado sería del 22,66% %, un ligero descenso respecto al **23,08%** registrado en 2019.

Descripción de políticas anticorrupción.

Se han considerado 3 variables fundamentales a efectos de verificar el cumplimiento mínimo de la Ley 11/2018 en lo relativo a la descripción de las políticas en materia de corrupción por parte de las 32 empresas que son sujeto obligado en 2020²⁸⁴: que la política anticorrupción sea específica, públicamente accesible (o una justificación adecuada en caso de que no se cuente con la misma) y que sea de aplicación global (para todo el personal en cualquier territorio donde la empresa o sus filiales tengan presencia).

24 de las 32 empresas tienen una política anticorrupción específica (o documento asimilable) y públicamente accesible. Todas ellas mencionan su existencia en el Estado de Información no Financiera.

²⁸⁴ Todas menos Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties y Solaria.

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 1.8: Número y porcentaje de empresas que informan sobre políticas anticorrupción

	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	La empresa cuenta con una política anticorrupción	24	75%
	En caso de que la empresa no cuente con una política, aporta una explicación clara y motivada al respecto de por qué no	0	0,00%
	La política es de aplicación global	24	75%

Fuente: Elaboración propia

De las 11 restantes, 3 mencionan su existencia (o la insinúan) pero no la hacen pública, y 8 no tienen una política anticorrupción o documento asimilable vigente a cierre del ejercicio 2020. **Ninguna de las empresas que no cuentan con una política anticorrupción justifica esta circunstancia**, tal y como requiere la Ley 11/2018 para el caso de que no se cuente con una política específica en el área.

Las 24 empresas que tienen una política anticorrupción informan de manera explícita sobre su **obligatoriedad en todas las áreas de la empresa y territorios donde desarrolla sus actividades.**

Gestión de riesgos de corrupción.

El segundo de los elementos establecidos por la Ley de Información No Financiera es la **gestión de los riesgos de corrupción** a los que se enfrenta la empresa por los ámbitos y territorios donde desarrolla sus actividades. Los procedimientos de debida diligencia en materia de corrupción implican un compromiso corporativo para abordar los principales riesgos vinculados a las actividades del grupo. Partiendo de la evaluación, deben sentarse las bases para prevenir y mitigar los riesgos identificados, teniendo en cuenta las particularidades del sector de actividad de la empresa y los territorios donde opera. A efectos del presente análisis, los 12 indicadores considerados de cumplimiento mínimo son aquellos relativos a la evaluación e identificación de riesgos de corrupción (a nivel interno y en la cadena de suministro), así como la formación del personal en esta materia.

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 1.9: Número y porcentaje de empresas que informan sobre riesgos en materia de corrupción.

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Informa de que hace una evaluación de riesgos en materia de corrupción	6	18,75%
	Señala riesgos específicos en materia de corrupción	5	15,63%
	Identifica aquellos países de mayor riesgo de corrupción	1	3,13%
	Aporta resultados de riesgos identificados diferenciando por distintas actividades que la empresa realiza y por área geográfica/país	0	0%
	Exige a los proveedores un compromiso con el respeto de las normas/políticas anticorrupción de la empresa	20	62,5%
	Informa sobre las evaluaciones realizadas	3	9,38%
	Informa sobre el resultado de las evaluaciones realizadas	0	0%
	Informa sobre las medidas adoptadas en base a los resultados de la evaluación	0	0%
	Informa de la existencia de un plan de formación específica en materia anticorrupción	22	68,75%
	Informa del número de horas	3	9,38%
Informa quién ha recibido formación dentro de la empresa	8	25%	
Informa por país	4	12,5%	

Fuente: Elaboración propia



Evaluación e identificación de riesgos de corrupción

Solamente 6 de las 32 empresas aportan evidencias de la existencia de un sistema de evaluación de riesgos que aborde específicamente la corrupción. En general, la información sobre procedimientos y resultados de estas evaluaciones es muy escasa. Se trata de menciones generales a la evaluación de este tipo de riesgos durante el ejercicio de referencia, sin identificar adecuadamente los procedimientos, alcance, resultados, consecuencias, etc.

Solo 5 de las 32 empresas que son sujeto obligado identifican, en el Estado de Información No Financiera, riesgos específicos de corrupción relevantes para la empresa por la naturaleza de sus actividades y/o su presencia internacional; otras 3 empresas informan acerca de este aspecto en otros documentos (informe anual o IAGC). Lo más habitual es la mención a la corrupción como parte de los riesgos operativos y/o de cumplimiento reflejados en la matriz de riesgo; en menor medida, se hace referencia a los riesgos que supone la corrupción para la empresa (sanciones, impacto reputacional, etc). Entre los riesgos mencionados, los más frecuentes son el soborno de funcionarios públicos, la corrupción entre particulares y la utilización irregular de regalos y/o donaciones y patrocinios. **Ninguna de las empresas menciona riesgos diferenciados en función de áreas geográficas o de actividad.**

Además del abordaje interno de la prevención de la corrupción, resulta imprescindible que, como parte de los mecanismos de identificación de riesgos, la empresa **evalúe a sus proveedores** en esta materia. **20 de las 32 empresas exigen a los proveedores el cumplimiento de las normas anticorrupción de la empresa, normalmente a través de cláusulas contractuales que recogen la aceptación de la política anticorrupción, el código ético (interno o específico para proveedores) u otros instrumentos análogos.** Otras 9 empresas que son sujeto obligado lo recogen en otros documentos (política anticorrupción, código ético, informe de gestión, etc)

Apenas 3 de las 32 empresas mencionan en su Estado de Información No Financiera la realización de evaluaciones a proveedores en materia específica de lucha contra la corrupción en 2020. Estas evaluaciones se enmarcan en actividades de clasificación y homologación de proveedores. La información sobre sus resultados es limitada, puesto que en ningún caso se presenta desagregada por países o áreas corporativas, ni tampoco se informa de manera concreta sobre procedimientos, aspectos evaluados o medidas adoptadas como resultado de la evaluación.

Formación anticorrupción

En relación con la formación del personal, **22 de las 32 empresas mencionan, en su estado de información no financiera, la existencia de un programa de formación específico en**

3.3 CORRUPCIÓN



materia de corrupción. La mayor parte de estas empresas se limitan a mencionar la inclusión de módulos o contenidos sobre corrupción en la formación sobre ética y cumplimiento.

De las 10 restantes, 6 informan sobre formación en el código ético (o análoga), o bien mencionan el compromiso de desarrollar acciones formativas en materia anticorrupción, pero sin aportar datos sobre su ejecución durante el ejercicio 2020.

Solamente 3 empresas informan sobre el número de horas de formación anticorrupción impartidas, mientras que 8 especifican quién ha recibido formación dentro de la empresa (por categoría profesional) y 4 ofrecen dicha información diferenciando por países (al menos en relación a los principales territorios en los que desarrolla sus actividades).

Auditoría de corrupción

A este respecto, se consideran dos tipos de indicadores: los relativos a la auditoría anticorrupción y a los casos de corrupción registrados durante el año 2020.

Tabla 1.10: Número y porcentaje de empresas que informan sobre auditorías anticorrupción.

AUDITORÍAS DE CORRUPCIÓN	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Informa de la existencia de un sistema de auditorías de control en materia de corrupción y sobre su proceso	7	21,88%
	Informa sobre quién realiza la auditoría	4	12,5%
	Presenta datos sobre los resultados de la auditoría	0	0%
	Presenta información sobre las medidas adoptadas en base a los resultados de la auditoría	0	0%
	Informa de la existencia o no existencia de incidentes con origen de denuncias, multas, litigios y/o casos confirmados de delitos en materia de corrupción	18	56,25%
	Aporta información sobre la naturaleza del acto objeto de multa/litigio	4	12,5%

Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



Solamente 7 de las 32 empresas que son sujeto obligado reflejan en su Estado de Información No Financiera la existencia de un sistema de auditorías de control en materia de corrupción y la aplicación de las mismas durante el ejercicio 2020. De ellas, 4 informan sobre el responsable de la realización de la auditoría (en todos los casos la dirección o departamento de auditoría interna), sin que se haya registrado ningún caso de intervención externa.

4 empresas informan sobre auditorías en materia de ética e integridad, pero no especifican hasta qué punto incluyen la corrupción entre los aspectos analizados. Las empresas restantes no aportan información, al menos en su EINF, que confirme o al menos insinúe la existencia de auditorías específicas en materia de corrupción. **Ninguna de las 32 empresas presenta información satisfactoria sobre los resultados de la auditoría anticorrupción, y tampoco sobre las medidas adoptadas en base a los resultados de las mismas.**

Según establece la Ley de Información No Financiera, la información ofrecida por las empresas acerca de los **resultados** de sus procedimientos anticorrupción **debe ser relativa tanto a los riesgos con mayor probabilidad de materializarse como a aquellos que ya se han materializado.** Esto implica un reconocimiento, por parte de la empresa, de aquellos casos de corrupción sobre los que existen procesos judiciales en curso, en muchos casos con gran relevancia mediática y social. Sin embargo, la tónica dominante en las empresas que son sujeto obligado es la omisión de este tipo de casos, o bien un abordaje incompleto de los mismos (reconocimiento parcial, desarrollo que evade informar sobre acusaciones de corrupción, etc.).

18 de las 32 empresas reflejan en su estado de información no financiera la existencia o inexistencia de casos de corrupción. El total de casos de supuestos actos de corrupción activos y con novedades significativas en 2020 es 9, en los cuales estarían supuestamente implicadas 9 de las 32 empresas que son sujeto obligado. La mayor parte de estos casos, como se verá a continuación, no son recogidos por las empresas en sus estados de información no financiera; tampoco se informa con claridad sobre la naturaleza de los hechos, condición que apenas cumplen dos empresas.

15 empresas mencionan en su EINF que no han registrado casos de corrupción, sin que esta declaración se contradiga con la información encontrada en fuentes externas. 6 empresas no registran casos, si bien no informan sobre su existencia o inexistencia; mientras que otras 5 informan sobre todos los casos registrados y una reporta solamente uno de los casos en los que estaría implicada. Por último, 2 empresas mencionan expresamente no haber registrado casos, pero se encuentra constancia de los mismos en fuentes externas. Para un mayor detalle sobre los mismos, se recomienda consultar el Anexo I.

3.1. Conclusiones generales cumplimiento de los requerimientos de la Ley de Información No Financiera por parte las empresas del IBEX 35 en materia de corrupción.

Las empresas del IBEX 35 registran un bajo nivel de cumplimiento de las disposiciones de la Ley 11/2018 relativas a la lucha contra la corrupción durante el ejercicio 2020; al menos en relación con los indicadores considerados mínimos por el Observatorio de RSC ante la falta de un estándar oficial. La puntuación global es muy baja, y la evolución respecto al ejercicio anterior no permite afirmar que la Ley haya tenido un impacto significativo en su tercer ejercicio de aplicación.

El insuficiente desarrollo reglamentario es sin duda un factor relevante a la hora de explicar estos resultados, y debería ser abordado con urgencia por parte de las autoridades competentes. Pero estas circunstancias no excusan la falta de transparencia sobre la gestión anticorrupción, una problemática de gran impacto social y económico sobre la cual las grandes empresas españolas siguen presentando un alarmante déficit de información. La experiencia de los ejercicios 2018 y 2019 debería haber servido tanto a los reguladores como a las propias empresas para corregir la indefinición en torno a la información que deben reportar en el marco de esta Ley, una tarea que permanece inconclusa.

El Artículo 1 de la propia Ley de Información No Financiera menciona expresamente que *“se entenderá que una sociedad cumple con la obligación de elaborar el estado de información no financiera consolidado si emite un informe separado, correspondiente al mismo ejercicio, en el que se indique de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión, se incluya la información que se exige para dicho estado y se someta a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el informe de gestión”*. Asimismo, establece que *“la obligación de incluir información no financiera prevista en el apartado 1 de este artículo se considerará cumplida si la sociedad incorpora al informe de gestión la información descrita en este apartado”*. Al amparo de estas disposiciones, **en la práctica, los Estados de Información No Financiera de las empresas del IBEX 35 reproducen la heterogeneidad de fórmulas de reporte que tradicionalmente han arrastrado los informes de gestión, sin suponer un gran avance en términos de exhaustividad y comparabilidad de la información no financiera ofrecida por los sujetos obligados.**

Los Estados de Información No Financiera de las empresas analizadas no logran superar las inercias negativas registradas en informes del Observatorio anteriores a la entrada en vigor de la Ley 11/2018. De hecho, por lo general las empresas hace de este documento un proceso de reporte específico, sino que se limitan a renombrar las memorias de sostenibilidad como Estado de Información No Financiera, o bien señalar que el mismo se recoge en determinados capítulos o anexos del Informe de Gestión. En definitiva, no es que se elabore un

3.3 CORRUPCIÓN



Estado de Información No Financiera específico e independiente, sino que se reutilizan formatos (y a menudo contenidos) que las empresas han empleado en años anteriores. La leve mejoría registrada respecto al ejercicio anterior da cuenta de una evolución positiva pero insuficiente en cuanto al impacto de la nueva regulación.

Los anexos de tabla de contenidos de acuerdo a la Ley de Información No Financiera son muy significativos en cuanto a la indefinición normativa y la imprecisión de la información aportada por las empresas. Por lo general, remiten de manera genérica a secciones o conjuntos de páginas en las que el epígrafe no se desarrolla de manera específica, sino mezclado con otras cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno o la ética corporativa. En el caso del modelo de negocio, y en menor medida en el de las políticas corporativas, las secciones a las que remite aportan información que podría considerarse suficiente. **En referencia a las medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, normalmente remiten a las secciones de ética y cumplimiento (o análogas), siendo lo más habitual que la información sobre corrupción y blanqueo de capitales sea tan solo un breve apartado ocupado sobre todo por compromisos generales e información sobre las políticas de la empresa.** Finalmente, en relación a las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, remiten a secciones de inversión a la comunidad desde un enfoque positivo, sin abordar aspectos problemáticos como la prevención de su utilización como subterfugio para la financiación ilegal de partidos políticos a través de sus fundaciones u organismos adscritos.

Hay un grado de cumplimiento más o menos elevado en cuanto a la existencia de políticas específicas en materia de corrupción, lo que revela que, al menos formalmente, las empresas son conscientes de la importancia de tener en cuenta esta realidad en su marco normativo. Sin embargo, esto no se traduce en un nivel de información adecuado sobre los riesgos de corrupción (identificación, abordaje), ni tampoco sobre los resultados de la gestión en esta materia. La información aportada es incluso menor en lo relativo a la cadena de suministro.

En este contexto, cabe preguntarse hasta qué punto la labor de los verificadores está siendo adecuada desde el punto de vista del propósito de la Ley, más allá de aportar una validación genérica limitándose a afirmar que “no han encontrado indicios” de que el propio EINF o las mencionadas tablas de contenidos de la Ley 11/2018 no cumplan con los requerimientos de la misma. En ningún caso se señalan salvedades, y en las pocas ocasiones en las que el verificador realiza una observación, se limita a señalar el cumplimiento indirecto o parcial de determinados aspectos. Los informes de verificación son poco exhaustivos, compuestos en su mayor parte por textos genéricos y no aportan propuestas de mejora relativas a la información sobre corrupción de la empresa, por lo que al final tienen el riesgo de convertirse en un trámite de escasa incidencia en los niveles de transparencia de la empresa en este área.

3.3 CORRUPCIÓN



De este modo, en la mayor parte de los casos, **no existen datos concluyentes como para afirmar que las empresas estén dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley de Información No Financiera en materia de corrupción.** Tampoco se puede considerar que se adapten a los estándares GRI, citados por prácticamente todas ellas como referencia de reporte. Como se ha señalado anteriormente la verificación externa del documento no plantea salvedades en esta área.

Resulta evidente que las empresas sujetas a la Ley 11/2018 deben mejorar la información aportada acerca de su gestión anticorrupción, apoyando la misma en un adecuado enfoque de materialidad (el cual, salvo contadas excepciones, brilla por su ausencia). Asimismo, las entidades encargadas de la verificación deberían aplicar criterios más rigurosos, considerando de manera exhaustiva los requerimientos de los principales estándares internacionales en la materia. Sin embargo, estos cambios dependen en gran medida del necesario desarrollo normativo para hacerse efectivos.

El desarrollo de la Ley de Información No Financiera, en lo relativo a la prevención de la corrupción y el soborno, debería considerar al menos estos aspectos:

- Identificación clara de los criterios de reporte: aspectos concretos sobre los que se debe informar en el estado de información no financiera, alcance y desagregación de los datos, etc. Dicho aspecto podría abordarse, por ejemplo, a través de la emisión de un modelo de reporte común, como en el caso de los Informes Anuales de Gobierno Corporativo, y complementarse con la emisión de guías técnicas u otros documentos de referencia.
- Protocolos para el nombramiento y la delimitación de responsabilidades y procedimientos del verificador.
- Definición de las funciones y responsabilidades concretas de la alta dirección, en particular la comisión de auditoría, en cuanto a la supervisión, evaluación y garantía de integridad de la información no financiera.
- Sanciones en caso de incumplimiento por parte de la empresa y/o el verificador del estado de información no financiera.
- Inclusión de temáticas no abordadas, pero relevantes por sus consecuencias económicas e impacto social: competencia desleal, financiación de partidos políticos, candidatos u organismos adscritos, etc.

Como se mencionó en ediciones anteriores del presente informe, el desarrollo normativo en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno sigue sin ofrecer avances determinantes en cuanto a estas cuestiones. En el contexto de excepcionalidad derivado de la crisis sanitaria, las cuestiones asociadas a la lucha contra la corrupción parecen haber sufrido una paralización (o incluso retroceso).

...

3.4

MEDIOAMBIENTE

3.4 MEDIOAMBIENTE

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de medioambiente tiene un **promedio de 41,13 sobre 100 puntos** posibles, siendo la **tercera 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	68,36
NATURGY	2	66,57
ENDESA	3	65,80
ACCIONA	4	65,14
INMOB. COLONIAL	5	57,40
ACS	6	54,60
ACERINOX	30	28,32
BANKINTER	31	26,47
IAG	32	24,86
BANCO SANTANDER	33	24,54
SOLARIA	34	19,05
PHARMAMAR	35	17,17

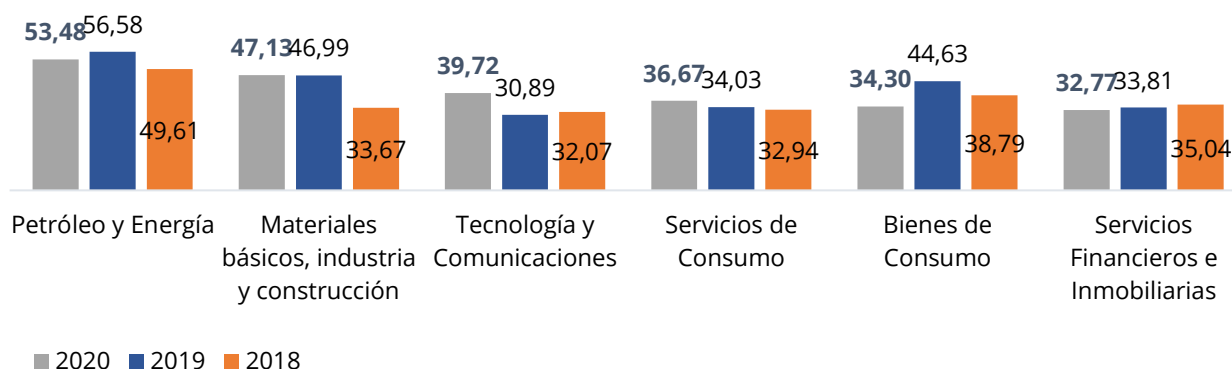
Fuente: Elaboración propia

El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Iberdrola, Naturgy, Endesa, REC, Enagás, Repsol y Solaria) con una valoración media de 53,48 puntos. El sector con menor puntuación es el de Servicios Financieros e Inmobiliarias (Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Merlin Properties) con una valoración media de 32,77 puntos sobre 100.

3.4 MEDIOAMBIENTE



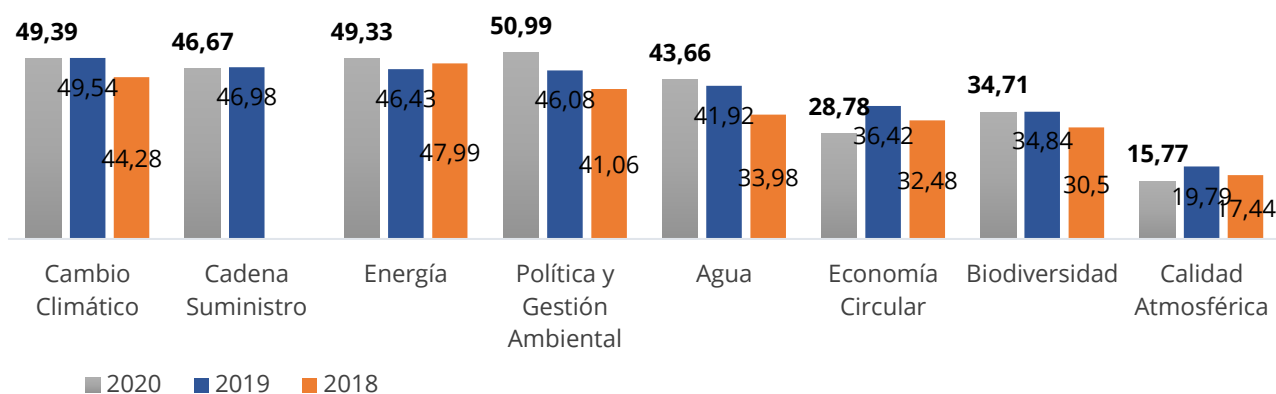
Gráfico. 3.4.1. Puntuación por sectores en el área de medioambiente



Fuente: Elaboración propia

Dentro de medioambiente se han analizado un total de 227 indicadores distribuidos en ocho 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 44,57 puntos. El área con peor valoración es la de Calidad atmosférica, acústica y lumínica que obtiene una valoración promedio de tan solo 15,67 puntos.

Gráfico 3.4.2. Puntuación por dimensión en el área de medioambiente



Fuente: Elaboración propia



1. CONTEXTO

Existe consenso científico en que la alteración del clima tiene un claro origen antropogénico (IPCC, 2021). Las emisiones de gases de efecto invernadero desde la revolución industrial han acelerado de forma clara lo que en principio podría ser un proceso natural. La emergencia climática es una realidad admitida a nivel global, sin embargo, Naciones Unidas ha informado que **los actuales planes climáticos nacionales (conocidos como NDC), en el mejor de los escenarios, encaminan al mundo hacia un calentamiento de 2,5 °C para finales de siglo.** Y que por tanto debemos ser más ambiciosos y acelerar la puesta en marcha de las medidas.

Las crisis del clima, de la biodiversidad y de la contaminación, no solo persisten, sino que se han intensificado con la pandemia. El mundo sigue estando lejos de cumplir con el Acuerdo de París, la biodiversidad está disminuyendo y los ecosistemas terrestres se están degradando a un ritmo alarmante. Según expone el último informe de Naciones Unidas sobre el cumplimiento de los ODS, en todo el mundo, cada año se tiran 5 billones de bolsas de plástico de un solo uso.

Así, **los últimos informes del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), IPBES (The Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services), el IEA (International Energy Agency), IRP y el PNUMA (programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente) transmitían el mismo mensaje: “las trayectorias actuales de consumo y de crecimiento, son insostenibles”.** También todos estos estudios coincidían en que el tiempo para corregirlas se nos acaba y si no somos capaces de revertir esta situación, nos vemos avocados hacia una catástrofe socioambiental sin precedentes.

La magnitud y la naturaleza de los retos ambientales y climáticos a escala mundial se han hecho más evidentes con la pandemia de COVID-19. Ya no se pueden buscar más excusas ha llegado el momento de actuar con firmeza hacia una economía verde, baja en carbono, circular e innovadora internalizando el conocimiento científico y no vivir a espaldas de él como ha ocurrido hasta ahora.

Alcanzar este objetivo, no solo implica un cambio del modelo productivo y de generación energética, implica un completo cambio cultural, con un gran impulso de la innovación y la investigación e importantes inversiones en el plano de la tecnología, la educación, la organización empresarial y la formación de nuevos perfiles profesionales, así como nuevos métodos de financiación y políticas apropiadas. **Los próximos 10-15 años serán decisivos para impulsar un crecimiento económico, aprovechando las oportunidades que brindan la digitalización, las tecnologías limpias, la bioeconomía y la economía circular.**

3.4 MEDIOAMBIENTE



En este sentido, el Informe anual 2020 el Banco de España en la sección dedicada a los retos estructurales de la economía española tras el covid-19 y las políticas para abordarlo señala que: “la fiscalidad medioambiental debe desempeñar un papel preeminente en los próximos años, tanto para disuadir las actividades menos sostenibles medioambientalmente como para incentivar las iniciativas verdes y compensar, con sus ingresos, los costes que la transición ecológica puede suponer en el corto plazo para algunos colectivos vulnerables” .

El nuevo marco en el que nos situamos plantea que las empresas, en el ejercicio de su actividad productiva, son responsables, en gran medida, de la situación de degradación ambiental que vivimos actualmente, pero también forman parte de la solución. Y por ello se las exige la adopción de políticas, mecanismos y actuaciones para el cumplimiento de los ODS y la adaptación a la nueva realidad climática, minimizando a la vez el impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de valor.

La adopción de los postulados de transición justa por parte de las empresas obedece a los retos a los que se enfrentan en un mercado cada vez más globalizado, pero también a un mercado interior cada vez más competitivo. Es decir, se entiende como un elemento diferenciador que les proporciona una ventaja competitiva respecto a los demás. Una comprensión de los riesgos y oportunidades de la transición relacionados con el clima y el cumplimiento de los ODS en el entorno empresarial actual resulta fundamental. Los inversores exigen cada vez más a las empresas que revelen los riesgos y las oportunidades climáticas, incluidos los riesgos de la transición. Las empresas deben comprender con urgencia cómo les afectará la transición climática y planificar de tal manera que minimice los riesgos y maximice las oportunidades.

De esta situación es consciente la Unión Europea. Si en diciembre de 2019 se lanzó el Pacto Verde Europeo en el que se incluían un paquete de medidas que abarcaban desde las energías renovables hasta la eficiencia energética de los edificios, el uso del suelo, la fiscalidad verde, pasando por la investigación y la innovación, hasta la conservación del entorno natural, en el contexto de la crisis sanitaria a diferencia de lo que muchos podían pensar, el Pacto Verde no fue devuelto al cajón, sino que fue reforzado. **El 21 de julio de 2020, los jefes de Estado de la UE alcanzaron un acuerdo histórico en torno al Marco Financiero Plurianual para 2021-2027 y un refuerzo de 750.000 millones de euros a través del instrumento NextGenerationEU. En conjunto un paquete global de 1,82 billones de euros de los que el 30% se destina a inversión relacionada con el clima.** Lo que supone el mayor paquete de inversión en clima de la historia. Para poder hacer uso de los fondos, el Gobierno de España ha elaborado el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). La intención del Plan es que todos los recursos públicos y privados que se destinen a la recuperación lo hagan de manera respetuosa con el medio ambiente. El Plan se compone de cuatro ejes transversales en donde la transición

3.4 MEDIOAMBIENTE



ecológica representa el 40% de los fondos, destinados a promover la transición hacia un modelo de economía sostenible y verde y contribuir al reto climático.

La tan esperada **cumbre climática COP26 celebrada en Glasgow ha logrado importantes avances en varias áreas, pero no lo suficiente**. Se han realizado importantes anuncios fuera de las negociaciones oficiales: 109 países suscribieron el Compromiso Global de Metano con el objetivo de reducir las emisiones en un 30% para 2030, 141 países suscribieron el compromiso de detener y revertir la pérdida de bosques para 2030, un grupo de 46 países, incluidos el Reino Unido, Canadá, Polonia y Vietnam se comprometieron a eliminar gradualmente el carbón, otro grupo de 29 países, incluidos el Reino Unido, Canadá, Alemania e Italia, se comprometieron a poner fin a las subvenciones a los combustibles fósiles y reorientar esta inversión hacia energías limpias. La Alianza Beyond Oil and Gas, liderada por Costa Rica y Dinamarca, con miembros principales Francia, Groenlandia, Irlanda, Quebec, Suecia y Gales, se comprometió a no dar nuevas licencias para la exploración y producción de petróleo y gas.

Por parte de la sociedad civil también se han producido avances en los compromisos de empresas, financieros y ciudades. Más de 2.000 empresas se han comprometido a desarrollar objetivos basados en la ciencia para reducir sus emisiones, más de 400 financieras se comprometieron a alinear sus carteras con el objetivo emisiones netas para 2030. Los principales fabricantes de automóviles acordaron trabajar para vender solo vehículos de cero emisiones a nivel mundial para 2040 y a más tardar en 2035 en los mercados líderes. Y Más de 1.000 ciudades se comprometieron a aumentar su ambición climática para alcanzar el objetivo de limitar el aumento de la temperatura global a 1.5 °C.

En lo referente a la información no financiera o de sostenibilidad estamos asistiendo a la aparición continua de novedades y avances. **La Comisión Europea ha elaborado un plan de acción en finanzas sostenibles con el objetivo de alinear las políticas públicas y los mercados financieros para reorientar los flujos de capital hacia el desarrollo sostenible**. El plan incluye la definición de una taxonomía sobre finanzas sostenibles con el objetivo de establecer qué productos financieros son verdes y sostenibles, así los inversores pueden conocer el alcance ambiental de la colocación de sus inversiones.

Podemos destacar como el **del Reglamento de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles** en su Artículo 8 relativo a la transparencia de las empresas en los estados no financieros detalla que toda empresa obligada a publicar información no financiera deberá incluir información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles, además en su artículo 9 identifica los objetivos ambientales a considerar por las inversiones sostenibles. Estos podríamos entenderlo como los aspectos

3.4 MEDIOAMBIENTE



mínimos sobre los que las empresas han de informar en su estado no financiero: mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición hacia una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

Hemos asistido a otros avances significativos en la construcción de un sistema productivo respetando los límites del planeta. **La crisis de la COVID-19 también nos ha enseñado la necesidad de generar cadenas de suministro seguras y sostenibles, reduciendo al mínimo el impacto ambiental.** En este sentido, el PRTR a través de Componente 12 (C12): “Política Industrial España 2030”, incluyen reformas e inversiones cuantiosas en este sentido. En especial a las dedicadas al impulso de la economía circular. La Nueva Política Industrial España 2030 se combina con la Estrategia Española de Economía Circular y sus planes de acción articulando nuevas figuras y mecanismos que buscan dotar a la industria de resiliencia para hacer frente a los nuevos retos existentes y contribuir a alcanzar una mejora de su competitividad, incorporando aspectos relativos a la digitalización y a los criterios de sostenibilidad ambiental y economía circular.

Estamos asistiendo por tanto a una **apuesta por el desarrollo de una industria verde y circular que desarrolle productos sostenibles, reduciendo los residuos con especial foco en aquellos sectores que hacen un uso intensivo de recursos, como el sector textil o la construcción, la electrónica y los plásticos.** Los sectores industriales, en general están empezando a operar en un nuevo marco estratégico para productos sostenibles y circulares orientando su transformación hacia la neutralidad climática y la competitividad a largo plazo.

Después de las importantes iniciativas del primer Plan de Acción de la UE de 2015 y las iniciativas posteriores de 2018, **la Comisión Europea aprobó a principios de marzo de 2020 un nuevo Plan de Acción para la Economía Circular**, convirtiéndolo en uno de los principales componentes del Pacto Verde Europeo y del NextGenerationEU.

El nuevo Plan de Acción tiene por objeto hacer que la economía europea sea apta para un futuro verde, fortalecer la competitividad protegiendo al mismo tiempo el medio ambiente y otorgar nuevos derechos a los consumidores. El nuevo Plan se centra en el diseño y la producción para una economía circular, con el objetivo de garantizar que los recursos utilizados se mantengan en la economía de la UE durante el mayor tiempo posible.

A principios de 2021, el Parlamento Europeo impulsó medidas adicionales para avanzar hacia una economía neutra en carbono, sostenible, libre de tóxicos y completamente circular en 2050. Las nuevas propuestas progresan en la dirección de establecer principios de sostenibilidad horizontales y estándares específicos para que los productos comercializados en la UE tengan

3.4 MEDIOAMBIENTE



un buen rendimiento, sean duraderos, reutilizables, puedan repararse fácilmente, no sean tóxicos, puedan ser mejorados y reciclados, contengan material reciclado y sean eficientes en recursos y energía. También se están proponiendo nuevos objetivos vinculantes en 2030 para la reducción de la huella ecológica por el uso y consumo de materiales.

En este sentido hemos de apuntar como **en España estamos asistiendo a una revisión del marco normativo para cumplir con los nuevos objetivos e incorporar las nuevas directrices de la normativa europea.** El “Proyecto de Ley de Residuos y Suelos contaminados” de 2020 está tratando de superar los retrasos y avanzar en las transposiciones de directivas comunitarias, abordando también el reto de los plásticos de un solo uso, y un real decreto que mejora la trazabilidad y el control de los traslados de residuos. Además, tras la aprobación de la Estrategia de Economía Circular (“España Circular 2030”) en junio de 2020 y la posterior aprobación del I Plan de Acción de Economía Circular 2021-23 (PAEC), se está produciendo uno de los avances más significativos para afianzar el desarrollo de la Economía circular en España. La EEEC se alinea con los objetivos de los planes de acción de economía circular de la Unión Europea. Pero además también está alineada con la planificación nacional en materia de energía y clima (Plan Nacional Integrado de Energía y Clima), de modo que la reducción de emisiones en el sector residuos contribuya a lograr los objetivos de mitigación del cambio climático a 2030, que han de poner a España en la senda de la neutralidad climática en 2050.

La Ley de Cambio Climático y el PNIEC, la Estrategia de descarbonización a largo plazo, La hoja de ruta del Hidrógeno Verde, el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2021-2030, La Estrategia de movilidad Sostenible, el Programa Nacional de Control de la Contaminación atmosférica, junto a la futura Ley de Residuos y suelos contaminados, el Real Decreto de envases y embalajes, la Estrategia de Economía Circular y el plan acción, la Hoja de Ruta para la gestión sostenible de Materias Primas Minerales y el Pacto por una economía circular: el compromiso de los agentes económicos y sociales 2018-2020”, constituyen un sólido marco para el desarrollo de un sistema productivo resiliente, respetando los límites planetarios.

Pero además, no debemos olvidar que nos enfrentamos a un reto global y que por tanto exige una respuesta mundial compartida. Si de verdad queremos aspirar a un horizonte de sostenibilidad global, es necesario reconocer y denunciar que **España está basando su modelo de desarrollo en la extracción de capital natural más allá de sus propias fronteras;** despreocupándose, de las consecuencias ambientales, económicas y sociales que dichos comportamientos conllevan sobre las regiones de origen.

Este hecho no solo lleva consigo una enorme controversia ética, sino que adicionalmente implica una dejación de funciones sobre la sostenibilidad global al tiempo que incrementa la vulnerabilidad de las economías locales ante posibles crisis venideras, que previsiblemente serán



cada vez más frecuentes e intensas bajo la senda de emergencia climática y degradación ecológica en el que nos hallamos.

En este contexto el papel de las empresas y la información sobre sus actividades es esencial. La transposición de la futura Directiva de información de las empresas en materia de sostenibilidad será la base de un flujo coherente de información sobre sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor con vistas a poder analizar el impacto de su modelo empresarial y su estrategia de transición hacia una economía sostenible y climáticamente neutra en la consecución de los objetivos del Pacto Verde Europeo. Esta información divulgada por las empresas habrá de estar a disposición de todas las partes interesadas que deseen ser más exigentes con las empresas para que rindan cuentas de su impacto social y ambiental.

Nos encontramos por tanto en un momento vibrante en el mundo del reporting y la divulgación de información no financiera o de sostenibilidad, con la aparición de continuas novedades, avances y movimientos, por parte de todo tipo de entidades y organizaciones de alcance nacional e internacional, públicas y privadas, impulsadas por la necesidad de una mayor y mejor información en materia de sostenibilidad por parte de las empresas. Además, dicha demanda de información procede tanto desde el mundo financiero e inversores, como desde la sociedad civil y desde el propio ámbito empresarial.

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

2.1 Política y Gestión medioambiental

Una política ambiental es parte esencial de la gestión ambiental de la empresa. Supone el reconocimiento al más alto nivel, de la responsabilidad ambiental de la entidad y su compromiso para desarrollar su actividad en el marco de la legislación. Además, implica el desarrollo de medidas de mejora continua que contribuyan a minimizar el impacto de sus actividades y a la conservación y mantenimiento del medio. Por lo tanto, resulta un elemento esencial, aunque no suficiente, para el desarrollo eficiente de la gestión ambiental de la empresa.

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.

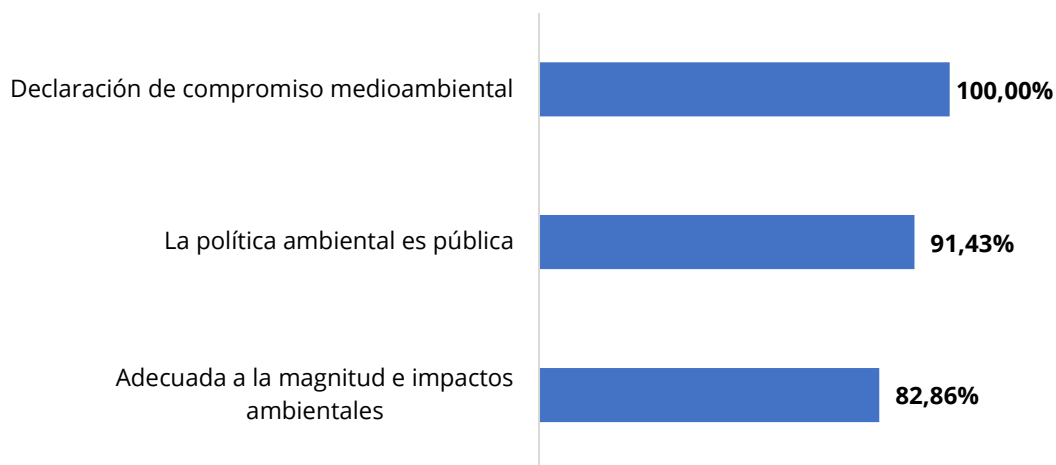
2.1.1. Compromiso y Política

MA.1 La empresa cuenta con una declaración o política de compromiso de respeto medioambiental

Para considerar cumplido este indicador, la política ambiental de la empresa debe incluir el compromiso específico de proteger el medio y mejorar el desempeño ambiental.

En el análisis de la información ofrecida por las empresas en relación con la política ambiental indica que todas ellas asumen algún tipo de compromiso de respeto ambiental, aunque no sea total o acorde a sus aspectos e impactos. Sin embargo, cuando se analiza si **este compromiso está plasmado formal, pública y suscrita al más alto nivel, la cifra baja hasta 32 empresas**. Se aprecia una reducción respecto el año anterior en el que encontrábamos que 34 empresas plasmaban su compromiso ambiental en una política formal. Esta variación es producto de la variación en las empresas que en el año 2020 configuran el IBEX 35.

Gráfico 3.4.3. Nivel de cumplimiento de indicadores de política medioambiental



Fuente: Elaboración propia

Contenido de la Política

Las políticas ambientales de muchas empresas han sido actualizadas a fin de adaptarlas a los retos que se indican en los informes de las principales entidades internacionales, la Unión Europea y nacionales. Los compromisos Climáticos han pasado a ser norma en las políticas ambientales de las empresas del IBEX35. Por otro lado, aparecen cada vez con más fuerza los compromisos con el desarrollo de la Economía Circular, que además, empiezan a estar

3.4 MEDIOAMBIENTE



desligados de la gestión de los residuos. Otro compromiso que empieza a aparecer con fuerza en las empresas es el control de los proveedores

Sin embargo, un año más debemos apuntar que **la aparición de estos compromisos no conlleva necesariamente profundizar posteriormente en la gestión de la empresa ya que en la gran mayoría de los casos no lleva asociado un plan de acción con objetivos tangibles.**

A fin de que la política ambiental de la empresa vaya más allá de marketing verde, debería llevar asociado un plan de acción para reducir o evitar los impactos a corto, medio y largo plazo de las actividades de la empresa. Es decir, a la hora de analizar la gestión ambiental empresarial, deberíamos encontrar, en torno a unos objetivos tangibles, una identificación de fechas de cumplimiento con asignación de recursos económicos y humanos necesarios para su implementación.

Por otro lado, el análisis de los aspectos ambientales considerados en las políticas nos muestra que al igual que el año pasado, **el Cambio Climático es el aspecto que más se encuentra reflejado en las políticas**, (33 empresas lo hacen), mientras que aspectos como **la protección de la contaminación atmosférica sigue siendo uno de los aspectos menos contemplado por las empresas (23).**

29 empresas incluyen compromisos con la Economía circular, más allá de la reducción de residuos, reutilización y reciclaje (32). **En el análisis de este año se han analizado la presencia de dos compromisos nuevos: compra verde o ecológica y control de los proveedores.** Se trata de dos

áreas que aparecen cada vez con más fuerza en las conclusiones de los diferentes informes y diagnósticos de sostenibilidad empresarial, indicándose la necesidad de ser desarrollados para conseguir una gestión ambiental plena de las empresas. Cobra cada vez más fuerza la necesidad de analizar la responsabilidad ambiental en toda la cadena de valor de las empresas y por eso la existencia de estos dos aspectos entre los compromisos ambientales de la empresa, no ofrece una lectura del grado de internalización de su responsabilidad global. Actualmente nos encontramos con un desarrollo medio de estos compromisos en las empresas del IBEX35. Un 65% de las empresas han adquirido el compromiso con el desarrollo de una compra verde y ecológica y un 68% el control de los proveedores.

El Cambio Climático es el aspecto más común reflejado en las políticas, -33 empresas lo hacen-, mientras que la reducción y control de vertidos, junto con el fomento de productos ecológicos y sostenibles son las variables que menos contemplan las políticas

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.4. Nivel de cumplimiento de indicadores de contenido política medioambiental



Fuente: Elaboración propia

Otro de los aspectos **que había sido considerado hasta la fecha de manera casi residual en las políticas ambientales de las empresas era la protección de la biodiversidad.** Actualmente no se aprecia ninguna evolución en este sentido ya que siguen siendo aquellas que tiene una incidencia directa de su actividad sobre el medio como constructoras, energéticas o aquellas que tienen en el medio natural su materia prima las que manifiestan su compromiso. Algunos sectores como el financiero continúan sin considerar este aspecto como material. Esperamos que el desarrollo de la taxonomía europea, que sí identifica la conservación de la biodiversidad como un aspecto fundamental en el desarrollo de las inversiones, contribuya a desarrollar en el sector la conciencia del impacto que tienen en esta área y, más allá de manifestar un compromiso en sus políticas, suponga la implantación de planes de acción. Queda por tanto mucho camino por recorrer para el desarrollo de unas finanzas sostenibles.

3.4 MEDIOAMBIENTE



En cuanto al resto de los compromisos contemplados en el análisis realizado a las empresas del IBEX 35 encontramos los siguientes resultados:

- Reciclaje y reutilización de residuos: 32
- Uso eficiente del agua: 30
- Uso eficiente de materias primas: 27
- Protección de la biodiversidad: 25 empresas
- Compromiso de control de proveedores: 24
- Prevención de la contaminación: 23
- Compromiso de compra verde y/o ecológica: 23
- Compromiso en reducción y control de vertidos: 19

Se aprecia una evolución por parte de las empresas en cuanto al desarrollo de políticas específicas de Cambio Climático, Economía Circular, Biodiversidad, Agua, etc. Esto nos muestra la importancia que los aspectos ambientales han tomado en las empresas. Algunas de ellas como **Acciona, Ferrovial, REC, Ence o Inditex**, entre otras, cuentan con políticas específicas de Cambio Climático y Energía, Economía Circular y/o Biodiversidad.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** Es un buen ejemplo de política ambiental de empresa. Presentando políticas específicas de compromiso en materia de cambio climático, eficiencia energética, uso y gestión eficiente del agua, Economía Circular tanto en el diseño, selección y /o utilización de materias primas como en la gestión de los residuos generados y la conservación del medio natural y la biodiversidad”.



BUENA PRÁCTICA: **REC**, consciente de su impacto en el medio tiene un compromiso específico para la gestión de la biodiversidad y un Plan de Acción plurianual (2017- 2021). Desarrolla proyectos que promueven el desarrollo del entorno ambiental y social. Colabora con la administración, organizaciones no gubernamentales, participando en distintos proyectos, principalmente relacionados con la conservación de la avifauna y con la restauración de hábitats, vinculados a los impactos derivados de la actividad de la compañía.



PRÁCTICA POR MEJORAR. Encontramos que las **entidades financieras**, aun cuando han mejorado en la asunción de sus compromisos ambientales, siguen sin considerar que tienen impacto significativo en aspectos como la conservación de la biodiversidad.




PRÁCTICA POR MEJORAR. Otro caso que merece especial atención es el de **Mapfre**, en donde se echa en falta que se contemplen aspectos como las emisiones contaminantes atmosféricas dado la influencia de sus servicios en la calidad del aire en las ciudades en la que opera.

2.1.2 Gestión Ambiental en la Empresa

Con relación a la implantación de SGA modelo ISO 14001 y/o EMAS, las empresas españolas siguen estando a la vanguardia europea. En el año 2020, de las 3.887 empresas inscritas en el registro europeo de empresas que han implantado EMAS, 966 eran españolas, solo por detrás de Alemania e Italia.

Por lo 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.

Tabla 3.4.2. Empresas certificadas EMAS en la UE por países



Official statistics of the European EMAS Helpdesk- Organisations and Sites per Country (October 2021)

Country	Organisations	Sites	Country	Organisations	Sites
Austria	268	1257	Hungary	27	54
Belgium	55	744	Ireland	1	1
Bulgaria	17	40	Italy	1034	4120
Croatia	3	4	Lithuania	5*	18*
Cyprus	73	73	Luxembourg	7	11
Czech Republic	18	44	Malta	1	1
Germany	1115	2276	Norway	3	16
Denmark	14	48	Poland	67	515
Estonia	17	42	Portugal	47	82
Spain	966	1111	Romania	5	5
Finland	4	18	Sweden	12	23
France	30*	41*	Slovenia	10	16
Greece	35	1334	Slovakia	53	128

Total: 3,887 organisations & 12,022 sites

Source: Official responses from national Competent Bodies
*Numbers from EU EMAS Register

Fuente: Registro EMAS UE.

https://ec.europa.eu/environment/emas/emas_registrations/statistics_graphs_en.htm

La igual que el año pasado, es importante apuntar los avances que están teniendo los procesos de normalización ISO en aspectos ambientales. Entre los que destacan el comité ISO/TC 323 de Economía Circular. La intención principal es desarrollar un estándar de sistema de gestión

3.4 MEDIOAMBIENTE



empresarial de la Economía Circular, pero también tiene el objetivo de elaborar métodos para medir y evaluar la circularidad en las empresas. Actualmente está trabajando en el desarrollo de las siguientes normas:

- ISO/WD 59004: Marco y principios para la implementación
- ISO/WD 59010.2: Directrices sobre modelos de negocio y cadenas de valor
- ISO/WD 59020.2: Marco de medición de la circularidad
- ISO/CDTR 59031: Enfoque basado en el desempeño – Análisis de casos de estudio
- ISO/DTR 59032.2: Revisión de la implementación del modelo de negocio
- ISO/AWI 59040: hoja de datos de circularidad del producto

La existencia de este comité ratifica el reconocimiento de las empresas de avanzar hacia una economía circular, debido a los efectos del agotamiento de los recursos y la biodiversidad, el cambio climático y los patrones de producción y consumo. Por otro lado, recordar que el Comité ISO /TC 331 creado en 2020 sigue trabajando en la estandarización en el campo de la Biodiversidad para desarrollar requisitos, principios, marco, orientación y herramientas de apoyo para la internalización de la biodiversidad en la gestión empresarial. Siguiendo este ejemplo, en España en 2021 se constituyó el comité técnico de normalización (CTN) 328 sobre biodiversidad con el objetivo de crear normas que ayuden a proteger la biodiversidad y el medio ambiente, además de impulsar la transición ecológica en España. Los estándares en los que trabaja incluyen proporcionar metodologías para medir la biodiversidad de manera objetiva. El comité reúne a más de 40 expertos españoles de destacadas organizaciones españolas e internacionales: empresas privadas, ONGs, pymes o representantes de la Administración, entre otros.

Dentro de las novedades normativas, es importante señalar que en materia de Cambio Climático se está produciendo una evolución normativa hacia la adaptación. En 2021 hemos asistido a la publicación de la norma EN ISO 14091: 2021 de Adaptación al cambio climático: Directrices sobre vulnerabilidad, impactos y evaluación de riesgos. Esta norma ayuda a las empresas a realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de su vulnerabilidad frente al Cambio Climático y prevenir o mitigar los efectos negativos.

De esta forma vemos que **el enfoque de análisis de la gestión ambiental empresarial basado en la implantación de un modelo ISO o EMAS de análisis de aspectos e impactos para a partir de ellos minimizar sus posibles efectos en el medio ambiente a día de hoy resulta insuficiente, e incluso difícil de evaluar a través de su implantación el comportamiento de una gran empresa.** En parte producto de este enfoque y en parte producto de la falta de información ofrecida por las empresas analizadas, en el presente análisis, nos encontramos con una situación similar a las de años anteriores. **La información ofrecida en relación con los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 o EMAS es difusa y poco clara.** Más allá del número de centros certificados, no se informa ni de si han cumplido los objetivos que se plantearon en

3.4 MEDIOAMBIENTE



los centros fruto de la implantación del SGA, ni de los resultados de las auditorías. En cuanto al sistema implantado por las empresas, una vez más nos encontramos que se decantan por la implantación de la ISO 14001.



MALA PRÁCTICA: **Amadeus** dada su actividad podría implantar un SGA modelo ISO 14001 o EMAS sujeto a certificación por terceros y que permitiría la comparación con otras entidades. Sin embargo, presentan un sistema propio denominado EMS. No se trata de una versión adaptada de la ISO 14001 para el sector.



BUENA PRÁCTICA. **Acciona** en 2020, los empleados han recibido un total de 3.889 horas en temáticas como cambio climático, sistemas de gestión ambiental, gestión de residuos y restauración ambiental de espacios degradados, entre otros.

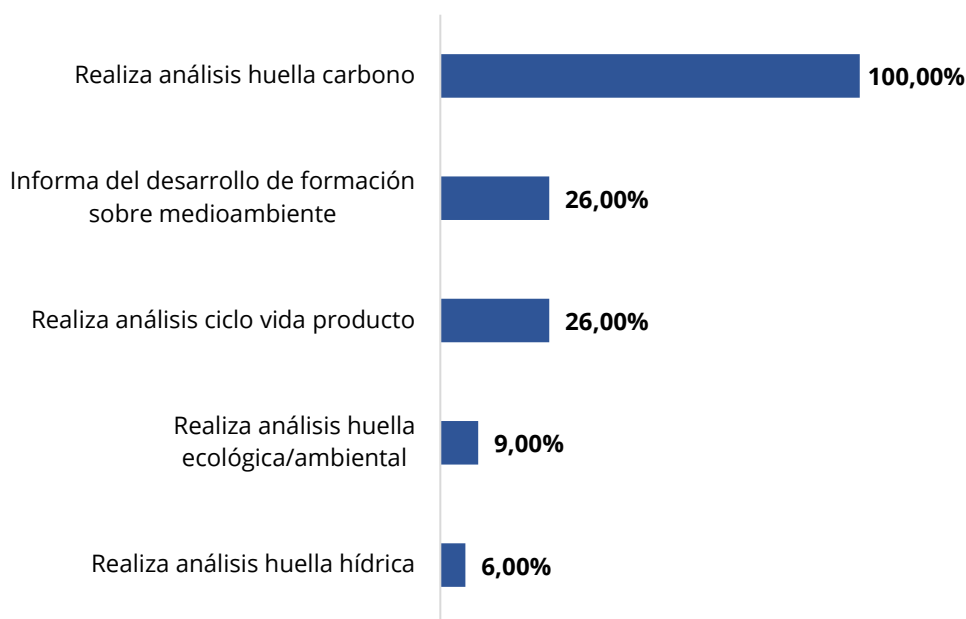
El análisis realizado en este informe sobre la gestión ambiental de la empresa supera la concepción de centro de trabajo recogida en la norma. Se ha analizado si la empresa tiene en cuenta en su modelo de gestión y en su planificación estratégica el cálculo de algunas variables básicas que le permitan enfrentarse a los grandes retos globales y garantizar un desarrollo empresarial sostenible. Para ello se ha analizado si existe medida de indicadores esenciales para una buena planificación ambiental del desarrollo empresarial como son: la huella ambiental, la huella de Carbono, la huella hídrica y el análisis del ciclo de vida. Junto a estos se considera fundamental la existencia de planes de capacitación y recualificación de los trabajadores para adaptarse a los nuevos requerimientos de las empresas.

Del análisis de estos indicadores se puede concluir que mientras la huella de carbono es un indicador totalmente reconocido e internalizado por las empresas, la huella ecológica, la huella hídrica, el análisis del ciclo de vida y la formación, apenas están internalizado o en su defecto no se informa de su implementación.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de sistema de gestión ambiental



Fuente: Elaboración propia

MA.3. Objetivos de mejora y seguimiento

El análisis de la existencia o no de objetivos y sobre todo la rendición de cuentas que sobre su cumplimiento es esencial para poder tener una buena comprensión de si existe o no una gestión ambiental eficiente en la empresa, ya que una gestión ambiental sin planificación de mejora no garantiza la perdurabilidad empresarial.

Cabría esperar que todas aquellas empresas del IBEX 35 que cuentan con algún tipo de sistemas de gestión ambiental, certificado o no, indicaran cuales son los objetivos y en qué porcentaje se han llegado a cumplir. Sin embargo, tan solo **25 de las 35 empresas analizadas establecen objetivos claros de mejora y metas sobre sus principales retos ambientales documentados y de éstas, únicamente 17 indican el grado de cumplimiento de sus objetivos y metas.**

Tal como se ha comentado en el apartado anterior, a la hora de analizar el cumplimiento de objetivos y metas ambientales, hemos tenido en cuenta si la empresa informa o no a nivel global. Hemos ido más allá de la simple gestión ISO 14001 y hemos considerado los objetivos como una variable estratégica de desarrollo empresarial. Es decir, **más allá de que la empresa tenga o no implantado un sistema de gestión normalizado, hemos considerado más importante la existencia de una estrategia de desarrollo empresarial con objetivos claros y vinculados a los principales aspectos e impactos empresariales y su contribución ante los grandes retos**

3.4 MEDIOAMBIENTE



globales como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad o la economía circular. Pero al igual que en años anteriores seguimos observando una importante falta de credibilidad en las estrategias empresariales expuestas. **La gran mayoría de las ocasiones son simplemente declaraciones de intenciones sin objetivos y metas cuantificables y tan solo algunos casos excepcionales indican el grado de cumplimiento.** En definitiva, el resultado del análisis revela que el grado de cumplimiento de este indicador es francamente mejorable.

Una de las novedades de los informes de este año es el análisis de riesgos realizado por las empresas y como cuestiones como el Cambio Climático aparecen casi siempre entre los principales riesgos empresariales. Resulta un poco extraño que las entidades **bancarias analizadas (Bankia, BBVA, CAIXABANK, Bankinter, Banco Sabadell y Banco Santander)** incluyan el cambio climático entre sus riesgos y que por el contrario la biodiversidad la consideren la mayoría como un aspecto no material. Sin embargo, todos ellos han suscrito los Principios de Ecuador sobre financiación responsable.



BUENA PRÁCTICA. **BBVA** se ha comprometido a alinear su cartera de préstamos con escenarios compatibles con los objetivos de calentamiento global establecidos en el Acuerdo de París. Junto a cuatro bancos europeos y con el apoyo del think tank Degree Investing Initiative ha adaptado una metodología denominada PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) al sector bancario.



BUENA PRÁCTICA. **Caixabank** presenta una Política de Gestión del Riesgo Medioambiental en la que se hace referencia a las implicaciones medioambientales derivadas de su actividad y tiene como objetivo la mitigación del impacto del cambio climático, de los potenciales efectos nocivos sobre el medioambiente de la contaminación del aire, del agua, el agotamiento de los recursos y la pérdida de la biodiversidad.



BUENA PRÁCTICA: **REC** exige contar con un sistema de gestión ambiental documentado o certificado por un tercero a todos aquellos proveedores que proporcionan servicios o productos que pueden tener afección ambiental (100% de los proveedores con afección ambiental).



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica.** El 100% de la empresa cuenta con sistema de gestión ISO 14001 extendiendo la gestión ambiental a proveedores, a través de cláusulas en los contratos, acciones divulgativas y auditorías. Desarrolla formación en materia de medio ambiente a empleado y campañas de sensibilización a clientes.



MALA PRÁCTICA: **REPSOL.** La información sobre el impacto en la Biodiversidad, uno de los más importantes de la empresa, se incluye de manera muy somera.



MA.4. La empresa aporta información sobre la realización de análisis de huella ecológica, hídrica y sobre análisis del ciclo de vida del producto (ACV)

Al igual que se concluía el año pasado, a pesar de que se observa una evolución significativa en la incorporación en la gestión empresarial de nuevos conceptos como la Economía Circular que lleva implícito el desarrollo y análisis de productos y servicios a través de todo el ciclo vida, seguimos encontrando con errores conceptuales a la hora de identificar por parte de la empresa, si realiza análisis o no ACV. Por otro lado, en lo referente al análisis de huellas, **más allá de la huella de carbono cuyo concepto lo tienen muy claro, aunque no siempre lo utilicen bien, sigue habiendo errores en lo referente a la huella hídrica o de huella ecológica. Seguimos encontrando empresas que califican como huella hídrica simples inventarios de consumos de agua o como huella ecológica la simple identificación de impactos ambientales.**

En este sentido debemos apuntar que **el 30 de diciembre de 2021, la Comisión Europea publicó una nueva recomendación sobre el uso de los métodos de la huella ambiental para medir y comunicar el comportamiento ambiental de los productos y organizaciones a lo largo de su ciclo de vida.** Esta recomendación sustituye a la Recomendación 2013/179/UE de la Comisión para fomentar el uso de métodos comunes para medir y comunicar el comportamiento ambiental de los productos y las organizaciones a lo largo de su ciclo de vida.

El método de la huella ambiental de los productos (HAP) y el de las organizaciones (HAO) son los métodos de evaluación del ciclo de vida recomendados por la Unión Europea para establecer una forma común de medir el desempeño ambiental. Su objetivo es permitir a las empresas medir y comunicar su comportamiento ambiental y, por tanto, competir en el mercado sobre la base de información ambiental fiable. Tienen en cuenta 16 impactos ambientales potenciales que ocurren a lo largo de la cadena de valor, desde la extracción/cultivo de recursos, hasta el final de la vida útil del producto o la cartera de productos de una organización.

Por otro lado, se están produciendo avances significativos en UE para la regulación de la debida diligencia en materia de derechos humanos y medioambientales es un hecho. Países como Francia, Alemania, Noruega ya lo han regulado. Holanda también ha anunciado una ley y se espera que a lo largo de este año la Comisión Europea publique una propuesta de Directiva.

En España 12 organizaciones de la sociedad civil que representan a más de 570, se han unido en la Plataforma por las Empresas Responsables para lograr la adopción de una ley vinculante que recoja la obligación formal de las empresas de respetar los derechos humanos y medioambientales adoptando e implementado planes de debida diligencia en su cadena de valor.

3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: **Bankia**. Además, el catálogo de productos de ahorro e inversión sostenible también ha crecido con la puesta en comercialización en septiembre de un nuevo fondo de inversión indexado (que replica un índice), Bankia Índex Clima Mundial. Se trata de un nuevo fondo ético que, junto con los fondos de inversión Bankia Futuro Sostenible y Bankia Mixto Futuro Sostenible, amplía el catálogo Bankia de productos con enfoque social y ambiental.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola**. Realiza análisis de Huella Ambiental Corporativa mediante la que se informa públicamente del impacto ambiental de las actividades asociadas a la cartera de bienes o servicios de la empresa teniendo en cuenta la cadena de suministro.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex**. Sello Join Life identifica las prendas del Grupo que están compuestas por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente

MA.4.1. La empresa aporta información sobre la realización de análisis de Huella de Carbono

Todas las empresas del IBEX indican que realizan cálculo y análisis de la Huella de Carbono, utilizando de forma general la metodología del GHG Protocol²⁸⁵. Sin embargo, no podemos llegar a realizar comparativa de la Huella de las distintas empresas porque no existe uniformidad de criterios ni en los alcances a considera ni en las fuentes a incluir en cada uno de ellos a la hora de realizar el cálculo.

Encontramos que todas realizan el análisis teniendo en cuenta sus emisiones directas (alcance 1) y sus emisiones indirectas producto de su consumo eléctrico (alcance 2) pero **solo 28 realizan algún tipo de análisis de las emisiones indirectas fruto de su cadena de valor (alcance 3)**.



MALA PRÁCTICA: **CIE Automotive, Acerinox, AENA, Inmobiliaria Colonial y Viscofan**, no realizan o al menos no informan del cálculo y análisis de Alcance 3 en la Huella de Carbono.

²⁸⁵ Metodología desarrollada por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

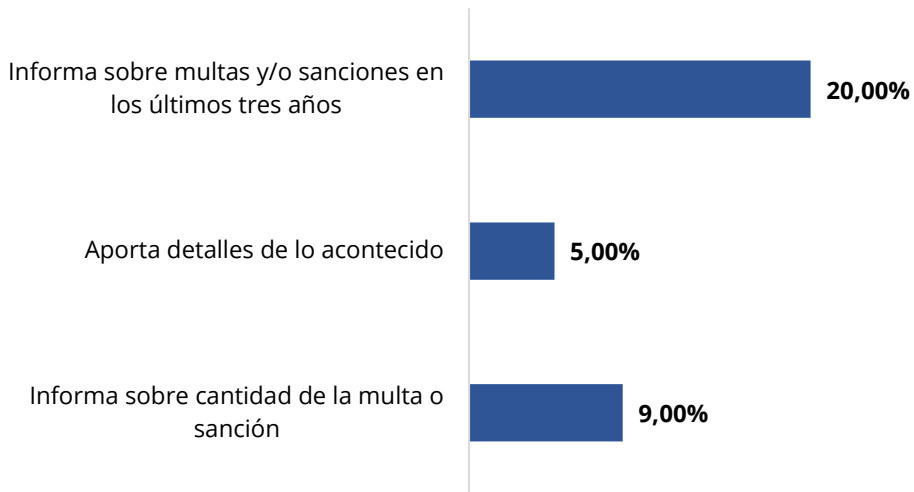
3.4 MEDIOAMBIENTE



MA.5. La empresa informa sobre multas y/o sanciones asociadas a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales ambientales en los últimos tres años

En cuanto al número de empresas que aportan información sobre la existencia o no de multas asociadas a incumplimientos medioambientales, 20 ofrecen algún tipo de información y 9 de ellas identifican los importes de las sanciones, pero tan solo 5 ofrecen detalles de lo acontecido. Nos encontramos algunos casos en donde no se informa debido a que no se supera una cantidad que ellos consideran para calificar la multa como significativa o no. Sería necesario que la información aportada por las empresas en este sentido fuera más precisa y detallada, incluso en los casos en que se considere que la multa no es significativa.

Gráfico 3.4.6 Nivel de cumplimiento de indicadores de sistema de gestión ambiental



Fuente: Elaboración propia



MA.6. Informa de las horas de cursos de formación específica sobre medio ambiente impartidas a empleados

La educación y la formación ambiental son fundamentales para impedir o corregir las malas prácticas ambientales, tanto en la industria como en la sociedad en general. **La formación, entendida como proceso continuo, es el medio más seguro de conseguir un auténtico cambio que permita una transición ecológica del actual modelo productivo.** A través de la formación ambiental se puede capacitar a las personas para la toma de decisiones y fomentar en ellas una participación, que compagine una práctica laboral responsable con el respeto hacia el medio que los acoge y rodea. En este contexto la formación y capacitación ambiental en la empresa constituye una herramienta indispensable para modificar actitudes y prácticas de las personas como agentes de producción, de manera que adquieran la capacidad de evaluar los problemas del desarrollo sostenible y abordarlos coherentemente.

Para la transición ecológica del sistema productivo es esencial trabajar en la cimentación de los conocimientos necesarios para la ejecución de buenas prácticas profesionales ambientales y asegurar la motivación y actitud laboral para desarrollarlas.

El desarrollo de planes de formación atendiendo a la recualificación o adaptación de los trabajadores en activo es uno de los aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de un sistema gestión ambiental en todos los sectores.

Se debe considerar que cada puesto de trabajo ha de convertirse en un empleo verde, no solo aquellos que requieren de capacidades técnicas especiales. También se necesitarán conocimientos sobre regulación, especialistas en ventas de nuevos productos verdes (desde energía renovables, agricultura ecológica, nanotecnología, etc.), inspectores, auditores, abogados y quienes trabajan en la financiación de inversiones. Existe por tanto la necesidad de que todos los trabajadores posean una serie de conocimientos básicos en la nueva economía verde, circular e hipocarbónica. Este hecho nos conduce a concluir que es preciso incorporar en los planes de formación empresariales los principios fundamentales de esta nueva economía verde de cara a garantizar una adaptación completa y eficaz a las nuevas demandas ambientales.

Sin embargo, **tan solo 9 empresas informan de la existencia de cursos de formación específicos en materia de medio ambiente.**

3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: Acciona Es de las pocas empresas que exponen con claridad el número de horas impartidas en materia de medio ambiente. En 2020, los empleados han recibido un total de 3.889 horas en temáticas como cambio climático, sistemas de gestión ambiental, gestión de residuos y restauración ambiental de espacios degradados, entre otros. No obstante, se considera que el número de horas debería ser mayor y especificar si representan cursos de recualificación o simplemente son de sensibilización.



BUENA PRÁCTICA: Endesa al igual de Acciona, indica que durante el ejercicio 2020 ha reforzado la formación ambiental con la impartición de cerca de 2.463 horas. Si bien esta formación se circunscribe a los requerimientos de la certificación ISO 14001 más centrado en sensibilización y no hacia la recualificación de trabajadores.

2.1.3 Cadena de suministro

Tal como se ha visto en apartados anteriores, el análisis de ciclo de vida está adquiriendo cada vez más importancia en las empresas. No solo es importante saber cuáles son mis impactos directos en la producción, sino cuales son también los que genero una vez mi producto o servicio sale de mi fábrica. Pero también es importante saber cuáles son los impactos generados “aguas arriba”, es decir, los que son producto de mis compras. En definitiva, cual es el impacto de todas las etapas de mi existencia. Esta visión permitirá a la empresa la identificación de oportunidades para mejorar su gestión ambiental y establecer prioridades en la planificación estratégica.

Por tanto, consideramos la cadena de suministro, así como las acciones y procedimientos de las empresas implicadas en la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos a los consumidores y su destino final.

Solamente es posible garantizar mi compromiso ambiental, si garantizo que toda mi cadena de suministro también es respetuosa con el medio ambiente. Para ello las empresas deberán diseñar herramientas de análisis y evaluación del cumplimiento ambiental, que en ocasiones deberán ir acompañadas de auditorías y/o formación específica a los proveedores.

Tal como se ha apuntado anteriormente, el pasado 30 de diciembre de 2021, la Comisión Europea publicó una nueva recomendación sobre el uso de los métodos de la huella ambiental para medir y comunicar el comportamiento ambiental de los productos y organizaciones a lo largo de su ciclo de vida.

3.4 MEDIOAMBIENTE



En el marco del Pacto Verde Europeo, esta recomendación se crea con el objetivo esencial de disponer de mediciones e informaciones fiables y correctas sobre el comportamiento ambiental de los productos y de las organizaciones para la toma de decisiones ambientales y movilizar a las industrias en favor de una economía limpia y circular y reducir el riesgo de “blanqueo ecológico”.

Gráfico 3.4.7. Nivel de cumplimiento de indicadores de Cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia

El análisis de las empresas del IBEX 35 muestra una evolución significativa en el control ambiental de los proveedores y por tanto de los impactos en la cadena de suministro. A nivel estatal, se reclama una reforma del marco normativo y político español para hacer frente a los impactos ambientales adversos provocados por la actividad empresarial dentro y fuera del territorio español, en línea con los desarrollos legales adoptados en Francia, Reino Unido u Holanda, que establecen una obligación a las empresas, de forma proporcional a su tamaño y según la naturaleza de sus actividades, de activar procedimientos para el control de los impactos de su cadena de suministro.



Tal como se apuntó anteriormente en España 12 organizaciones de la sociedad civil que representan a más de 570, se han unido en la Plataforma por las Empresas Responsables para lograr la adopción de una ley vinculante que recoja la obligación formal de las empresas de respetar los derechos humanos y medioambientales adoptando e implementado planes de debida diligencia en su cadena de valor.

MA.7. Exigen a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental e informan de cuales son

32 de las 35 empresas del IBEX indican que exigen a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental, si bien este número baja a 24 cuando se analiza si informan de cuáles son esos criterios. El más repetido es tener en cuenta que los proveedores cuenten con sistemas de gestión medioambiental certificado ISO 14001 o EMAS. Otros criterios indicados por las empresas se relacionan más con la existencia o no de buenas prácticas ambientales (gestión sostenible residuos, registro y control de los aspectos ambientales, huella de carbono, etc.) En ningún caso se plantean como criterios excluyentes.

32 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.

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 ambientales por parte del proveedor. Sin embargo, 22 empresas indican que utilizan cuestionarios de autoevaluación, aunque tan solo 19 exponen la realización de auditorías específicas a aquellos proveedores de alto riesgo ambiental. Se echa en falta una mayor transparencia al exponer los métodos de evaluación ambiental de proveedores y prácticamente ninguna empresa indica el número o porcentaje de proveedores y contratos que cumplen con los requisitos ambientales. Otro aspecto a mejorar es lo referente al desarrollo de formación, sensibilización y capacitación a proveedores sobre requisitos ambientales. Tan solo 13 empresas lo indican.



MALA PRÁCTICA: **Bankia** tan solo indica que resultan mejor valorados los proveedores que demuestran compromiso con sus profesionales, con la calidad, el medioambiente y los derechos humanos, y se evita la contratación de quienes han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental o social. Pero no indica ningún criterio, ni condiciones de exclusión por incumplimiento de requisitos ambientales.

3.4 MEDIOAMBIENTE



MALA PRÁCTICA: **Merlin Properties**, tan solo indican que “la compañía promueve prácticas responsables dentro de su ámbito de influencia, trasladando el compromiso con estándares ambientales, sociales y éticos a su cadena de suministro”.



BUENA PRÁCTICA: **CELLNEX** Italia ha creado un Ecosistema de Empresas Sostenibles Integrado (EASI) que les ha permitido actuar con concreción y estar al tanto de todos los aspectos relevantes en materia de sostenibilidad. El EASI se basa en la integración de la responsabilidad social y la sostenibilidad en la estrategia y el procedimiento comercial de la empresa.

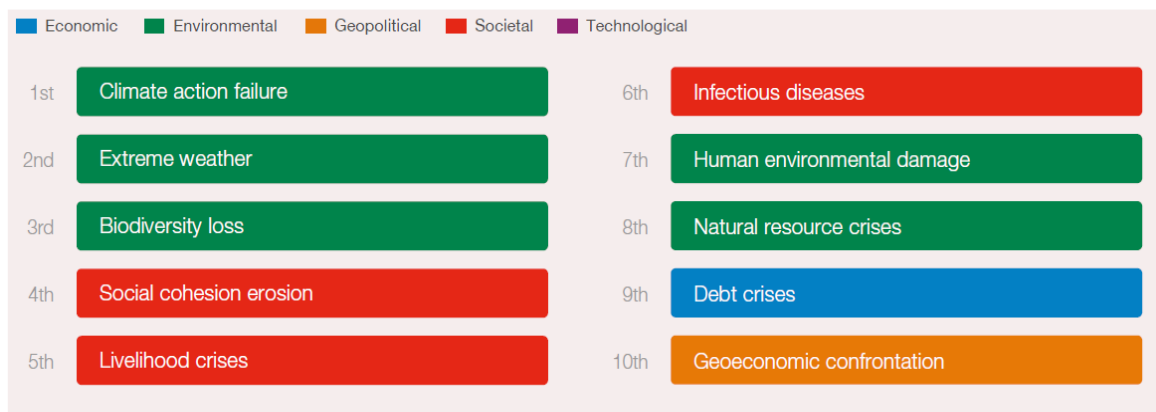


BUENA PRÁCTICA: **Ferrovial** Dispone de un catálogo de Compras Verdes: durante el último año se ha actualizado e incrementado la información disponible en el catálogo con el objetivo de potenciar la compra de este tipo de productos sostenibles, alcanzando más áreas de la compañía.

2.2 Cambio Climático

The Global Risks Report 2022 del Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés), resaltan las preocupaciones sociales y ambientales. Los riesgos ambientales se perciben como las cinco amenazas a largo plazo más críticas para el mundo, así como las más potencialmente dañinas para las personas y el planeta, con "el fracaso en la acción climática", "los fenómenos climáticos extremos" y "pérdida de biodiversidad" clasificándose como los tres riesgos más severos. La creciente preocupación por el fracaso de la acción climática revela la falta de fe de los encuestados en la capacidad del mundo para contener el cambio climático, sobre todo debido a las fracturas sociales y los riesgos económicos que se han profundizado.

Figura: Principales riesgos severos a escala global durante los próximos 10 años



Fuente: The Global Risks Report 2022

3.4 MEDIOAMBIENTE



De forma general, el cambio climático como el principal riesgo económico al que nos enfrentamos destacando que está golpeando más fuerte y más rápido de lo que los gobiernos y los agentes económicos esperaban. Sin embargo, la crisis económica creada por la pandemia de COVID-19 corre el riesgo de retrasar los esfuerzos para abordar el cambio climático al alentar a los países a priorizar medidas a corto plazo para restaurar el crecimiento económico, independientemente de su impacto en el clima, en lugar de buscar transiciones verdes. Las tensiones geopolíticas y las posturas de nación primero también complicarán la acción climática. Preocupa que en los países dos mayores emisores de CO2 del mundo no consideren el fracaso de la acción climática como el mayor riesgo: en EEUU ocupa el segundo lugar y en China el puesto el 23.

El cambio climático está afectando a las organizaciones de diversas maneras y se prevé que estos impactos continuarán en el futuro. Las organizaciones tienen una necesidad creciente de entender, mitigar y gestionar los riesgos del cambio climático. La evaluación del riesgo del cambio climático es clave en este contexto.

La adaptación al cambio climático comprende un amplio conjunto de estrategias orientadas a evitar o reducir los impactos potenciales derivados del mismo, así como a favorecer una mejor preparación para la recuperación tras los daños. Las evaluaciones del riesgo mejoran la planificación de la adaptación al cambio climático.

Según se recoge en el informe de Mc Kinsey Sustainability publicado en noviembre de 2021, son relativamente pocas las empresas que tienen planes claros y detallados sobre cómo lograr el objetivo de emisiones netas 0.

Estos planes deben estar conformados por los siguientes elementos:

- Deben incluir objetivos de emisiones no solo para los Alcances 1, 2, sino también para el Alcance 3, aun sabiendo que son los más difíciles de cumplir.
- Deben incluir objetivos a largo plazo, así como objetivos a corto plazo para 2025 y 2030, todos alineados con trayectorias de mitigación basadas en la ciencia o trayectorias específicas del sector de autoridades creíbles
- Deben incluir una visión estratégica de los riesgos y oportunidades climáticos para la empresa, que abarque tanto la dinámica competitiva como las exposiciones ambientales.
- Debe incluir una evaluación del gasto de capital de transición que se requerirá para reducir las emisiones.
- Debe incluir un programa para desarrollar capacidades necesarias para tomar decisiones sobre cómo actualizar el plan de la empresa e implementarlo

3.4 MEDIOAMBIENTE



La adaptación supone anticiparse a los efectos adversos del cambio climático y adoptar las medidas adecuadas para evitar o minimizar los daños que puedan causar, o para aprovechar las oportunidades que puedan surgir. Existen modos muy diversos de integrar la adaptación al cambio climático en la gestión y práctica empresarial, variando en función de los sectores de actividad y del tipo de bienes o servicios ofrecidos. Sin embargo, en todos los casos, el punto de partida de la adaptación al cambio climático es el análisis de la vulnerabilidad ante la climatología actual y la que pueda presentarse en el futuro.

La realización de análisis de vulnerabilidad al cambio climático es un ejercicio que aporta a las organizaciones un conocimiento de gran valor de su propia situación ante los riesgos y las oportunidades derivadas de la climatología a corto, medio y largo plazo. Estos riesgos y oportunidades pueden encontrarse en el núcleo de la actividad de la empresa, pero también pueden afectar indirectamente a través de las cadenas de valor o la demanda de bienes producidos o servicios prestados.

Una vez conocidos los riesgos climáticos, las opciones de actuación para hacer frente a dichos riesgos serán muy diversas. La adaptación al cambio climático de forma general no necesita de grandes inversiones ni esfuerzos, como en un principio puede parecer, y puede aportar mejoras significativas a la actividad empresarial y ayudar a detectar oportunidades para las organizaciones.

La tan esperada cumbre climática COP26 celebrada en Glasgow ha logrado importantes avances en varias áreas, pero no lo suficiente. Se han realizado importantes anuncios fuera de las negociaciones oficiales: 109 países suscribieron el Compromiso Global de Metano con el objetivo de reducir las emisiones en un 30% para 2030, 141 países suscribieron el compromiso de detener y revertir la pérdida de bosques para 2030, un grupo de 46 países, incluidos el Reino Unido, Canadá, Polonia y Vietnam se comprometieron a eliminar gradualmente el carbón, otro grupo de 29 países, incluidos el Reino Unido, Canadá, Alemania e Italia, se comprometieron a poner fin a las subvenciones a los combustibles fósiles y reorientar esta inversión hacia energías limpias. La Alianza Beyond Oil and Gas, liderada por Costa Rica y Dinamarca, con miembros principales Francia, Groenlandia, Irlanda, Quebec, Suecia y Gales, se comprometió a no dar nuevas licencias para la exploración y producción de petróleo y gas.

Por parte de la sociedad civil también se han producido avances en los compromisos de empresas, financieros y ciudades. Más de 2.000 empresas se han comprometido a desarrollar objetivos basados en la ciencia para reducir sus emisiones, más de 400 financieras se comprometieron a alinear sus carteras con el objetivo emisiones netas para 2030. Los principales fabricantes de automóviles acordaron trabajar para vender solo vehículos de cero emisiones a nivel mundial para 2040 y a más tardar en 2035 en los mercados líderes. Y Más de 1.000 ciudades



se comprometieron a aumentar su ambición climática para alcanzar el objetivo de limitar el aumento de la temperatura global a 1.5 °C.

En este contexto, Science Based Targets (SBTi)²⁸⁶, asociación entre CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), se ha convertido en el referente para impulsar una acción climática ambiciosa en las empresas estableciendo sus objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia. Desde su creación desarrolla metodologías adaptadas a las necesidades de los distintos sectores de actividad y tamaños de empresas. En 2020 lanzó una nueva herramienta que permite a las instituciones financieras, incluidos compañías de seguros, fondos de pensiones y otros, establecer objetivos científicos para alinear sus actividades de préstamo e inversión con el Acuerdo de París. También en el pasado año creó una herramienta específica para pequeñas y medianas empresas

El procedimiento general que han de seguir las empresas implica comprometerse a establecer un objetivo basado en la ciencia, desarrollarlo dentro de los 24 meses siguientes y enviarlo para su validación. Según la base de datos publicada por SBTi²⁸⁷, actualmente en España 15 empresas del IBEX 35 han suscrito los compromisos.

2.2.1 Compromiso y política

El cambio climático es el aspecto ambiental que más ha calado en las empresas. Bien sea por demanda social o por convencimiento propio todas las empresas del IBEX 35 declaran compromisos en relación al cambio climático. Si bien todas las empresas manifiestan compromisos con el cambio climático y realizan cálculo y análisis de la huella de carbono, solo 32 presentan objetivos cuantificables y 31 indican la fecha en que se deben alcanzar esos objetivos y los medios implantados para reducirla.

Como ya se apuntó al inicio del informé, el cambio climático sigue siendo un aspecto esencial del desarrollo económico tal como recoge el último informe de riesgos globales que elabora el Foro de Davos, en el que se incluye el fracaso de las políticas de mitigación y adaptación al cambio climático por parte de gobiernos y empresas entre los cinco principales desafíos mundiales (todos ambientales). Pero el compromiso manifestado por las empresas del IBEX 35, se circunscribe fundamentalmente a medidas de mitigación, es decir a reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, ha aumentado considerablemente el número de

²⁸⁶ <https://sciencebasedtargets.org/>

²⁸⁷ <https://sciencebasedtargets.org/companies-taking-action#table>

3.4 MEDIOAMBIENTE



empresas que presentan estrategias de adaptación con respecto al año anterior. Un aspecto muy mejorable es el registro de la Huella de Carbono en el Registro Voluntario de la OECC (14%).

MA.9. La empresa cuenta con una política específica de Cambio Climático y aporta información sobre su gestión

Todas las empresas del IBEX 35 desarrollan cálculos e informan sobre su huella de carbono y 31 de ellas informan sobre las medidas que han puesto en marcha para la reducción de emisiones y 32 del grado de cumplimiento de estos objetivos. Sin embargo, solo 31 indican cuando deben ser alcanzados (2 más que el año pasado) y tan solo 19 indican el grado de cumplimiento.

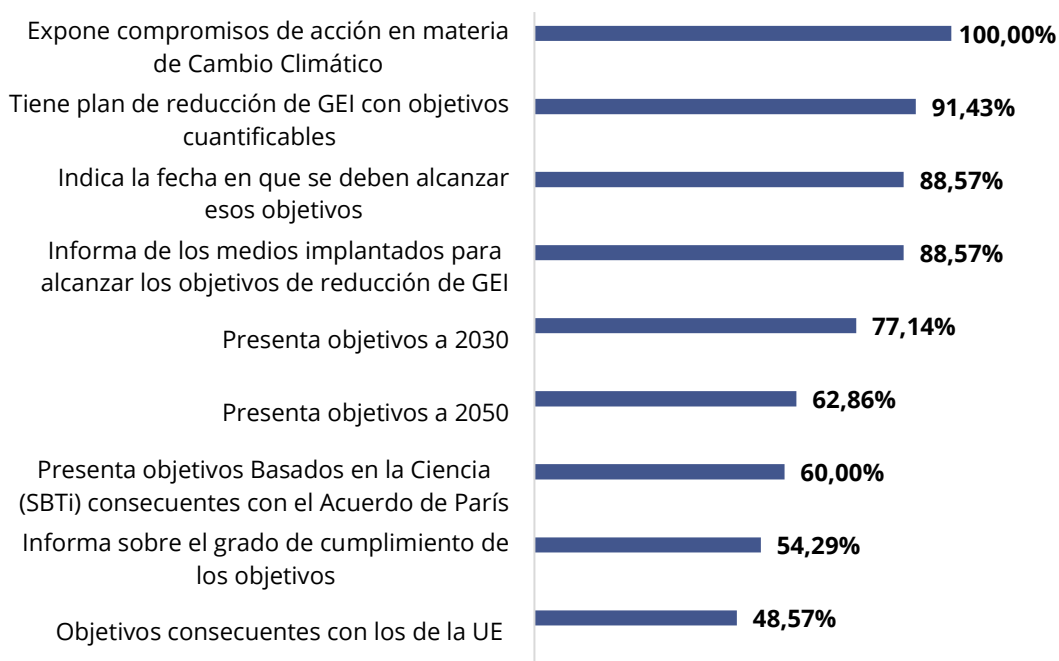
Otros dos factores para poder determinar el grado de credibilidad de los compromisos relacionados con el cambio climático son, por un lado, su adecuación a los objetivos del Acuerdo de París y de la UE y el alcance temporal de la planificación. El análisis realizado nos indica que 21 de las 35 que exponen compromisos en relación al cambio climático cuentan con objetivos que son consecuentes con el Acuerdo de París, y tan solo 17 lo indican respecto a los objetivos de la UE.

En cuanto al horizonte temporal, se nota una mejora significativa respecto al año anterior. En el ejercicio de 2020, 27 empresas indican un horizonte temporal a medio plazo (2030), mientras que en 2019 eran tan solo 18. Lo mismo ocurre en relación con los objetivos a 2050. En el ejercicio de 2020, son 22 las empresas que presentan objetivo a largo plazo (2050) mientras que en 2019 fueron 16.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de Cambio Climático (I)



Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: **BBVA, Santander y Caixabank** firmaron en Glasgow el compromiso entidades firmantes de Financial Alliance for Net-Zero.



BUENA PRÁCTICA. **ACS** Uno de los impactos indirectos derivados de la actividad del Grupo ACS que más pueden incidir en el cambio climático es en la operativa de las infraestructuras construidas. Por ese motivo, el Grupo ACS fomenta la construcción sostenible en sus proyectos siguiendo los principales estándares en la materia y, en este ámbito, destacan HOCHTIEF y sus filiales.



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** Desde 2014 Bankia ha registrado su Huella de Carbono en el Registro de Huella del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo, a partir de 2016, el sello Calculo/Compenso (años 2016 a 2019). En 2019, los esfuerzos para la reducción de emisiones de CO2e realizados por la entidad permitieron además obtener el triple sello Calculo/Reduczo/Compenso.



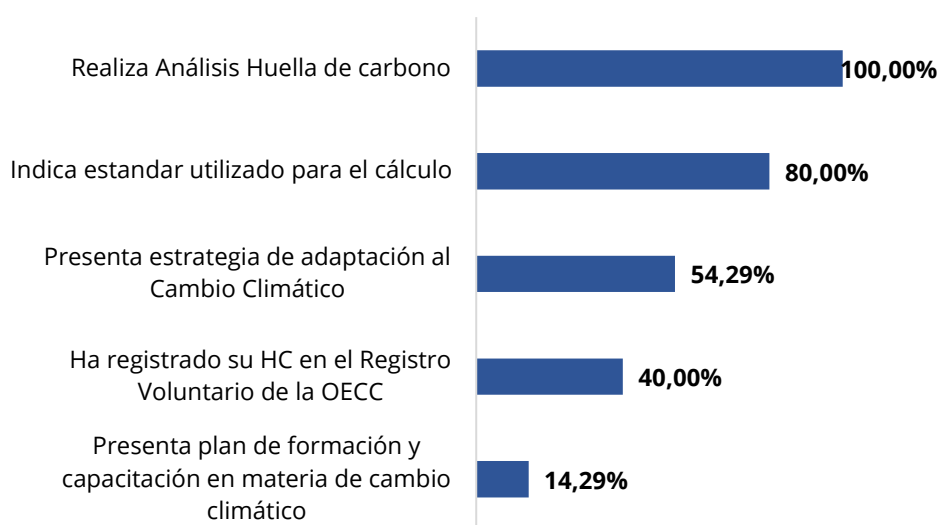
PRÁCTICA POR MEJORAR: **Inmobiliaria Colonial.** La información que se ofrece es difusa al unificar diferentes alcances, tan solo se encuentra esta información y no se expone con claridad en el anexo tabla de indicadores.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Entre los aspectos más negativos en relación con la rendición de cuentas de las empresas del IBEX 35 en materia de cambio climático encontramos, el escaso registro de la Huella de Carbono en el Registro Voluntario de la Oficina Española de Cambio Climático, así como las pocas empresas que presentan medida de adaptación al cambio climático. Tan solo 14 empresas han registrado su huella y tan solo 19 empresas presentan estrategia de adaptación al cambio climático.

Gráfico 3.4.9. Nivel de cumplimiento de indicadores de Cambio Climático (II)



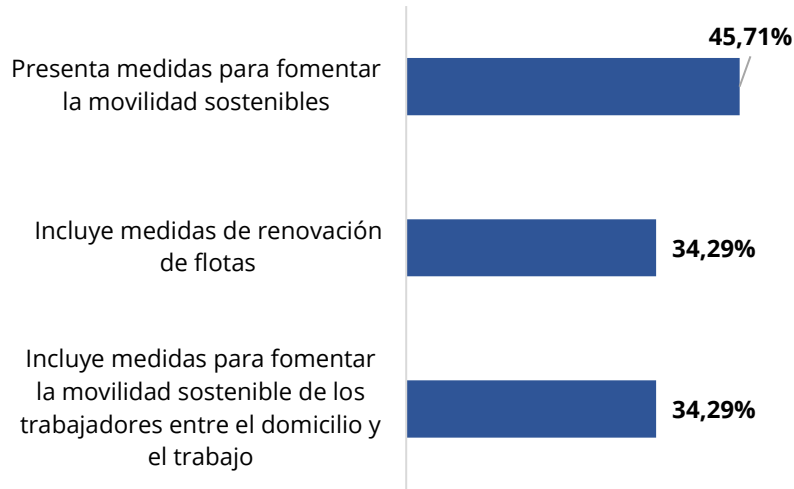
Fuente: Elaboración propia

Otros dos aspectos como son las políticas de movilidad y la formación específica en materia de cambio climático tampoco son desarrollados por muchas de las empresas. En el primero de los casos solo 14 empresas informan de la realización de formación específica en materia de cambio climático. Respecto a la movilidad son 18 las empresas que presentan planes de movilidad.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.10. Nivel de cumplimiento de indicadores de Cambio Climático (III)



Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** desde el año 2010 publica anualmente un Informe específico de Gases de Efecto Invernadero en el que recoge las emisiones de las actividades de Iberdrola en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, y México de sus actividades para los alcances 1, 2 y 3.

2.2.2 Emisiones Gases de Efecto Invernadero

MA.10 y MA.11. Informa sobre el valor bruto de emisiones de GEI (alcance 1,2 y 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

La metodología de análisis utilizada por las empresas de manera general se basa en la metodología del GHG Protocol. El cálculo de la HC en 34 empresas abarca los **Alcance 1, 2 y el Alcance 3 en 28 de ellas**. Pero este alcance 3, al igual que ocurría en años anteriores, sigue sin contemplar 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.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Por otro lado, nos encontramos con la diferencia en cuanto a la información sobre la evolución de sus emisiones en los últimos años. Todas las empresas que informan sobre sus emisiones de Alcance 1 y 2 muestran evolución de al menos los dos últimos años. Siendo una evolución positiva en Alcance 1 tan solo en 28 de los casos, mientras que para el Alcance 2 la evolución es positiva para 31 de las empresas. Esta diferencia es debida a que muchas de las reducciones de Alcance 2 son producto de la adquisición de energía de origen renovable. Por otro lado, es importante añadir que la información ofrecida referente a las emisiones de Alcance 1 y 2, en la mayoría de los casos es de manera global. **Tan solo 5 empresas informan de sus emisiones por actividad y únicamente 4 informan por países o regiones.**



BUENA PRÁCTICA: **Banco Sabadell** identifica la reducción de emisiones alcance 3 por mejora en los consumos (agua, papel y plástico) y las derivadas de la gestión de los residuos materiales (papel, cartón y plástico).



PRÁCTICA POR MEJORAR **Banco Santander** Únicamente incluye las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados de los servicios centrales de cada país al puesto de trabajo en coche individual, vehículo colectivo y ferrocarril, y de los viajes de negocio de los empleados en avión y en coche. Resulta un alcance 3 muy incipiente y muy poco ambicioso para una entidad de este tamaño que además dice estar muy comprometida con el Cambio Climático.



PRÁCTICA POR MEJORAR Lo mismo ocurre en el **BBVA** que contempla solo las Emisiones derivadas de viajes de negocio en avión y de desplazamientos de los empleados de servicios centrales al centro de trabajo utilizando factores DEFRA 2017.



MALA PRÁCTICA: **Acerinox, ArcelorMittal, AENA y CIE Automotive** informan sobre el valor de sus emisiones tan solo para los alcances 1 y 2. Pero aún peor es el caso de **PharmaMar**, que no informa de sus emisiones de GEI en ninguno de sus alcances.

En lo referente al Alcance 3, es decir, las emisiones indirectas producto de la cadena de valor de la empresa son 28 las empresas que informan de estas emisiones. Pero como se apuntaba en párrafos anteriores los conceptos considerados por las empresas en su cálculo es muy diferente lo cual no permite hacer comparaciones, ni siquiera en empresas del mismo sector. Resulta por tanto aconsejable que se ofrezcan unas recomendaciones por parte de los órganos competentes que indiquen cual debe ser el contenido mínimo de este Alcance 3. De las empresas que informan del alcance 3, 24 muestran una evolución positiva.

En cuanto a la información en relación con unidad de producción o empleado, solo 15 empresas ofrecen esta información para los Alcances 1 y 2 o incluso en ocasiones unificando los alcances



1+2. Como cabía esperar, esta información se reduce de manera considerable en cuanto a las emisiones indirectas Alcance 3. En este caso tan solo 7 empresas informan en este sentido y con criterios muy dispares. **Mientras empresas como ACS informan de las total emisiones en relación con las ventas, Bankinter informa de las emisiones por empleado e Inditex de las emisiones por metro cuadrado.** Al igual que comentábamos antes, independientemente de que a la empresa le pueda ser más operativo tener uno u otros datos de intensidad en las emisiones, es conveniente ofrecer un criterio único que permita la comparativa entre empresas. Este criterio podría ser el de emisiones por facturación.

2.3 Calidad atmosférica, acústica y lumínica

Las emisiones de contaminantes atmosféricos son aspectos muy olvidados por las empresas en sus informes de gestión.

Las emisiones atmosféricas mantienen una estrecha relación con el actual modelo de producción y consumo de energía que caracteriza a las economías desarrolladas. Prácticamente todos los sectores económicos son intensivos en el consumo de energía y dependen de forma importante de los combustibles fósiles. De ahí, que todos contribuyan, aunque en distinto grado, a la emisión de sustancias contaminantes a la atmósfera. Más allá de las emisiones del sistema productivo, es importante considerar las emisiones ligadas al transporte, bien sea producto de la distribución, del uso del parque móvil propio de la empresa o de las pautas de movilidad de sus empleados y proveedores.

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.

Es importante conocer el grado de emisiones de las empresas por pequeño que este pueda ser considerado ya que la contaminación del aire es considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como uno de los elementos prioritarios que inciden en la salud de las poblaciones a nivel mundial. Además de su impacto en la mortalidad, la contaminación atmosférica se asocia con la aparición o agravamiento de enfermedades como el asma, reacciones alérgicas, bronquitis e infecciones respiratorias. Estas enfermedades han experimentado un notable aumento en los últimos años, especialmente en los niños. La OMS revela, asimismo, que la contaminación atmosférica derivada de las fuentes de combustión está asociada a una amplia serie de efectos agudos y crónicos en la salud que dependen del contaminante. La contaminación por partículas (que por su pequeño tamaño pueden ser inhaladas y llegar a los pulmones) está relacionada de

3.4 MEDIOAMBIENTE



manera sistemática e independiente con los efectos más graves de la contaminación, en particular con el cáncer de pulmón y otras causas de mortalidad cardiovasculares y respiratorias. Otros contaminantes como el ozono también se asocian a graves efectos para la salud y contribuyen a la carga de morbilidad atribuible a la contaminación atmosférica urbana.

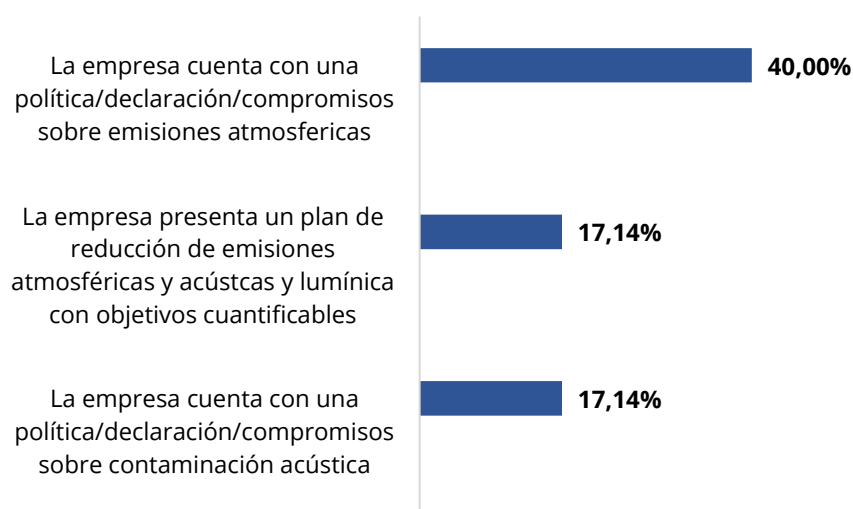
Por tanto, ninguna empresa está exenta de actuar en este sentido, tal como se apuntaba antes. Más allá de las posibles emisiones en chimenea, se impone establecer planes de movilidad laboral sostenible, es decir, ofrecer a los trabajadores alternativas al vehículo privado para acudir a sus centros de trabajo y minimizar así las emisiones y su impacto en la salud.

2.3.1 Compromiso y política

MA.12. La empresa cuenta con una política/declaración/ compromisos sobre emisión atmosférica, acústica o lumínica.

En lo referente al compromiso adquirido por las empresas en cuanto a las emisiones a la atmósfera, encontramos que solo **14 empresas del IBEX 35 adquieren formalmente este compromiso sobre sus emisiones de gases contaminantes y únicamente 6 sobre su impacto acústico.**

Gráfico 3.4.11. Nivel de cumplimiento de indicadores de emisiones atmosféricas



Fuente: Elaboración propia



2.3.2 Emisiones

MA.13 Informa sobre emisiones de NOx, SOx y PM

En lo referente a otras emisiones a la atmósfera, encontramos resultados similares al análisis relativo al ejercicio 2019: **16 empresas del IBEX 35 informan sobre sus emisiones de NOx (15 indican evolución en el tiempo), 13 sobre sus emisiones de SOx (12 indican evolución en el tiempo) y tan solo 8 sobre sus emisiones de PM (7 indican evolución en el tiempo)**. En ambos casos la información ofrecida se limita simplemente a la cantidad emitida, sin indicar fuentes, ni otra información de relevancia. Sin embargo, tenemos que seguir llamando la atención de que las del sector bancario y de servicios siguen considerando que las emisiones de NOx y SOx no les son de aplicación. Una vez más tenemos que apuntar que la existencia de flotas propias de vehículos en estas empresas que hacen que este aspecto adquiera mucha más relevancia de la que le confieren. Además, resulta paradójico que 18 empresas presenten planes de movilidad, pero que solo se haga referencia en ellos a las emisiones de GEI.

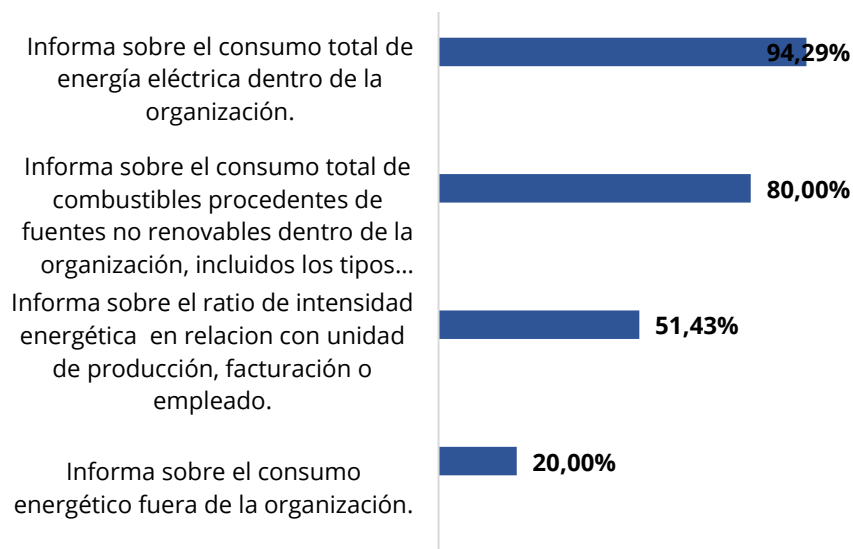
2.4 Energía

Al igual que el año pasado, los aspectos referentes a Energía son contemplados por todas las empresas, si bien la información que se ofrece sigue siendo poco precisa y abundante. Prácticamente todas las empresas informan de sus consumos eléctricos, mientras que 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.

2.4.1 Compromiso y política

En consonancia con lo que se apuntaba en el apartado anterior, encontramos que **todas empresas del IBEX 35 presentan un compromiso específico sobre ahorro energéticos y eficiencia energética** que en ocasiones se plasma en una política específica.

Gráfico 3.4.12 Nivel de cumplimiento de indicadores de consumo energético



Fuente: Elaboración propia

2.4.2 Consumo energético

La información sobre consumo energético está muy ligada a la suministrada en materia de emisiones de GEI y Huella de Carbono. Por ello existe una gran concordancia entre las conclusiones que se exponen en este apartado con las expuestas anteriormente en Cambio Climático.

Todas las empresas informan de su consumo energético, pero existen diferencias significativas cuando se trata del consumo dentro o fuera de la organización. También se observan deficiencias a la hora de informar sobre la evolución temporal o el tipo de combustible consumido.

MA.14. La empresa aporta información sobre consumos energéticos dentro y fuera de la organización

33 empresas del IBEX 35 informan sobre el consumo total de energía dentro de la organización, pero tan solo 7 empresas informan sobre el consumo fuera de la organización.

En cuanto a la evolución temporal del consumo, 21 empresas ofrecen datos de evolución positiva en cuanto al consumo total de energía eléctrica dentro de la organización y de la evolución positiva del consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la

3.4 MEDIOAMBIENTE



organización y tan solo 3 informan sobre la evolución positiva del consumo energético fuera de la organización.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Almirall y Grifols** en lo referente al consumo total de combustibles solo informan del consumo de gas natural



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Endesa** Los consumos eléctricos de las instalaciones se abastecen con electricidad producida por la propia compañía, por lo que para evitar la doble contabilidad no se reporta su valor.

2.4.3 Eficiencia energética

MA.15 Informa sobre mejoras en la eficiencia energética (reducción de consumo/por empleado o por unidad de producto) por tipo de combustible y cómo ha evolucionado

En lo referente a la eficiencia energética tan solo 21 empresas informan sobre la reducción de energía por unidad de producto, facturación o empleado, aunque tan solo 12 de ellas informan sobre el tipo de energía en el que se ha producido la mejora y únicamente 4 muestran un gráfico de evolución sobre un año base.



BUENA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial**. Durante el año 2020 el Grupo Colonial desarrolló el sistema Building Management System, para optimizar la gestión de la cartera y maximizar la eficiencia energética de la cartera, que incluye la monitorización en tiempo real de todos los edificios por sistemas y zonas de consumos de energía, agua y huella de carbono asociada)



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica**. cuenta con un Plan de Energía Renovable, con el que hemos logrado que el 100% de la energía eléctrica en Europa, Brasil y Perú, y el 87,5% a nivel global, proceda de fuentes libres de emisiones



2.4.4 Energía renovable

MA.16. La empresa información sobre sus fuentes de energía renovable

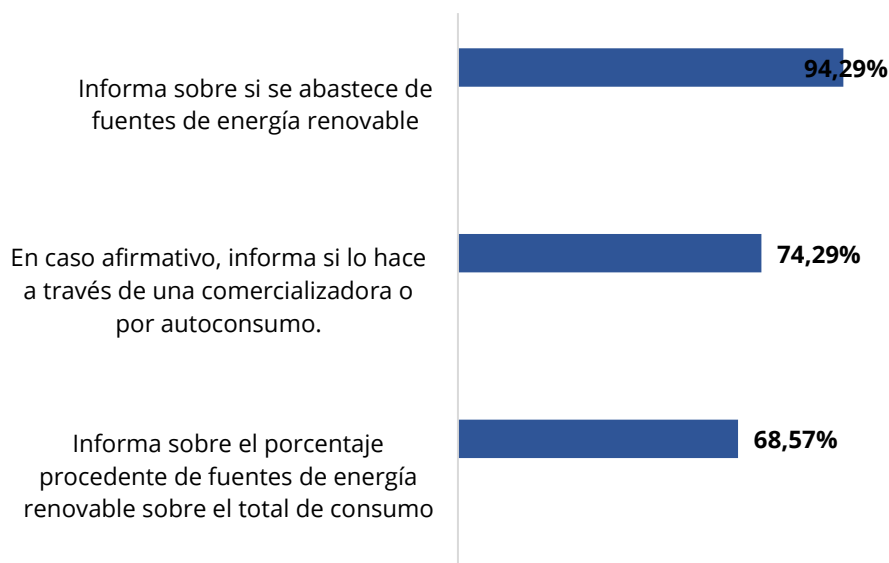
En cuanto a las energías renovables, **33 de las 35 empresas del IBEX 35 manifiestan consumir energías renovables. El uso generalizado de energía renovable por las empresas se debe principalmente a la adquisición de energía eléctrica con certificado de producción renovable, hasta el punto de que muchas de ellas exponen que el consumo eléctrico es 100% renovable. Al igual que el año pasado, debemos aclarar que comprar a una comercializadora energía de origen renovable solo garantiza como se genera la energía, no garantiza que esté utilizando en todo momento energía renovable.** Partiendo de la base de que la electricidad fluye de forma instantánea, no es posible conocer la procedencia real de lo que llega a la empresa ya que el sistema funciona como una piscina (*pool*). Los generadores de electricidad vierten la energía a la red única y los consumidores toman la electricidad generada con distintas tecnologías de generación en un mix sin posibilidad de discriminar entre unos tipos y otros. En definitiva, dado que la energía eléctrica se vierte a una única red y de allí llega a las empresas para ser consumida en tiempo real, es imposible conocer si la energía que se consume es de origen 100% renovable.

La acción de comprar energía con certificación de origen renovable es una buena práctica, pero no puede ser la única, dado que, como acabamos de ver, no garantiza una gestión tan eficiente como pudiéramos pensar en un principio. Y sin embargo está produciendo el efecto perverso de que **muchas empresas lo utilicen como única medida para reducir significativamente su huella de carbono.** Contratar 100% energía de origen renovable se ha convertido en una práctica habitual de las empresas para considerar que prácticamente eliminan sus emisiones producto del consumo eléctrico, lo cual sigue generando un debate sobre el aseguramiento del consumo renovable que hasta la fecha no ha sido resuelto.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.13 Nivel de cumplimiento de indicadores de energía renovable



Fuente: Elaboración propia

24 de las empresas del IBEX 35 indican el porcentaje que el consumo de fuentes renovables supone sobre el total. La mayoría se limita a informar del porcentaje de energías renovables sobre el total del consumo eléctrico.



BUENA PRÁCTICA: Melià Hotels. Desde 2019 el 100% del consumo energético en países como España, Italia, Francia, Reino Unido y Alemania es energía verde certificada.

En esta misma línea **Bankinter** indica que el 100% de la electricidad consumida en España proviene de energía renovable.



BUENA PRÁCTICA: Ferrovial. La electricidad consumida procedente de fuentes renovables en 2020 fue del 68%, presentando el objetivo de alcanzar el 100% a 2025. En este camino, el aeropuerto de Heathrow siguió avanzando en su plan estratégico Heathrow 2.0, en virtud del cual sus terminales ya operan con energía de fuentes 100% renovables y cuenta con la mayor flota de vehículos eléctricos de Europa.



MALA PRÁCTICA Grifols. Resulta insuficiente el compromiso de utilizar un 70% de energía eléctrica renovable en 2030.



2.5 Agua

El agua adquiere una relevancia particular en el contexto del cambio climático, dado que actualmente ya estamos afrontando reducciones importantes de los recursos hídricos disponibles y un aumento de la frecuencia y severidad de los periodos de sequía. Tenemos menos y, según los escenarios de cambio climático, tendremos aún menos agua en un futuro cercano. La situación se agrava si consideramos el incremento continuado de las demandas hídricas observado hasta la fecha, así como la necesidad de recuperar y mantener el buen estado ecológico de nuestros ríos, acuíferos y ecosistemas acuáticos en general. En el marco de este preocupante panorama, una gestión eficiente del agua por parte de las empresas podría ayudar a necesitar menos agua y por tanto adaptarnos mejor.

Por otro lado, tal como decíamos en anteriores informes, **además de como aspecto ambiental en la empresa debemos también considerar el agua como un aspecto de la economía circular**, es decir, **como gestión integral del recurso hídrico, y no solo como vertidos y consumos**. Esto hace que la gestión del agua se convierta en un aspecto complejo e interdisciplinar.

La reutilización directa de aguas regeneradas, bien planificada, puede complementar las medidas principales de gestión de la demanda y aliviar la presión sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros. Sin embargo, en ausencia de una cuidadosa planificación la reutilización de aguas residuales está dando lugar a efectos negativos en términos ambientales y de sostenibilidad general en el uso del agua.

El análisis y la gestión del agua por tanto ha de incluir el ciclo hidrológico completo, teniendo en cuenta no solo los consumos y los vertidos sino también los impactos ambientales sobre el medio y los sociales considerando en conjunto las demandas y necesidades de todos sus usuarios. En definitiva, una visión que facilite los procesos y coordine las acciones de los diferentes actores.

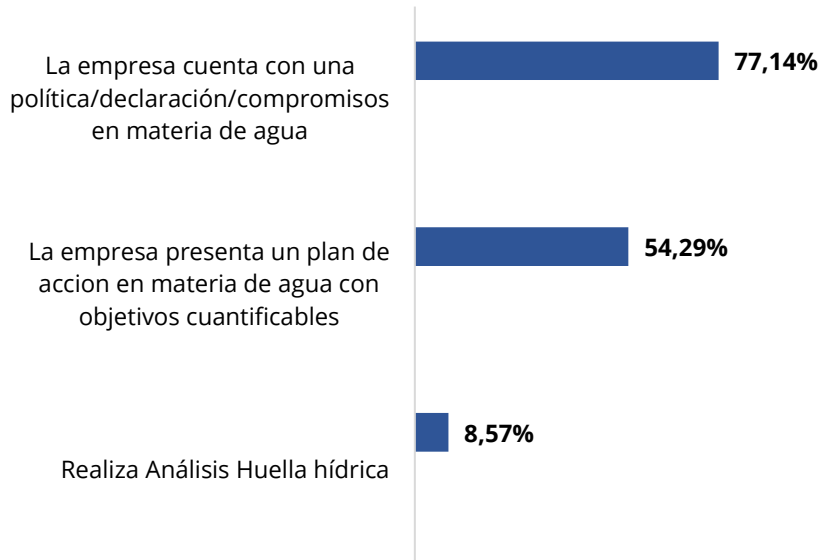
Sin embargo, **la información ofrecida por las empresas se centra tan solo en el consumo y vertido sin ir más allá**. Y en algunas ocasiones, hasta se considera por parte de algunas empresas como un aspecto no material. Continúa por tanto siendo uno de los aspectos sobre el que peor informan las empresas, aunque ha mejorado significativamente respecto años anteriores.

Paradójicamente, las empresas de forma general indican que tienen un compromiso en materia de agua, pero no se suele aportar información sobre medidas, ni la cantidad de agua ahorrada. Incluso en algunos de los casos el cálculo de consumo de agua se realiza de manera estimativa.

2.5.1. Compromiso y política

MA.17. La empresa cuenta con compromisos sobre la gestión del agua

Gráfico 3.4.14 Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión del Agua (I)



Fuente: Elaboración propia

De una u otra forma **27 empresas del IBEX 35 manifiestan algún tipo de compromiso en materia de agua, pero tan solo 19 dicen contar con un plan de acción** ya que, aunque citen la existencia de un plan de ecoeficiencia y reducción del consumo de agua, **en la mayoría de los casos no se aporta información sobre las medidas, ni la cantidad de agua ahorrada, ni el grado de cumplimiento de los objetivos.**

Tan solo aquellas empresas que presentan impactos significativos en el agua son las que suelen desarrollar una política específica al respecto. Respecto a la huella hídrica, solo 3 empresas, Acciona, Ferrovial e Inditex se pueden considerar que la calculan correctamente.



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex España** y la empresa especializada en gestión del agua Global Omnium han desplegado una red de Internet de las cosas (IoT) en los municipios de Burjassot y la Poble de Farnals en la Comunidad Valenciana (España) para permitir la gestión integrada de los recursos hídricos a entidades del sector público y/o privado de estos municipios mediante la captura y transmisión de datos, además de suministrar una plataforma de gestión de datos de IoT, que les permite disponer de información en tiempo real y actuar de forma remota, ya sea manual o automáticamente, en todo el ciclo del agua.

3.4 MEDIOAMBIENTE

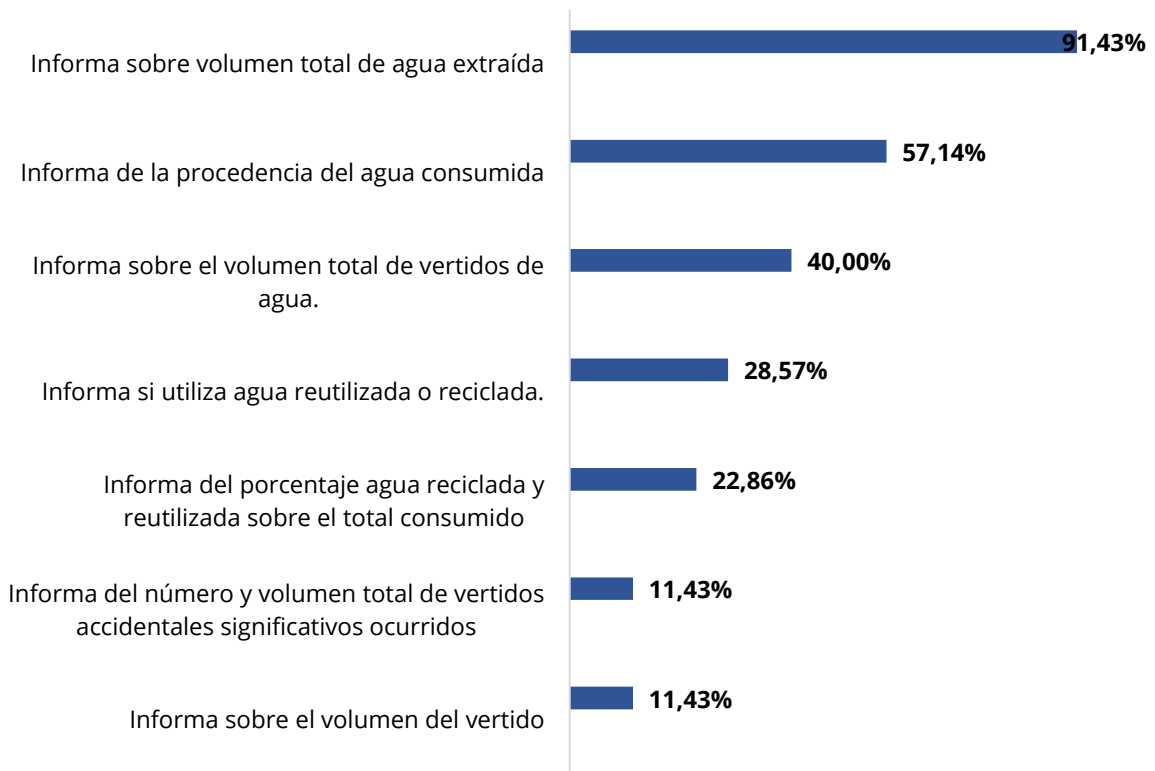


PRÁCTICA POR MEJORAR: Indra. No considera el agua como un aspecto significativo y sin embargo existe un plan de minimización en los centros. Tal como se expone por parte de Indra "A pesar de que, por la actividad de la compañía, el consumo, la disponibilidad y la calidad del agua no se ha identificado como un aspecto significativo de su impacto ambiental, como parte de la estrategia de Indra de hacer una gestión eficiente de los recursos, la compañía monitoriza, gestiona y establece objetivos de minimización del consumo de agua en determinados centros.

3.6.2. Usos del agua

MA.18 La empresa informa de los consumos de agua y su evolución en el tiempo

Gráfico 3.4.15 Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión del Agua (II)



Fuente: Elaboración propia

3.4 MEDIOAMBIENTE



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Bankinter** El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando la ratio por empleado de una muestra de seis oficinas con contadores independientes y no comunitarios.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona**, Establecen medidas de prevención para minimizar posibles impactos sobre las especies presentes en los ecosistemas fluviales y otras masas de agua, así como normas de respeto al régimen de caudales ambientales

MA.19. La empresa informa sobre el volumen total de vertidos de agua

En cuanto al volumen de vertidos al agua son 14 las empresas del IBEX 35 que informan. Aun cuando puede resultar un número de empresas bajo, es superior al registrado en el ejercicio anterior (11). Por otro lado, debemos tener en consideración que, para empresas del sector financiero o inmobiliario que realizan sus vertidos directamente a red de saneamiento, esta información es poco relevante. Resulta positivo que las empresas informen del destino de los vertidos, que en su gran mayoría es a estaciones de tratamiento.



BUENA PRÁCTICA: **REC** en un ejercicio de transparencia ejemplar, informa del Impactos relevantes sobre el medio marino y de las fugas y derrames de aceites o hidrocarburos producidos durante el uso y mantenimiento de equipos.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex**, Ha alcanzado en 2020 el compromiso vertido cero de sustancias químicas peligrosas durante la producción de prendas.



PRÁCTICA POR MEJORAR **Enagás, Repsol, REC e Iberdrola** Informan del número y volumen total de vertidos accidentales significativos ocurridos. **Enagás** además informa sobre el impacto producido por el vertido accidental y tan solo **Repsol** informa de las causas y del lugar en donde se produjo el accidente.



MALA PRÁCTICA: **Cellnex** no considera el consumo y suministro de agua como material, ni identifica riesgos, ni presenta planes. No cuenta con un compromiso sobre la gestión del agua ni con un plan de acción. No ofrece datos sobre volumen de vertidos.

MALA PRÁCTICA: **ArcelorMittal, y PharmaMar**, ofrece una información exigua sobre consumo de agua y vertidos.

MA.20. La empresa informa sobre el volumen total de agua reciclada y reutilizada

Por último, en cuanto a **la reutilización de las aguas por parte las empresas, tan solo 10 empresas del IBEX 35** presentan medidas e informan sobre el volumen de agua reciclada y reutilizada, de éstas solo 8 indican del volumen total de agua reciclada y reutilizada en porcentaje.

2.6 Economía Circular

En promedio, los europeos consumimos recursos al doble de velocidad que el planeta puede renovarlos (European Commission, 2017²⁸⁸), al mismo tiempo los recursos son cada vez más escasos y caros, y su extracción y consumo tienen importantes impactos ambientales. Se hace por tanto necesario iniciar una transición para pasar de la economía lineal a la economía circular. Esta transición reduce costes impulsando la competitividad y creando nuevos puestos de trabajo.

El “Pacto Verde Europeo” junto con la “Estrategia anual de crecimiento sostenible 2020”, perfilan un escenario estratégico para el decenio 2020-30 en el que se aúnan enfoques y objetivos económico-ambientales para impulsar el cambio transformador de la economía con la idea central de “hacer de los productos circulares un emblema”. A ello se suma, el nuevo modelo de industria por el que apuesta Europa en el que la economía circular se presenta como un eje articulador para la reindustrialización

En 2020 se presentó una segunda fase de actuación política de mayor calado basada en el “Nuevo Plan de acción para la economía circular por una Europa más limpia y más competitiva”.

El nuevo Plan de Acción, siendo uno de los principales bloques del Pacto Verde Europeo y la nueva agenda europea para el crecimiento sostenible, anuncia iniciativas a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos dirigidas tanto a su diseño, como a procesos de recuperación y al fomento de un consumo sostenible, con el objetivo de garantizar que los recursos utilizados se mantengan en la economía de la UE durante el mayor tiempo posible. Asimismo, introduce medidas legislativas y no legislativas que aportan un valor añadido real, incluyendo:

- Hacer de los productos sostenibles la norma en la UE;
- Empoderar a los consumidores y compradores públicos;

²⁸⁸ Moving towards a circular economy with EMAS Best practices to implement circular economy strategies (with case study examples)

3.4 MEDIOAMBIENTE



- Centrarse en los sectores que utilizan la mayoría de los recursos y donde el potencial de circularidad es alto, como: electrónica y TIC; baterías y vehículos; embalaje; plásticos; textiles; construcción y edificaciones; comida; agua y nutrientes;
- Asegurar menos desperdicio;
- Hacer que la circularidad funcione para las personas, las regiones y las ciudades,
- Liderar los esfuerzos globales sobre economía circular.

A principios de 2021 (EU-European Parliament, 2021), el Parlamento Europeo impulsó medidas adicionales para avanzar hacia una economía neutra en carbono, sostenible, libre de tóxicos y “completamente circular en 2050”. Las nuevas propuestas progresan en la dirección de establecer principios de sostenibilidad horizontales y estándares específicos para que los productos comercializados en la UE tengan un buen rendimiento, sean duraderos, reutilizables, puedan repararse fácilmente, no sean tóxicos, puedan ser mejorados y reciclados, contengan material reciclado y sean eficientes en recursos y energía. Incluso, se están proponiendo nuevos objetivos “vinculantes” en 2030 para la reducción de la huella ecológica por el uso y consumo de materiales (con indicadores de circularidad armonizados, comparables y uniformes para las huellas), cubriendo el ciclo completo de todas las categorías de productos comercializados en la UE, a la vez que se plantean medidas adicionales para sectores clave, como el textil, los plásticos, el embalaje y la electrónica.

Asimismo, la intención de la Comisión es ampliar el alcance de la Directiva sobre diseño ecológico para incluir productos no relacionados con la energía, mediante una nueva legislación en 2021.

En España actualmente cuenta con la Estrategia Española de Economía Circular, España Circular 2030 que sienta las bases para impulsar un nuevo modelo de producción y consumo y su desarrollo mediante sucesivos planes trienales de acción. Con la publicación del primer Plan de Acción Circular (PAEC) de 2021 a 2023, se recogen las medidas específicas que pondrá en marcha la Administración General del Estado y que deberán ser seguidas por las CCAA y entidades locales para alcanzar los importantes objetivos planteados para 2030, como reducir en un 30% el consumo nacional de materiales y recortar un 15% la generación de residuos respecto a 2010.

La Estrategia de Economía Circular realiza una planificación y un seguimiento especial para los sectores económicos de la construcción y demolición, agroalimentación, industria en su conjunto, bienes de consumo, turismo y textil y confección.

Junto con la estrategia el “Proyecto de Ley de Residuos y Suelos contaminados” de 2020 está tratando de superar los retrasos y avanzar en las transposiciones de directivas comunitarias, abordando también el reto de los plásticos de un solo uso, y un real decreto que mejora la trazabilidad y el control de los traslados de residuos.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Recordar que en el año 2017 se publicó el “Pacto por una Economía Circular” que ha sido firmado por Acciona, Ferrovial, Endesa, ArcelorMittal, Acerinox, Repsol, Red Eléctrica Corporación, Banco Santander, Enagás y Naturgy.

Sin embargo, tal como se verá a continuación, **el desarrollo de medidas en materia de Economía Circular entre las empresas del IBEX 35, se encuentran discretamente desarrolladas.** Si bien encontramos un avance significativo respecto al año anterior, seguimos encontrándonos con medidas o planes más ligados a los residuos que a un verdadero desarrollo de la economía circular.

Si bien la implantación de planes de economía circular alcanza a todas las empresas y sectores, aquellos que hacen un uso intensivo de recursos, tales como el sector textil o los de la construcción, la electrónica y los plásticos deberían ser más exhaustivos en su desarrollo, alineándose así con las políticas españolas y europeas a este respecto.

En relación con el año anterior, en general podemos decir que las empresas han mejorado en este aspecto. La internalización de la economía circular como parte de la gestión y desarrollo empresarial ha aumentado y la información ofrecida es mayor y mejor que en años anteriores.

2.6.1 Compromiso y política

El análisis realizado indica que **30 empresas presentan un compromiso en materia de economía circular, habiendo suscrito muchas de ellas el Pacto por la Economía Circular del Ministerio de Transición Ecológica. De ellos 15 presentan planes de economía circular con objetivos cuantificables que van más allá de la gestión y minimización de residuos.** A este respecto encontramos que 30 empresas cuentan con un plan de minimización de residuos el cual ha de entenderse como un primer paso en la implantación de una estrategia de economía circular.

Un indicador que nos ofrece una visión mucho más apropiada del grado de penetración de los principios de la economía circular en la empresa es si realizan análisis de ciclo de vida de sus productos o servicios o incluso si realizan análisis de huella ambiental de la empresa. En el primero de los casos encontramos que **9 empresas del IBEX 35 realizan análisis de ciclo de vida de su producto o servicio según normas ISO. Pero siguen siendo tan solo 3 empresas realizan análisis de la huella ambiental de la empresa.** Aun siendo estos resultados muy bajos, se ha producido una mejoría con respecto al análisis realizado el año pasado.

Entre los aspectos positivos que nos llevan a pensar que los principios de economía circular están empezando tomar relevancia es el hecho de que 18 empresas realizan tienen en cuenta la variable ambiental en el diseño y desarrollo de nuevos productos.

3.4 MEDIOAMBIENTE



En cuanto al indicador específico recogido por la Ley de información no financiera: “Presenta acciones específicas para combatir el desperdicio de alimentos”, tan solo 2 empresas presentan información al respecto. En este sentido existe un grave error por parte de la empresa al considerar que no deben cumplir este indicador a no ser que sea parte material de su actividad. A este respecto y tomando el ejemplo acciones como las desarrolladas por CIE Automotive, vemos que todas las empresas pueden implementar medidas a este respecto, y con ello contribuir a una de las líneas más destacadas de la hoja de ruta de la UE en materia de Economía Circular. Bastaría con desarrollar campañas de concienciación de sus trabajadores en materia de consumo responsable.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona**, considera que el análisis de ciclo de vida (ACV) es una herramienta clave para avanzar hacia una economía circular. Cuenta con 6 declaraciones ambientales de producto (EPD) de los sectores de la energía y las infraestructuras y un portfolio de 67 ACV, 9 de ellos nuevos en 2019, correspondientes a un parque eólico, tres plantas fotovoltaicas, dos centrales de biomasa en operación y otra en proyecto, una obra de infraestructuras y un elemento de construcción-

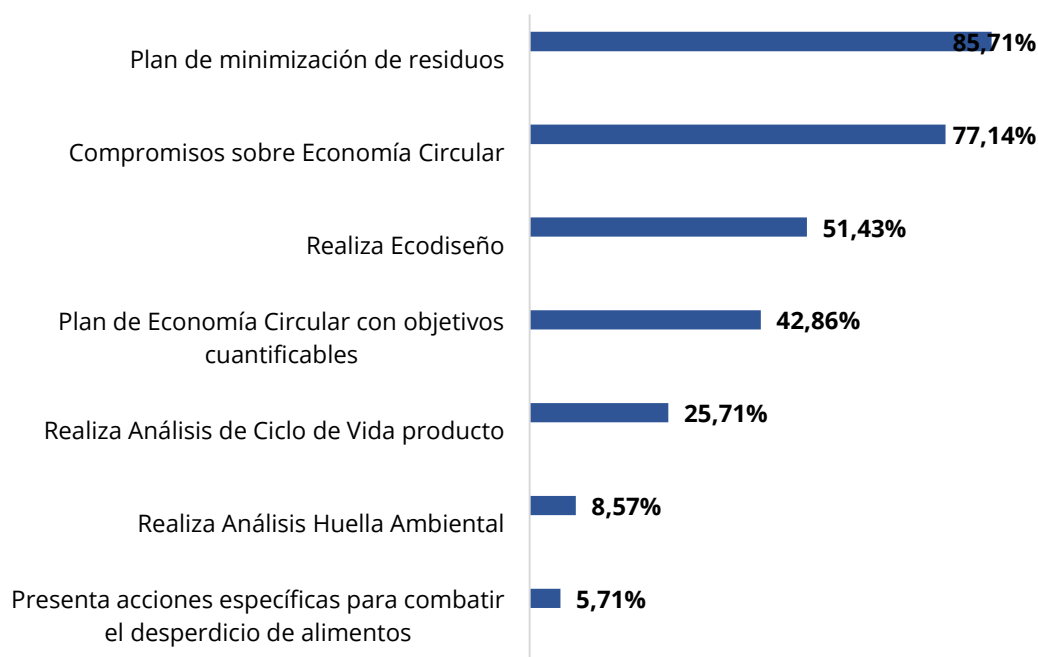


BUENA PRÁCTICA: **CIE Automotive**, es un buen ejemplo de que todas las empresas pueden o deben tomar medidas en relación con el desperdicio de alimento como tan acertadamente expone en el informe de gestión: “Si bien la gestión de alimentos no es parte de la actividad principal de CIE Automotive, todas aquellas plantas en las que existe servicio de cantina o cuentan con maquinaria de venta de alimentos para los trabajadores, sean estos servicios subcontratados o no, se someten a las más estrictas normas de calidad y seguridad alimenticia, y evitan, en la medida de lo posible, cualquier desperdicio de los alimentos”.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.16 Nivel de cumplimiento de indicadores de Economía Circular



Fuente: Elaboración propia

2.6.2 Materiales no renovables

La información sobre materiales continúa siendo uno de los puntos más débiles de la rendición de cuentas. Apenas se informa sobre los materiales renovables y no renovables utilizados y su evolución.

MA.21. La empresa informa sobre las materias primas utilizadas, envases y su evolución

15 empresas informan sobre materias primas no renovables utilizadas y de ellas 11 informan de su evolución en los últimos años. Por otro lado, en lo que respecta a los envases, son solo 5 empresas las que informan.



BUENA PRÁCTICA: Melià Hotels. En línea con el compromiso de impulsar un consumo eficiente y responsable de materias primas y contribuir a la reducción de residuos, en 2019 inicio a un proyecto para la reducción del desperdicio alimentario, con la ayuda de tecnologías que permitirán dar trazabilidad a todo el proceso, de principio a fin, y poder actuar con los datos y números que el sistema provee.

3.4 MEDIOAMBIENTE



MALA PRÁCTICA: Empresas financieras **BBVA, Caixabank, Banco Santander, Bankinter, Banco Sabadell o Bankia** no ofrecen información sobre materias primas utilizadas, más allá del consumo de papel sobre el que presenta objetivos de reducción.

2.7.3 Materiales renovables

MA.22. La empresa informa sobre los materiales renovables utilizados, envases y su evolución

Tan solo 5 empresas informan sobre el uso de materiales renovables. De estas 3 informan de su evolución en los últimos años, habiendo sido una evolución positiva en 2 de las empresas.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex**. En mayo de 2017, se une a la iniciativa *Make Fashion Circular* desde su fundación como socio estratégico. El objetivo de la iniciativa es promover la colaboración y fomentar la innovación para avanzar hacia una economía circular en el sector textil.

2.6.3. Residuos

Uno de los elementos más relevantes para la consecución de los objetivos de economía circular es la adopción de un marco regulatorio nacional que dé pleno cumplimiento a los fines y las metas marcadas por la Unión Europea.

España actualmente se encuentra muy alejada del cumplimiento de los objetivos europeos. el tratamiento de residuos municipales no ha mejorado significativamente en los últimos años. El 54% de los residuos siguen depositándose en vertederos y el reciclado de materiales solo se sitúa en el 18%. No se han alcanzado, en consecuencia, los objetivos normativos de reciclado del 50% de los residuos municipales establecidos en la Directiva 2008/98/CE (solo se ha llegado al 35%).

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.

Para afrontar estos y otros retos de la política de residuos española, está pendiente de aprobación la nueva Ley de Residuos y Suelos Contaminados (PLRSC). El proyecto da

3.4 MEDIOAMBIENTE



cumplimiento a las obligaciones normativas comunitarias en materia de residuos y plásticos de un solo uso. Junto a esta, también se encuentra en tramitación el Real decreto de envases y embalajes que traspondrá la Directiva (UE) 2018/852.

Las medidas y novedades más destacadas del PLRSC son las siguientes:

- Introducen impuestos de plásticos de un solo uso y sobre el depósito de residuos en vertederos y la incineración de residuos
- Incluye la obligación de las entidades locales de disponer de tasas diferenciadas y específicas para los servicios que deben prestar en materia de residuos y que tiendan hacia un modelo de pago por generación.
- Revisa los procedimientos de declaración de subproducto y fin de condición de residuo
- Se incide en las medidas de prevención de residuos estableciendo de objetivos de reducción de generación de residuos (10%, 2020, 13% 2025, 15% 2030).
- En cuanto a la gestión de residuos, se establecen objetivos, a medio y largo plazo, de preparación para la reutilización y reciclado de los residuos municipales (55% en 2025, 60% en 2030 y 65% en 2035), así como la obligatoriedad de nuevas recogidas separadas (biorresiduos, los residuos textiles, aceites usados de cocina y los residuos domésticos peligrosos) y un calendario para su implantación.
- Regula los requisitos mínimos obligatorios que deben aplicarse en el ámbito de la responsabilidad ampliada del productor (RAP), incrementando los niveles de transparencia y control, e incluye una previsión de extensión del régimen de responsabilidad ampliada a los textiles, muebles y enseres y plásticos agrarios no envases, en el plazo de 5 años después de la entrada en vigor de la Ley.

El fomento de las actividades de reciclaje, reconversión y recuperación de residuos, junto a facilidades de tipo económico y fiscal a las mismas podría favorecer la labor de España en esta fase del proceso productivo y contribuir a la generación de valor agregado a la economía, pudiendo sustituir actividades más intensivas en el uso de materiales por otras actividades destinadas a la recuperación de materiales y su reinserción en el proceso económico.



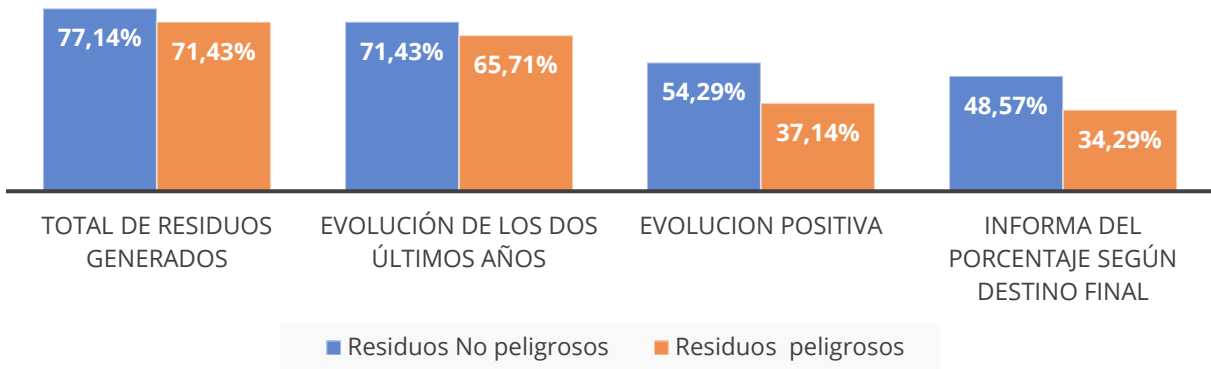
MA.23. La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos no peligrosos

En materia de residuos, **27 empresas informan sobre el total de residuos no peligrosos generados, 19 indican una evolución positiva y 17 informan del porcentaje de residuos según destino final.** Esto contrasta con los supuestos esfuerzos que están realizando en materia de economía circular y minimización de residuos.

MA.24. La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos peligrosos

En cuanto a los residuos peligrosos, **25 empresas informan sobre el total de residuos peligrosos generados, 13 indican una evolución positiva y 12 informan del porcentaje de residuos peligrosos según destino final.** En cuanto a la importación o exportación de residuos tan solo una empresa informa de ello.

Gráfico 3.4.17 Nivel de cumplimiento de indicadores de residuos



Fuente: Elaboración propia

3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica**. Dispone del sistema *ecorating* en donde los clientes pueden consultar el grado de sostenibilidad ambiental de los terminales. Se trata de un sello con una puntuación entre 1 y 5 que evalúa el grado de sostenibilidad ambiental del dispositivo. La puntuación se basa en una metodología que evalúa el impacto sobre el medioambiente del ciclo de vida de los terminales incluyendo indicadores como el calentamiento global, el uso de materias primas o su facilidad para el reciclaje.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex**. Tenemos que seguir destacando que la empresa cuenta con compromisos sobre Economía Circular con una línea de trabajo específica y amplia. Destacan los programas:

- Green to Pack. Optimización y reciclaje de sus embalajes.
- Closing the Loop. Canal de recogida de ropa, zapatos y complementos usados, para dar una segunda vida a las prendas y promover el cierre de ciclo del producto textil.
- Desarrollo de una colección de moda sostenible basada en los principios de la Economía Circular. Prendas hechas con poliéster y algodón reciclado, procedente del residuo de corte de sus propias producciones para así introducirlo en nuevas prendas.



MALA PRÁCTICA: **Bankinter**. Solo informa de Papel, Tóner y Equipos electrónicos. Y en cuanto a la gestión, tan solo indica que son gestionados a través de un gestor autorizado.

2.7 Biodiversidad

Desde el punto de vista socioeconómico, actualmente, los sistemas naturales representan más de un tercio de la economía mundial y proporcionan hasta dos tercios de todos los trabajos. Más de un tercio de los cultivos se producen para alimentar al ganado, y más de una décima parte se utilizan para biocombustibles y fibras de algodón. El 93% de la pesca industrial actualmente actúa en el límite o por encima de los niveles de seguridad biológica. La biodiversidad además de suministrar alimentos, madera y sustancias para medicamentos también proporciona agua limpia, suelos saludables y bienes culturales indispensables para el desarrollo de la economía.

La pandemia ha resaltado la estrecha dependencia que tiene el sistema socioeconómico generado por el hombre los ecosistemas y la biodiversidad. La vulnerabilidad de la economía global frente a la pandemia ha expuesto la fragilidad de nuestros sistemas. Ahora más que nunca se ha puesto en evidencia que la naturaleza es la base de nuestra sociedad, nuestro bienestar y nuestra economía.

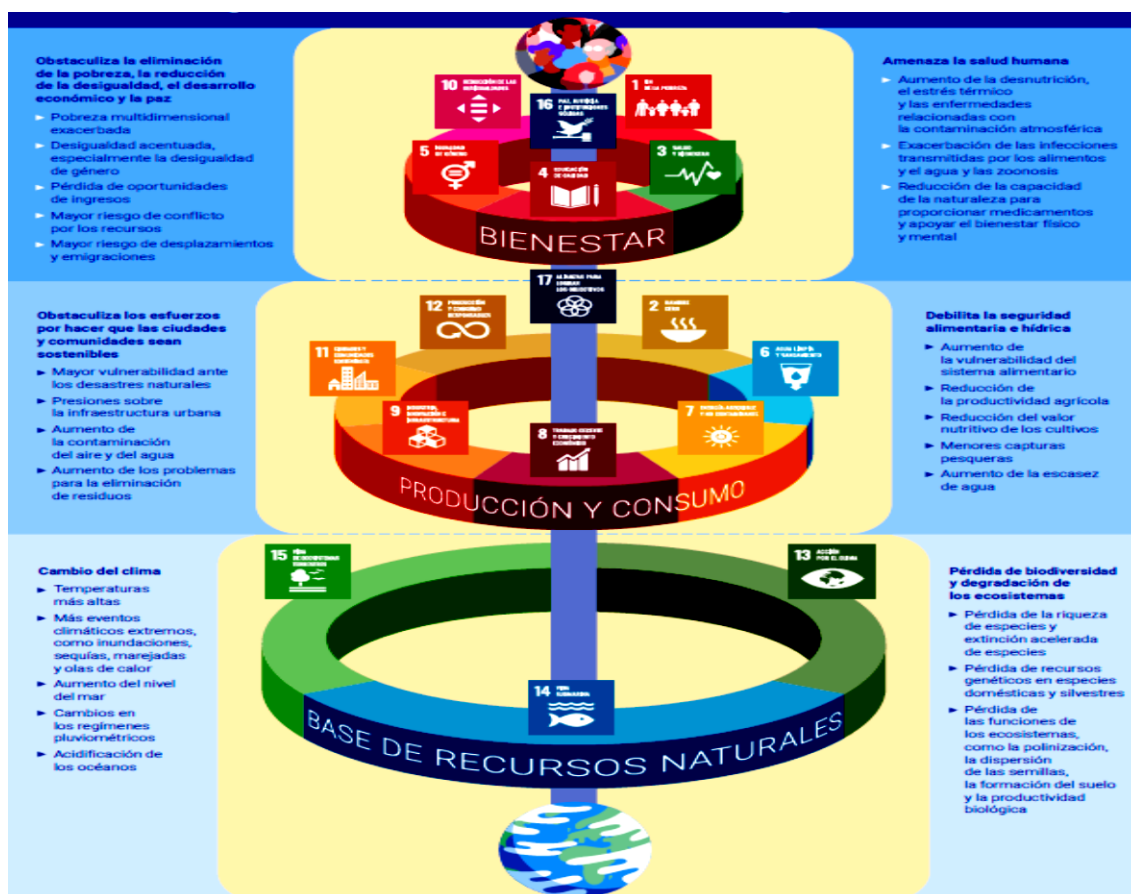
La biodiversidad es el soporte vital de este planeta. El desarrollo humano se basa en la conservación de los ecosistemas y la biodiversidad. Si nos fijamos en los 17 ODS, podemos

3.4 MEDIOAMBIENTE



comprobar que para granizar sistemas de producción y consumo sostenible hay que garantizar el cumplimiento de los ODS 6, 13, 14 y 15. Estos a su vez serán los garantes del bienestar humano.

Figura 1.3: La degradación ambiental amenaza el logro de los ODS



Fuente: Hacer las paces con la naturaleza: Plan científico para hacer frente a las emergencias del clima, la biodiversidad y la contaminación. PNUMA 2021

En consecuencia, como ya hemos apuntado en otras ocasiones a lo largo del informe, no es sorprendente que el Informe de Riesgos Globales (GRR) del Foro Económico Mundial 2021, al igual que viene haciendo desde 2019, clasifique la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas como uno de los cinco principales riesgos en términos de probabilidad e impacto en los próximos 10 años.

Todas las industrias dependen de los activos de capital natural y los servicios del ecosistema, ya sea directamente, a través de sus cadenas de suministro o a través de las inversiones que realizan. Más allá de las empresas que tienen en la biodiversidad su materia prima, las empresas necesitan de los servicios que brinda la biodiversidad, por



ejemplo, suelos, agua dulce limpia o disponibilidad de polinizadores para cultivos agrícolas.

El desafío es reorientar el sistema de producción y el consumo, y convertir la conservación de la biodiversidad y su uso sostenible en una oportunidad para el desarrollo económico.

La falta de gestión de los impactos y las dependencias de la biodiversidad plantea una amplia gama de riesgos, que pueden afectar la competitividad y la rentabilidad de una empresa, lo que amenaza su viabilidad a largo plazo.

3.8.1 Compromiso y política

MA.25. La empresa cuenta con una política específica en materia de biodiversidad

Según el análisis de los informes de gestión de las empresas del IBEX 35 realizado, a día de hoy **21 de las 35 empresas presentan una política específica en materia de biodiversidad e identifican los principales riesgos que su actividad puede tener sobre la biodiversidad.** De estas, 19 presentan un plan de acción con objetivos cuantificables. Con respecto al año pasado estos datos sugieren un ligero aumento, pero es importante que además empiecen a desarrollar planes de gestión en todas las operaciones del grupo y procedimientos para analizar a los proveedores en este aspecto. Actualmente solo 11 analizan a sus proveedores y 17 presentan planes de gestión.



BUENA PRÁCTICA: **AENA.** El proyecto Radar Aviar puesto en marcha en 2021, consiste en un sistema basado en tecnología radar para detección de fauna, compatible con los equipos y sistemas del aeropuerto. La utilización de esta tecnología ayudará a la identificación y caracterización de patrones de movimientos de las aves, así como en la identificación de focos de atracción de las mismas.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** En su nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2025, ha incluido una línea estratégica sobre la biodiversidad, con el objetivo, tanto de aplicar la jerarquía de mitigación de impactos en todos sus proyectos, como de establecer metas que puedan rendir un resultado material positivo sobre el medioambiente y la biodiversidad a través de soluciones basadas en la ciencia de la naturaleza.



MALA PRÁCTICA vs BUENA PRÁCTICA **Acerinox.** Resulta sorprendente que no consideren materiales la biodiversidad e impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas cuando **ArcelorMittal**, empresa de su mismo sector, informa de que sus actividades cumplen con todos los programas y medidas de compensación o mitigación aprobadas por los organismos competentes de cada comunidad donde opera. Así como que durante el 2019 ha trabajado en el embalse de San Andrés, área que está catalogada gran

3.4 MEDIOAMBIENTE



parte como ZEPA y está elaborando un plan de biodiversidad para analizar el impacto de las actividades en las especies del área de Influencia.



MALA PRÁCTICA: En general las **entidades financieras** si bien es cierto que, por la naturaleza de su actividad, no disponen de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas, presentan un alto grado de influencia en la conservación de la biodiversidad y el capital natural a través de sus préstamos e inversiones. En este sentido aún nos encontramos con la financiación de proyectos con claros impactos sobre la biodiversidad, pero sobre todo de infraestructuras que fraccionan el territorio y por los ecosistemas.

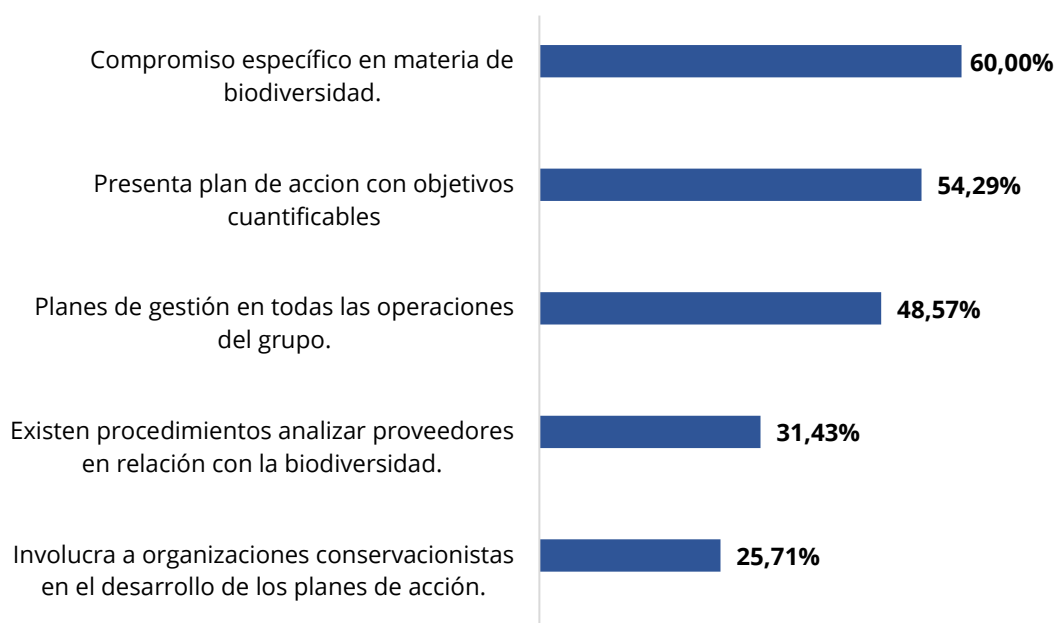


MALA PRÁCTICA. **Iberdrola** Presentan una política específica de biodiversidad, sin embargo, este verano han producido un vaciado de los embalses aprovechando el alza de la luz que está siendo estudiado por el Gobierno

3.8.2 Gestión de la biodiversidad

MA.25.1. Informa si la empresa tiene operativa dentro de Espacios Naturales Protegidos y/o de alta biodiversidad

Gráfico 3.4.18 Nivel de cumplimiento de indicadores de 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 el patrocinio de actividades concretas para la mejora de los ecosistemas locales (14 empresas).

Son escasas las empresas que informan del valor de la Biodiversidad (8) y los impactos que sus actividades producen sobre ella (9), solo 12 empresas informan sobre si operan o no en Espacios Naturales protegidos y de ellas 10 informan del valor del área protegida donde operan incluyendo el valor de la biodiversidad. Por otro lado tan solo **9 empresas del IBEX 35 informan sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad.** Otro de los aspectos menos considerado por las empresas es la valoración de los servicios ecosistémicos en la cadena de valor (10 empresas).



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** Con el objetivo de integrar los objetivos de la política de biodiversidad en la estrategia y en la toma de decisiones de la compañía, ha creado el Comité de Biodiversidad que se reúne al menos con periodicidad bimensual e integra a representantes de todas las líneas de negocio de la compañía

BUENA PRÁCTICA: **MAPFE** está avanzado en temas de biodiversidad, por ello, participa en el grupo de trabajo de capital natural creado por el Grupo Español de Crecimiento Verde y la Fundación Capital Natural, utilizando como guía el Natural Capital Protocol.



PRÁCTICA POR MEJORAR: **PharmaMar** ha firmado el Pacto por la Biodiversidad, que busca impulsar un desarrollo económico compatible con la conservación de la biodiversidad, sin embargo, no ofrece ninguna información sobre su gestión ni presenta objetivos cuantificables

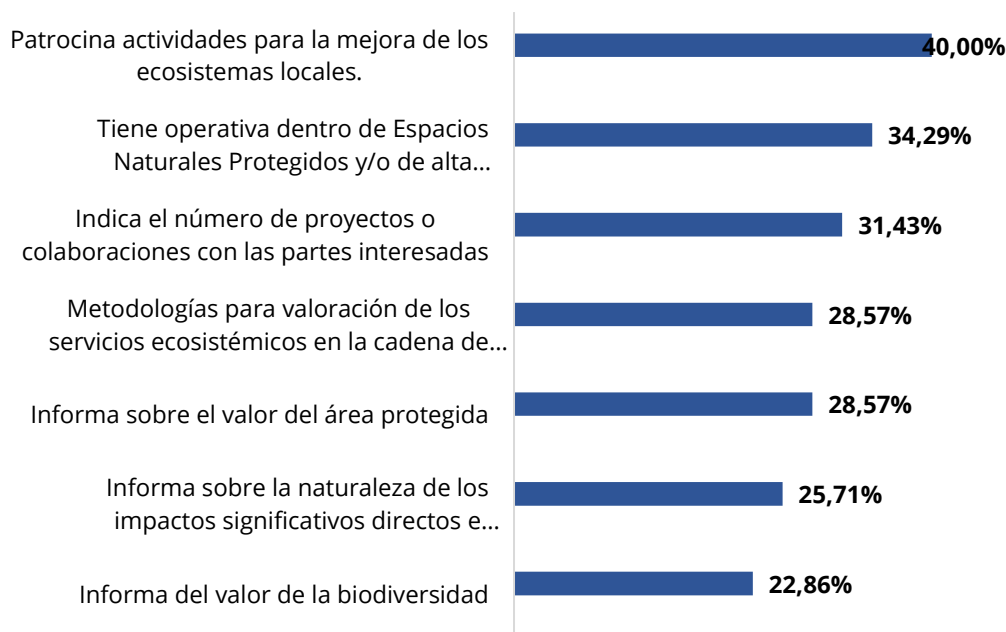


MALA PRÁCTICA: **Repsol** No informa si la empresa tiene operativa dentro de Espacios Naturales Protegidos y/o de alta biodiversidad a pesar de que al ser una empresa petrolera tiene profundos impactos sobre la biodiversidad en las áreas de exploración y explotación.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.19 Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión de la biodiversidad



Fuente: Elaboración propia

MA.27. La verificación del tercero independiente se corresponde con las conclusiones de nuestro análisis

Al igual que en años anteriores, no se han identificado salvedades en ninguno de los informes de verificación realizados a las empresas, esto nos lleva a concluir que algunas de las verificaciones realizadas sobre los Estados de Información no Financieros no coincidan con nuestro análisis. Por un lado, encontramos que los informes carecen de mucha información ambiental. Por ejemplo, empresas del sector siderúrgico, siguen sin incluir todas las emisiones de contaminantes atmosféricos aun cuando, además de ser fundamentales en esta actividad, por exigencia legal al PRTR deben de informar de ellas.

Con respecto a la biodiversidad no es coherente que la política ambiental de algunas empresas identifique su impacto sobre la biodiversidad y sin embargo este aspecto sigue siendo obviado en el EINF, y se dé por válido. O que, apoyados en el concepto de materialidad, ninguna empresa financiera indique responsabilidad en este aspecto aunque paradójicamente todas indican haber suscrito los Principios de Ecuador.

Se suelen considerar no materiales los indicadores referentes a la biodiversidad cuando según nuestro criterio, estos indicadores sí deberían ser tenidos en cuenta, al ser material el cambio

3.4 MEDIOAMBIENTE



climático y teniendo en cuenta que la gran amenaza de pérdida de biodiversidad es consecuencia del mismo. Por otro lado, al considerar en el análisis de proveedores y en sus políticas de financiación el impacto ambiental y sobre el cambio climático, se entiende que el impacto sobre la biodiversidad también ha de ser considerado al menos al mismo nivel. Por otro lado en el cumplimiento de los principios de Ecuador se prohíbe la financiación de determinadas acciones por su impacto según categorías del UICN, se entiende que son consideradas en su cadena de valor y por tanto es algo material para la entidad y su actividad financiera.

Se da el caso incluso de que, en algunas empresas, el verificador considera que se cumplen indicadores cuando no aparece información sobre ellos a lo largo del documento. También nos encontramos con el caso de que se considere en la verificación independiente que no son materiales algunos aspectos para la empresa y que no tiene porqué informar, cuando la misma empresa en su EINF indica la existencia de planes con objetivos específicos para ese aspecto. Tampoco tiene sentido que las emisiones a la atmósfera no se consideren materiales en la gran mayoría de las empresas, cuando muchas de ellas presentan un objetivo de movilidad sostenible. Este objetivo lo ligan únicamente a las emisiones de GEI y se olvidan de que el impacto en emisiones de NOx y PM es tan grave o incluso mayor dado que afectan a la calidad del aire de las ciudades con importantes repercusiones en la salud de los ciudadanos.

La información ambiental que figure en la información no financiera debe ir más allá de la materialidad entendida como un concepto de mercado y que por tanto solo tiene en cuenta aquello que tiene que ver con el desarrollo del negocio. La información ambiental del EINF debería ir en la misma línea de los ODS, es decir que acciones puede tomar la empresa para contribuir a un desarrollo sostenible. Desde esta perspectiva, todos los indicadores ambientales deberían considerarse materiales.

Otra deficiencia que encontramos es la diferencia entre la calidad de la información que aparece en el EINF de algunas empresas, en relación con la información que incluyen en sus Informes de Gestión. En este sentido, no se entiende que estos últimos aparezca información referente a la implantación de SGA considerando como aspectos ambientales significativos vertidos, emisiones atmosféricas, ruido, envases y embalajes y sin embargo esta información se obvie en el EINF. En algunos casos, en las tablas de análisis de cumplimiento de la Ley, se indica que cumplen algunos aspectos, como por ejemplo presentar estrategia de Adaptación al Cambio Climático sin que se ofrezca información alguna por parte de la empresa.



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

La Ley 11/2018 exige el reporte de información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Están obligadas a informar sobre el uso sostenible de los recursos que emplean en el desarrollo de sus actividades. Esto incluye el consumo de agua, materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso. Además, se debe indicar cuál es su consumo directo e indirecto de energía, las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables de la empresa.

Uno de los apartados requeridos por la ley 11/2018 es el relativo a cambio climático, especialmente los elementos relevantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, así como sus objetivos de reducción y las medidas implementadas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático en el entorno.

Otro aspecto importante sobre el que la ley exige informar es lo relativo a la Economía Circular. Aunque en este aspecto la información general que se ofrece por parte de las empresas se centra en el cumplimiento de la gestión de los residuos generados.

En relación a las cuestiones ambientales, la información no financiera de las empresas tal como se expone en el preámbulo de la Ley debe incluir, *“...información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, y, en su caso, la salud y la seguridad, el uso de energía renovable y/o no renovable, las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua y la contaminación atmosférica”*. Por otro lado, indica que la información ofrecida por las empresas debe basarse en marcos nacionales y marcos de la Unión Europea, pudiendo utilizarse el Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS), o en marcos internacionales tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas o el Acuerdo de París sobre cambio climático u otros marcos internacionales reconocidos.

En su articulado la ley concreta que “[el] estado de información no financiera consolidado incluirá la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones ambientales (...)”. Y después termina de precisar las obligaciones de información al establecer que la empresa deberá incluir:

- a) Una descripción de las políticas que aplica el grupo (...) que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.

3.4 MEDIOAMBIENTE



- b) Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.
- c) Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.
- d) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

Y termina la ley exigiendo el siguiente detalle en relación con la información a incluir sobre cuestiones ambientales:

- Contaminación:
 - o medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.
 - o cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.
- Economía circular y prevención y gestión de residuos:
 - o medidas de prevención, reciclaje, reutilización
 - o otras formas de recuperación y eliminación de desechos
 - o acciones para combatir el desperdicio de alimentos.
- Uso sostenible de los recursos:
 - o el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales
 - o consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso
 - o consumo, directo e indirecto, de energía
 - o medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.
- Cambio climático:
 - o elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce
 - o medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático
 - o metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

3.4 MEDIOAMBIENTE



- medios implementados para cumplir los objetivos y metas de cambio climático marcados por la empresa.
- Protección de la biodiversidad:
 - medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad
 - impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Los aspectos de medio ambiente requeridos por la Ley 11/2018 reciben un cumplimiento porcentual **del 56%**. Esto hace que esta área se coloque como una de las mejor reportadas.

A continuación, se expone un análisis concreto del grado de cumplimiento de la ley en función de la cantidad y calidad de la información ofrecida en los Informes de Gestión de las empresas del IBEX 35.

Política y gestión ambiental.

En relación con la existencia o no de política ambiental en la empresa, 32 de las empresas del IBEX 35 manifiestan en su Informe de Gestión la existencia o no de esta política, derivando en muchas de las ocasiones o bien a un enlace web o a otro documento (declaración ambiental, Informe Anual o informe de sostenibilidad) para consultar con más profundidad.

La Ley 11/ 2018 sobre información no financiera establece que aquellas empresas que no cuenten con una política en relación con el área concreta “ofrecerá una explicación clara y motivada al respecto”. En este sentido, las empresas que no cuentan con una política específica en materia de medio ambiente es producto de que la responsabilidad ambiental se ha considerado integrada en otra política. Generalmente en una política de sostenibilidad. No obstante, no se ofrecen ninguna explicación al respecto.

Sobre la magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios 34 empresas los identifican de manera adecuada mientras que el año pasado eran tan solo 28. Encontramos por tanto que, en este aspecto, el problema no es tanto que no se considere como parte de la información no financiera. Con respecto al año anterior, este aspecto ha mejorado significativamente, aunque aún encontramos en la definición de algunas Políticas Ambientales una descripción deficiente y falta de concordancia en la magnitud de los impactos de las actividades, productos y servicios en relación con la actividad de la empresa.

Un año más encontramos deficiencias en cuanto a los compromisos sobre los que informan las empresas. Como ya se apuntó en años anteriores, el problema que nos encontramos en cuanto a la consideración de “aspecto material o no de la empresa”. En muchos casos encontramos que la falta de compromiso y por tanto de información, se produce por considerar el aspecto como no material. Como ya se ha apuntado a lo largo del análisis, debemos considerar un error generalizado considerar solamente los aspectos directos en la materialidad y no considera ni los potenciales ni los indirectos. Esto lleva a que muchas empresas consideren que no tienen

3.4 MEDIOAMBIENTE



ninguna responsabilidad en cuanto a conservación y mantenimiento de la biodiversidad, el agua, las emisiones contaminantes a la atmósfera o el desperdicio de alimentos. Son pocas las empresas que manifiestan compromiso con estándares internacionales más allá de los mínimos legales.

Aún encontramos algunas empresas en donde existe mucha diferencia entre la información plasmada en el Informe No financiero y la de otros documentos. En estos casos, sin llegar a poder considerar deficiente o escasa la información suministrada en su informe no financiero, la información que se ofrece en sus memorias anuales o de sostenibilidad es mucho más completa y ofrece una visión mucho más amplia del comportamiento ambiental de la empresa. También se ve una diferencia significativa en la información reportada por las empresas que por primer año forman parte de IBEX 35.

Por otro lado, en materia de gestión ambiental, aun cuando todas las empresas tienen en mayor o menor grado implantado un SGA modelo ISO 14001 o EMAS, esta información tan solo es plasmada en el informe de Gestión consolidado en 31 de ellas. En relación con el resto de los indicadores relativos a la gestión ambiental de la empresa como el establecimiento de objetivos y cumplimiento de estos, así como identificación de aspectos y riesgos o realización de auditorías. Son aspectos que en mayor o menor grado se nombran o desarrollan en los informes de Gestión de las empresas. En este sentido hemos de apuntar que el análisis de la gestión empresarial ha de ir evolucionar al análisis de la gestión y planificación estratégica de la empresa.

En lo que respecta a los distintos sectores, principalmente las empresas del sector energético y de bienes de consumo son las que mejor informan en materia de gestión y objetivos, mientras que las del sector financiero son las que peor informan.

Cambio climático.

La ley 11/2018 también solicita a las empresas información sobre elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce, las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, así como las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

Cambio climático es uno de los **principales aspectos sobre el que informan las empresas tal como ya hemos apuntado en párrafos anteriores. Es el aspecto que más ampliamente se expone en la información no financiera de las empresas.** Cuando no es expuesto como parte de la información no financiera es porque no se ha considerado por la empresa. Así encontramos como todas aquellas que informan sobre sus emisiones de GEI, independientemente que sean de alcance 1, 2 o 3 o que sea en términos absolutos o relativos, forma parte de su información



no financiera (todas las empresas del Ibex informan en este sentido). Sin embargo, en lo que se refiere a **las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, se trata de aspecto que es considerado por 19 empresas** de las cuales 6 son del sector energético, 4 del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción, 1 una de ellas del sector Bienes de Consumo, 2 de servicios de consumo, 3 de servicios financieros y 3 del sector Tecnología y Comunicaciones.

En cuanto a la existencia o no de objetivos en materia de cambio climático y los medios implantados para conseguirlos, volvemos a encontrar que esta información suele ser considerada como parte de la información no financiera por aquellas empresas que tienen un plan de acción frente al cambio climático. No obstante, existen casos como el de Merlin Properties, Solaria o PharmaMar en donde la información ambiental que se ofrece es excesivamente somera (tanto en cambio climático como en el resto de los aspectos) y no responde, bajo la perspectiva de nuestro análisis, a algunos de los requerimientos de la Ley de información no financiera.

27 empresas presentan objetivos de reducción de emisiones a medio plazo (2030) y 22 presenta objetivos a largo plazo (2050) en todos los casos forma parte de la información no financiera ofrecida por la empresa. Apuntar que la información sobre cambio climático es mucho más completa en las empresas del sector energético que en el resto de los sectores, siendo, una vez más el sector financiero e inmobiliario quienes presentan una información más escasa y de peor calidad.

Calidad atmosférica, acústica y lumínica.

La Ley indica claramente que se ha de informar si cuenta con cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica y las medidas que toma para prevenir, reducir o reparar las afecciones al medio ambiente. Sin embargo, este es el aspecto sobre el que por se informa e incluso en muchas ocasiones se obvian gran parte de las emisiones como las referentes al transporte y movilidad.

Aunque 14 empresas manifiestan compromisos en materia de contaminación atmosférica, tan solo 6 empresas presentan un plan de reducción de emisiones atmosféricas con objetivos cuantificables (ACS, AENA, Enagás, Endesa, IAG, Red Eléctrica Corporación), 4 informan sobre emisiones acústicas (AENA, Endesa, REC y Gamesa) y 3 (AENA, Endesa y REC) consideran la contaminación lumínica. Como se puede observar, la información suministrada es poca y escasa y solo alguna empresa con emisiones directamente producto de su actividad fabril, expone alguna de las medidas que están o han sido llevadas a cabo para reducir sus emisiones contaminantes.

3.4 MEDIOAMBIENTE



También se ha observado que la consideración de materialidad de este aspecto se produce fundamentalmente en las empresas del sector energético y en las del sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción por lo que parece que se liga principalmente a la existencia de fuentes fijas y de combustión. Incluso encontramos casos como el de CIE Automotive que no presenta información sobre contaminantes a la atmósfera ni sobre vertidos a pesar de ser una Industria con instalaciones sujetas al IPPC.

Energía.

Como ya se ha visto en anteriores apartados, la información ofrecida por las empresas en materia de energía guarda una estrecha coordinación con la ofrecida en materia de Cambio Climático. Podemos decir que todas las empresas informan sobre sus emisiones de GEI y los objetivos de reducción de estos, informan de su consumo energético y los objetivos de eficiencia.

Si bien encontramos que en muchas de las ocasiones la información se centra en el consumo de energía eléctrica y en lo referente al consumo interno. Tan solo 7 empresas informan del consumo energético fuera de la organización.

La información sobre energías renovables la mayoría de las veces se limita a si el consumo de energía eléctrica es contratado con una comercializadora certificada o no. 33 empresas informan sobre la compra de energía eléctrica con garantía de origen renovable. Este hecho ha producido que la Huella de Carbono empresarial se haya reducido significativamente, ya que toda la energía comprada con origen de generación renovable se contabiliza como 0 emisiones de CO₂. Tal como se expuso en apartados anteriores, sería conveniente revisar los efectos beneficiosos de esta práctica, dado que nos encontramos con la paradoja de que mientras que las emisiones empresariales se reducen significativamente, las emisiones globales de España continúan aumentando.

Por último, apuntar que son muy pocas las empresas que presentan generación propia a partir de renovables, entre ellas Repsol o Endesa.

Agua.

El agua es otro de los aspectos mal tratados por las empresas y que en muchas ocasiones se considera como no material como es el caso de la mayoría de las empresas del sector financiero. Aspectos como la reutilización o reciclado del agua son considerados de no aplicación al tratarse de oficinas. Sin embargo, sería totalmente factible implantar sistemas de reutilización de aguas grises en este tipo de actividades y así contribuir a minimizar el consumo estimado por water footprint network en unos 40l/persona y día.

Aspectos como la huella hídrica se malinterpretan como el consumo de agua. Por eso solo podemos considerar que tres empresas realizan correctamente cálculo de su huella hídrica

3.4 MEDIOAMBIENTE



empresarial (azul, verde y gris) de acuerdo con la metodología del water footprint network o la ISO14046: 2014.

Ninguna de las compañías del sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción energéticas informan de las existencias de planes cuantificables de uso eficiente el agua aun a pesar de ser empresas más intensivas en consumo de agua. Tampoco las empresas del sector energético o de los bienes de consumo informan generalmente de la existencia de este tipo de planes.

Economía Circular.

La Ley 11/2018 ofrece especial referencia a la economía circular y prevención y gestión de residuos. Las empresas deben al menos informar de las medidas de prevención, reciclaje, reutilización, así como de otras formas de recuperación y eliminación de residuos. Y de un aspecto muy concreto que son las acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Esta última al ser parte específica de la ley se ha considerado que debe ser contemplada por todas las empresas independientemente del sector al que pertenezcan. Encontramos que tan solo 2 empresas: Melià Hotels, CIE Automotive presenta acciones específicas para combatir el desperdicio de alimentos. Acciones que en el caso de Melià Hotels parecen más lógicas al estar ligadas a su modelo de negocio y ajustar la oferta al número de comensales y servicios demandados para producir lo justo. Sin embargo, las el caso de CIE Automotive es especialmente relevante ya que en su Estado de Información no Financiera expone: “Si bien la gestión de alimentos no es parte de la actividad principal de CIE Automotive, todas aquellas plantas en las que existe servicio de cantina o cuentan con maquinaria de venta de alimentos para los trabajadores, sean estos servicios subcontratados o no, se someten a las más estrictas normas de calidad y seguridad alimenticia, y evitan, en la medida de lo posible, cualquier desperdicio de los alimentos”.

El ejemplo de CIE nos sirve para reforzar el mensaje que ya se expuso en el informe del año pasado relativo a que las empresas podrían desarrollar, por ejemplo, acciones de sensibilización de los trabajadores y con ello dar cumplimiento al mandato legal.

Volviendo a los indicadores generales de Economía circular, lo primero que nos encontramos es un avance significativo del número de empresas que presentan un plan de economía circular con objetivos cuantificables (15) aunque aún lo encontramos muy ligado a la gestión de residuos y son pocas las empresas que desarrollan acciones ligadas a la ACV. Aunque sea a un ritmo que consideramos poco ambicioso, debemos aplaudir el avance que en economía circular están realizando las empresas.

Más allá de la gestión de los residuos, se observan avances en el uso sostenible de los recursos. Así, vemos como 18 empresas informan sobre la realización de ecodiseño, aunque tan solo 15

3.4 MEDIOAMBIENTE



informan del uso de materias primas y 5 del uso de materiales reciclados sobre total de utilizados. Hay que puntualizar, en este sentido, que no se han considerado casos en los que se considera que se informa únicamente del uso de papel reciclado y del porcentaje que este supone sobre el total del papel usado.

Otro de los aspectos negativos de la información aportada por las empresas en materia de economía circular, es que ninguna informa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de materiales. Ni de la cantidad de residuos exportados o importados independientemente de si se trata de residuos peligrosos o no.

Biodiversidad.

Finalmente, en lo referente a la conservación del medio natural y la biodiversidad, es importante decir que a todas las empresas les aplica el indicador básico “medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad” contemplado en la Ley, mientras que indicador “impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas” tan solo aplicará directamente a algunos sectores como el energético o el de materiales básicos, industria y construcción. Pero también indirectamente al sector financiero por su incidencia a través de los proyectos y empresas su financia.

En lo referente al sector financiero nos encontramos con la contradicción de no considerarlo material y sin embargo suscribir los Principios de Ecuador, que prohíben la financiación de determinadas acciones por su impacto según categorías del UICN.

La información sobre los impactos en la biodiversidad se desarrolla fundamentalmente y de manera pormenorizada en las empresas del sector energético constructoras y aquellas que tienen como base el uso del capital natural, como es el caso de Inditex. Si embargo en el caso de PharmaMar que tiene como modelo de negocio la biodiversidad marina y sin embargo la información que suministra es escasa.

Es cierto que no todas las empresas y sectores tienen los mismos riesgos respecto a la biodiversidad, pero todas las empresas son consumidoras de productos y/o servicios por lo que de alguna forma tienen una relación de dependencia e impacto con la biodiversidad, bien en su actividad directa en algún punto de su cadena de valor. Por tanto, incorporar la biodiversidad como aspecto material resulta esencial para identificar y riesgos, así como aprovechar nuevas oportunidades para el desarrollo de productos y servicios.

No se puede dar el caso de considerar que la información ofrecida está sujeta a Ley en empresas como Repsol en donde, dada su actividad, la información sobre el impacto en la biodiversidad debería ser una de los más importantes de la empresa y sin embargo se expone someramente.



Por tanto, la consideración de la biodiversidad en la información no financiera de las empresas debemos calificarla como mala y escasa, ya que de aquellas empresas de sectores con clara incidencia como el energético o el de la construcción, tan solo 6 empresas informan sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad. Del resto de los sectores tan solo cumplen con el indicador una empresa del sector de los Bienes de consumo y una del sector de la Tecnología y Comunicaciones.

4.1. Conclusiones generales medio ambiente y Ley 11/2018

Se aprecia un avance importante de la información ofrecida por las empresas en algunas materias como Economía Circular y Biodiversidad, otras permanecen estancadas como calidad del aire y agua. De esta forma podemos concluir que, en términos generales, la información reportada en los Estados de Información no Financiera no puede considerarse que cumpla de manera rigurosa con los requisitos establecidos en la ley para esta área dado que:

- No existe ninguna empresa que informe de todos los indicadores requeridos por la ley en relación con medio ambiente, de acuerdo con el criterio y metodología desarrollada por el Observatorio de RSC.
- La información ofrecida no es completa.
- Los indicadores recogidos en los Estados de Información no Financiera suelen ser parciales.
- No se cumplen los requerimientos de comparabilidad, relevancia y fiabilidad, puesto que solamente en escasas ocasiones la información es suficiente para poder comparar empresas.
- La materialidad es un recurso utilizado por la empresa en ocasiones para supuestamente eludir informar de aspectos de significativo impacto sobre la salud de los ecosistemas y las personas.

Por otro lado, es importante apuntar que muchas de las verificaciones realizadas por terceros del EINF, no coinciden con las conclusiones del presente análisis. En muchos de los informes verificados, se producen carencias de información y sin embargo no hay salvedades en los informes de verificación elaborados por terceros.

En relación a los aspectos analizados, las emisiones contaminantes a la atmósfera incluyendo el ruido, agua y biodiversidad son los aspectos peor tratados por las empresas, que en algunos casos consideran que nos les aplican, cuando como hemos visto a excepción del ruido, el resto, de una u otra forma deberían ser tratados por todas las empresas.



3.5 DERECHOS HUMANOS



3.5 DERECHOS HUMANOS

La **puntuación obtenida** por las empresas analizadas en materia de derechos humanos en el ejercicio 2020 **no ha variado prácticamente de la registrada en el ejercicio anterior**. Con un **promedio de 23,46 sobre 100 puntos** posibles, frente a 22,78 en el análisis de 2019, y de 21,03 en 2018, **Derechos Humanos se sigue manteniendo con el peor promedio de todas las áreas analizadas, y las leves mejoras registradas de forma progresiva en los últimos ejercicios son claramente insuficientes teniendo en cuenta el bajo nivel de partida**.

Derechos Humanos sigue siendo el área peor valorada de todas las áreas analizadas.

La puntuación obtenida es de 23,46 puntos sobre 100.

En el área de Derechos Humanos solamente se ha analizado la información de 33 de las 35 empresas que componen el índice²⁸⁹.

Tabla 3.5.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Derechos Humanos

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
INDITEX	1	52,80
IBERDROLA	2	51,46
ENDESA	3	43,76
TELEFÓNICA	4	43,46
ACCIONA	5	42,31
BANCO SANTANDER	6	32,77
VISCOFAN	30	11,76
ALMIRALL	31	9,51
ACS	32	7,17
GRIFOLS	33	4,50
PHARMAMAR	34	4,17
ACERINOX	35	4,17

Fuente: Elaboración propia

²⁸⁹ Se han descartado del análisis en esta área a las empresas Merlin Properties SOCIMI, y a Inmobiliaria Colonial SOCIMI por considerar que por su actividad y presencia no presentan riesgos en este aspecto.



El ranking nominativo de las 5 mejores empresas en el área de Derechos Humanos se mantiene respecto al año 2019 y 2018, si bien existe movimiento en el puesto que ocupan las empresas en el mismo. **El ranking nominativo de las 5 peores empresas en el área de los Derechos Humanos sufre sin embargo cambios**, al desaparecer del mismo Indra y Mapfre, y entrar en su lugar dos empresas nuevas en el índice del IBEX 35: PharmaMar y Almirall, ambas de sector farmacéutico.

Indra y Mapfre son las empresas IBEX 35 que han registrado un mayor avance en el año 2020. En el caso de Indra se debe principalmente a la revisión de su política de Derechos Humanos (haciéndola visible en su Estado de Información No Financiera), y a la valoración por primera vez de indicadores relacionados con la gestión de la debida diligencia. Mapfre por su parte también suma puntos en el análisis 2020 gracias a la aprobación de su Política de Derechos Humanos. Este año 2020 además se han tenido en cuenta nuevos indicadores que valoran el apoyo que las empresas han dado a sus proveedores ante la situación creada por el COVID 19 (mantenimiento de pedidos, pago de los realizados antes de la pandemia, prepago etc.). Seis empresas del IBEX 35, entre ellas Mapfre, suman puntuación gracias a este esfuerzo.

En la parte alta de la tabla, Endesa reduce su puntuación debido principalmente a la menor valoración alcanzada en la dimensión de mecanismos de remedio. No se ha localizado la información relativa a la existencia de un canal de denuncias específico de derechos humanos, lo que ha cerrado la valoración de otros indicadores de esa misma dimensión. Aun así, se sigue manteniendo entre las cinco empresas IBEX 35 con mejor puntuación en el ámbito de los Derechos Humanos.

De las empresas que entran en el índice IBEX 35 del 2020, hay que mencionar el caso de **Solaria**, que realiza su primer informe de sostenibilidad de manera voluntaria, ya que **en el 2020 no cumplía con los requisitos que exige la Ley11/2018 de Información no Financiera**.

Los movimientos de empresas en el índice del IBEX 35²⁹⁰ ha tenido consecuencias en la valoración promedio de los sectores en relación con la información sobre derechos humanos.

- **El mejor posicionado vuelve a ser un año más el de Petróleo y Energía, aunque sufre un ligero revés** al alcanzar sólo un 32,19 frente a los 38,62 del año 2019, y 37,18 del año 2018. El principal motivo de esta pérdida de puntuación es la entrada de Solaria, y la mencionada disminución en la puntuación de Endesa. El sector lo conforman las

²⁹⁰ Entran Almirall y PharmaMar en el sector Bienes de Consumo, así como Solaria en el sector Petróleo y Energía. Salen Mediaset (sector Servicios de Consumo), MásMóvil (sector Tecnológico) y Ence (sector Bienes de Consumo).

3.5 DERECHOS HUMANOS

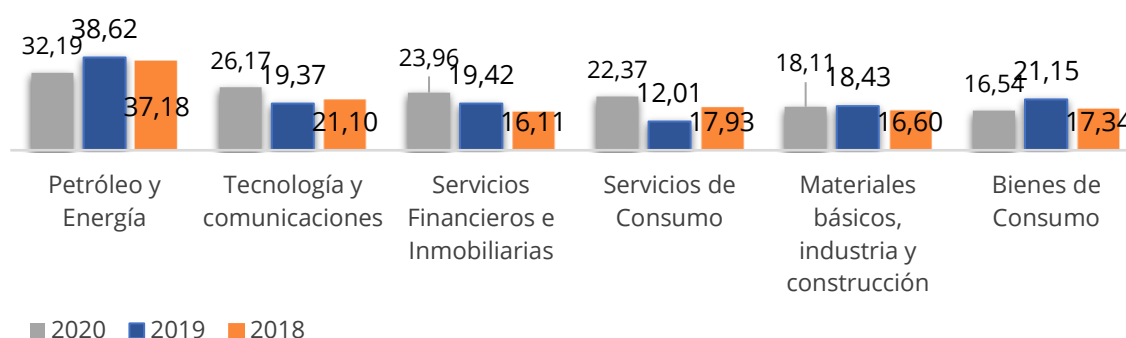


siguientes empresas: Endesa, Enagás, Naturgy, Iberdrola, REC, Repsol, y este año se suma por primera vez Solaria.

- La segunda posición es para el **sector Tecnología y Comunicaciones**, que asciende desde el cuarto puesto que ocupaba en el año 2019, gracias **a la salida de MásMóvil del IBEX 35 así como de la fuerte subida de Indra anteriormente mencionada, de manera que su puntuación global** pasa de 19,37 en 2019 a 26,17 en 2020.
- La salida de Mediaset del IBEX 35 **condiciona el resultado del sector de Servicios de Consumo**, que aumenta en 3,97 puntos su valoración promedio respecto a 2019 (que ahora divide por tres en lugar de por cuatro empresas) y con ello ha subido de la sexta y última posición que ocupaba en el 2019 a la cuarta en 2020.
- **Los movimientos en el índice IBEX 35 no han beneficiado al posicionamiento del sector de Bienes de Consumo, que ha pasado de la segunda a la sexta posición en el 2020** con la entrada de las dos farmacéuticas (cuya valoración está en la parte baja del ranking de empresas IBEX 35), reduciendo la valoración promedio en 4,6 puntos respecto al ejercicio 2019 al dividir entre 5 en lugar de entre 4 empresas. De cualquier manera, cabe decir que todas las empresas que componen el sector han sufrido una ligera caída de puntuación respecto 2019.

Por último, cabe mencionar que el **sector de Servicios Financieros y el de Materiales Básicos y de Construcción mantienen respectivamente la tercera y quinta posición.**

Gráfico 3.5.1. Puntuación por sectores en el área de derechos humanos



Fuente: Elaboración propia

3.5 DERECHOS HUMANOS



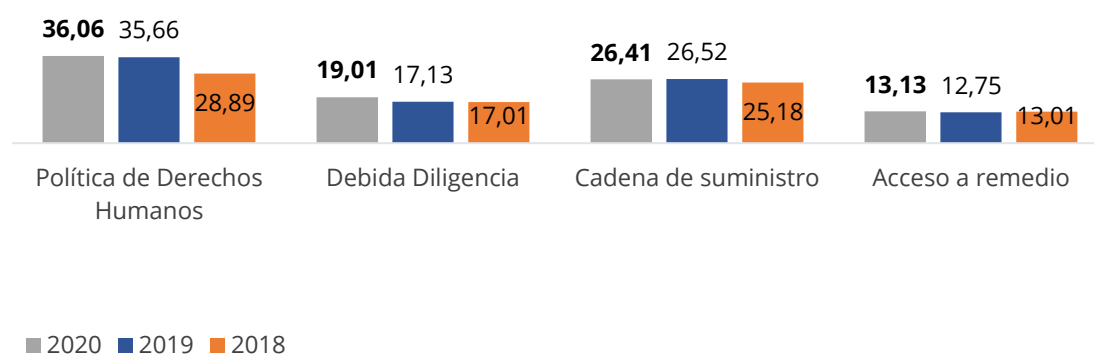
Dentro del área de Derechos Humanos se han analizado un total de 71 indicadores, 6 más que en años anteriores. Estos **seis indicadores adicionales están vinculados a la situación creada por el COVID 19**. Cuatro de ellos se refieren a medidas alternativas a la auditoría presencial (no se valoran en caso de que no se haya acudido a estas alternativas), y dos de ellos están vinculados a medidas de apoyo a los proveedores ante la situación de pandemia.

Los indicadores están 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 cuatro dimensiones presentan aumentos muy poco relevantes en relación con el año 2019. Las empresas vuelven a facilitar más información en la dimensión de Política de derechos humanos con un promedio de 36,06 puntos respecto a los 35,66 puntos del año 2019. Son 25 las empresas que publican sus políticas de derechos humanos aprobadas por el Consejo de Administración, frente a 24 del año pasado. Aunque la variación sea sólo de tan solo una política más, son realmente **tres las empresas que este año han mejorado este indicador: Mapfre, Indra y AENA**. Hay que recordar que una empresa que sí tenía política de derechos humanos en 2019 salió del índice IBEX 35 en el año 2020 (MásMóvil), otra (BBVA) se ha valorado negativamente este año por no hacer mención expresa a la política y desconocer la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración. Por otra parte, ninguna de las tres empresas que han entrado en el índice IBEX 35 en el año 2020 tiene aprobada una política de derechos humanos (Solaria, Almirall y PharmaMar).

Finalmente, hay que enfatizar nuevamente que la dimensión de **Acceso a remedio obtiene la puntuación más baja** (sensiblemente inferior al resto).

Gráfico. 3.5.2. Puntuación por dimensión en el área de Derechos Humanos



Fuente: Elaboración propia



Por último, merece la pena señalar que los indicadores que año tras año muestran un crecimiento sostenido y que las IBEX 35 cumplen de manera mayoritaria, están relacionados con la adopción de políticas y códigos: la aprobación de una Política de Derechos Humanos, la aprobación de una política o código de conducta de proveedores, y establecimiento de criterios de derechos humanos en la contratación de derechos humanos.

Por el contrario, aspectos cruciales relacionados con la identificación, control y remediación de daños, muestran bajas valoraciones y escasos avances de un año a otro. En concreto los indicadores sobre información de los riesgos relacionados con los derechos humanos vinculados a las actividades de la empresa; la existencia de procedimientos específicos para prevenirlos, mitigarlos y evaluarlos; información sobre los impactos detectados; y de los mecanismos de remedio disponibles.

1. CONTEXTO

La globalización, la transnacionalización de las empresas y el acaecimiento de grandes desastres medioambientales y sociales, dieron lugar a partir de la década de los 90 a movimientos civiles exigiendo una regulación de aplicación obligatoria a las empresas, de manera que se pusiese cota a la vulneración de los derechos humanos en el ejercicio de su actividad económica y comercial.

Los [Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos](#)²⁹¹, de Naciones Unidas, y las [Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multilaterales](#)²⁹², dan un marco de actuación a las empresas responsables y comprometidas con los derechos humanos, aunque ambas son de carácter no vinculante. En esta misma línea, uno de los avances más recientes (2018) surge dentro del marco de la OCDE con la publicación de 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.

²⁹¹ https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

El Consejo de Derechos Humanos hizo suyos los Principios Rectores en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011.

²⁹² Las Directrices son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas de buenas prácticas conformes con las disposiciones legales aplicables.



Naciones Unidas

En la esfera internacional, las miradas se centran en **la evolución de la iniciativa de Naciones Unidas para desarrollar un instrumento internacional jurídicamente vinculante sobre derechos humanos y corporaciones transnacionales**, de acuerdo con la Resolución aprobada por el Consejo de Derechos Humanos 26/9 en 2014²⁹³.

En 2018 la presidencia de este grupo de trabajo, en manos de Ecuador, presentó un primer [borrador del texto del tratado](#)²⁹⁴ y un primer [borrador también del Protocolo Adicional](#)²⁹⁵ de dicho tratado -estos protocolos suelen establecer qué mecanismos se establecen para seguir el cumplimiento del tratado por parte de los estados-.

En 2019, se presentó una versión revisada de este texto; en 2020, una [segunda versión revisada](#)²⁹⁶ con relevantes novedades en relación al acceso a la justicia de las víctimas, ampliando el alcance, la jurisdicción y la ley de aplicación, la acción colectiva por parte de las víctimas y la inversión de la carga de la prueba. Finalmente, en 2021 se presentó [una tercera versión](#)²⁹⁷. No obstante, las negociaciones avanzan muy lentamente y un importante número de países ha expresado en repetidas ocasiones su oposición a buena parte del texto, cuando no simplemente ignorado el proceso, por lo que es probable que éste se dilate ampliamente en el tiempo

Por otra parte, en junio de 2021 se cumplió el décimo aniversario del respaldo del Consejo de Derechos Humanos a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Tras los 10 primeros años de andadura de los Principios Rectores, **el Grupo de Trabajo de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos**²⁹⁸, puso en marcha en julio 2020 el proyecto “Empresas y derechos humanos: hacia una década de implementación mundial” (UNGP10+) para impulsar la implementación de los Principios Rectores en la próxima década. El grupo de trabajo presentó en junio de 2021 al Consejo de Derechos Humanos una **hoja de ruta**²⁹⁹, basada en las aportaciones de las consultas realizadas a las múltiples partes interesadas, para la próxima década.

²⁹³ 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.

²⁹⁴ <https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/WGTransCorp/Session3/DraftLBI.pdf>

²⁹⁵ <https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/WGTransCorp/Session4/ZeroDraftOPLegally.PDF>

²⁹⁶ https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/WGTransCorp/Session6/OEIGWG_Chair-Rapporteur_second_revised_draft_LBI_on_TNCs_and_OBEs_with_respect_to_Human_Rights.pdf

²⁹⁷ <https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/WGTransCorp/Session6/LBI3rdDRAFT.pdf>

²⁹⁸ <https://www.ohchr.org/SP/Issues/Business/Pages/WGHRandtransnationalcorporationsandotherbusiness.aspx>

²⁹⁹ A Roadmap for the Net Decade of Business and human rights.

https://www.ohchr.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Documents/Issues/Business/WG/UNGP10plus%20briefing.pdf&action=default&DefaultItemOpen=1



Entre las iniciativas para promover los Principios Rectores, **el grupo de trabajo envió también una serie de recomendaciones a la Comisión Europea**³⁰⁰ a tener en cuenta en el desarrollo de una directiva en 2021 sobre debida diligencia en materia de derechos humanos y medioambiental.

Unión Europea

En el ámbito de la Unión Europea recordemos que **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**. Así, en 2013, la UE adoptó el **Reglamento de la Madera**³⁰¹, que prohíbe la entrada de madera talada ilegalmente en el mercado comunitario y exige a los comerciantes de la Unión que lleven a la práctica la «diligencia debida». En junio de 2016 se acordó una norma que intenta abordar el problema del mercado de los **minerales de conflicto**³⁰², y en 2017 se aprobó la Resolución del Parlamento Europeo sobre la **iniciativa en el sector de la confección** que 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.

Además de estos tres reglamentos sectoriales, existe también la **Directiva 2014/95/UE de información no financiera**³⁰³. Si bien ésta no establece obligaciones de debida diligencia empresarial, sí establece requisitos generales de divulgación para empresas grandes y cotizadas que incluyen el deber de informar anualmente sobre sus principales riesgos relacionados, entre otros, con los **impactos sobre los DDHH y el medio ambiente, así como sobre las políticas de debida diligencia implementadas para abordar estos riesgos y sus resultados**. La Comisión adoptó una propuesta para una Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa³⁰⁴ (CSRD en sus siglas en inglés), que modificará de manera más exigente los requisitos de informes existentes de la Directiva del 2014. La CSRD está relacionada con la debida diligencia en la medida en que establecerán obligaciones de publicar una descripción de los procesos de debida diligencia aplicados, los impactos de las empresas en sus cadenas de valor, y las medidas adoptadas al respecto.

Por otra parte, los trabajos en el seno de la Unión Europea en torno a la debida diligencia sobre los derechos humanos y el medio ambiente en el ámbito de la empresa siguen su curso:

³⁰⁰ https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/EU_Directive_on_HR.pdf

³⁰¹ Reglamento (UE) No 995/2010: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02010R0995-20200101>

³⁰² Reglamento (UE) 2017/821: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02017R0821-20201119>

³⁰³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02014L0095-20141205>

³⁰⁴ https://ec.europa.eu/info/publications/210421-sustainable-finance-communication_en#csrd



- **Comisión Europea**

En julio de 2020, la Comisión Europea [lanzó una iniciativa](#)³⁰⁵ para mejorar el marco regulatorio europeo en materia de gobierno corporativo. Su objetivo es establecer, por primera vez, amplias obligaciones de debida diligencia empresarial a nivel europeo. A finales de julio **la Comisión Europea** publicó una [evaluación inicial del impacto](#)³⁰⁶ de la mencionada **iniciativa sobre debida diligencia y gobierno corporativo sostenible**. Según la evaluación de impacto inicial de la iniciativa, la Comisión pretende introducir un deber de diligencia a fin de que las empresas “tomen medidas para abordar sus impactos negativos” incluidos aquellos sobre “el cambio climático, el medio ambiente” y “los daños a los derechos humanos en sus propias operaciones y en sus cadenas de valor.” Entre octubre de 2020 y febrero de 2021, la Comisión realizó una [consulta pública](#)³⁰⁷ para recabar opiniones de ciudadanos y organizaciones sobre el diseño de estas nuevas normas. [Más de medio millón de personas](#)³⁰⁸, aproximadamente 700 grupos de la sociedad civil, sindicatos e instituciones académicas, participaron en la consulta. La mayoría reivindicaba una legislación firme de la UE para exigir a todas las empresas identificar, prevenir y resolver los riesgos para los derechos humanos y para el medio ambiente en toda su cadena de valor. Coincidían en señalar que las empresas deben rendir cuentas por prácticas nocivas tanto en sus países de origen como en el extranjero, así como enfrentarse a eventuales responsabilidades civiles por daños y a importantes sanciones si no se cumplen las normas.

En junio de 2021 se comunicó a la prensa que el comisario de Mercado Interior, Thierry Breton, co-lideraría la iniciativa. Tras sucesivos aplazamientos, **se espera que la Comisión presente una propuesta legislativa en el primer trimestre de 2022.**

- **Parlamento Europeo**

Por otro lado, el 10 de marzo de 2021 el **Parlamento Europeo aprobó por una amplia mayoría (504 votos a favor, 79 en contra y 112 abstenciones) el informe legislativo de la Comisión de Asuntos Jurídicos (JURI) sobre ‘[Debida diligencia empresarial y responsabilidad corporativa](#)’** que da un mandato a la Comisión Europea para el desarrollo de una legislación de debida diligencia obligatoria que haga responsables a las empresas para detectar, prevenir y

³⁰⁵ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12548-Gobernanza-empresarial-sostenible-es>

³⁰⁶ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12548-Sustainable-corporate-governance>

³⁰⁷ <https://corporatejustice.org/news/over-half-a-million-people-across-the-globe-tell-the-eu-to-hold-business-accountable/>

³⁰⁸ <https://corporatejustice.org/news/over-half-a-million-people-across-the-globe-tell-the-eu-to-hold-business-accountable/>



reducir los impactos ambientales y de derechos humanos de sus actividades a lo largo de sus cadenas de suministro.

El texto reconoce que las normas voluntarias en materia de debida diligencia presentan limitaciones y no han logrado avances significativos en la prevención de los abusos de los derechos humanos y del medio ambiente, ni en la habilitación del acceso a la justicia. El informe incorpora **importantes novedades** como la introducción de la responsabilidad para las empresas matrices por los daños producidos por sus subsidiarias y un mejor acceso a la justicia para las víctimas de todo el mundo por acciones de empresas europeas, o que actúen en los países miembros, que se hayan producido fuera de la Unión Europea (UE). El texto contempla sistemas sancionatorios y multas para aquellas empresas que de manera indirecta y a través de la cadena de suministro violen los derechos humanos.

- **Consejo de la Unión Europea**

Por otra parte, el Consejo de la Unión Europea [ha emitido sus conclusiones](#) sobre los **derechos humanos y trabajo decente en las cadenas de suministro globales** (diciembre 2020). Por primera vez, este órgano de la Unión Europea pide a los estados miembros y a la Comisión Europea promover los derechos humanos en las cadenas de suministro globales y el trabajo decente en todo el mundo.

El Consejo incluye una **solicitud a la Comisión Europea para que presente una propuesta jurídica de la UE sobre gobierno corporativo sostenible que incluya obligaciones de debida diligencia empresarial intersectorial en materia de derechos humanos y medioambiente a lo largo de las cadenas de suministros globales.**

Además, pide apoyarse en los trabajos realizados por la [Agencia Europea de Derechos Fundamentales](#) para asesorarse en cómo desarrollar el acceso a la reparación por impactos adversos sobre los derechos humanos a lo largo de las cadenas de suministro globales, con el fin de permitir que las víctimas de abuso accedan a la justicia.

Finalmente hay que indicar que la exigencia de una legislación obligatoria en la Unión Europea de debida diligencia de derechos humanos y medioambiente es una demanda de la sociedad civil³⁰⁹, y también de empresas. Hay que señalar que muy recientemente, **en febrero de 2022**,

³⁰⁹ European Coalition for Corporate Justice (ECCJ), entidad de la que el Observatorio de RSC es miembro fundador, junto con otras organizaciones han lanzado un comunicado conjunto sobre los aspectos clave que la futura legislación europea de debida diligencia en materia de derechos humanos y medioambiente debería incluir como mínimo para ser una iniciativa eficaz



más de 100 empresas europeas firman una [carta](#)³¹⁰ exigiendo a la Unión Europea una ley europea rigurosa de debida diligencia que abarque toda la cadena de valor.

Ámbito nacional

En varios europeos se está debatiendo la introducción de requisitos obligatorios de diligencia debida para las empresas. En Francia (2017), Alemania (2021) y Noruega (2021) se han aprobado leyes nacionales de debida diligencia. Holanda aprobó en el año 2019 una ley de debida diligencia, pero restringida al ámbito del trabajo infantil. El gobierno de Holanda ha anunciado (2021) su compromiso con ampliar la ley de debida diligencia a todos los derechos humanos a lo largo de su legislatura actual, y el gobierno de Finlandia se acaba de manifestar (2022) en ese mismo sentido. Actualmente existen iniciativas parlamentarias en Austria y Bélgica, y en España se ha incluido en el Plan Anual Normativo 2022 aprobado por el Consejo de ministros en enero del 2022. En otros países no hay procesos legislativos abiertos como tal, pero sí existen movimientos de la sociedad civil que están avanzando en esta demanda. Es el caso de Suecia, Bélgica, Suiza, Italia, Irlanda, Polonia Y República Checa.

Francia

En 2017 Francia aprobó la [Ley del deber de vigilancia de las empresas matriz y de las empresas comitentes](#)³¹¹ (*Loi relative au devoir de vigilance*), que establece una obligación vinculante para las empresas matrices de identificar y prevenir impactos adversos sobre los derechos humanos y el medio ambiente que sean resultado de sus propias actividades, de actividades de empresas que controlen, y de aquellas actividades de sus proveedores y subcontratistas con quienes hayan establecido una relación comercial.

Las empresas cubiertas por la ley evaluarán y abordarán los riesgos que supongan un daño grave a las personas y al planeta a través de planes de vigilancia anuales y públicos. Existirá responsabilidad cuando las empresas no cumplan sus obligaciones: la ausencia de un plan o los defectos en su implementación. Con esta nueva ley, las partes interesadas -incluyendo personas afectadas y comunidades- tienen la posibilidad de hacer que las empresas respondan. Pueden requerir a las autoridades judiciales que ordenen a una empresa a establecer, publicar e implementar un plan de vigilancia, o a rendir cuentas por su ausencia. Las partes interesadas podrán también reclamar la responsabilidad de la empresa y compensación a través de una

³¹⁰ <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/eu-mandatory-due-diligence-2022/>

³¹¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034290626/>



acción civil si el no cumplimiento de la obligación legal ha causado daños. Desde la aprobación de la ley, se han interpuesto cinco demandas judiciales³¹² contra cuatro empresas francesas con base en la misma.

Alemania

La **[Ley de Debida Diligencia Empresarial en las Cadenas de Suministro](#)**³¹³ (*Lieferkettengesetz*) se aprobó en junio del 2021 y se aplicará a partir del 2023 a todas aquellas empresas alemanas o extranjeras con sucursal en Alemania que tengan más de 3.000 trabajadores. A partir de enero 2024 se aplicará a las empresas con más de 1.000 trabajadoras.

Los elementos principales de esta ley se basan en los Principios Rectores de la Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (identificación y gestión de riesgo de vulneración de derechos humanos y ambientales, evaluación y control, medidas de prevención y mitigación, y reclamación y reparación de las vulneraciones cometidas). Las empresas deberán elaborar un informe anual sobre el cumplimiento de sus obligaciones de debida diligencia, publicarlo en su sitio web y ofrecerlo gratuitamente durante siete años.

La ley alcanza en principio a toda la cadena de suministro (también dentro de Alemania) de las empresas cubiertas por la ley. La cadena de suministro incluye todas las etapas necesarias para la fabricación de productos y la prestación de servicios, desde la extracción de materias primas hasta la entrega al cliente final. Sin embargo, las obligaciones son "graduales", es decir, varían según se trate de las actividades propias de la empresa, de un proveedor directo o de un proveedor indirecto. La ley aplica también a las empresas de servicio, concretamente las financieras deben llevar a cabo la debida diligencia de las operaciones que financian.

El incumplimiento de la ley puede dar lugar a sanciones administrativas muy elevadas, por un importe de hasta el 2% de la facturación anual de la empresa. Existe una autoridad competente de control que puede imponer dichas sanciones.

³¹² <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/ngos-file-lawsuit-against-total-in-france-over-uganda-oil-project-includes-company-comments/>, <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/total-lawsuit-re-climate-change-france/>, <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/wind-farm-in-mexico-french-energy-firm-edf-disregards-indigenous-rights/>, <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/french-supermarket-giant-casino-sued-over-links-to-amazon-deforestation/>, y <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/chile-in-wake-of-osorno-health-crisis-water-giant-suez-is-summoned-on-the-basis-of-duty-of-vigilance-law/>
³¹³ https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Internationales/act-corporate-due-diligence-obligations-supply-chains.pdf?jsessionid=A90ABCAA3FBBFE4175ECF052C4D09DD7.delivery1-master?_blob=publicationFile&v=3



Noruega

El 10 de junio 2021 el Parlamento noruego aprobó³¹⁴ por abultada mayoría la **Ley de transparencia empresarial, derechos humanos y condiciones laborales dignas**, que requiere a las empresas noruegas y a las extranjeras que ofrecen productos y servicios en el país, a implementar e informar de manera transparente medidas para garantizar el respeto de los derechos humanos en sus cadenas de valor: identificar y evaluar los impactos reales y potenciales que su actividad puede provocar a la largo de toda su cadena de suministro, implementar las medidas de prevención, mitigación y corrección necesarias, así como reclamación y compensación de daños.

La ley afectará a las empresas que cumplan al menos dos de los siguientes tres criterios: más de 50 empleados, ventas superiores a 70 millones de NOK (aproximadamente, 7 millones de euros) y activos por valor de al menos 35 millones de NOK (3,5 millones de euros). Se calcula que más de 8.500 empresas se verán afectas por la ley.

Las empresas que infrinjan la ley se enfrentan al riesgo de medidas cautelares o multas si no cumplen. Las multas pueden imponerse tanto a empresas como a personas responsables dentro de una empresa.

La ley nació del trabajo de un comité designado por el gobierno, que consultó con la sociedad civil y los trabajadores además de con las empresas. La ley establece el deber corporativo de implementar la debida diligencia con respecto a los derechos humanos y el trabajo decente. Los elementos prácticos de esa obligación están vinculados explícitamente a las Líneas Directrices de la OCDE. Se crea un requisito adicional en forma de obligación de informar sobre sus impactos negativos reales y riesgos significativos de tales impactos que la compañía ha identificado a través de sus actividades de debida diligencia y sobre las medidas adoptadas por las empresas para cesar o prevenir los impactos negativos.

Países Bajos

El 16 de mayo de 2019, el Senado neerlandés adoptó una ley que obligará a las empresas a determinar si existe o no trabajo infantil en sus cadenas de suministro, y de ser así, a establecer un plan de acción para combatirlo. Esta **Ley de Debida Diligencia en materia de Trabajo Infantil**³¹⁵ tiene como objetivo prevenir que aquellos productos o servicios que hubiesen sido producidos con mano de obra infantil lleguen al mercado neerlandés.

³¹⁴ <https://corporatejustice.org/news/norway-adopts-transparency-act/>

³¹⁵ <https://www.mvoplatform.nl/en/frequently-asked-questions-about-the-new-dutch-child-labour-due-diligence-law/>

3.5 DERECHOS HUMANOS



En octubre de 2020, el gobierno neerlandés aprobó una nueva política sobre responsabilidad social corporativa³¹⁶, que propone avanzar hacia una legislación de debida diligencia que abarque no sólo el trabajo infantil, sino todos los posibles impactos negativos sobre los DDHH y el medio ambiente.

El pasado mes de diciembre de 2021, el nuevo gobierno de coalición holandés anunció que, ante el nuevo retraso en la publicación del borrador de la directiva europea en la materia, ponía en marcha el proceso para adoptar una legislación nacional de debida diligencia lo antes posible.

Asimismo, el parlamento está discutiendo una iniciativa parlamentaria³¹⁷, a propuesta de cuatro grupos políticos, sobre debida diligencia empresarial, que establecería la responsabilidad civil, administrativa y penal de las empresas que incumplan con sus obligaciones de identificación, prevención y mitigación de impactos sobre los derechos humanos y el medio ambiente.

Suiza

En 2017, una coalición de organizaciones suizas³¹⁸ presentó al gobierno de la nación una propuesta que implicaba la reforma en la constitución del país, con el fin de poder aprobar leyes complementarias que demandasen a las empresas la obligación de respetar los derechos humanos.

El Consejo Nacional suizo a través de su Comisión de asuntos jurídicos preparó una contrapropuesta a esta iniciativa en la que establece que los consejos de administración de las empresas obligadas deben tomar medidas para asegurar que la empresa cumple con las provisiones de protección de los derechos humanos y el medioambiente relevantes en sus áreas de actividad, incluido en el extranjero. Establece en definitiva la obligación de realizar una debida diligencia en relación con sus propias actividades y las de compañías controladas y aquellas que se realizan en el marco de relaciones de negocio con terceras partes.

Esta propuesta establece a su vez un régimen de responsabilidad civil basado en la culpa *in vigilando* por la cual la empresa matriz respondería en el caso de que se produjese un daño para la vida, la integridad física o la propiedad salvo que probase que empleó toda la diligencia requerida por las circunstancias para evitar el daño o que su diligencia no habría evitado que se produjese.

³¹⁶ <https://www.government.nl/topics/responsible-business-conduct-rbc/government-promotion-of-responsible-business-conduct-rbc>

³¹⁷ <https://voelkerrechtsblog.org/a-bill-for-better-business/>

³¹⁸ <https://corporatejustice.ch/>

3.5 DERECHOS HUMANOS



Tras un largo proceso legislativo alrededor de la iniciativa³¹⁹, ésta se sometió a referéndum³²⁰ en noviembre de 2020. La iniciativa obtuvo una mayoría de votos a favor (50,7%), pero no en la mayoría de los cantones suizos (además de la mayoría de los votos, la ley electoral exige que al menos 12 cantones apoyaren la iniciativa), por lo que finalmente no fue adoptada.

Otras iniciativas:

Como se ha dicho, varios países de nuestro entorno cuentan también con procesos políticos y legislativos en marcha con relación al establecimiento de una obligación de debida diligencia para las empresas en materia de derechos humanos y medio ambiente:

En **Luxemburgo**, en 2018, el gobierno se comprometió³²¹ a explorar la posibilidad de adoptar una legislación en materia de debida diligencia empresarial. A tal fin, en 2020, encargó un estudio al respecto a la Universidad de Luxemburgo. El estudio³²², publicado en 2021, concluyó que una legislación nacional sobre debida diligencia empresarial tendría encaje en el orden jurídico luxemburgués y permitiría alcanzar niveles de protección de los derechos humanos a escala global más elevados, dado el evidente impacto empresarial sobre los mismos a lo largo de las cadenas de valor de las empresas del país.

En **Finlandia**, en junio de 2019, tras una intensa campaña de la sociedad civil, el gobierno finlandés se comprometió a desarrollar una legislación de debida diligencia empresarial, así como a trabajar en la UE y en la ONU a favor de la adopción de medidas similares a escala europea e internacional. En junio de 2020, el Ministerio de Trabajo publicó un estudio³²³ sobre las opciones legislativas disponibles. A día de hoy, el gobierno todavía no ha presentado una propuesta legislativa concreta.

³¹⁹ <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/swiss-due-diligence-initiative-set-for-public-referendum-as-parliament-only-opts-for-reporting-centred-proposal/>

³²⁰ <https://corporatejustice.org/news/high-time-for-swiss-referendum-on-the-responsible-business-initiative-as-parliament-dumps-compromise-proposal/>

³²¹ <http://www.bhrinlaw.org/key-developments/101-luxembourg#Coalition%20agreement%202018>

³²² <https://maee.gouvernement.lu/dam-assets/directions/d1/pan-entreprises-et-droits-de-l-homme/study-potential-hr/A-study-on-potential-human-rights-due-diligence-legislation-in-Luxembourg.pdf>

³²³ https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162411/TEM_2020_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y

3.5 DERECHOS HUMANOS



En **Austria**, en mayo de 2020, un grupo de diputados presentó una propuesta de ley sobre responsabilidad social en el sector textil³²⁴, encaminada a establecer obligaciones de debida diligencia empresarial con el fin de evitar la presencia de trabajo infantil y trabajos forzados en las cadenas de suministro de los productos textiles y de calzado que entren en el mercado austriaco. Las empresas incumplidoras podrían enfrentarse a responsabilidades civiles por daños, así como a sanciones penales y administrativas.

En **Reino Unido**, en noviembre de 2020, el gobierno propuso³²⁵ la introducción de una nueva ley que establecería obligaciones de debida diligencia empresarial con relación a los productos que conlleven riesgos medioambientales para los bosques y los ecosistemas naturales. En noviembre de 2021, la ley fue finalmente aprobada³²⁶.

En **Bélgica**, en abril de 2021, un grupo de diputados presentó una propuesta de ley sobre debida diligencia empresarial en las cadenas de suministro³²⁷. La ley propuesta exigiría a las empresas belgas y a aquellas que operen en el país la identificación, prevención y mitigación de violaciones de los derechos humanos y daños medioambientales en sus filiales extranjeras y cadenas globales de suministro. Las empresas incumplidoras podrían enfrentarse a responsabilidades civiles por daños, así como a sanciones penales y administrativas.

En **Canadá**, en mayo de 2021, la Canadian Network on Corporate Accountability³²⁸ publicó una propuesta de ley canadiense sobre debida diligencia empresarial en materia de derechos humanos y medio ambiente. El proyecto de ley exigiría a las empresas canadienses que prevengan los daños a los derechos humanos y al medio ambiente en todas sus operaciones mundiales y sus cadenas de suministro.

³²⁴ https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXVII/A/A_00579/index.shtml#tab-Uebersicht

³²⁵ <https://www.gov.uk/government/news/government-sets-out-world-leading-new-measures-to-protect-rainforests>

³²⁶ <https://www.gov.uk/government/news/world-leading-environment-act-becomes-law>

³²⁷ <https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/flwb&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?lang=F&legislat=55&dossierID=1903>

³²⁸ <https://cnca-rcrce.ca/>



España

En las elecciones de 2019, los dos partidos políticos que actualmente conforman el gobierno de coalición incluyeron en sus programas electorales la promesa de una ley de debida diligencia³²⁹. La promesa se ha renovado en la Estrategia de Acción Exterior 2021-2024³³⁰, donde España pone especial énfasis en “la implicación activa del sector privado en la defensa y promoción de los derechos humanos y el cumplimiento del principio de debida diligencia”, y en la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030³³¹, que incorpora el desarrollo de una Ley de Debida Diligencia como prioridad de actuación. Ambas estrategias aprobadas en 2021.

En diciembre 2021³³², el secretario de Estado de la Agenda 2030, D. Enrique Santiago avanzó la intención del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de incluir en el Plan Anual Normativo del 2022 una ley de debida diligencia. El Secretario de Estado, Sr Santiago, expuso los principios mínimos que el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 considera que debe incorporar la ley. Entre ellos la obligatoriedad de la debida diligencia empresarial, la capacidad sancionatoria en caso de su incumplimiento, el nombramiento de una autoridad competente que vele por su aplicación, y asegurar el acceso a la justicia de las víctimas cuyos derechos han sido vulnerados.

El Consejo de Ministros del Gobierno de España aprobó finalmente en enero del 2022 el **Plan Normativo Anual para 2022**³³³, que incluye una iniciativa de “**ley para la protección de los derechos humanos, la sostenibilidad y la debida diligencia en las actividades empresariales transnacionales**”, propuesta liderada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, co-presentada por los Ministerios de Trabajo y Ministerio de Consumo.

Por otra parte, y aunque no se trata de una norma específica en materia de Empresas y Derechos Humanos, la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre sobre divulgación de información no financiera**, establece que el estado de información no financiera debe incluir entre otras cosas, información sobre el impacto de la actividad empresarial respecto a los derechos humanos. También establece de manera explícita que las empresas deben informar sobre las políticas que

³²⁹ Programa del PSOE (abril 2019). [p. 276](#) hace mención explícita a la Ley Nacional de Diligencia Debida. En el caso de Podemos (nov 2019), se menciona en el [punto 254](#) una Ley de Protección de los Derechos Humanos en relación con actividades de las empresas transnacionales.

³³⁰ Página 38 de la [Estrategia de Acción Exterior](#).

³³¹ Página 292 [Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030](#)

³³² «Seminario sobre Empresas, Responsabilidad Social Corporativa, Derechos Humanos y Debida Diligencia» Jornada coorganizada por la Secretaría de Estado de la Agenda 2030, y la Cátedra sobre Sostenibilidad, Inclusión Social, Diversidad y Derechos Humanos de la Universidad Carlos III. 14 de diciembre 2021

<https://www.youtube.com/watch?v=uFWswgPzyfy&t=15397s>

³³³ <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2022/PAN%20202.pdf>

3.5 DERECHOS HUMANOS



aplica el grupo en relación con el respeto de los derechos humanos, sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. También recoge la obligación de informar de los riesgos, incluidos los derivados de sus relaciones comerciales, y los resultados de esas políticas a través de indicadores clave además de sobre toda una serie de indicadores específicos relacionados con la gestión de los derechos humanos.

Otra referencia relevante en el ordenamiento jurídico español es la de la **Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público**, que en su artículo 202 establece que “los órganos de contratación podrán establecer condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato”, incluidas, entre otras, consideraciones de tipo social o relativas al empleo destinadas a “garantizar el respeto a los derechos laborales básicos a lo largo de la cadena de producción mediante la exigencia del cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo”.

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.



DEBIDA DILIGENCIA Y COVID-19³³⁴

La crisis del COVID-19 [ha puesto de manifiesto](#)³³⁵ la importancia, mayor que nunca, de la debida diligencia empresarial a lo largo de las cadenas globales de suministro, como instrumento de prevención y de respuesta frente a potenciales crisis globales.

Las economías europeas han sufrido, a lo largo de la pandemia y muy especialmente al comienzo de esta, las consecuencias de las deficiencias actuales en el control sobre las cadenas de suministro globales. La propagación de la pandemia provocó la ruptura de dichas cadenas. Primero, el cierre repentino de fábricas en China provocó escasez de productos. Después, la fuerte caída de la demanda en el mercado europeo provocó el cierre de fábricas y el despido masivo de trabajadores en países productores.

Este efecto dominó ha puesto de manifiesto la falta de preparación y de resistencia de la economía. Las empresas carecen de mecanismos adecuados de supervisión de sus cadenas de suministro. cada vez más complejas e interconectadas, un problema que exige un mayor control y gestión de riesgos, lo que debería incluir procesos de debida diligencia también en materia de derechos humanos y medio ambiente. Así lo afirma la propia OCDE en un [reciente informe](#)³³⁶ de 2020.

La crisis del COVID-19 ha tenido un impacto devastador sobre los trabajadores en las cadenas globales de suministro. [Como vienen denunciando](#)³³⁷ medios de comunicación, sindicatos y sociedad civil, millones de empleados han perdido su salario o su empleo como consecuencia de decisiones adoptadas por marcas y empresas occidentales que, en no pocos casos, no sólo optaron por cancelar pedidos, sino que también se negaron a pagar por productos ya fabricados. Allí donde las empresas han continuado operando, los riesgos en materia de salud y seguridad laboral han aumentado, y trabajadores esenciales en nuestras cadenas globales de suministro (particularmente, en los sectores de la alimentación y del transporte) sufren la falta de equipos de protección, ante la inacción de las empresas líder en la cúspide de dichas cadenas.

No obstante, esta crisis también ha dejado algunos ejemplos positivos de conducta empresarial responsable: empresas que aseguran salarios; donan equipos de protección, [como M&S en](#)

³³⁴ Extraído del Módulo de Derechos Humanos del curso RSC impartido por el Observatorio de la RSC. Profesor del módulo: Alejandro García esteban.

³³⁵ <https://corporatejustice.org/from-impossible-to-inevitable.-corporate-justice-in-times-of-covid-19.pdf>

³³⁶ https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=129_129619-6upr496iui&title=COVID-19-and-Responsible-Business-Conduct

³³⁷ <https://www.theguardian.com/global-development/2020/mar/19/garment-workers-face-destitution-as-covid-19-closes-factories>



[Bangladesh](#)³³⁸; mantienen los pedidos ya contratados, [como H&M](#)³³⁹; o conceden ayudas a sus proveedores globales, [como Unilever](#)³⁴⁰ o [Danone](#)³⁴¹.

Riesgos en derechos humanos

En el ámbito de los derechos humanos tenemos por una parte los derechos 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.

La exposición de la empresa a los diferentes riesgos en esta materia vendrá determinada por el sector industrial en el que se encuadre la actividad de la empresa y de manera añadida, por su presencia geográfica, aumentando el riesgo de conculcación de derechos en aquellas empresas que desarrollen sus actividades en países considerados de riesgo alto para los derechos humanos.

Riesgos por sector

El sector en el que se desarrolla la actividad de la empresa es uno de los principales factores que influyen en el nivel de riesgo de vulneración de ciertos derechos humanos. De hecho, las 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"*³⁴²

En la pasada edición de este informe que se realizó un análisis exhaustivo de los sectores con un potencial mayor impacto en la vulneración de los derechos humanos. A continuación, se ofrece un resumen de los principales riesgos ligados a cada uno de ellos:

³³⁸ <https://www.tbsnews.net/coronavirus-chronicle/coronavirus-bangladesh/ms-bangladesh-steps-produce-ppe-60043>

³³⁹ <https://www.thedailystar.net/business/news/hm-comes-its-garment-suppliers-rescue-1887454?amp>

³⁴⁰ <https://www.sharecast.com/news/news-and-announcements/unilever-announces-euro600m-of-virus-relief-measures--7398120.html>

³⁴¹ <https://www.danone.com/impact/health/covid-19-information.html>

³⁴² Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, revisión 2011, p.36



Sector extractivo: la actividad desarrollada en el ámbito de la industria extractiva conlleva principalmente dos tipos de riesgos:

- Riesgos asociados a los impactos en la comunidad local donde se desarrollan los proyectos de extracción y explotación de los recursos naturales. Las empresas tienen que ser especialmente rigurosas en el respeto de los derechos políticos y civiles de la comunidad local (como por ejemplo el derecho a la protesta pacífica y a no recibir amenazas y atentados contra su libertad e integridad física), y en evitar la connivencia de vulneraciones de derechos cometidos por las autoridades locales. Por otra parte, la extracción de recursos naturales (petróleo, gas, minerales, diamantes etc.) en países en conflicto con un Estado debilitado (como puede ser el caso de República Democrática del Congo), eleva el riesgo de violación de los derechos de las comunidades locales³⁴³.
- La explotación de recursos naturales suele tener fuertes impactos ambientales que pueden conllevar la vulneración de otros derechos humanos tales como el derecho a la salud, a la alimentación, al agua o al trabajo. Además de la obligada evaluación medioambiental exigida por la legislación nacional, las empresas deben evaluar sus consecuencias en el disfrute de los derechos humanos.

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.

Los principales focos de riesgo de este sector se encuentran en:

- La existencia de cadenas de suministro, interminables y opacas: 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 ellos con el fin de asegurar el trabajo y mantener los márgenes de beneficio. Los ajustados plazos de entrega también impactan negativamente en los trabajadores de la cadena de suministro, ya que tienen que realizar jornadas laborales extensivas que no siempre se compensan justamente.

³⁴³Martín-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"

3.5 DERECHOS HUMANOS



- Desplazamiento de población local que habita en el área de construcción (tener en especial consideración los pueblos indígenas³⁴⁴, que disfrutaban de un nivel de protección especial en el ámbito de los derechos humanos): Riesgo de su desplazamiento forzoso, así como de la privación de sus recursos principales sin que haya existido consentimiento previo y sin que haya mediado una compensación justa y eficiente³⁴⁵.
- Riesgos inherentes al país o región en el que se lleva a cabo el proyecto (riesgo geográfico)
- La contratación de la mano de obra: en los últimos años ha recibido una especial atención el empleo de personas en condiciones de esclavitud o trabajo forzoso. Por ejemplo, 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 en condiciones inhumanas³⁴⁶.

Sector de la energía renovable. La apuesta por este modelo energético que es más respetuoso con el medio ambiente no debe obviar la existencia de abusos cometidos por empresas del sector en materia de derechos humanos, tal y como múltiples informes de la sociedad civil han sacado a la luz³⁴⁷.

Los principales focos de riesgo de este sector se encuentran en:

- Los impactos que sufren las comunidades locales de dónde se llevan a cabo los proyectos de energía renovable: expropiaciones forzosas sin consentimiento ni compensación justa, pérdida de los recursos que garantizan su modo de vida, desplazamientos forzosos, etc. 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. En este mismo sentido hay que enfatizar de nuevo el nivel de protección especial en el ámbito de los derechos humanos del que disfrutaban los pueblos indígenas.

³⁴⁴ O A/RES/61/295, Asamblea General de Naciones Unidas, Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2 octubre de 2007. https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf, y Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales, C169, junio 1989.

³⁴⁵ OHCHR, Report no 8, Individual Report on the Rights of Indigenous Peoples, December 2013

³⁴⁶ <https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2016/03/qatar-world-cup-of-shame/>

³⁴⁷ <https://old.business-humanrights.org/en/report-services-coordinator-at-gri/press-release-50-renewable-energy-companies%E2%80%99-human-rights-policies-records-examined>



- La gestión de la seguridad empleada para salvaguardar los intereses de la empresa en las zonas donde desarrolla su actividad. Especialmente relevante en el caso de la contratación de seguridad privada en zonas de conflicto o de riesgo³⁴⁸, o en zonas con cierta debilidad institucional. Una de las iniciativas voluntarias que han tenido mayor aceptación para gestionar estos riesgos son Los Principios Voluntarios en seguridad y Derechos Humanos³⁴⁹.

Sector de la alimentación: en materia de derechos humanos, los principales riesgos están relacionados con su larga cadena de suministro, en la que el supermercado es el eslabón final. Estos riesgos son, entre otros:

- La comercialización de productos cuya producción se realiza en países de alto riesgo de vulneración de derechos humanos, especialmente en el ámbito del trabajo forzoso o trabajo infantil³⁵⁰. Es el caso del azúcar de caña, el café, el cacao³⁵¹ o el aceite de palma³⁵², junto con muchos productos frescos importados.
- Acaparamiento de tierras³⁵³ (adquisición a gran escala de tierras para producir bienes agrícolas de forma masiva, que suele llevar aparejado el desplazamiento forzado, sin consentimiento ni compensación de las comunidades locales), o exportación de productos producidos en territorios ilegalmente ocupados (por ejemplo, los exportados por territorio palestino ocupado por Israel³⁵⁴, o productos de zona de conflictos).
- La política de precio bajo de venta en el sector supermercado o retail acaban afectando en las condiciones laborales y sociales de los trabajadores del final de su cadena de producción³⁵⁵.

Sector financiero: su actividad conlleva dos tipos de riesgo:

- Los relacionados con la oferta y prestación de sus productos y servicios, exponiendo a las entidades financieras a los impactos negativos en materia de derechos humanos que puedan devenir de las operaciones de sus clientes. Por ello, las entidades financieras tienen que desarrollar políticas y procedimientos concretos en la evaluación de las

³⁴⁸ <https://shiftproject.org/resource/human-rights-due-diligence-in-high-risk-circumstances/>

³⁴⁹ <https://www.international-alert.org/publications/principios-voluntarios-en-seguridad-y-derechos-humanos>

³⁵⁰ Según la OIT el 60% de los casos de trabajo infantil ocurren en el sector agroalimentario

³⁵¹ El sector de producción de cacao tiene un riesgo alto en materia de trabajo infantil. Algunos ejemplos: [Slave Free Chocolate](#); [Cocoa Campaign](#).

³⁵² <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2016/11/sustainable-palm-oil-abuse-exposed/>

³⁵³ <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2016/11/key-facts-about-palm-oil/>

³⁵⁴ https://www.whoprofits.org/sites/default/files/made_in_israel_web_final.pdf

³⁵⁵ <https://fairfood.nl/fruits-labour-low-wages-behind-moroccan-tomatoes-sold-european-supermarkets/>



operaciones, para identificar, prevenir o evitar sus posibles vulneraciones de los derechos humanos, y deben asimismo reparar aquellas que aun así se hubiesen producido con su participación.

- Vulneración de los derechos humanos a través de su acción directa, por ejemplo, a través de desahucios, sobreendeudamiento, exclusión financiera etc.

Sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): lleva asociado riesgos en materia de derechos humanos y laborales, tanto en operaciones como en las de los principales proveedores.

- La Comisión Europea señala riesgos³⁵⁶ 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.
- 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 Estados³⁵⁷. Estos riesgos, que afectan principalmente a los consumidores, son la libertad de expresión, el derecho a la privacidad y el derecho del menor.

Sector farmacéutico: El riesgo de vulneración de derechos en este sector está estrechamente vinculado con el choque de intereses entre consumidores y la industria farmacéutica. Los casos más relevantes son:

- El derecho a la salud y medicamentos de manera asequible y justa de los consumidores³⁵⁸, frente al derecho de la empresa a la protección y exclusividad de sus fármacos mediante la propiedad industrial (las patentes)³⁵⁹. Un caso reciente que ilustra este riesgo es el elevado precio de un medicamento para la duración de la hepatitis C que excluía a

³⁵⁶ <https://www.ihrb.org/pdf/eu-sector-guidance/EC-Guides/ICT/EC-Guide ICT.pdf>, Comisión Europea.

³⁵⁷ Un ejemplo, [el caso de Yahoo en China](#).

³⁵⁸ Derechos recogidos en artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas.

³⁵⁹ [La responsabilidad social y la ética de las empresas](#). El caso de la industria farmacéutica: propiedad industrial y derechos humanos.



potenciales beneficiarios solamente por razones económicas y que originó una gran protesta social^{360,361}.

- Asociado también con el derecho a la salud y que se denuncia desde diversas instancias^{362, 363} 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.
- Existen otros aspectos controvertidos como los ensayos clínicos. Según Naciones Unidas, las empresas farmacéuticas deben estar en condiciones de comunicar como 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 ellos³⁶⁴.

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, así como situaciones políticas inestables o la existencia de legislaciones restrictivas en materia de derechos. Estos, entre otros muchos factores, condicionarán el nivel de protección estatal de los derechos y como consecuencia determinarán también el comportamiento de las empresas en dichos territorios.

Según la clasificación de países elaborada por el Índice de Maplecroft sobre Riesgo en Vulneración de los Derechos Humanos del año 2016³⁶⁵, las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 11 países considerados de riesgo extremo de vulneración de los derechos

³⁶⁰ [Sovaldi®: gran polémica por el elevado precio del fármaco para la hepatitis C](#). ABC

³⁶¹ [Enfermos de hepatitis C protestan ante la sede de la farmacéutica del Sovaldi en Madrid](#). Infolibre

³⁶² <https://saludporderecho.org/acceso-universal-a-medicamentos/>

³⁶³ [La enfermedad, un negocio para la industria farmacéutica](#). Nueva Tribuna

³⁶⁴ La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía de interpretación. 2012, Naciones Unidas.

³⁶⁵ <https://www.maplecroft.com/our-data/human-rights-risk/>

3.5 DERECHOS HUMANOS



humanos. La presencia a través de su actividad comercial o de la cadena de suministro es incuestionablemente superior.

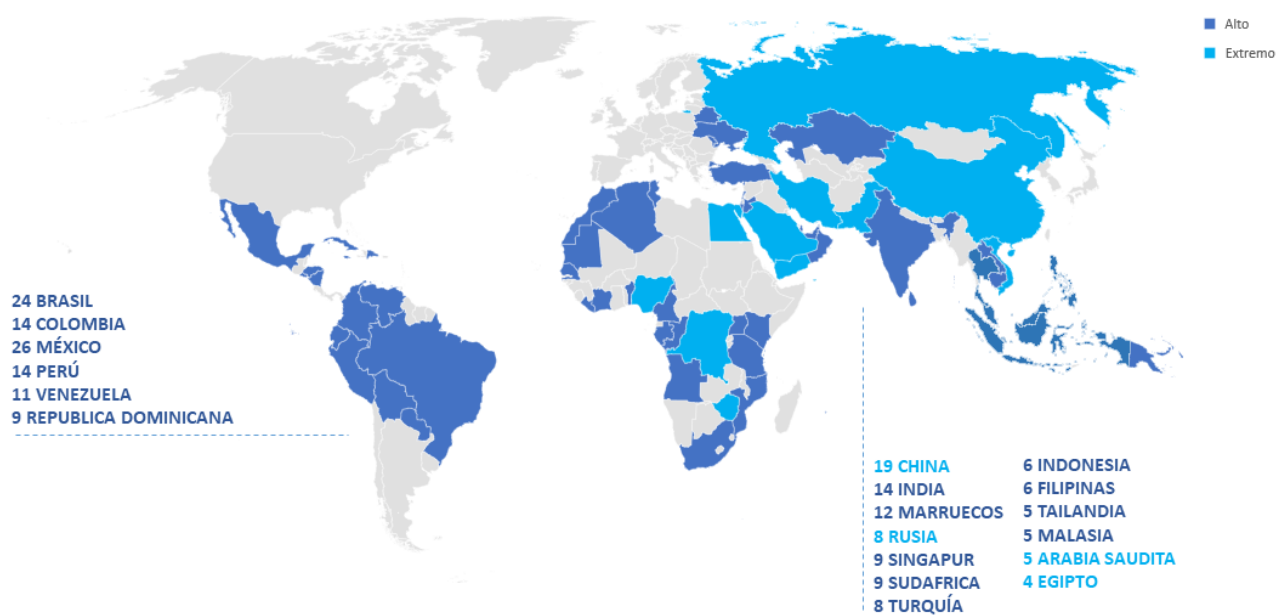
Los países en riesgo extremo con el mayor número de empresas del IBEX 35 presentes de manera directa (societaria) en su territorio son China (19), Egipto (4) Arabia Saudita (5), y Rusia (8).

Los países de riesgo alto con más presencia de empresas del selectivo son México (26), Brasil (24), Colombia (14), Perú (14), India (14), Marruecos (12), y Venezuela (11).

4. ANEXO



Mapa 3.5.1. Presencia en base a riesgos de derechos humanos de las empresas del IBEX35



Fuente: Elaboración propia

2. ANÁLISIS DE DERECHOS HUMANOS

2.1 Política Derechos Humanos

La **Ley 11/2018** obliga a las empresas IBEX 35 a ofrecer información no financiera relevante para los grupos de interés. Sin embargo, **la falta de especificidad sobre su contenido en materia de derechos humanos facilita que las empresas no publiquen información, la que den sea poco relevante, o interpreten la información a incluir de manera diferente.**

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, anteriores a la Ley, siguen siendo uno de los documentos clave para entender el impacto de las empresas en los derechos humanos. Los Principios Rectores establecen que *“La responsabilidad de respetar los derechos humanos exige que las empresas cuenten con políticas y procesos para saber y hacer saber que respetan los derechos humanos en la práctica. Hacer saber implica comunicar, ofrecer transparencia y rendir cuentas a las personas o grupos que puedan verse afectados y a otros interesados, incluidos los inversores. La comunicación puede adoptar diversas formas, como reuniones personales, diálogos en línea, consultas con los afectados e informes públicos oficiales. También la información oficial está evolucionando, desde los tradicionales informes anuales y los informes la responsabilidad/ sostenibilidad empresarial hacia la inclusión de actualizaciones en línea e informes integrados financieros y no financieros. (...) Los informes deberían abarcar temas e indicadores sobre la forma en que las empresas identifican y responden a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos. La verificación independiente de los informes sobre derechos humanos puede mejorar su contenido y su credibilidad³⁶⁶.”*

A continuación, se ofrecen los resultados más significativos en cada una de las cuatro dimensiones de derechos humanos analizadas a partir de la información no financiera proporcionada por las empresas del IBEX 35 y referida al ejercicio 2019.

En este informe se incluye 10 observaciones, que son propuestas de mejora de indicadores o subdimensiones que en general obtienen una puntuación baja, bien porque existe un mal entendimiento de su significado, bien porque no ha habido hasta ahora una oportunidad o interés en su cumplimiento. Las empresas del IBEX 35 tienen un amplio margen de mejora de la información que ofrecen sobre la gestión del riesgo en el ámbito de derechos humanos. Las observaciones sólo enfatizan algunas de estas posibles mejoras.

³⁶⁶ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, p.33

https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_sp.pdf

3.5 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:

- sea aprobada al más alto nivel,
- se base en un asesoramiento pertinente,
- establezca las expectativas de derechos humanos del personal, socios comerciales y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios,
- se haga pública y se difunda a todo el mundo, y
- quede reflejado 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 institucionalidad y de

3.5 DERECHOS HUMANOS



aprobación la convierte en una política global que estará presente y determinará todos los procesos y actividades de negocio³⁶⁷.

Por otra parte, **la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, 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, **25 de las 33 empresas IBEX 35 analizadas cuentan con una política de derechos humanos.** De las 24 empresas del IBEX que en el ejercicio 2019 disponían de una Política de Derechos Humanos³⁶⁸ aprobada por el Consejo de Administración, una ha salido del IBEX 35 en el año 2020 (MásMóvil). En el caso del **BBVA se ha valorado este año de manera negativa la ausencia explícita de la mencionada política**, que denomina “compromiso”, sin tener constancia de su aprobación por el Consejo de Administración. Por otra parte **Mapfre y AENA han aprobado en 2020 su primera política de derechos humanos**, mientras que el Consejo de Administración de **Indra ha revisado la política en 2020, haciéndose pública y accesible en el EINF por primera vez.**

Por otra parte, **ninguna de las tres empresas que han entrado en el índice IBEX 35 en el año 2020 tiene aprobada una política de derechos humanos** (Solaria, Almirall y PharmaMar).



BUENA PRÁCTICA. Indra ha constituido en el seno del Consejo de Administración la Comisión de Sostenibilidad. Durante 2020 la Comisión ha desempeñado un papel clave en la revisión y aprobación, entre otros, de la nueva Política de Derechos Humanos. Esta política está aprobada por el Consejo de Administración y es pública y accesible. Hasta este año sólo se disponía de un desplegable en web, del que se desconocía fecha de aprobación y órgano que la había aprobado³⁶⁹.



MALA PRÁCTICA: BBVA cuenta desde 2007 con un “compromiso con los derechos humanos” que fue actualizado en 2020 y que busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. El compromiso “*se enmarca en la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo y se alinea con el Código de Conducta de BBVA. Este compromiso toma como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Su propósito es orientar al Grupo en su visión estratégica, en su operativa y en la relación con sus grupos de interés.*” Este compromiso parece por tanto carecer

³⁶⁷ “The Corporate Responsibility to Respect Human Rights, An interpretative Guide”:

https://www.ohchr.org/documents/publications/hr.pub.12.2_en.pdf

³⁶⁸ Acciona, ACS, Amadeus, ArcelorMittal, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Cellnex, CIE Automotiva, Enagás, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Inditex, MásMóvil, Melià Hotels, Naturgy, Repsol, Banco Sabadell, Banco Santander, Siemens Gamesa, Telefónica y Viscofan

³⁶⁹ Informe de Sostenibilidad/ EINF 2020, pag 34

https://www.indracompany.com/sites/default/files/d7/Documentos/Sobre-Indra/politica_de_ddhh_es

3.5 DERECHOS HUMANOS



de rango de Política de grupo, y no parece cumplir las recomendaciones anteriormente mencionadas en este informe, entre ellas su aprobación por el Consejo de Administración.³⁷⁰

21 empresas de las 25 indican en su política que se aplica de forma global a todas las áreas de la empresa y en todos los países donde tenga presencia. Las empresas que no lo hacen son ACS, Banco de Sabadell, Repsol y Viscofan.

9 de las 25 establece que la política es de obligado cumplimiento para proveedores, subcontratistas y socios comerciales. A las 8 del año 2019 se suma Indra (política revisada y aprobada por el Consejo de Administración en 2020).

4 de las 25 empresas que tienen política de derechos humanos identifican prioridades o áreas de mayor riesgo. A las tres empresas del año 2019 (Bankia, Inditex, Naturgy), se une el banco Sabadell en 2020.



PRÁCTICA POR MEJORAR. Aunque se ha valorado el indicador de manera positiva, el **Banco de Sabadell** tiene margen de mejora a la hora de ordenar las áreas de mayor riesgo establecidas en su política de derechos humanos. Algunas de las mencionadas son el acceso a la vivienda, el control de la cadena de proveedores o la protección de datos, pero sorprende que no se incida en el riesgo de financiar operaciones que pueden vulnerar derechos humanos, siendo este el riesgo más evidente en el sector financiero.³⁷¹

Finalmente, sólo 1 de las 25 empresas con Política de Derechos Humanos informa en el año 2020 haber contado con asesoramiento externo especializado para su desarrollo tal y como indican los Principios Rectores. De las mencionadas en el 2019 (Endesa, Naturgy, Caixabank, Iberdrola), este año únicamente se ha valorado positivamente a Caixabank, que lo manifiesta expresamente en su información del 2020.

³⁷⁰ BBVA Informe Anual 2020, página 71. https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2021/02/Informe-Anual-2020_ESPA%C3%91OL.pdf

³⁷¹ Banco. De Sabadell. Política de Derechos Humanos.

<https://www.grupbancsabadell.com/corp/es/sostenibilidad/politicas-codigos-y-normas.html>



Observación 1

Este indicador es uno de los más débiles del análisis de la Política de Derechos Humanos. En él se valora positivamente que las empresas, a la hora de discutir y aprobar sus políticas de derechos humanos, tengan particularmente en cuenta cuáles son sus prioridades y/o riesgos más relevantes debido por ejemplo al sector en el que operan, su modelo de negocio o a los países en los que la empresa está presente. La mayoría de las empresas mencionan en sus políticas una lista con los derechos humanos fundamentales, reflejando su compromiso general con los Convenios de la OIT y la Carta de Derechos Humanos, pero sin considerar de manera específica aquellos que tienen una mayor probabilidad de ser vulnerados

2.2 Debida diligencia

La debida diligencia en el contexto 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**³⁷²

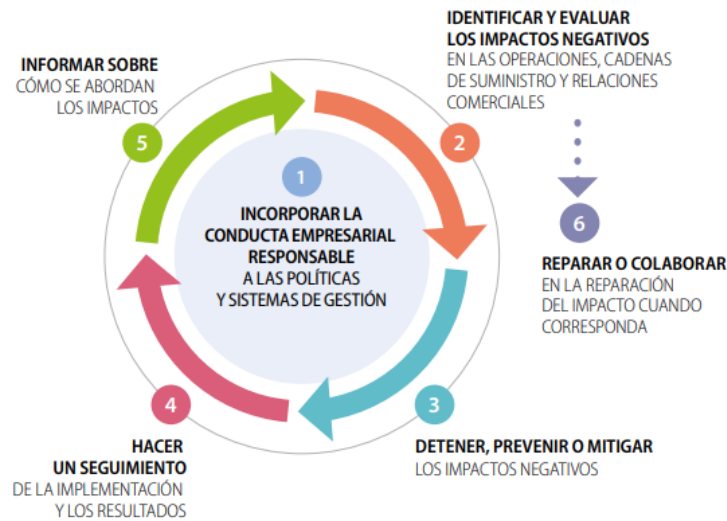
La debida diligencia es un proceso que aborda los impactos negativos (reales o potenciales) en materia de derechos humanos, así como lo puede hacer en otros ámbitos como medio ambiente o corrupción. A continuación, se ofrece un gráfico que resume las **fases que componen el proceso de debida diligencia**, de acuerdo con la Guía de Debida Diligencia de la OCDE.

³⁷² Para más información se recomienda consultar la guía publicada por el Observatorio de RSC: [“Guía de derechos humanos para empresas. La aplicación de la debida diligencia y el reporting”](#), 2022

3.5 DERECHOS HUMANOS



Gráfico 1.4. Proceso de Debita Diligencia y medidas de apoyo



Fuente: Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable, P.25

La debida diligencia en materia de derechos humanos:

- a) Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa potencialmente pueda o 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;
- 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.

En la dimensión de **Debita Diligencia** se han analizado un **total de 27 indicadores distribuidos en cuatro subdimensiones: Identificación y Gestión de Riesgos, Gestión de la Debita Diligencia, Comunidades Locales e Indígenas, y Relaciones Comerciales.**

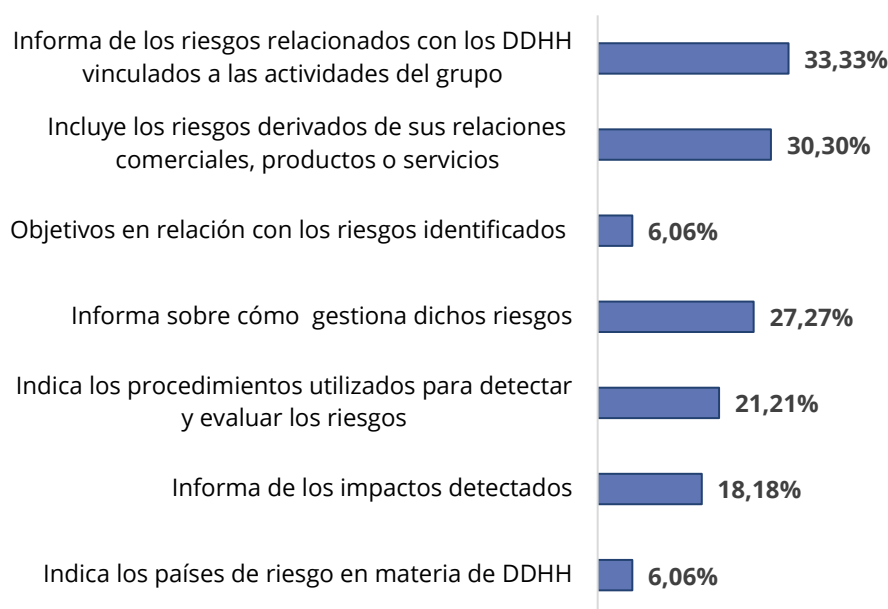
La valoración promedio de la dimensión de debida diligencia va aumentando año tras año, pero de manera muy poco significativa. En esta ocasión la puntuación global alcanzada es de 18,96 frente a 17,13 en el año 2019. **La máxima puntuación la obtiene la subdimensión de Comunidades Locales e Indígenas** (30,25 frente a 23,38 en 2019), seguido de la subdimensión de Gestión de la Debita Diligencia (29,00 frente a 23,64 en 2019). **La media de la dimensión de**



Debida Diligencia queda nuevamente lastrada por la baja puntuación alcanzada en la subdimensión de Relaciones Comerciales (5,56). Identificación y Gestión de Riesgos, obtiene en 2020 un promedio de 17,80.

2.2.1. Identificación y gestión de riesgos

Gráfico 3.5.4. Nivel de cumplimiento de indicadores de identificación de riesgos de Derechos Humanos



Fuente: Elaboración propia

DDHH.2. La empresa publica los riesgos identificados en materia de derechos humanos

La Guía de la OCDE de debida diligencia explica las posibles fuentes de riesgo que una empresa tiene que valorar, informar y evaluar en una primera fase del proceso de debida diligencia. Así menciona los riesgos de vulneración de derechos humanos pueden provenir por riesgos característicos del sector (por ejemplo el impacto del sector extractivo en comunidades locales); riesgos que provienen del insumo o del propio proceso de producción del producto (por ejemplo el sector de confección y el riesgo de trabajo precario); el riesgo que conlleva producir, comprar

3.5 DERECHOS HUMANOS



o llevar a cabo la actividad en países poco garantistas de los derechos humanos; y finalmente los riesgos asociados a la propia empresa (que puede por ejemplo tener un historial deficiente en relación con el respeto de los derechos humanos)³⁷³.

Este **proceso de identificación de riesgos ligados a las actividades del grupo es informado por sólo 11 empresas de las 33 analizadas, cuando 13 lo habían hecho en el ejercicio anterior**. La Ley 11/2018 considera relevante informar sobre este aspecto de la debida diligencia. No todas las empresas lo hacen en sus Estados de Información No Financiera (3 de las 11 empresas no ofrecen esta información en dicho documento), pero además hay alguna empresa, como ArcelorMittal, que no ofrece la información de un año al siguiente.



BUENA PRÁCTICA: La actividad de **Red Eléctrica Corporación**, por el sector en que se enmarca, tiene riesgos vinculados fundamentalmente a los ámbitos de salud y seguridad de las personas, condiciones laborales, cadena de suministro e impacto sobre las comunidades. En concreto en la cadena de suministro REC ha definido una matriz de impactos en la cadena de suministro, identificando 20 tipos de riesgos e impactos en sostenibilidad (varios ligados a DDHH), 7 de ellos en el ámbito ética y condiciones sociales y cuatro en el de la seguridad y salud laboral (el resto son medioambientales e incumplimiento normativo). Para cada uno ha desarrollado medidas de mitigación.³⁷⁴



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** *"En Inditex revisamos y actualizamos los procesos de debida diligencia de manera regular. Concretamente, en este 2020 marcado por la covid-19 nos hemos centrado en el impacto que la pandemia podía tener en los Derechos Humanos y, en concreto, en materia de salud y seguridad, tanto en las operaciones internas, como en las relaciones comerciales que se mantienen con terceros, asegurando en todo momento el respeto de los Derechos Humanos de los propios empleados y de los trabajadores de la cadena de suministro."*³⁷⁵.

³⁷³ [Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable](#), P.68

³⁷⁴ Red Eléctrica Corporación. Informe sostenibilidad 2020 p296. <https://www.ree.es/es/publicaciones/informe-sostenibilidad-2020>

³⁷⁵ Inditex, Estado de la Información no Financiera 2020 p 104. <https://www.inditex.com/es/inversores/relacion-con-inversores/informes-anuales>

3.5 DERECHOS HUMANOS



PRÁCTICA POR MEJORAR: **Melià Hotels** afirma que *"aunque la gestión de Melià en relación con esta materia no presenta riesgos críticos, sí hemos identificado situaciones de carácter excepcional en Jamaica, Marruecos y Bahamas, que no suponen en realidad un riesgo crítico debido a que afectan a 4 unidades hoteleras."* Melià opera en 16 países que según el informe de Human Rights Watch no respetan los DDHH. Debería hacerse un análisis muy específico de potenciales vulneraciones de DDHH dado el entorno de riesgo.³⁷⁶



MALA PRÁCTICA: **CIE Automotive** tiene presencia en países como China, Brasil, México o India. Aun así, su identificación de riesgos de vulneración de derechos humanos se valora en función a una encuesta a sus empleados *"Aunque todos los gerentes y directores de RR.HH. de las plantas firman esta política, comprometiéndose a cumplirla y hacerla cumplir, anualmente se realiza una encuesta para identificar las plantas en riesgo de que estos derechos pudieran vulnerarse y tomar las medidas oportunas si fuera necesario. El 100% de las plantas había cumplimentado dicha encuesta, y el 100% de las plantas había contestado de forma satisfactoria en relación a que no identificaban riesgos en esta materia. No existen, pues, operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio, ni con riesgo significativo de trabajo infantil. Tampoco se observan operaciones ni proveedores cuyo derecho a la negociación colectiva pudiera estar en riesgo."*³⁷⁷

Observación 2

La identificación de los posibles riesgos de vulnerar los derechos humanos al ejercer la actividad empresarial está en el propio nacimiento de un proceso de debida diligencia. Si no se lleva a cabo esta identificación es imposible prevenir, mitigar o evitar los daños que se vayan a producir. La identificación tiene que estar incluido en el proceso de toma de decisiones de la empresa, al igual que lo están otros factores como el coste o el beneficio de llevar adelante esa decisión.

Sólo 2 empresas publican cuáles son sus objetivos en relación con los riesgos identificados (Inditex y BBVA), al igual que en 2019, y 10 de las 11 empresas informan de riesgos derivados de relaciones comerciales.

7 de las 11 informan de cómo gestionan dichos riesgos (Acciona, BBVA, Endesa, IAG, Iberdrola, Inditex, y Telefónica) y además tienen procedimientos para detectar y evaluarlos. Las

³⁷⁶ Melià Hotels [Informe de Gestión Consolidado 2020](#), P 169

³⁷⁷ CIE Automotive. [Estado de la Información No Financiera 2020](#). P 147 y 151

3.5 DERECHOS HUMANOS



empresas en general tienen que avanzar en la calidad de la información suministrada, que tiende a ser generalista y muy poco precisa.

Observación 3

Resulta llamativo que sólo una empresa informe de sus países de riesgo. Los riesgos geográficos son en general bastante conocidos e identificables por la empresa al estar relacionados con las condiciones del país concreto en el que se compran insumos, se produce o se lleva a cabo la actividad de la empresa. La existencia de una legislación laxa (p.ej., en materia de derechos laborales), la presencia de conflictos (p.ej., Colombia), o un contexto socioeconómico desfavorable (con altos índices de pobreza y vulnerabilidad o discriminación de ciertas poblaciones) deben de ser identificados en el proceso de debida diligencia. Comunicar a las partes interesadas no sólo los riesgos, sino también los países en los que el riesgo es más relevante, está en el espíritu de transparencia que las empresas responsables deben tener.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** "Durante el 2020 se ha trabajado en el diseño de un sistema de control en derechos humanos para todos los negocios y zonas geográficas. Los controles nacen a partir de la necesidad de mitigar los posibles riesgos sociales identificados derivados de la actividad de la compañía y sus relaciones con los grupos de interés. Así pues, se han analizado exhaustivamente los procesos y procedimientos sociales, así como los estándares nacionales e internacionales, con el fin de identificar posibles áreas de mejora en los sistemas. Se han recogido dentro de la herramienta de Metric Stream (operativa en 2021) aproximadamente 80 intervenciones en esta materia, que recaen de forma transversal sobre las áreas corporativas y los negocios. Dichas áreas serán responsables de dar a conocer de forma periódica el funcionamiento de los controles."³⁷⁸



MALA PRÁCTICA: **Red Eléctrica Corporación** aporta una información genérica insuficiente para su valoración. "El Grupo mantiene un enfoque de control y de mejora continua a través del desarrollo de actuaciones que permiten la prevención de posibles vulneraciones de los derechos humanos, así como la búsqueda de soluciones y su reparación en el caso de que se produjeran."

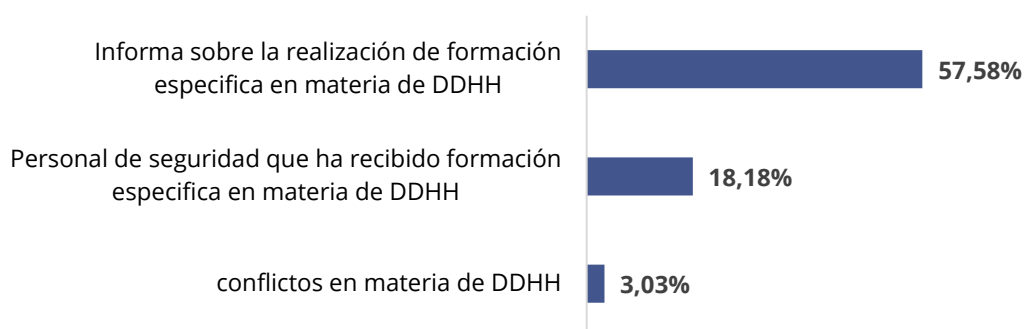
Se mantiene el número de empresas (6) que aportan información sobre impactos detectados, y las que informan de sus países de riesgo (sólo lo hace Iberdrola).

³⁷⁸ ACCIONA. Memoria Sostenibilidad 2020 P. 50-54

2.2.2 Gestión de la debida diligencia

Esta subdimensión responde a la importancia de conocer entre otras cuestiones qué recursos y qué medios destina la empresa a implementar estos procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos.

Gráfico 3.5.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión de debida diligencia



Fuente: Elaboración propia

DDHH.3. La empresa aporta datos sobre la realización de formación específica en materia de derechos humanos.

19 empresas ³⁷⁹ **de las 33 analizadas en 2020 han realizado formación específica en DDHH,** frente a las 15 del año 2018: 8 de ellas informan del número de horas de formación en materia específica de derechos humanos, son también 8 las que informan del número de trabajadores que han recibido dicha formación. **Sólo una de ellas (Iberdrola), aporta datos sobre la formación en los países de mayor riesgo,** al igual que lo hizo en 2019 y en 2018.

³⁷⁹ Acciona, AENA, ArcelorMittal, Bankia, Bankinter, BBVA, Cellnex, CIE Automotive, Enagás, Endesa, IAG, Iberdrola, Inditex, Mapfre, Naturgy, REC, Repsol, Telefónica y Viscofan,



DDHH.4. 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.

Observación 4

La comparabilidad entre sectores y en la evolución de la empresa de un año a otro, obliga a mantener un criterio en lo relativo a los datos sobre los que se informa. Esto sin embargo es un tema pendiente en varias empresas. En el caso de formación en derechos humanos es especialmente relevante. Empresas que ofrecían esa información no lo hacen este año, e incluso aquellas que lo hacen modifican su criterio en cuanto número de horas o porcentaje de plantilla, dificultando su comparabilidad y por tanto seguimiento de esta información.

Seis empresas dan información del porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos, frente a cinco en 2019. Lo que llama la atención es la **falta de consistencia en algunos casos a la hora de dar la información un año y el siguiente**. Así por ejemplo REC o Naturgy no lo han hecho en 2020, y sin embargo este año se han sumado Indra y Bankinter.

Son **4 empresas las que informan de que la formación en derechos humanos es requisito** para la contratación de las fuerzas seguridad.



BUENA PRÁCTICA: IAG *"British Airways, Aer Lingus y Vueling imparten formación a pilotos y tripulaciones de cabina para identificar y responder ante el tráfico de personas e Iberia actualizará dicha formación en 2021. En los manuales de operaciones de Aer Lingus y Vueling, también se incluyen orientaciones y procedimientos para la tripulación de vuelo y de cabina."*³⁸⁰



PRÁCTICA POR MEJORAR: El Banco de Santander aporta Información muy generalista. *"En 2020, formamos a nuestros profesionales en temas de derechos humanos de tercera generación como*

³⁸⁰IAG, Estado de Información No Financiera 2020 p 30

3.5 DERECHOS HUMANOS



*inclusión y diversidad, salud y seguridad, relaciones con clientes y proveedores, medio ambiente y lucha contra la corrupción*³⁸¹

DDHH.5. En caso de que se hayan detectado conflictos en materia de derechos humanos en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.

Sólo una empresa ha informado de la existencia de conflictos en materia de derechos humanos en el ejercicio de análisis (Iberdrola), mientras que ninguna empresa lo hizo en 2019..



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola informa en el Estado de Información no Financiera del ejercicio 2020 de que existen dos acciones abiertas en la distribuidora eléctrica brasileña Coelba relacionadas con los derechos indígenas. En ambas acciones se le reclama a Coelba una indemnización compensatoria por el impacto del trazado de la línea eléctrica, que atraviesa en un caso la comunidad de Tuxá de Banzaé y en el otro las tierras de los indios Kiriris. Ambas acciones se encuentran en etapa de instrucción, a la espera de sentencia. Coelba es una de las distribuidoras de su filial brasileña, Neoenergía.

2.2.3 Comunidades locales e indígenas

Esta subdimensión da respuesta a la demanda de la Ley 11/ 2018, que establece lo siguiente: *“El estado de información no financiera consolidado incluirá información significativa sobre las siguientes cuestiones:*

(..)

*V. Información sobre la sociedad: – Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: **el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.***

³⁸¹ Banco de Santander. Informe de Gestión Consolidado 2020 p. 41

3.5 DERECHOS HUMANOS



En el marco de los Estándares GRI³⁸², las comunidades locales se definen como *personas o grupos de personas que viven o trabajan en cualquier área que haya sido objeto del impacto económico, social o ambiental (de forma positiva o negativa) de las operaciones de una organización*. Una comunidad local puede abarcar desde las personas que viven junto a las operaciones de una organización, hasta aquellas que viven lejos, pero que aún pueden verse afectadas por estas operaciones.

De entre las comunidades locales, las indígenas disfrutan de una protección especial (ver a continuación DDHH 7, “identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas”). Por este motivo la subdimensión incluye dos indicadores específicos para los pueblos indígenas.

Observación 5

Son numerosos los casos en los que la Tabla de contenido de la Ley 11/2018 que publican las empresas remite a información no relacionada con el ámbito local (p.ej., con el compromiso de la sociedad con los principios del Pacto Mundial o con los ODS), o con información relacionada con el impacto en la sociedad en general a través, por ejemplo, del pago de impuestos en el país.

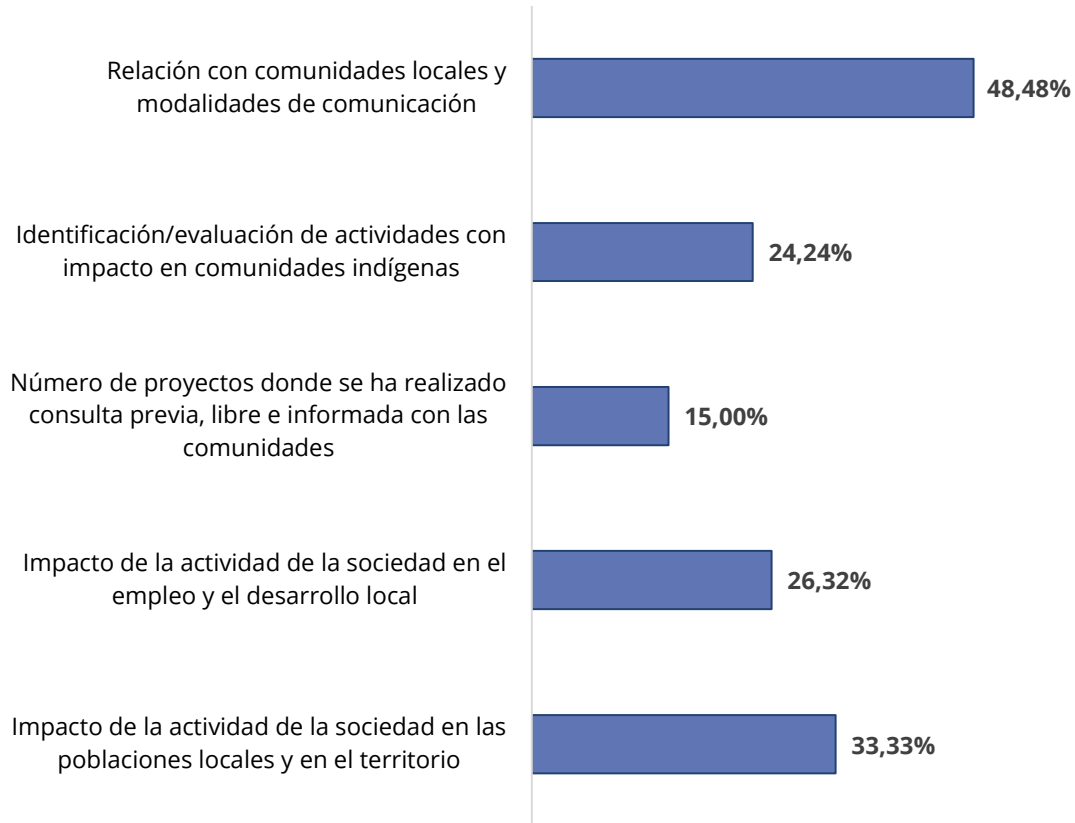
Es frecuente que la información relacionada con impacto en las comunidades locales se vincule exclusivamente con acción social, y no con los procesos de relación y diálogo generados con la población local, o con una valoración de los impactos negativos y las medidas de mitigación y/o compensaciones desarrolladas. Por último, cabe indicar que de manera general las empresas no ofrecen datos concretos del ejercicio de análisis, y tienden a ofrecer información general descriptiva que no permite la comparativa de datos ni valorar la evolución de la empresa de un año a otro.

Esta subdimensión se relaciona estrechamente con los indicadores GRI 413-1 o 413-2 (Comunidades Locales).

³⁸² GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016



Gráfico 1.7. Nivel de cumplimiento de indicadores de comunidades locales y pueblos indígenas



Fuente: Elaboración propia

DDHH.6. La empresa aporta información sobre cómo se relaciona con las comunidades en donde opera y las modalidades de diálogo con estos.

Tal como se indica en los Estándares GRI "Se espera que las organizaciones tengan en cuenta la naturaleza diferencial de las comunidades locales y que emprendan acciones concretas para identificar a los grupos vulnerables y contar con su participación. Esto podría requerir la adopción de medidas diferenciadas para permitir una participación eficaz de los grupos vulnerables, como



conseguir que los datos estén disponibles en otros idiomas o formatos, para personas analfabetas o que carecen de acceso a materiales impresos".

Al igual que ocurriera en el ejercicio 2019, sólo 11 de las 33 empresas evaluadas ofrece información en el año 2020 relativa a cómo se relacionan con las comunidades locales y que mecanismos de diálogo utilizan.

Merece la pena incidir en la Observación 5 realizada anteriormente, ya que son varias las empresas que no ofrecen datos concretos del ejercicio de análisis, y tienden a ofrecer información general descriptiva que no permite la comparativa de datos ni valorar la evolución de la empresa de un año a otro.



BUENA PRÁCTICA: **Naturgy** informa de los procesos de participación pública: "En el 2020, la compañía ha alcanzado 87% de acuerdos amistosos con propietarios de los terrenos afectados por nuevos proyectos de inversión en España. 4 eventos participativos (2 talleres participativos y 2 audiencias públicas a través de radiodifusión) en las localidades afectadas por TESUR 2 (Perú), y 5 eventos en REDENOR (Chile), que han sustituido x causa del COVID a la tercera onda de celebración participativa prevista en el Plan de Participación ciudadana de esos proyectos. Durante el 2020, se destaca además la realización de un estudio de línea de base social y mapeo de actores del proyecto de REDENOR en Chile con el objetivo de identificar las características de las comunidades locales para implementar estrategias de relacionamiento.³⁸³



PRÁCTICA POR MEJORAR: las empresas tienen que dar información específica y concretar su alcance en el ejercicio del que informan. **Telefónica** ofrece información que no puede ser consultada (Manual de Buenas Prácticas), y de la que se desconoce su alcance en el año de estudio: "Contamos con un Manual de Buenas Prácticas que recoge todas aquellas iniciativas llevadas a cabo dentro del grupo en los distintos países en los que operamos, con el objeto de que sirva de guía a todos nuestros equipos. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio, la mayoría de las veces a través de nuestros interlocutores institucionales"

³⁸³ Naturgy. Informe Consolidado 2020. P 520 y siguientes



DDHH.7. La empresa aporta información sobre la identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas.

En relación con las comunidades indígenas se han revisado la información aportada por las empresas, debido a la **protección especial en el ámbito del derecho internacional de los derechos humanos que ostentan estos pueblos**. Sus derechos están principalmente recogidos en dos documentos; la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas³⁸⁴ y el Convenio núm. 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales³⁸⁵.

Así, las empresas que desarrollen operaciones en territorios indígenas deberán tener en cuenta la necesidad de respetar estos derechos especiales, particularmente los mencionados a continuación (de la Declaración de Naciones Unidas sobre los derechos de los Pueblos Indígenas):

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.

Artículo 23. Los pueblos indígenas tienen derecho a determinar y a elaborar prioridades y estrategias para el ejercicio de su derecho al desarrollo. En particular, los pueblos indígenas tienen derecho a participar 10 activamente en la elaboración y determinación de los programas de salud, vivienda y demás programas económicos y sociales que les conciernan y, en lo posible, a administrar esos programas mediante sus propias instituciones.

Los indicadores de esta subdimensión hacen 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 a la población indígena que los habita, así como tener en cuenta los intereses y necesidades legítimos de la comunidad indígena. La empresa deberá tener una

³⁸⁴ [0 A/RES/61/295, Asamblea General de Naciones Unidas, Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2 octubre de 2007. https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf](https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf)

³⁸⁵ Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales, C169, junio 1989

3.5 DERECHOS HUMANOS



actitud de apertura, diálogo y respeto de sus tradiciones y cultura, de forma que se interese por conocer cuáles serán esos impactos y como tenerlos en cuenta a la hora de elaborar sus planes, contando para ello con la población afectada.

Este indicador no resulta de aplicación a las siguientes empresas (un total de 14): Acerinox, AENA, Almirall, Amadeus, Bankia, Cellnex, CIE Automotive, Endesa, Grifols, IAG, Inditex, Pharma Mar, Solaria y Viscofan.

Al igual que en el ejercicio anterior, 5 de las empresas a las que sí aplica este indicador informan sobre la identificación / evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas (Banco de Santander, Iberdrola, ArcelorMittal, REC, Repsol).

Y son 3 (frente a tan sólo una -Repsol- en 2018 y 2019), **las que publican el número de proyectos donde se ha realizado consulta previa, libre e informada con las comunidades.**



BUENA PRÁCTICA: Repsol desarrolla operaciones en siete países (Bolivia, Canadá, Colombia, Ecuador, Indonesia, Perú y Guyana) que tienen lugar o son adyacentes a los territorios de comunidades indígenas. El EINF ofrece información de las operaciones en proceso en las que se ha llevado un proceso de consulta previa.³⁸⁶

DDHH.8. La empresa informa sobre el impacto de la actividad de la sociedad en población, empleo y el desarrollo local.

8 empresas de las 33 analizadas en derechos humanos ofrecen información relativa al empleo y desarrollo local (aumentando 2 respecto al año 2019) (Ence, Endesa, Repsol, Acciona, CIE Automotive y Caixabank), **mientras que 16 lo hacen sobre el impacto en población local y territorio.**

³⁸⁶ Repsol, Informe gestión integral 2020, p. 164

3.5 DERECHOS HUMANOS



BUENA PRÁCTICA: Durante 2020, **Bankia** ha dado servicio a alrededor de 250.000 personas residentes en 374 municipios en riesgos de exclusión financiera a través del servicio de ofibus. Los 14 ofibuses de Bankia han recorrido, incluso durante las semanas del estado de alarma decretado por la pandemia de la COVID-19, casi 43.000 kilómetros al mes y han seguido operando en seis comunidades autónomas.³⁸⁷



PRÁCTICA POR MEJORAR: **ACCIONA** analiza, a través de su metodología de Gestión del Impacto Social (GIS), posibles vulneraciones en los derechos humanos que un proyecto o servicio concreto pudieran ocasionar en las comunidades locales. En 2020, en 25 proyectos donde se ha implementado el sistema GIS se ha hallado algún riesgo de posible vulneración de derechos humanos. *“En todos ellos se han tomado medidas para evitar que tales infracciones se produzcan”* No se informa de las medidas tomadas.³⁸⁸



MALAS PRÁCTICAS: numerosas empresas, como **Amadeus, Indra, Mapfre, Siemens Gamesa, ACS, CIE Automotive, Enagás, PharmaMar, Viscofan o Acerinox**, equiparan su impacto en la comunidad al compromiso y acción social, o al pago de impuestos.

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.**

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 recualificación, criterios en la contratación o criterios de selección que cubran estas cuestiones”*.³⁸⁹ También dice que hay que considerar los riesgos *“con anterioridad a una propuesta de operación empresarial (por ejemplo, una adquisición, una reestructuración, la entrada en un nuevo mercado y el desarrollo de un nuevo producto o servicio)”*

³⁸⁷ Bankia, Estado de la Información no Financiera 2020. P.149

³⁸⁸ Acciona, Informe gestión integral 2020, p. 164

³⁸⁹ OECD Due Diligence Guidance for responsible business conduct, p. 60

3.5 DERECHOS HUMANOS



*para estimar la forma en que la operación propuesta y las relaciones comerciales asociadas podrían tener impactos negativos sobre ámbitos específicos”.*³⁹⁰

Este apartado tiene una especial importancia para el sector financiero, pues es a través de acuerdos de inversión y contratos con terceros donde se encuentran los riesgos en derechos humanos más significativos para el sector financiero, teniendo que ofrecer un especial cuidado en relación con todos aquellos proyectos en los que su inversión pueda significar la materialización de un riesgo para los derechos.

DDHH.9. La empresa publica datos sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos

Aumenta hasta 5 el número de empresas que ofrecen información sobre número de contratos y acuerdos de inversión, aumentando en dos respecto al año 2018 y 2019. Las empresas son AENA, Iberdrola, Bankinter, Banco Santander y Telefónica. El año pasado Repsol fue mencionado como buena práctica en este ámbito, pero salvo error por nuestra parte no se ha localizado la información relativa al año 2020. En otros casos se ofrece información general que daría a entender la existencia de estas cláusulas, pero no se ofrece la información específica.



MALA PRÁCTICA: Varias empresas remiten en su tabla GRI a información no relacionada, como ocurre en el caso de **Red Eléctrica**, **Indra**, o **Acciona**. En otros como **Naturgy**, **Repsol** o **Amadeus** hacen mención específica a la revisión de los derechos humanos a la hora de llevar a cabo contratos o acuerdos de inversión, pero no ofrecen información concreta del número de acuerdos revisados en 2020.

³⁹⁰ OECD Due Diligence Guidance for responsible business conduct, p. 26

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 internacional³⁹¹.

Los Principios Rectores aclaran que *“Para las empresas que cuenten con numerosas entidades en sus cadenas de valor puede resultar demasiado difícil proceder con la diligencia debida en materia de derechos humanos a nivel de cada entidad. En tal caso, las empresas deben identificar las áreas generales que presenten mayor riesgo de consecuencias negativas sobre los derechos humanos, ya sea debido al contexto operativo de ciertos proveedores o clientes, a las operaciones, los productos o los servicios de que se trate, o a otras consideraciones pertinentes, y dar prioridad a la debida diligencia en materia de derechos humanos en esas áreas. Pueden plantearse cuestiones de complicidad cuando una empresa contribuye o parece contribuir a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos causadas por otras partes”*.

Para evitar estos casos de complicidad, las empresas deberán implementar toda una serie de procesos encaminados a reducir el riesgo de vulneración indirecta de los derechos humanos. Así, deberán por ejemplo establecer criterios en la contratación de proveedores o hacer una evaluación de esos proveedores previa a la contratación, etc.

En el área de cadena de suministro se han analizado un total de 25 indicadores distribuidos en dos subdimensiones: control de la cadena de suministro y derechos laborales fundamentales en la cadena de suministro. **La mayor puntuación se obtiene en la segunda subdimensión, derechos laborales fundamentales en la cadena de suministro**, con una puntuación promedio de 28,18 (igual que el año anterior), recibiendo la subdimensión de control de la cadena de suministro una puntuación promedio de 24,87 (dos puntos y medio por encima del año 2018).

³⁹¹ Supra nota 7, p. 18

2.3.1 Control de la cadena 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 dónde, en la mayoría de los casos, se producen los mayores abusos de los derechos humanos. Las empresas deben analizar el riesgo de vulneración de derechos humanos inherente a su cadena de suministro, identificando las actividades, situaciones geográficas, productos y relaciones comerciales de mayor riesgo.

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 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.

DDHH.10. La empresa aporta información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de proveedores.

19 de las 33 empresas analizadas aportan información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de los proveedores. Este es uno de los indicadores que muestra mejor comportamiento, con aumentos significativos año tras año. En 2019 fueron 15 empresas, y en 2018 solo 9 empresas.



BUENAS PRÁCTICAS:

Banco de Sabadell: el Grupo exige a sus proveedores el conocimiento, el respeto y su adhesión formal al Código de Conducta para Proveedores (que ahora es de acceso público), que aparece reflejado en la Política de Externalización de Funciones y es de consulta pública en la página web; el cual, determina los principios fundamentales en materia de derechos humanos que ellos deben respetar en el ejercicio de su actividad empresarial, y la cual, debe contemplar las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental.³⁹²

El Código de Conducta para proveedores establece entre otros los siguientes derechos:

³⁹² Banco de Sabadell. Informe de Gestión Consolidado, p.60. Principios de Conducta Responsable para Proveedores:

3.5 DERECHOS HUMANOS



Acoso, trato degradante o inhumano, Trabajo forzoso, Trabajo infantil, Remuneración y horario de trabajo según leyes aplicables y cumplimiento Convenio OIT sobre descanso semanal. Igualdad de oportunidades / sin discriminación etc.

BBVA: Se aprueban en 2020 los Principios Generales de Aprovisionamiento (nuevo de 2020), recogidos dentro de la Norma Corporativa de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios (revisado 2020), sustituye la antigua Política de Compra Responsable. a la antigua Política de Compras. Los Principios establecen, entre otros aspectos, que se debe velar durante el proceso de aprovisionamiento, por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales, de asociación y de medio ambiente.³⁹³

Algunas de las cláusulas incluidas en los pliegos de condiciones y en el modelo contractual son las siguientes:

- Cumplimiento con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con capacidades diferentes.
- Cláusulas que aseguren que se tengan establecidas políticas de no discriminación por razón de género, así como medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Cláusulas de igualdad.

Inditex: *“El Código de Conducta de fabricantes y proveedores es de obligado cumplimiento y además a través de las auditorías pre assessment se verifica antes de la contratación del proveedor si cumple con los requisitos del Código. De forma que el código actúa como criterio de contratación. El Código incluye Prohibición de trabajo forzado, Prohibición de trabajo infantil, Prohibición de discriminación, Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, Prohibición de abuso o trato inhumano, Seguridad e higiene en el trabajo, Pago del salario, Horas de trabajo no excesivas, Trabajo regular.”*³⁹⁴



PRÁCTICA POR MEJORAR: En 2017 **Cellnex** elaboró una Política de Compras que establece la obligatoriedad a sus proveedores de cumplir con la protección y respeto a los Derechos Humanos, así como conocer el Código Ético y compartirlo con sus empleados y subcontratistas. Ninguno de estos documentos incluye criterios específicos de DDHH.³⁹⁵



MALA PRÁCTICA: En el informe de Gestión y en las condiciones generales de compra de **Enagás** solo se refiere al compromiso de cumplir con Pacto Mundial y con la Declaración Universal de los DDHH³⁹⁶.

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Principios%20de%20conducta%20responsable%20para%20proveedores-es.pdf>

³⁹³ BBVA Informe Anual 2020.p.121

³⁹⁴ Inditex. P.168

³⁹⁵ Cellnex. Informe Anual Integrado 2020, p 216

³⁹⁶ Enagás. Informe de gestión Consolidado.p 107 y 108.

3.5 DERECHOS HUMANOS



Observación 6

La simple aceptación del código de conducta por parte de los proveedores no es una medida de control suficiente para evitar riesgos de vulneración de derechos humanos en la cadena de suministro.

La incorporación en los procesos de homologación de Códigos de Conducta o Políticas de Responsabilidad de los Proveedores no garantiza su cumplimiento. Es cierto que en casi todos los casos se exige a los nuevos proveedores declarar que “conocen el código”, y que lo deben “suscribir” antes del inicio de la relación comercial comprometiéndose a garantizar que los estándares establecidos son aceptados y respetados. Incluso estos códigos y/o políticas incluyen en algunos casos que la empresa compradora se reserva el derecho a auditar el cumplimiento de los principios establecidos en su Código de Conducta. Sin embargo, el proceso de evaluación de riesgos debería ser mucho más exigente y establecer auditorías previas, cuestionarios o entrevistas aleatorias (sólo por poner algunos ejemplos).

DDHH.11. La empresa informa de que realiza una evaluación de riesgos previa a la contratación de nuevos proveedores.

13 empresas informan de que realizan una evaluación de riesgos previa a la contratación de proveedores (Acciona, Amadeus, Bankia, Banco de Santander, Enagás, Endesa, Iberdrola, Inditex, Naturgy, REC, Repsol, Telefónica, Viscofan).



PRÁCTICA POR MEJORAR: No se ha valorado positivamente el **BBVA** porque la información no deja claro si la evaluación es previa a la contratación del proveedor. BBVA realiza un proceso de evaluación de proveedores que ha sido mejorado en el año 2020³⁹⁷:

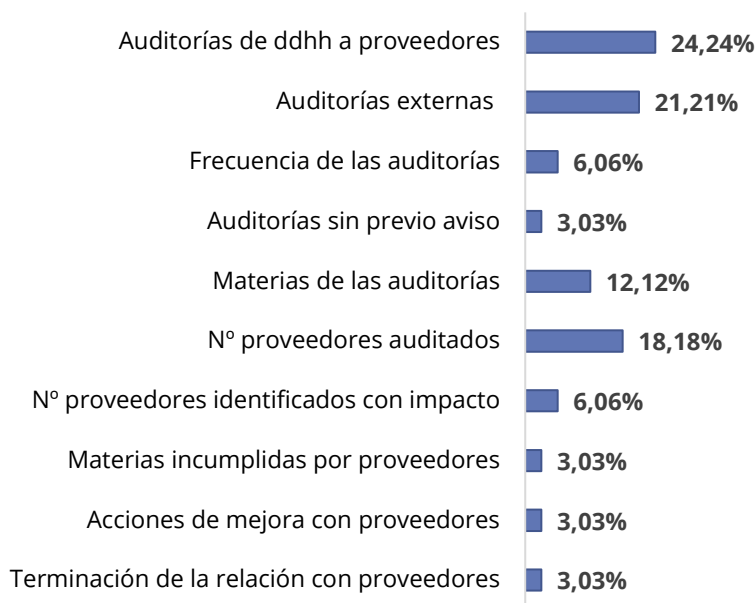
En dicho proceso los proveedores deben cumplir con los siguientes puntos:

- Cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU.
- Adopción de las medidas internas para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos.

³⁹⁷ BBVA Informe Anual 2020,p.122

DDHH.12. La empresa aporta información sobre la realización de auditorías de derechos humanos a sus proveedores.

Gráfico 3.5.7. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre auditorías de derechos humanos



Fuente: Elaboración propia

Al igual que en el ejercicio anterior, son 8 las empresas aportan información sobre que realizan auditorías a sus proveedores (Acciona, Endesa, IAG, Inditex, REC, Repsol, Siemens Gamesa y Telefónica), si bien se ha producido un movimiento en las empresas que se explica en la caja de ejemplos que se ofrece a continuación.

De esas 8 empresas que realizan auditorías, **7 informan que hacen auditorías externas**, dos más que en el año 2019 (Acciona, IAG, Inditex, REC, Repsol, Siemens y Telefónica), sólo **2 informan de la frecuencia con que las realizan** (Acciona, REC) y **tan solo una informa de que realiza las auditorías sin previo aviso** (Inditex).

Dada la excepcionalidad del año, para el análisis del 2020 se ha creado un indicador nuevo que valora el caso de que la empresa no hubiese llevado a cabo auditorias presenciales, aportando una explicación clara y motivada ligada al acaecimiento de la pandemia. Parecía lógico pensar que el número de empresas que hacen auditorías, así como auditorías externas,

3.5 DERECHOS HUMANOS



hubiese disminuido respecto 2019, por lo que este indicador ofrece una alternativa que no penaliza a las empresas. Sorprendentemente lo anterior no ha ocurrido (o al menos la información pública no lo ha reflejado) y sólo **dos empresas han hecho referencia al COVID y a mecanismos alternativos de evaluación** (Sabadell y Acciona).



BUENA PRÁCTICA: **Siemens Gamesa** informa de que ha designado a empresas de auditoría de reconocido prestigio internacional para realizar auditorías in situ basadas en los principios de validez universal del Código de Conducta. El resultado es una evaluación en profundidad y un informe que permite a Siemens Gamesa y a sus proveedores identificar y gestionar los posibles riesgos para la sostenibilidad. Las Auditorías externas de sostenibilidad también juegan un papel importante en el esquema de desarrollo de proveedores al mejorar el desempeño de sostenibilidad de estos.³⁹⁸



PRÁCTICA POR MEJORAR: este año no se ha valorado positivamente el indicador en el caso de **Iberdrola** debido a que se informa de "evaluación", que no necesariamente se debe referir a la auditoría. En 2019 sí dio información sobre el número de auditorías realizadas. En 2020 no hace mención a que sea el COVID el motivo de este cambio, y por tanto no se ha podido valorar positivamente el indicador.³⁹⁹

6 empresas (una menos que en 2019) **informan del número de proveedores que han sido auditados** en relación con la gestión de los derechos humanos: Acciona, IAG, Inditex, REC, Repsol y Telefónica.

Son **2 las que informaron sobre el número de proveedores identificados por sus impactos negativos** (Iberdrola e Inditex), además **1 de ellas también informaron de cuáles son las materias que incumplen en materia de DDHH y empresa del número de proveedores con el que realiza acciones de mejora** (Inditex), y finalmente también es **1 empresa la que informan del número de proveedores con los que se terminó la relación** (Repsol)

Observación 7

Es poco habitual encontrar empresas que hagan auditorías específicas de derechos humanos. Por otra parte, es muy mejorable la calidad y profundidad de la información que se ofrece sobre ellas, ya que generalmente se desconoce el peso que se da a estos criterios en la relación comercial con sus proveedores. Es frecuente que la información que se aporta sobre el contenido de las

³⁹⁸ Siemens Gamesa. Informe de Gestión Consolidado 2020 p.161

³⁹⁹ Iberdrola, p.139



auditorías sea irrelevante, con comentarios generalistas tales como “(se llevan a cabo) auditorías en los ámbitos financiero, ético ambiental y social”.

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 que esto ocurra, **la empresa tratará de contratar con proveedores que garanticen a sus trabajadoras y trabajadores 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.

Dado la excepcionalidad del año 2020 por la pandemia del COVID **en este apartado se han valorado dos nuevos indicadores relacionados con el apoyo ofrecido por las empresas a sus proveedores.**

Es interesante rescatar de aquí las 7 empresas que informan haber dado facilidades de pago a sus proveedores en el año de la pandemia. Las empresas son REC, Bankia, Iberdrola, Cellnex, Mapfre, Banco de Santander y Telefónica.

BUENA PRÁCTICA: Mapfre informa de que destinó 55 millones de euros a anticipar la facturación de más de 7.000 proveedores de la compañía —reparadores, gruistas, taxistas y otros — que se vieron obligados a detener o ralentizar su actividad por causa de la COVID-19.⁴⁰⁰



Red Eléctrica Corporación. Informa sobre la Adecuación del seguimiento del estado financiero de los proveedores, considerando el sector al que pertenecen, sus capacidades para hacer frente a sus obligaciones y la detección de impagos.

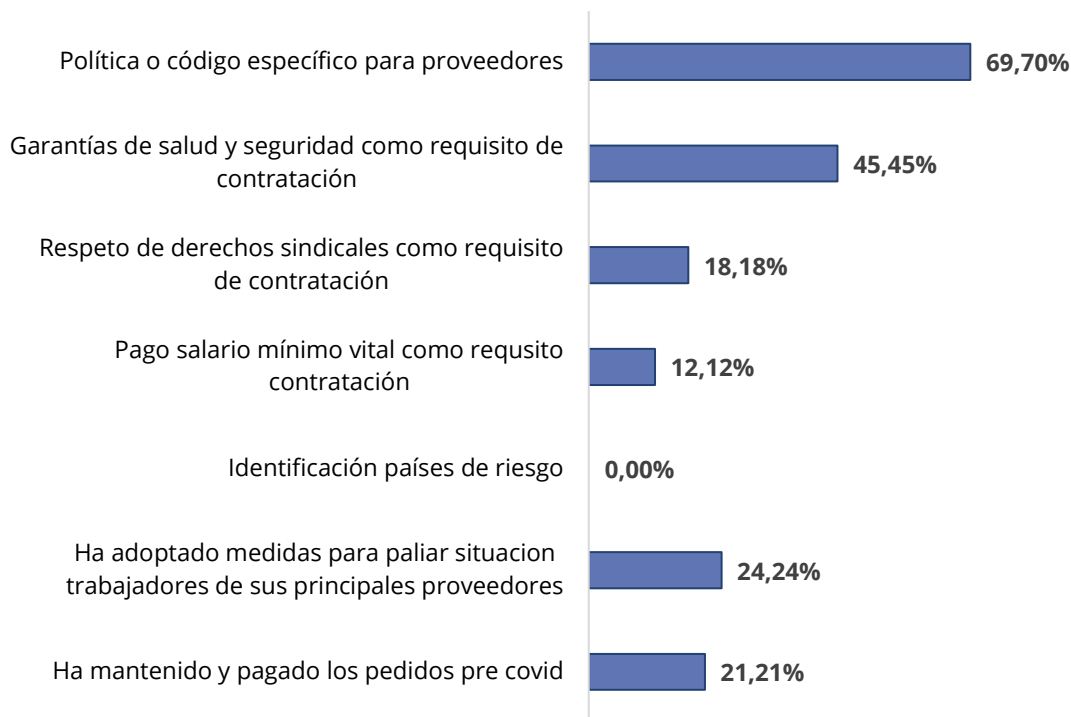
- Identificación de alternativas que faciliten la continuidad de proveedores que pudieran entrar en dificultades económicas a causa de la crisis, con la extensión temporal de aquellas contrataciones donde el personal habilitado por los proveedores para prestar estos servicios se encuentra en un ERTE y la identificación de potenciales acciones vinculadas a dotar de una mayor liquidez a los proveedores cuyos negocios pudieran verse afectados por la crisis de la COVID-19.
- Continuidad de contrataciones, al considerar fundamental dar visibilidad al mercado para su toma de decisión sobre la viabilidad futura de sus negocios.
- Flexibilización del criterio de restricción de proveedor en dificultades financieras, permitiendo que fueran adjudicatarios de un mayor importe.⁴⁰¹

⁴⁰⁰ Mapfre Informe Integrado 2020, p.72

⁴⁰¹ Iberdrola, p.139



Gráfico 3.5.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de derechos laborales en la cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia

DDHH.13. La empresa cuenta con una política o código específico para proveedores.

23 de las 33 compañías analizadas en derechos humanos (tres más que en 2019, y cinco más que en 2018) cuenta con un **código o política específica de proveedores**: Acciona, ACS, AENA, Almirall, ArcelorMittal, Banco de Sabadell, Banco de Santander, Bankinter, BBVA, Caixabank, CIE Automotive, Enagás, Ferrovial, IAG, Iberdrola, Inditex, Melià Hotels, Naturgy, REC, Repsol, Siemens Gamesa, Solaria, Telefónica.

3.5 DERECHOS HUMANOS



BUENA PRÁCTICA: **Almirall** es una de las empresas que ha entrado en 2020 en el IBEX35. En su informe de Gestión informa de que *"Con el objetivo de reforzar el compromiso del Grupo con la sostenibilidad y comunicar a los proveedores las expectativas en materia de responsabilidad social corporativa, se aprobó la implementación del Código de Conducta de Proveedores de Almirall, disponible en la página web corporativa, que debe ser aceptado por los proveedores durante el proceso de homologación- El Código de Conducta se compone de cinco bloques (de derechos humanos...)"*⁴⁰²



BUENA PRÁCTICA: **Solaria** es igualmente nueva en el índice Ibex35 del 2020. "Más allá, y con el objeto de extender los compromisos en materia de ESG adquiridos por Solaria a su cadena de suministro y proveedores, durante el año 2020 Solaria ha llevado a cabo también la elaboración y aprobación de su Código Ético de proveedores, así como su difusión a través de la inclusión en los contratos de aceptación de este"⁴⁰³



PRÁCTICA POR MEJORAR: Se ha valorado en este año 2020 positivamente este indicador a **Ferrovial**, ya que ha desarrollado en el ejercicio un Código Ético de Proveedores cuyo objetivo es extender sus pautas de actuación conforme a la ética, la integridad, respeto a la legalidad, transparencia, seguridad y salud, compromiso medioambiental y respeto a los derechos humanos a su cadena de suministro. Pero su cumplimiento no se exige para la contratación de los proveedores *"Promovemos y esperamos que estos principios sean compartidos por todos sus proveedores, los asuman y, al mismo tiempo, los trasladen a sus propios proveedores y subcontratistas en las relaciones comerciales que mantengan con la compañía"*.⁴⁰⁴

DDHH.14. La empresa informa sobre requisitos de respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores

4 empresas, al igual que en 2019, informan de que entre los **requisitos mínimos para que se contrate a proveedores está que garanticen un salario mínimo vital**. Son: AENA, Banco de Santander, Inditex, Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: Entre los Principios de Conducta Responsable para Proveedores (de obligado cumplimiento) del **Banco de Santander** se encuentra que *"Asignen un salario digno y suficiente para satisfacer las necesidades básicas de sus empleados y aseguren el cumplimiento de las regulaciones vigentes en los países donde operan"*.⁴⁰⁵

⁴⁰² Almirall, Informe de Gestión Consolidado 2020, p.24.

⁴⁰³ Solaria, Memoria Sostenible 2020 p.12

⁴⁰⁴ Ferrovial, Informe Integrado 2020, p.94

⁴⁰⁵ Banco de Santander, Principios de Conducta Responsable para Proveedores.

3.5 DERECHOS HUMANOS



En la política de sostenibilidad en la cadena de suministro de **Telefónica** se establecen los criterios mínimos para que la compañía contrate a un proveedor, entre ellos están los criterios sociales, donde se especifica que *“los salarios deben alcanzar o exceder los niveles legales mínimos nacionales o, en su caso, locales. En cualquier caso, no deberán pagarse en especie y deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades básicas”*.⁴⁰⁶

Observación 8*

Son pocas las empresas IBEX 35 que informan que el derecho a recibir un salario mínimo está incorporado entre los requisitos para la contratación de proveedores. Y de aquellas que lo hacen, varias se refieren específicamente al salario mínimo legal y no al mínimo vital.

El salario mínimo vital incorpora la noción de un salario suficiente para cubrir las necesidades básicas (considerando entre ellas la alimentación, vivienda, vestuario, educación y transporte) que permiten disfrutar de una vida digna. La realidad de muchos países es que el salario mínimo legal está por debajo de los ingresos necesarios para cubrir estas necesidades.

Este espíritu es el que trasmite el artículo 23(3) de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que *“Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que asegure a ésta y a su familia una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social”*. El Preámbulo de la Constitución de la OIT destaca que la paz y la armonía en el mundo exigen *“la garantía de un salario vital adecuado”*. La Constitución de la OIT menciona la necesidad de llevar a cabo *“medidas respecto a salarios, reglamentación de las horas de trabajo, con el objetivo de asegurar un reparto justo de los frutos del progreso para toda la población y un salario digno vital para todos los empleados y aquellos que necesitan su protección”*.

Las empresas deben incorporar específicamente este concepto para evitar la vulneración del derecho que tienen todos los trabajadores (y sus familias) de sus países de aprovisionamiento, o en cualquier otro donde tengan actividad o relaciones comerciales, a tener una remuneración suficiente para disfrutar de una vida digna.

*Para más información consultar el documento *“Tejiendo salarios dignos por el mundo”*. Campaña Ropa Limpia. (<https://ropalimpia.org/wp-content/uploads/2017/08/Tejiendo-salarios-dignos-en-el-mundo.pdf>) y consultar nota al pie de página⁴⁰⁷

⁴⁰⁶ <https://www.telefonica.com/documents/153952/122213926/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf>

⁴⁰⁷ OIT (2008), *“The Global Wage Report 2008-9: Minimum wages and collective bargaining: Towards policy coherence”* (Informe mundial sobre salarios 2008-9: Salarios mínimos y convenios colectivos. Hacia una política

3.5 DERECHOS HUMANOS



Son **15 las empresas** informan de que entre los requisitos mínimos para que se contrate a proveedores está que **garanticen los estándares nacionales e internacionales en materia de salud y seguridad** (Acciona, AENA, BBVA, Caixabank, Endesa, IAG, Iberdrola, Inditex, Indra, Naturgy, REC, Siemens Gamesa, Solaria, Telefónica y Viscofan). Las mismas del año pasado más Solaria, nueva en el IBEX 35 (salen del índice, y por tanto no puntúan en este indicador del 2020 Mediaset y Ence).

Finalmente, vuelven a ser únicamente **6 empresas** las que informan de que entre los requisitos de contratación de proveedores está el de que **respeten los derechos sindicales** (Acciona, Endesa, Inditex, REC, Solaria y Telefónica).



BUENA PRÁCTICA: En la política de sostenibilidad en la cadena de suministro de **Telefónica** se indica: *"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"*.⁴⁰⁸

Por su parte **Inditex** establece que *"cuando los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva estén restringidos por ley, deberán diseñarse cauces adecuados que garanticen su razonable e independiente ejercicio"*.



MALA PRÁCTICA: La cláusula del Código de Conducta para Proveedores de **Almirall** que debe de ser aceptado durante el proceso de homologación de los proveedores, habla de *"respetar los derechos de los empleados, según lo establecido en las leyes locales"*.⁴⁰⁹

salarial coherente), p.41 Documento disponible en español, ver el resumen ejecutivo del informe en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/-/dcomm/documents/publication/wcms_100795.pdf y la actualización de 2009 en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/-/dcomm/documents/publication/wcms_116502.pdf

⁴⁰⁸ <https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/02/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf>

⁴⁰⁹ [Código de Conducta de los Proveedores de Almirall](#).



DDHH.15. La empresa indica los países de riesgo en materia de derechos sindicales

Ninguna empresa informa de los países con riesgo de vulneración de derechos sindicales.

Observación 9

Son pocas las compañías que informan que el respeto de los derechos sindicales de sus trabajadoras y trabajadores esté incorporado entre los requisitos para la contratación con proveedores. Entre las empresas que los incorporan hay varias que limitan expresamente su ejercicio a la existencia marco legislativo nacional que lo permita.

Las empresas, siguiendo el espíritu de la declaración de la OIT, deben incorporar salvaguardas para evitar la vulneración de este derecho en sus países de aprovisionamiento, o en cualquier otro donde tengan actividad o relaciones comerciales.

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo declara que *todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios, entre los que se encuentra la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.*



2.4 Mecanismo de Remedio

Las empresas pueden vulnerar los derechos humanos bien:

- a) de manera directa,
- b) a través de otra empresa, pero con su connivencia, o
- c) a través de operaciones, productos o servicios prestados por una relación comercial.

En este último 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...).**

Los Principios Rectores establecen además que para que sea posible atender rápidamente y reparar directamente los daños causados, las empresas deben garantizar la existencia de **mecanismos de reclamación eficaces de nivel operacional a disposición de las personas y las comunidades que sufren los impactos negativos**. Los Principios Rectores continúan diciendo que estos mecanismos no requieren obligatoriamente de la denuncia de una violación de derechos humanos para que puedan plantearse, siendo **también factible comunicar a través de este canal cualquier preocupación legítima**, de manera que la empresa lo estudie y en su caso se **anticipe al riesgo de que se produzca la vulneración**.

Las empresas deben estar preparadas para comunicar externamente las medidas que toman para hacer frente a consecuencias negativas sobre los derechos humanos 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.16. La empresa cuenta con mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos

Son 2 las empresas que informan que tienen un mecanismo específico de recepción de quejas en materia de DDHH (Almirall y Repsol), y en ambos casos los mecanismos están abiertos para recibir quejas tanto por parte del propio personal como de terceros ajenos a la empresa. Sin embargo, no dan información pública suficiente para conocer cómo usar este mecanismo, qué tipo de reclamaciones se pueden plantear o cuál será su tratamiento.

Cabe indicar que varias empresas (23) ofrecen información sobre el número de quejas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos. La inmensa mayoría de los casos (18) para informar de que no han recibido ninguna queja en derechos humanos. Los pocos que indican el número de quejas no mencionan las materias, o al hacerlo no dan suficiente información para conocer si las quejas provienen de los trabajadores directos o de la cadena de suministro. Se desconoce igualmente el seguimiento y resolución de estas quejas.

Observación 10

La dimensión de Mecanismo de Remedio es nuevamente la que presenta una puntuación media más baja de entre los cuatro ámbitos analizados (Política, Devida Diligencia, Cadena de Suministro y Mecanismos de Remedio). Apoyándose en los Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos, las empresas IBEX 35 tienen que poner los recursos necesarios para superar las deficiencias actuales y asegurar su eficacia.

Las IBEX 35 establecen canales de denuncia habitualmente vinculados al incumplimiento del código de conducta, en el que derechos humanos queda parcialmente mencionado. No ofrecen de manera general información pública suficiente sobre su funcionamiento, de manera que ofrezca confiabilidad a los grupos de interés a los que está destinado. Tampoco se observa transparencia sobre el detalle de las denuncias o preocupaciones recibidas, de su tratamiento y resolución.

Son varias las empresas que informan de las denuncias que se han recibido de vulneración de derechos humanos, pero incorporan a esta categoría denuncias de derechos que corresponden mayoritariamente a derechos laborales (a nivel corporativo, diferente es en el caso de los trabajadores de la cadena de suministro).

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

La nueva ley sobre información no financiera y diversidad incluye obligaciones de información en materia de derechos humanos. En su artículo 1, la ley declara que “[e]l estado de información no financiera consolidado incluirá la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, (...) al respeto de los derechos humanos”. Y después termina de precisar las **obligaciones de información al establecer que la empresa deberá incluir:**

- a) Una breve descripción del modelo de negocio del grupo.
- b) Una descripción de las políticas que aplica el grupo (...) que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.
- c) Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.
- d) Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.
- e) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

Junto a estas exigencias relativas a todos los ámbitos que conciernen al Estado de Información No Financiera (EINF), termina la ley exigiendo el siguiente **detalle en relación con la gestión concreta de los derechos humanos por parte de la empresa**. Así:

- *“Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos;*
- *prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;*
- *denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;*

3.5 DERECHOS HUMANOS



- *promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil".*

En relación con la Subcontratación y Proveedores, la Ley establece que hay que facilitar información relativa a *"la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideraciones en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas."*

Se trata además en esta área las exigencias de información sobre aspectos de relación con **comunidades locales**. En concreto la norma obliga a proporcionar información sobre *"el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio"*.

Finalmente, la Ley señala que *"en el caso de que el grupo de sociedades no aplique ninguna política en alguna de las cuestiones previstas en este apartado 6, el estado de información no financiera consolidado ofrecerá una explicación clara y motivada al respecto."*

Política y procedimientos de debida diligencia

Un 69,69%⁴¹⁰ de las empresas cuentan con estas **políticas e informan al menos sobre su existencia en el Estado de Información no Financiera**.

La Ley 11/ 2018 sobre información no financiera establece que **aquellas empresas que no cuenten con una política en relación con el área concreta "ofrecerá una explicación clara y motivada al respecto"**. Sin embargo, de las 8 empresas que no cuentan con una política específica en materia de derechos humanos, ninguna ofrece una explicación al respecto.

Sobre **los procedimientos de diligencia debida** aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos en materia de derechos humanos, las empresas que presentan información significativa en sus EINF han subido hasta el 51,51 %

⁴¹⁰ Un total de 23 empresa informan tener política de derechos humanos en su Estado de Información no Financiera, pero hay dos más que también tienen y no lo informan a través de ese documento.

3.5 DERECHOS HUMANOS



(frente a un 42,42% en 2019). En este aspecto, son **las empresas del sector de Servicios de Consumo (3), las que proporcionan más información, al hacerlo todas ellas.**

Se entiende que, para cumplir con este requerimiento, la empresa debe informar sobre cuáles son los procedimientos internos que aplica con el fin de evitar, prevenir y atenuar posibles riesgos e impactos, dando información específica sobre sus operaciones y por país. En ningún momento se considera que la información sobre cumplimientos de código de conducta o sobre funcionamiento de canales de denuncia pueda ser tenida en cuenta a efectos de cumplimiento de este indicador.

En consonancia con lo establecido en los indicadores GRI equivalentes y con las recomendaciones contenidas en estándares como la Guía de Debida Diligencia de la OCDE, la empresa deberá aportar información sobre *“las medidas adoptadas para integrar la conducta empresarial responsable en las políticas y sistemas de gestión, las áreas de riesgo significativo identificadas por la empresa, los impactos o riesgos negativos significativos que se han identificado, priorizado y evaluado, así como los criterios de priorización, las medidas adoptadas para prevenir o mitigar esos riesgos, incluyendo, cuando sea posible, los plazos y puntos de referencia estimados para el mejoramiento y sus resultados, las medidas para realizar un seguimiento de la implementación y los resultados y las previsiones adoptadas por la empresa para reparar o colaborar en la reparación”*⁴¹¹.

En cuanto a los **procedimientos de verificación y control, información también solicitada por la Ley 11/2018, un 33,33%**⁴¹² **de las empresas presentan información en sus EINF que pueda responder a lo expuesto en la Guía sobre Debida Diligencia de la OCDE,** entre otras cosas información sobre la realización periódica de revisiones de auditorías internas o externas, evaluaciones de las relaciones comerciales, sobre cómo están involucrando a los titulares de derechos afectados, información sobre revisiones periódicas de iniciativas sectoriales o *multistakeholder* o sobre aquellos impactos o riesgos negativos que puedan haberse pasado por alto en los procesos anteriores de debida diligencia e incluirlos en el futuro.

Por último, sube de 5 a 8⁴¹³ las empresas las que informan en su EINF 2020 del requisito establecido en la Ley de proporcionar información sobre los **resultados de los procedimientos de debida diligencia aplicados.**

⁴¹¹ Guía de debida diligencia de la OCDE para una conducta empresarial responsable, 37

⁴¹² Aumenta de 7 empresas en 2019 a 11 empresas en 2020 que informan en su EINF. En el 2020 hay una empresa más que informa de estos procedimientos, pero fuera de su EINF.

⁴¹³ Dos empresas más informan de los resultados fuera de su EINF del 2020.



Tabla 1.2. Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre política y sistemas de debida diligencia en derechos humanos

	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
POLÍTICA Y DEBIDA DILIGENCIA	La empresa cuenta con una política específica en materia de derechos humanos	23⁴¹⁴	69,69%
	En caso de que la empresa no cuente con una política, aporta una explicación clara y motivada al respecto de por qué no	0⁴¹⁵	0,00%
	Procedimientos de debida diligencia aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos	17	51,51%
	Procedimientos de verificación y control	11⁴¹⁶	33,33%
	Resultados de los procedimientos de debida diligencia aplicados	8⁴¹⁷	24,24%

Fuente: Elaboración propia

Riesgos de derechos humanos

La ley 11/2018 también solicita a las empresas información sobre **los principales riesgos relacionados con los derechos humanos vinculados a las actividades del grupo**. Solamente un 24,24 % de las empresas obligadas reporta esta información en su EINF (frente al 27,27 % del 2019), siendo los sectores con más empresas que reportan el de Petróleo y Energía, (el 57,14%), seguido de Servicios de Consumo (33,33%). **Ninguna empresa del sector de servicios financieros aporta esta información en su Estado de Información no Financiera.**

⁴¹⁴ Otras 2 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

⁴¹⁵ Cero empresas de 8 empresas sin política de derechos humanos

⁴¹⁶ 1 empresa más ofrece esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

⁴¹⁷ Otras 2 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

3.5 DERECHOS HUMANOS



La ley indica que en esa identificación de riesgos se incluyan los **riesgos derivados de las relaciones comerciales, productos o servicios**. Son 9 empresas (frente a 7 empresas en 2019) las que presentan esta información en sus EINF. Igualmente, la norma indica la necesidad de que las empresas informen de **cómo han gestionado dichos riesgos**, lo hacen nuevamente 8 empresas (frente a 6 en el año 2019). Una de las cuestiones que las empresas deberían reportar en relación con la gestión de riesgos es la priorización, es decir, deberían establecer cuáles son aquellos riesgos que por su gravedad o proximidad temporal deberían de recibir una especial atención, o informar sobre las diferencias en la gestión de aquellos riesgos que son propios y de los que provienen de sus relaciones comerciales, productos o servicios. Igualmente debería informar, tal y como indica la norma mercantil, sobre **los principales riesgos a corto, medio y largo plazo**, pero ninguna empresa lo hace.

Se mantienen en el 21,21% de las empresas explica en sus EINF los **procedimientos utilizados para detectar y evaluar los riesgos de acuerdo con los marcos nacionales**. Además, la ley 11/2018 también indica que las empresas deben incluir **información sobre los impactos que se hayan detectado**, indicador que este año ha aumentado de 4 a 6 empresas. Ninguna de estas empresas pertenece al sector de Tecnología ni de Servicios de Consumo.

Tabla 1.3. Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre riesgos de derechos humanos

	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
RIESGOS DE DERECHOS HUMANOS	Principales riesgos relacionados con los derechos humanos vinculados a las actividades del grupo	8 ⁴¹⁸	24,24%
	Riesgos derivados de sus relaciones comerciales, productos o servicios que pueden tener efectos negativos en los derechos humanos.	9 ⁴¹⁹	27,27%
	Cómo el grupo gestiona dichos riesgos	8 ⁴²⁰	24,24%

⁴¹⁸ Otras 3 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera.

⁴¹⁹ Otra empresa más ofrece esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

⁴²⁰ Otra empresa más ofrece esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

3.5 DERECHOS HUMANOS



Procedimientos utilizados para detectar y evaluar los riesgos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia	7	21,21%
Impactos que se hayan detectado	6	18,18%
Desglose de los riesgos detectados a corto, medio y largo plazo	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Relación con las comunidades

En lo relativo a las comunidades locales, nuevamente un 30,30% de las empresas informan en su EINF sobre las **relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo**.

La ley 11/2018 sobre información no financiera requiere a las empresas obligadas que aporten información sobre el **impacto que sus actividades generan en el empleo y en el desarrollo local de las zonas donde operan**.

En relación con esto el estándar de Global Reporting Initiative, al que la propia ley remite a las empresas para que expresen la información según los términos aquí requeridos, establece que las empresas deberán reportar el porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, los análisis de impacto y/ o los programas de desarrollo, incluyendo por ejemplo el uso de análisis de impacto social, incluyendo impacto de género, análisis de impacto ambiental, información sobre los resultados de los análisis, los programas de desarrollo local basados en las necesidades locales, la participación de los grupos de interés, entre otras cosas.

Por lo tanto, se considera que solamente **7 empresas** (una más que en 2019) **proporcionan en su Estado de Información no Financiera información relevante** sobre este aspecto. **Sin embargo sube de 9 a 14 el número de empresas que reportan sobre el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio**. Aunque las empresas de forma mayoritaria se siguen refiriendo exclusivamente a su acción social, ha aumentado notablemente el número de empresas que lleva a cabo una valoración real del impacto de su actividad en el ámbito local, y lo abordan a través de medidas propias de su actividad. Existen

3.5 DERECHOS HUMANOS



ejemplos en el sector bancario con iniciativas de oficinas bancarias móviles (ante el cierre de sucursales en los pueblos), medidas de mitigación del ruido en las zonas adyacentes a los aeropuertos etc.

Tabla 1.4. Número y porcentaje de empresas que informan en el EINF sobre la relación con comunidades locales

	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
RELACIÓN CON COMUNIDADES	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	10 ⁴²¹	30,30%
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	7 ⁴²²	21,21%
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	14 ⁴²³	42,42%

Fuente: Elaboración propia

Subcontratación y proveedores

De un total de 8 empresas que reportan en su Estado de Información no Financiera sobre las **auditorías de derechos humanos llevadas a cabo en proveedores**, 3 pertenecen al sector del Petróleo y Energía (de un total de 7 en el sector). Sin embargo, ninguna empresa del sector de servicios financieros reporta en sus EINF sobre auditorías de derechos humanos llevadas a cabo a proveedores. Son 6 empresas las que informan además sobre el **número de proveedores que han sido auditados** en relación con gestión derechos humanos. En 2 casos aportan **datos comparativos** al menos con el año anterior, tal y como indica la ley al establecer que los indicadores deben de atender a la comparabilidad en el tiempo.

En relación con la gestión de la cadena de suministro, se mantienen el número de empresas total que informan sobre **cuestiones sociales en las políticas de compras** de las empresas (21), pero **la mayor parte informa de él fuera del EINF**. Debido a los cambios en la composición del índice

⁴²¹ Otra empresa más da información fuera del Estado de la Información no Financiera.

⁴²² Una empresa más ofrece esta información fuera de su Estado de Información no Financiera .

⁴²³ Dos empresas más ofrecen esta información fuera de su Estado de Información No Financiera

3.5 DERECHOS HUMANOS



IBEX35, este año 2020 el número de empresas que informan en su EINF ha descendido de 13 a 11.

El número desciende a tan sólo 4 cuando se trata de ofrecer información en su EINF sobre la inclusión en las políticas de compras de **cuestiones de igualdad de género**. En algunos casos la información que se proporciona está referida con el tratamiento de la igualdad dentro de la empresa, pero no en la relación con la cadena de suministro o subcontratación, tal y como exige la ley al mencionar las políticas de compras.

Un total de 19 informan en sus EINF sobre la consideración de la **responsabilidad social en sus relaciones con proveedores y subcontratistas**, siendo la información a la que mayoritariamente se da más respuesta.

Tabla 1.5: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre subcontratación y proveedores

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Auditorías de DDHH a proveedores	8	24,24%
	La empresa aporta el número de proveedores que han sido auditados en relación con gestión DDHH	6	18,18%
	La empresa aporta datos comparativos, al menos con el año anterior	2	6,06%
	Inclusión en sus políticas de compra de cuestiones sociales	11 ⁴²⁴	33,33%
	Inclusión en sus políticas de compra de igualdad de género	4 ⁴²⁵	12,12%

⁴²⁴ Otras 10 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

⁴²⁵ Otras 8 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

3.5 DERECHOS HUMANOS



	Consideración de la responsabilidad social en sus relaciones con proveedores y subcontratistas	19⁴²⁶	60,60%
	Sistemas de supervisión de proveedores en materia de derechos humanos	14⁴²⁷	42,42%
	Resultado de las auditorías	3⁴²⁸	9,09%

Fuente: Elaboración propia

Denuncias y reparación

Sólo una empresa (Iberdrola) ha informado en su EINF de la existencia de **conflictos en materia de derechos humanos en el periodo objeto de estudio**. Algunas empresas se limitan a declarar la inexistencia de denuncias judiciales durante el ejercicio, a pesar de que la ley no delimita el tipo de denuncias a estas, permitiendo por tanto que se incluyan denuncias públicas o a través de mecanismos extrajudiciales.

Sin embargo 23 empresas han informado en su EINF del número de quejas y reclamaciones en derechos humanos (frente a 12 en el pasado ejercicio), recibidas a través de sus mecanismos de recepción de quejas (mecanismos no específicos de derechos humanos). La inmensa mayoría de los casos (18) informan de que no han recibido ninguna queja en derechos humanos. Los pocos que indican el número de quejas, bien no mencionan las materias, o al hacerlo no dan suficiente información para conocer si proviene de quejas de los trabajadores directos o de la cadena de suministro.

Igualmente, ninguna empresa aporta información en sus EINF sobre las medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos, a pesar de la exigencia contenida en la Ley 11/2018.

⁴²⁶ Otras 12 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

⁴²⁷ Otras 2 empresas ofrecen esta información fuera de su Estado de Información no Financiera

⁴²⁸ Otra empresa más da información adecuada, pero fuera del Estado de la Información no Financiera



Tabla 1.6. Número y porcentaje de empresas que informan en el EINF sobre denuncias y mecanismos de reparación

DENUNCIAS Y REPARACIÓN	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	0	0%
	La empresa presenta el nº de quejas/ reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos (a través de mecanismo de recepción de quejas ⁴²⁹)	23	63,63%
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos del ejercicio	1	3,03%

Fuente: Elaboración propia

3.1. Conclusiones generales derechos humanos y Ley 11/2018

Los aspectos de derechos humanos requeridos por la Ley 11/2018 reciben un **cumplimiento porcentual minoritario que sin embargo aumenta paulatinamente**, y alcanza en el 2020 el 26,52%, frente al 23,09%⁴³⁰ en el ejercicio 2019.

El análisis que se ha realizado sobre el nivel de cumplimiento de los requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 muestra tres serias deficiencias:

- **Ninguna empresa reporta todos los indicadores** requeridos por la ley en relación con los derechos humanos.

⁴³⁰ Fe de erratas. En informe 2019, el dato fue de 28,72%

3.5 DERECHOS HUMANOS



- Existen **indicadores sobre los que ninguna empresa informa** (desglose de riesgos a corto, medio y largo plazo, o medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos).
- Incluso en relación con aquellos indicadores que sí aparecen en los Estados de Información no Financiera, **no se entienden cumplidos los requerimientos de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad**, puesto que solamente en raras ocasiones la información es suficiente para entender cumplido ese propósito.

Es importante subrayar que **las empresas ofrecen frecuentemente información requerida por la Ley 11/2018 en documentos públicos diferentes al Estado de Información no Financiera**. Por otra parte, **varias empresas que responden a la Tabla de Contenido de la Ley 11/2018 con información no relevante para el indicador en cuestión**. Para entender que tipo de información debería aportar la empresa en relación con estos aspectos, las empresas pueden tener como referencia no sólo el GRI sino también la Guía de la OCDE sobre debida diligencia para una conducta empresarial responsable.

3.2. Verificación del Estado de la Información No Financiera

A pesar de las carencias de información, no se ha encontrado ninguna salvedad en los informes de verificación relacionada con la información sobre derechos humanos del ejercicio 2020, al igual que ocurriera con el de 2019 Y 2018.

Sin embargo, el análisis realizado por el Observatorio de la RSC arroja que muchas de las empresas deberían, bajo el criterio y metodología seguida en el presente estudio, haberlas recibido.



3.6 DERECHOS LABORALES



3.6 DERECHOS LABORALES

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos laborales tiene un promedio de **53,14** sobre 100 puntos posibles con un ligero empeoramiento frente a los 54,01 alcanzados en 2019. **Esta puntuación la coloca como la segunda área mejor puntuada del análisis.**

Derechos Laborales es la segunda área con mejor puntuación del análisis, con 53,14 puntos sobre 100.

TABLA 3.6.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Derechos Laborales

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
IBERDROLA	1	73,95
ACCIONA	2	73,10
PHARMAMAR	3	72,84
REC	4	67,43
CELLNEX	5	66,20
TELEFÓNICA	6	65,43
BBVA	30	43,36
FERROVIAL	31	42,78
AMADEUS	32	41,13
INM. COLONIAL	33	39,42
MERLIN PROPERTIES	34	33,32
SOLARIA	35	22,78

Fuente: Elaboración propia

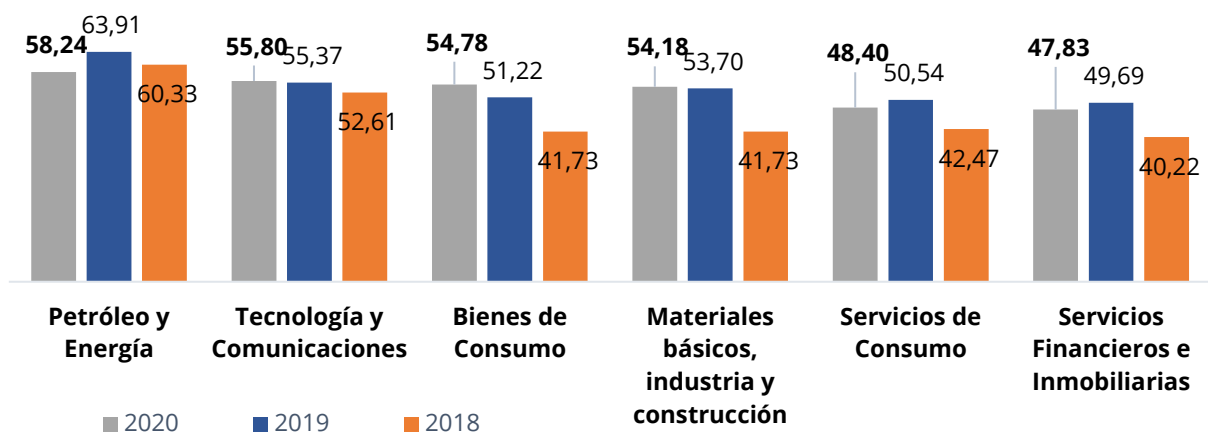
3.6 DERECHOS LABORALES



El sector mejor posicionado en esta área es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, Naturgy, Iberdrola, REC, Repsol y Solaria) con una valoración media de 58,24 puntos (en 2019 obtuvo 63,91 puntos). **El sector con menor puntuación es el de Servicios Financieros e Inmobiliarias** (Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Merlin Properties, Banco Sabadell, Banco Santander) con una valoración media de 47,83 puntos, casi de dos puntos menos con respecto a los 49,69 puntos sobre 100 de 2019. Los únicos dos sectores que alcanzan una mejor puntuación en 2020 son los de Bienes de consumo y Materiales básicos, Industria y Construcción. El sector de Tecnología y Comunicaciones se queda en una puntuación de 55 puntos porcentuales al igual que en 2019.

Esta diferencia en la valoración se debe al hecho de que en el análisis de 2020 se han considerado nuevos indicadores relacionados con la gestión de la pandemia por parte de las empresas del IBEX 35. Si bien las empresas informan igual o con una ligera mejora respecto al año pasado, la puntuación total por sector se ve afectada por la escasa información que dan sobre los instrumentos puestos en marcha para hacer frente a la pandemia del COVID.

Gráfico 3.6.1. Puntuación por sectores en el área de derechos laborales



Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



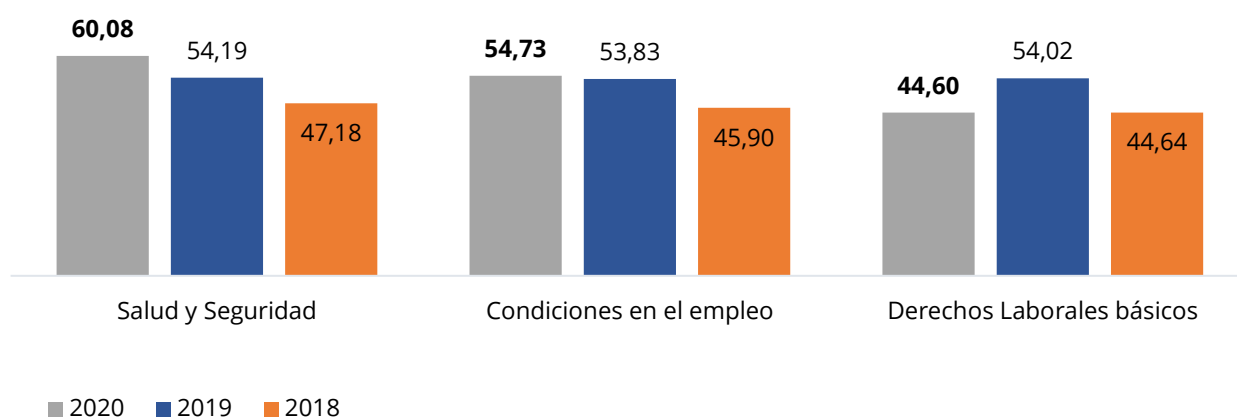
Dentro del área de derechos laborales se han analizado un total de 105 indicadores, 12 más que en la edición anterior. Estos doce indicadores están vinculados a la situación creada por la COVID 19, y están relacionados con medidas de prevención y salud, con el teletrabajo y con la negociación colectiva.

Los indicadores están distribuidos en tres dimensiones. Las dimensiones comprendidas son: Salud y Seguridad, Condiciones en el Empleo y Derechos Laborales Básicos.

Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en la dimensión de salud y seguridad con un promedio de 60,08 puntos frente a los 54,19 alcanzados en 2019. La dimensión que menor puntuación media ha obtenido es la referida a derechos laborales básicos, que obtiene una valoración promedio de 44,60 puntos. En 2019 alcanzó los 54,02.

La única dimensión que, con respecto a 2019, obtiene una puntuación más baja es la de derechos laborales básicos. Esta diferencia en la valoración se debe al hecho de que en esta dimensión se han considerado nuevos indicadores relacionados con la gestión de la pandemia por parte de las empresas del IBEX 35. Las empresas aportan muy poca información sobre la puesta en marcha de expedientes de regulación del empleo temporal, sobre la organización del teletrabajo, las herramientas necesarias para poder trabajar desde casa y sobre las medidas de prevención colectivas que han adoptado a causa de la pandemia. En muchas ocasiones la información se encuentra en fuentes externas, pero no en los informes publicados anualmente por las empresas.

Gráfico. 3.6.2. Puntuación por dimensión en el área de derechos laborales



Fuente: Elaboración propia



1. CONTEXTO

El año 2020 se caracterizó por ser el año de la pandemia y más que nunca se sintió la exigencia de reevaluar la manera de trabajar y la necesidad de nuevos instrumentos para tutelar al trabajador en su entorno laboral. La exigencia de la distancia social impulsó la modalidad del teletrabajo a dimensiones nunca vistas, llegando en muchos casos a ser la modalidad preferencial de trabajo también después del confinamiento.

Desde el comienzo de la pandemia, los trabajadores han podido experimentar diferentes modalidades de trabajo, pero también la situación actual debida a la COVID19 ha aumentado las desigualdades y las perspectivas laborales no han sido iguales para todos. También ha aumentado un sentimiento de preocupación y desanimo que ha llevado a muchos a cambiar de trabajo. De ahí la necesidad siempre más sentida de una defensa de los derechos laborales fundamentales de los trabajadores.

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.

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.

La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT establece orientación de conducta empresarial en las áreas de empleo, formación, condiciones de trabajo y vida y relaciones laborales, que incluye prácticas inclusivas y responsables en el lugar de trabajo. Es el único instrumento global en esta materia elaborado y adoptado por gobiernos, empleadores y trabajadores en todo el mundo.

Es un instrumento que refleja el consenso internacional sobre aquello que constituye una buena práctica para todas las empresas y la conducta de los gobiernos en relación con la actividad empresarial. Aunque es un instrumento “no vinculante” para los estados o las empresas multinacionales, su aplicación es de carácter universal. Esto significa que no es necesario que una empresa “adhiera” a la Declaración antes de que se examine su conducta. La Declaración contiene una enumeración de políticas generales que exigen respeto por los derechos humanos y alientan

3.6 DERECHOS LABORALES



a las empresas multinacionales, a los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y a las organizaciones de trabajadores a:

- respetar las leyes y las reglamentaciones nacionales;
- tomar en consideración debidamente las practicas locales, las prioridades de desarrollo y los fines sociales de los países de acogida;
- respetar las normas internacionales en lo concerniente a derechos humanos y laborales, y
- cumplir los compromisos en conformidad con las leyes nacionales y las obligaciones internacionales aceptadas.

Según el informe de la OIT⁴³¹ se prevé que en 2022 el número de personas desempleadas en el mundo se sitúe en 205 millones, muy por encima de los 187 millones de 2019. Esta cifra equivale a una tasa de desocupación del 5,7%. Antes del periodo de crisis de la COVID-19, solo se había registrado una tasa similar en 2013.

La caída del empleo⁴³² y de las horas de trabajo se ha traducido en una reducción drástica de los ingresos laborales y el consiguiente aumento de la pobreza. En comparación con 2019, a nivel mundial, la categoría de trabajadores pobres o sumamente pobres se ha engrosado con 108 millones de personas. Según el informe, “los cinco años de avance hacia la erradicación de la pobreza laboral se han perdido”, y ello empaña el horizonte de la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible de haber erradicado la pobreza en 2030.

Por eso es importante que las empresas informen de manera homogénea toda la información requerida por ley. De hecho, muchas empresas tienen presencia en países donde no siempre se puede tutelar a los trabajadores con las mismas protecciones.

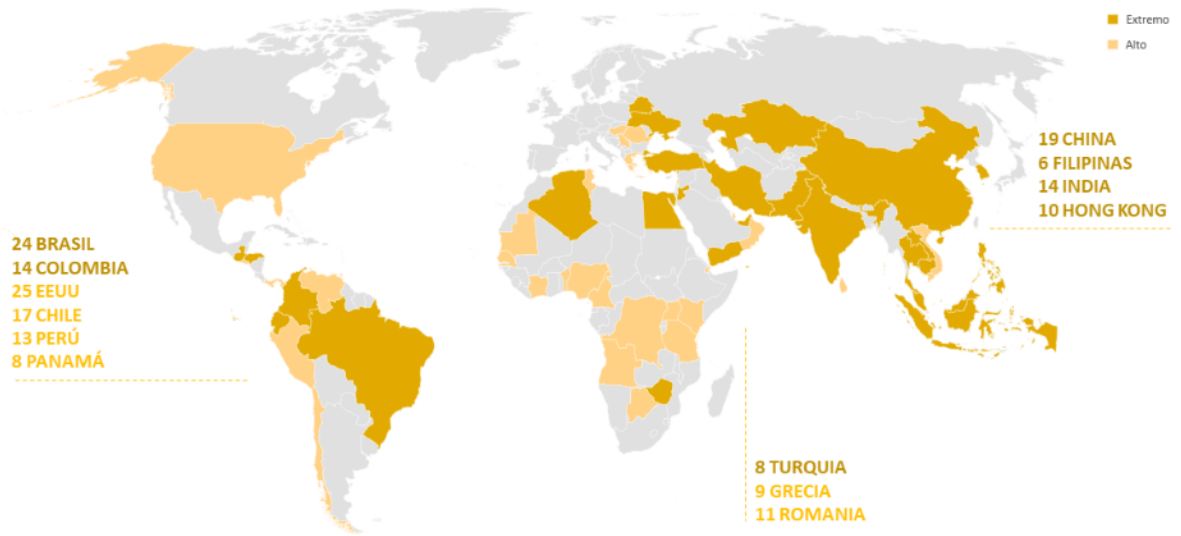
⁴³¹ [wcms_794492.pdf \(oit.org\)](#)

⁴³² [España registra en 2020 el peor año de desempleo desde 2012: 527.900 parados más - Economía - COPE](#)

3.6 DERECHOS LABORALES



Mapa 3.6.1. Países de riesgo en derechos laborales con mayor presencia de empresas del IBEX 35



Fuente: Elaboración propia

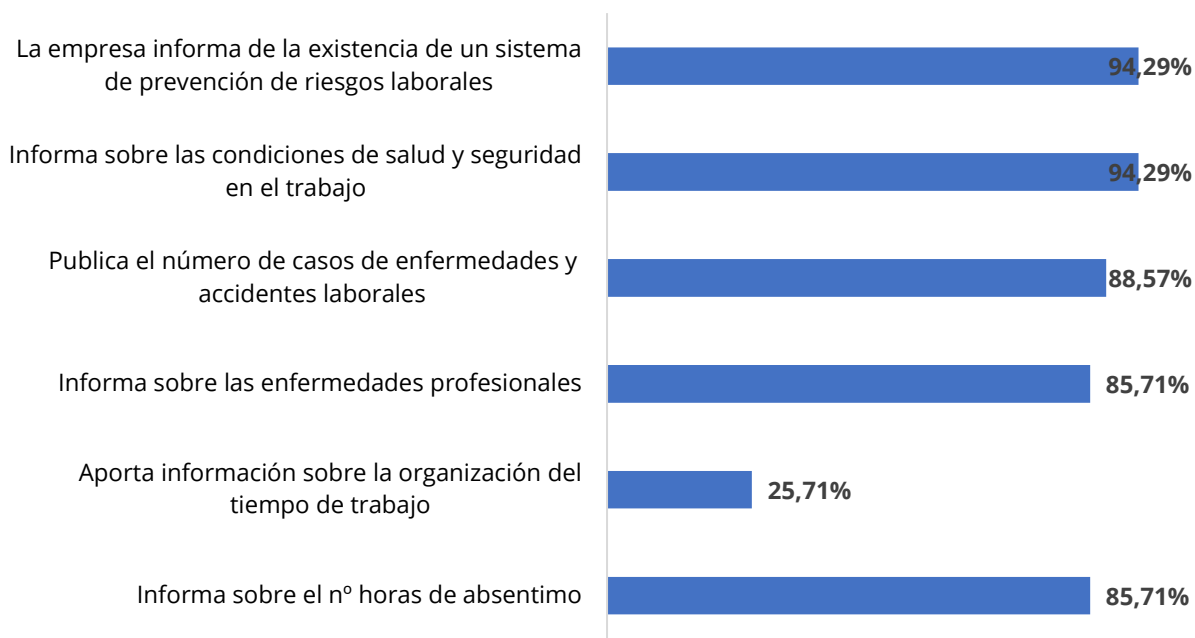
2. ANÁLISIS DE DERECHOS LABORALES

2.1. Salud y seguridad

En España, las cuestiones sobre protección de la salud y la seguridad laboral se encuentran 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 cuenten con plantilla. Estas cuestiones se han analizado a través de un total de 21 indicadores que abarcan tanto aspectos sobre los que las empresas están obligadas a informar en virtud de lo estipulado por la Ley 11/2018 como otros que se consideran importantes para conocer el desempeño de las empresas en este ámbito. En concreto, la Ley establece que las empresas tienen que informar sobre *“condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo”*.

Gráfico 3.6.3. Nivel de cumplimiento indicadores salud y seguridad



Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



DDLL.1 La empresa informa sobre las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.

Son 33 las empresas que en 2020 aportan información, **sobre las condiciones de salud y seguridad en la empresa** al igual que en 2019.



MALA PRÁCTICA: **Merlín Properties** al igual que en 2019 no aporta información sobre la dimensión de salud y seguridad en sus documentos.

DDLL.2 La empresa informa de la existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales.

La existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales es fundamental para asegurar el bienestar y la seguridad de las personas que trabajan en una compañía. En total, son **30 las empresas que informaron en 2020**. Sin embargo, hay que destacar que, a la hora de explicar su desempeño en este aspecto, las empresas siguen aportando información poco sistematizada. Las 5 empresas que no aportan esta información son Amadeus, Bankinter, IAG, Inmobiliaria Colonial y Merlín Properties.



BUENA PRÁCTICA: Desde 2020 **Viscofan** cuenta con la certificación OHSAS 18001 en todas las plantas productivas.

Son **23** las empresas que informan de que ese sistema ha sido implementado según la certificación OSHAS 18001 (el año pasado fueron 22).

De estas 23 compañías, **son 13 las que aportan una descripción de los trabajadores, actividades y centros de trabajo cubiertos por el sistema de salud y seguridad**. Estas 13 empresas son Acciona, Almirall, Cellnex Telecom, CIE Automotive, Enagás, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Inditex, Red Eléctrica Corporación, Siemens Gamesa, Telefónica, Viscofan.

3.6 DERECHOS LABORALES



DDLL.3. La empresa pública el número de casos de enfermedades y accidentes laborales.

Son 31 las empresas del IBEX 35 que publican el número de casos de enfermedades y accidentes laborales, frente a las 27 que lo hicieron en 2019.

33 empresas aportan información sobre la frecuencia de los accidentes (el mismo número que en 2019), mientras que 31 empresas desglosan los accidentes por gravedad (33 compañías en 2019). El número de empresas baja a 26 si lo que se analiza son las que informan de los accidentes por sexo, una más que el año anterior.

Solo hay 3 empresas, Endesa, Iberdrola e Indra, que aportan datos de todos los países en los que están presentes y 18 aportan datos comparados con los del año anterior. Esto supone dos más que en 2019.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** a la hora de informar sobre siniestralidad da el dato por países (España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, México y resto de países) y dentro de cada territorio se refiere al número de accidentes por sexo, tipo de accidente, severidad, gravedad y enfermedades profesionales.



MALA PRÁCTICA: **Amadeus** no da ningún tipo de información sobre siniestralidad laboral en el entorno de la compañía.

DDLL.4. La empresa informa sobre las enfermedades profesionales.

Hay **30 empresas que informan sobre enfermedades profesionales**, frente a las 27 que lo hacían el año anterior. Sin embargo, tan **solo 13** aportan información **desagregada por sexo**. Merece la pena destacar que a la hora de informar sobre enfermedades profesionales muchas compañías se limitan a decir que no se han producido enfermedades profesionales. Hay algunos, como es el caso de Aena o BBVA, que aseguran que no han identificado puestos de trabajo con riesgo de padecer enfermedades profesionales.



BUENA PRÁCTICA: **Grifols** informa de que se han identificado "3 enfermedades profesionales en EEUU (2 hombres, 1 mujer) y 1 enfermedad profesional de una mujer en ROW, entre ellas enfermedades ergonómicas". La empresa informa por país, sobre el número de casos y el tipo de enfermedad.

DDLL.5. La empresa aporta información sobre la organización del tiempo de trabajo

La organización del trabajo hace referencia al proceso de decisión por el que se resuelve la forma en la que la empresa va a desempeñar las tareas que le llevan a cumplir sus objetivos. Este es uno de los indicadores sobre los que tienen que dar cuenta las empresas afectadas por la norma sobre información no financiera.

9 empresas informan sobre la organización del tiempo de trabajo. Se tratan de Acerinox, ACS, Almirall, Caixabank, Cellnex, Amadeus, Inditex, Banco Santander y PharmaMar.

DDLL.6. La empresa informa sobre el número de horas de absentismo

Se han encontrado **30 empresas que informan del número de horas de absentismo**, cuando el año pasado eran 28.

Existen otras 5 empresas que informan sobre el índice de absentismo: Bankinter, Enagás, Merlin Properties, Banco Santander, y Viscofan. De las dos empresas restantes, Cellnex dice que informa en unas tablas, pero no se han encontrado las mismas y Siemens Gamesa informa de días de absentismo.



BUENA PRÁCTICA: Telefónica Informa de las horas de absentismo en su grupo por países y dentro de cada país por sexo. Además, compara los datos con los de 2019.

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 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 63 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 la igualdad de oportunidades (61,43)** mientras que las condiciones de contratación bajan respecto a 2019 (con un promedio de 58,49). La menor puntuación ha sido obtenida en relación con la transparencia sobre aspectos relacionados con las condiciones salariales (44,25).

2.2.1. Condiciones salariales

Según las conclusiones del Informe mundial sobre salarios de la OIT, en la edición 2020-2021⁴³³, los cuatro años anteriores a la pandemia de COVID-19 (2016-2019), el crecimiento del salario en el mundo osciló entre el 1,6 y el 2,2 por ciento; al excluir a China de la muestra, la fluctuación del crecimiento del salario es inferior.

Según la OIT, *"la pandemia de COVID-19 provocó que en el primer semestre de 2020 los salarios mensuales de dos terceras partes de los países sobre los que se disponía de datos oficiales se redujeran o crecieran más lentamente; además, es probable que en el futuro cercano la crisis ejerza una inmensa presión a la baja sobre los salarios"*.

De hecho, el año 2021 se cerró con la menor subida salarial pactada en los convenios colectivos de los últimos cuatro años. En concreto, al cierre del ejercicio el incremento retributivo medio pactado para 7,6 millones de trabajadores que habían firmado un nuevo convenio o revisado sus condiciones pactadas en años previos fue del 1,47% en diciembre, según los datos provisionales publicados por el Ministerio de Trabajo⁴³⁴.

La consecuencia más directa de **la crisis es que no ha afectado por igual a todos los trabajadores**. En este sentido, destaca que *"Según las nuevas proyecciones globales de la OIT, en 2021 sólo el 43,2% de las mujeres en edad de trabajar tendrá un empleo, en tanto que el 68,6% de los hombres estará trabajando, un nivel que recupera el índice de ocupación masculina previo a la emergencia sanitaria"*. La OIT explicó que, si bien el empleo femenino crecerá más rápidamente que el de los hombres el año entrante, no alcanzará a compensar la pérdida sufrida por la pandemia y el nivel de ocupación no llegará a la marca de 2019. Los datos del nuevo análisis⁴³⁵ de la OIT indica que entre 2019 y 2020, el empleo de las mujeres decreció un 4,2%, es decir, perdió 54 millones de puestos de trabajo, mientras que el de los hombres se redujo en un 3%, o 60 millones de trabajos.

⁴³³ [Informe mundial sobre salarios 2020/2021 de la OIT](#)

⁴³⁴ [Las congelaciones de sueldos se disparan en los convenios y ya afectan al 16% de empleados | Economía | Cinco Días \(elpais.com\)](#)

⁴³⁵ [Avanzar en la reconstrucción con más equidad: Los derechos de las mujeres al trabajo y en el trabajo, en el centro de la recuperación de la COVID-19. OIT, julio 2021](#)

3.6 DERECHOS LABORALES



El Informe Mundial sobre Salarios 2020-2021 analiza también las tendencias de los salarios en 136 países en los cuatro años anteriores a la pandemia. Se observa que el crecimiento mundial del salario real osciló entre el 1,6 y el 2,2%. Los salarios reales aumentaron más rápidamente en Asia y el Pacífico y en Europa Oriental, y con mucha más lentitud en América del Norte y Europa Septentrional, Meridional y Occidental.

A nivel mundial, aproximadamente 327 millones de asalariados perciben una remuneración equivalente o inferior al salario mínimo por hora vigente. Esta cuantía representa el 19% del total de los asalariados, y abarca 152 millones de mujeres.

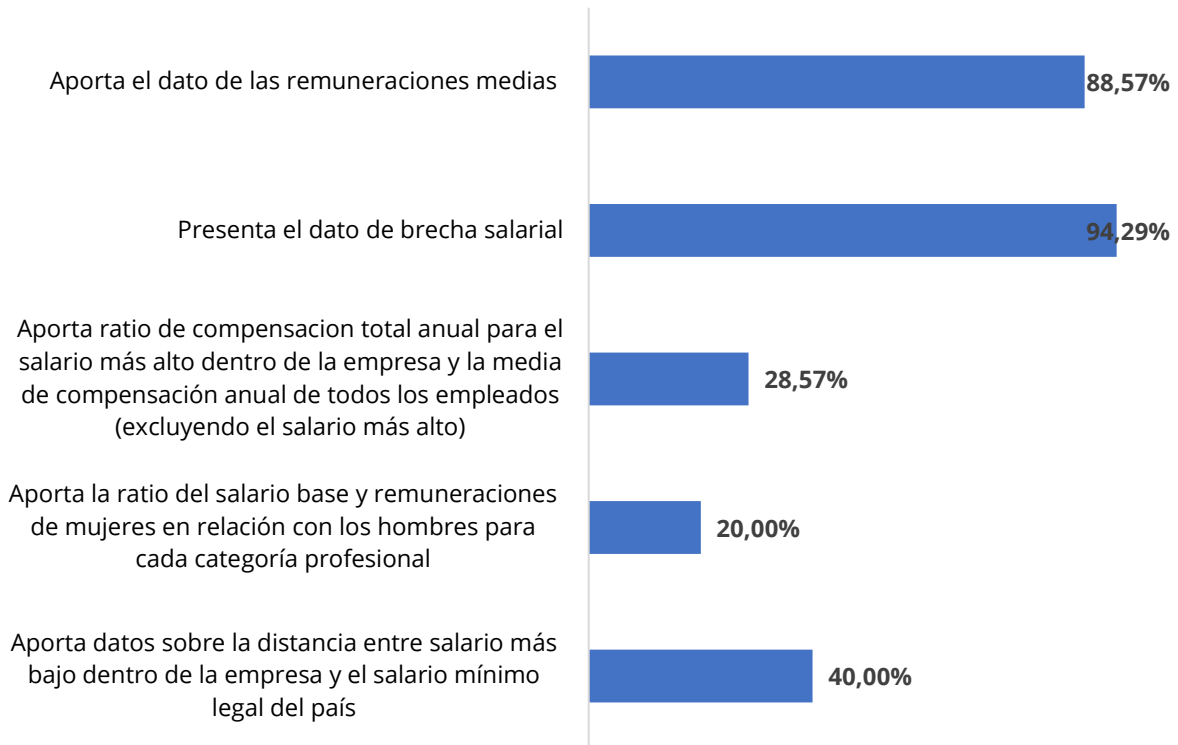
Teniendo en cuenta la información recogida por la OIT en este y otros informes anteriores, resulta especialmente relevante que las empresas del IBEX 35 reporten sobre los países en los que desarrollan su actividad. En este sentido, hay que subrayar que las empresas del IBEX 35 operan o tienen presencia en 28 países considerados de riesgo extremo de vulnerar los derechos laborales básicos y que 25 de las 35 empresas están en al menos uno de estos territorios. Con todo, este es 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.

3.6 DERECHOS LABORALES



Gráfico 3.6.4. Nivel de cumplimiento indicadores condiciones salariales



Fuente: Elaboración propia

DDLL.7 La empresa informa de las medidas de prevención colectivas que se han adoptado a causa de la pandemia y si ha facilitado a las personas trabajadoras los EPI y medidas de protección necesaria a causa de la pandemia

Las empresas que informan de las medidas de prevención colectivas que se han adoptado a causa de la pandemia son 34. La única empresa que no informa es Indra.

Solo 25 empresas informan sobre si han facilitado a las personas trabajadoras los EPI y medidas de protección necesaria a causa de la pandemia. La mayoría de las empresas que informan afirman haber facilitado dispositivos de protección y profilaxis necesarios para su seguridad.



BUENA PRÁCTICA: **Acerinox** en 2020 creó un Comité de Seguimiento del Covid (Emergency Response Team) que coordinara las medidas. Se establecieron protocolos y planes de acción, se suprimieron viajes y reuniones, fomentando el teletrabajo. Acerinox se ha convertido en la primera empresa siderúrgica que consiguió el certificado AENOR frente al COVID-19. El sello certifica que las medidas de seguridad desarrolladas por Acerinox respetan los criterios

3.6 DERECHOS LABORALES



y recomendaciones de las autoridades sanitarias y ofrecen espacios de trabajo seguros a sus empleados, clientes y proveedores en su planta.

DDLL.8. La empresa aporta datos sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y el salario mínimo legal del país

Tal y como establecen los estándares de reporte de GRI, *“proporcionar salarios por encima del mínimo legal ayuda a contribuir al bienestar económico de los empleados. El impacto de los niveles de salario es inmediato y afecta directamente a los individuos, las organizaciones, los países y economías. La distribución de los salarios es crucial para eliminar desigualdades, tales como la diferencia de salarios entre hombres y mujeres o entre nacionales y migrantes”*.

Se ha detectado que solo **14** empresas del IBEX 35 aportan datos sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y el salario mínimo legal del país frente a las 13 que lo hicieron el año anterior. Se trata de AENA, ArcelorMittal, Bankinter, Cellnex, Enagas, IAG, Iberdrola, Indra, Meliá Hotels, PharmaMar, Repsol, Banco Santander, Telefónica y Viscofan. Hay que señalar, además, que, de estas 14 compañías, solo **9 ofrecen datos por país**.



MALA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial, Merlín Properties, Almirall** no dan información sobre salarios.

DDLL.9. La empresa aporta la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional

Son 7 las empresas del selectivo IBEX 35 que publican la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional. Son Acerinox, Almirall, Enagás, PharmaMar, Red Eléctrica, Repsol y Telefónica. Sobre este indicador hay que señalar que la información que dan las empresas no es uniforme y, mientras en ocasiones se informa en relación con el salario base, en otros las compañías aportan información en la que incluyen complementos retributivos.

3.6 DERECHOS LABORALES



BUENA PRÁCTICA: **Almirall** incluye en una tabla del Estado de Información no financiera informando por países y comparando con el año anterior.

DDLL.10. 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 10 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 Acciona, Bankia, Bankinter, Enagás, Ferrovial, Indra, Mapfre, PharmaMar, Red Eléctrica y Repsol. El año pasado eran 9 las empresas que facilitaban esta información.



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 siete países (cinco en 2019) y a parte da los datos de la remuneración de la alta dirección e incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada y explica "*como retribución total anual media de toda la plantilla se ha considerado la retribución media anual en efectivo devengada. Se han considerado las siguientes partidas de los costes de personal: Salario base y complementos fijos, Antigüedad, Complementos variables, Horas extraordinarias y Otras remuneraciones*". Además, señala que "*los datos de la alta dirección del Grupo a nivel mundial no se incluyen en España y sí se reportan en los datos de la sociedad Repsol, S.A.*".

DDLL.11. La empresa presenta el dato de brecha salarial.

El alcance de la igualdad de género aparece entre los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. A nivel nacional, los retos puestos por la Agenda 2030 y por la Directiva 2014/95/UE han sido recogidos por la Ley 11/2018 que, entre otras obligaciones, impone a las empresas el desglose de información sobre la brecha salarial dentro de su entorno laboral.

Según se ha podido comprobar en el análisis de los datos reportados por las empresas del IBEX 35 en sus informes anuales, la Ley 11/2018 ya ha producido cambios en la política informativa de las compañías. En 2017, de acuerdo con el análisis realizado por el Observatorio de RSC sobre la información proporcionada por las empresas del IBEX 35 en materia de RSC, solamente 12 empresas publicaban datos sobre las diferencias entre la remuneración de hombres y mujeres. En 2019 fueron 34 las empresas que aportaron datos sobre brecha salarial mientras que en 2020

3.6 DERECHOS LABORALES



han sido **33 las compañías que han informado sobre brecha de género. 2 de ellas informan que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.** Se trata de Inditex y ArcelorMittal.

Frente a las seis empresas que en 2019 daban el dato de **brecha salarial por edad, en 2020 han sido 10:** Almirall, Arcelormittal, Banco Sabadell, Caixabank, IAG, Iberdrola, Meliá Hotels, PharmaMar, Siemens Gamesa, Telefónica. Asimismo, son 10 las **compañías que informan de brecha salarial por país:** Banco Sabadell, Caixabank, Cellnex, Ferrovial, Inditex, Mapfre, Meliá Hotels, Naturgy, Repsol y Telefónica.

Las empresas tendrían que informar sobre el porqué de la brecha salarial. Si bien algunas empresas aportan una explicación de estos datos, la desigualdad de los salarios a paridad de horas trabajadas no encuentra fundamento lógico.

Del análisis de este indicador se desprende la falta de homogeneidad en el método de cálculo utilizado por las empresas para hallar la brecha salarial y la consecuente disparidad de información imposible de comparar. Por un lado, el valor de la brecha salarial varía dependiendo de que se hayan tomado en consideración los salarios medios o medianos, siendo preferible que las empresas aportasen las dos métricas. Entre las empresas analizadas **solo Ferrovial, Bankia, Amadeus y Endesa** indican tanto la brecha salarial relativa a los salarios medios como la relativa a los salarios medianos, haciendo evidente la variación de valor entre los dos tipos de porcentaje ofrecidos. Asimismo, Telefónica y Mapfre informan de brecha bruta y ajustada, mientras que Naturgy hace referencia a la brecha salarial fija y variable.



BUENA PRÁCTICA: A diferencia de 2019, hay dos empresas más que facilitan el dato de brecha salarial por edades y por países. A **Telefónica y Meliá Hotels** se añaden **Banco Sabadell y Caixabank**.



MALA PRÁCTICA: **Merlin Properties y Solaria** son las únicas dos empresas del IBEX 35 que no informan sobre la brecha salarial. Si bien es verdad que la legislación no le obliga a ello, lo cierto es que hay alguna otra empresa del IBEX 35 que tampoco lo está, como es el caso de Inmobiliaria Colonial, y sin embargo dan información.

DDLL.12. La empresa aporta el dato de las remuneraciones medias

A tenor del análisis de la información de las empresas del IBEX 35 **un total de 31 empresas informan sobre las remuneraciones medias de su plantilla frente a las 33 que lo hacían en 2019.**

3.6 DERECHOS LABORALES



Son cuatro las empresas que no dan esta información: Inmobiliaria Colonial, Merlín Properties y Solaria (las cuales no están obligadas por la Ley) y Almirall.

El cumplimiento desciende, incluso de manera notable, si se tiene en cuenta el resto de la información facilitada por las compañías. Solo hay **28 que comparan los datos con los de años anteriores** (como en 2019), 7 no desgranar los datos por edad (cuando en 2019 eran solo cuatro), 4 empresas no informan de remuneraciones medias por categoría profesional y 4 no informan por sexo.



BUENA PRÁCTICA: **Mapfre** informa de las remuneraciones medias en los países en los que está presente. Da la información por categoría profesional y sexo en los países en los que está presente.

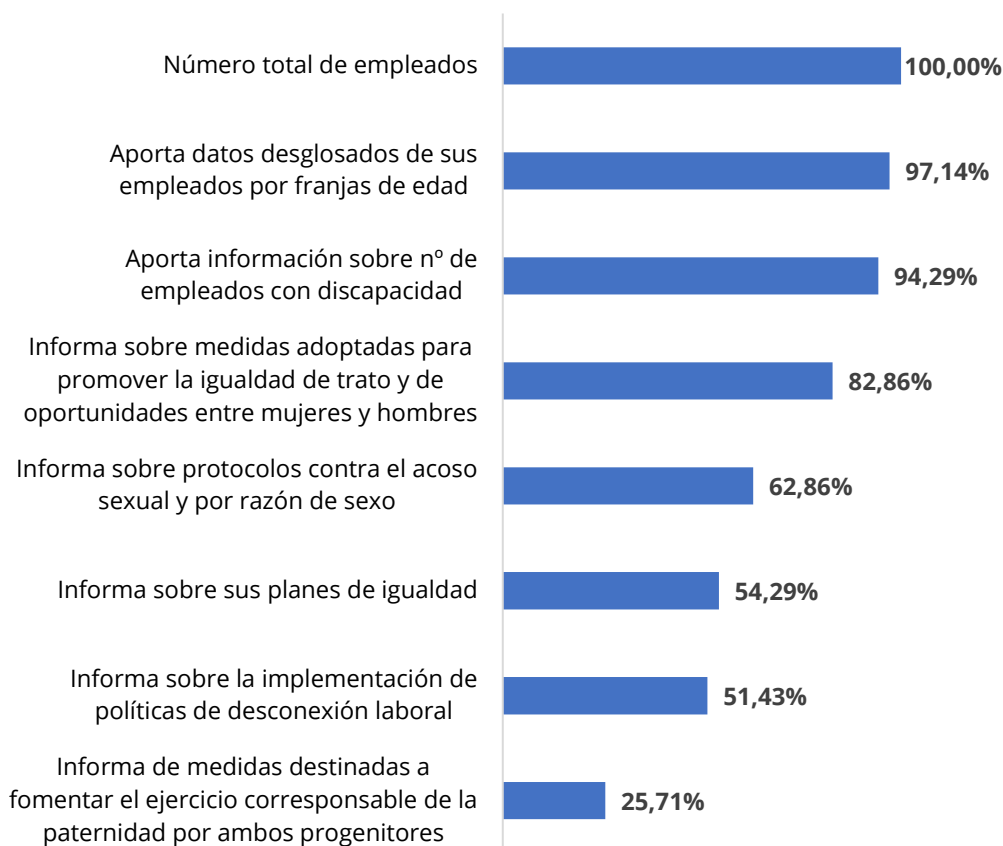


MALA PRÁCTICA: **Almirall** no da información sobre las remuneraciones medias.



2.2.2. Igualdad de oportunidades

Gráfico 3.6.5. Nivel de cumplimiento indicadores igualdad de oportunidades



Fuente: Elaboración propia

DDLL.13. La empresa aporta datos de número total de empleados.

Al igual que el año pasado, **la totalidad de las empresas del IBEX 35 aportan información sobre el número total de personas empleadas en su plantilla**. Respecto al año pasado solo una empresa no da la información de plantilla por **franjas de edad**. Son **26**, frente a las 28 del año anterior, las empresas que informan de su plantilla **por países**. Esto es debido a la entrada en el IBEX de PharmaMar y Solaria que no informan sobre esta cuestión.

En lo tocante a la distribución de la plantilla por categoría profesional, todas las empresas informan y también aportan **el dato de plantilla comparado al menos con el ejercicio anterior**.



MALA PRÁCTICA: **Ferrovial** no aporta información de la plantilla por franjas de edad e indica que “los sistemas de información de Ferrovial no permiten la segregación de contratos por edad ya que no se considera una información material”.

DDLL.14. La empresa aporta información sobre número de empleados con discapacidad.

La Ley General de Discapacidad⁴³⁶ establece en su artículo 42.1 que 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%). Para facilitar a las empresas el cumplimiento de la ley, la norma permite el recurso a vías diferentes a la contratación directa cuando la empresa justifique imposibilidad para incorporar trabajadores con discapacidad.

Son **33** las empresas del IBEX 35 que aportan **información sobre el número de empleados con discapacidad**, lo que supone una más que en 2019.

Sería conveniente que las empresas presentasen esta información al menos por país y categoría profesional. Sin embargo, solamente 7 presentan los datos desglosados por país (Bankinter, Aena, Santander, BBVA Grifols, Naturgy y Siemens Gamesa), y 9, una más que el año pasado, lo hacen por categoría profesional (Almirall, Bankia, PharmaMar, Merlin Properties, Banco Sabadell, Banco Santander, Siemens Gamesa, Viscofan, Solaria).



BUENA PRÁCTICA: **Siemens Gamesa** es la única empresa que informa del número de personas con discapacidad en su plantilla por país y categoría profesional.

DDLL.15. La empresa informa sobre protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.

La gran mayoría de las empresas expresan su compromiso para erradicar el acoso sexual y por razón de sexo en su ámbito laboral. Sin embargo, no todas informan de los medios empleados para evitarlo o hacen público su compromiso.

⁴³⁶ 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.



Son 22 las **empresas que informan sobre la existencia de protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo**, frente a las 17 del año pasado.

Se ha detectado que en bastantes empresas estos protocolos están incluidos en convenios colectivos o en los planes de igualdad, los cuales pueden estar también incluidos en los convenios. Sin embargo, en muchas ocasiones las empresas no hacen públicos estos documentos y para poder consultarlos es necesario recurrir a fuentes sindicales.



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** desde 2016, Bankia cuenta con un Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual, Laboral y por razón de Sexo acordado con la mayoría de la representación sindical de los trabajadores y trabajadoras.

DDLL.16. La empresa informa de medidas destinadas a fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad por ambos progenitores.

La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres⁴³⁷ reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y fomenta una mayor corresponsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de obligaciones familiares. Al margen de lo que establezca la Ley, la conciliación laboral se ha convertido, según el consenso cada vez más generalizado, en una fuente de beneficios para la propia empresa y por eso, cada vez son más las sociedades que ponen en práctica medidas de conciliación. A pesar de ello, las empresas no siempre facilitan información sobre ello.

Según el análisis de la información no financiera hecha pública por las empresas del IBEX 35, de las 35 compañías que conforman este índice, **13 no informan sobre medidas adoptadas para fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad** entre ambos progenitores (Bankia, Caixabank, Enagás, Endesa, Indra, Red Eléctrica y Telefónica). Acerinox, Amadeus, ArcelorMittal, Banco Santander, Bankinter, Cellnex, Ferrovial, Inditex, Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties, PharmaMar, Repsol, Solaria).

Por lo general, la información que publican las empresas sobre este aspecto es muy escasa. En muchas ocasiones estas medidas se encuentran incluidas en documentos como los convenios colectivos o los planes de igualdad, sobre los que las empresas no informan.

⁴³⁷ [Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.](#)

3.6 DERECHOS LABORALES



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** cuenta con un apartado, Organización del trabajo, en el que explica de manera muy pormenorizada las medidas de conciliación y fomento de la corresponsabilidad de la paternidad.

DDLL.17. La empresa informa sobre la implementación de políticas de desconexión laboral.

Del análisis se desprende que la publicación de información sobre el derecho a la desconexión no se ha extendido entre las empresas españolas. Así, de las empresas del IBEX 35 **18 (12 en 2019) informan sobre medidas de desconexión laboral puestas en marcha.**



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex** ha desarrollado una política de desconexión digital para garantizar el derecho a la privacidad de los empleados en relación con el entorno digital y garantizar un descanso efectivo para proteger la salud y seguridad de los empleados. En enero de 2020 se firmaron y presentaron a los representantes legales los trámites relacionados con las medidas de desconexión laboral y registro de tiempos, cumpliendo así con los requisitos legales. El resto de los países del grupo Cellnex no cuentan con medidas de desconexión laboral, a excepción de Cellnex Francia ya que cuentan con Carta de Desconexión.



PRÁCTICA A MEJORAR. **Endesa y REC** señalan que están trabajando para implantar medidas de desconexión laboral.

DDLL.18. La empresa informa sobre las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

A pesar de la importancia de reducir la brecha salarial, el salario no es la única vía para alcanzar la igualdad entre hombres y mujeres. Las empresas necesitan aplicar una serie de medidas encaminadas a asegurar la igualdad de trato y de oportunidades para evitar situaciones tan tristemente extendidas como los *techos de cristal*.

Según el análisis que se ha realizado, de las 35 empresas del IBEX 35 **29 informan sobre las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato entre empleados y empleadas**, son 2 empresas más que en 2019.



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex**, hace público un documento, Política de Equidad, Diversidad e Inclusión, en el que informa de manera detallada de las medidas para promover la igualdad.

DDLL.19. La empresa informa sobre sus planes de igualdad

La ley de igualdad establecía que las empresas con más de 250 personas en plantilla tenían la obligación de negociar con la representación de trabajadores y trabajadoras un plan de igualdad⁴³⁸. Partiendo de esta base, todas las empresas del IBEX 35 tienen la obligación de contar con planes de igualdad. Sin embargo, y a pesar de que todas deberían tener un plan de igualdad, no todas ellas informan sobre el mismo. Las empresas suelen aprobar los planes de igualdad como un anexo de los convenios colectivos. Pero en ocasiones las empresas no publican dichos convenios, por lo que es necesario recurrir a las páginas web de los sindicatos firmantes de esos convenios, o de otros organismos para tener acceso a estos documentos.

Son **19 las empresas que informan sobre sus planes de igualdad** más allá de la mera afirmación de contar con uno. En 2019 esta información estaba disponible en los informes de 13 empresas. Dado que solo una empresa hace público su plan de igualdad y que la ley no establece para estos casos qué información tiene que dar la empresa en el caso de no publicar sus planes de igualdad, se ha tenido en cuenta para considerar que una empresa informa suficientemente que en el EINF o, en su defecto, en otro documento público de la compañía, haya sido incluida información sobre las principales líneas de sus planes de igualdad.



BUENAS PRÁCTICAS: **Siemens-Gamesa** es la única empresa del IBEX 35 que tiene en su web un Plan de igualdad.

Caixabank Ha publicado un nuevo Plan de Igualdad 2020: un acuerdo con el 100% de la representación sindical que amplía los compromisos del Plan de Igualdad de 2011 (protocolos de conciliación, acoso y mediación, parejas de hecho y acuerdo de desconexión digital).

⁴³⁸ El 1 de marzo de 2019 se aprobó el Real Decreto Ley de Medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en el empleo y la ocupación. Esta norma reduce de 250 a 50 el número de personas en plantilla de una empresa para que sea obligatoria la negociación de un plan de igualdad.

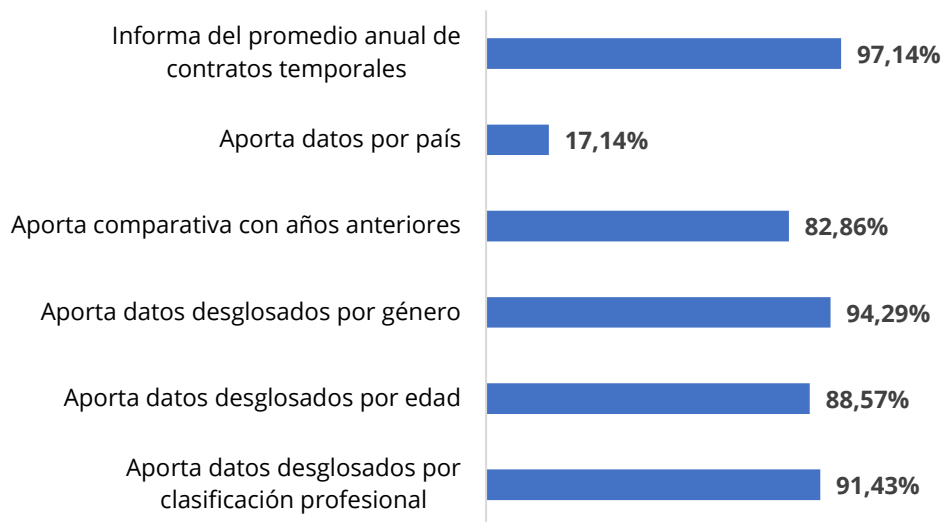


2.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo

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 indicadores contratación temporal



Fuente: Elaboración propia



DDLL.20. Promedio anual de contratos temporales

Según datos de la Encuesta de Población Activa, los ocupados ausentes de su empleo en la semana de referencia han pasado de 3.810.400 en el tercer trimestre de 2021 a 1.938.700 en el cuarto. El descenso se debe a la reducción de la incidencia de las vacaciones. Por su parte, la ausencia por enfermedad se ha incrementado en 109.600 personas este trimestre, mientras que la debida a Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) o paro parcial por razones técnicas o económicas ha disminuido en 31.400. El número de horas trabajadas aumenta un 7,33% respecto del trimestre anterior. En variación anual las horas trabajadas crecen un 2,46% en el cuarto trimestre. Si se compara con el cuarto trimestre de 2019, antes de la pandemia, el número de horas trabajadas es un 3,80% inferior. Los datos del cuarto trimestre reflejan un repunte del trabajo desde casa, fundamentalmente por el trabajo ocasional. El 7,9% de los ocupados (1.586.700) trabajaron desde su propio domicilio más de la mitad de los días y el 5,7% (1.155.200) lo hizo, pero con menor frecuencia, frente al 8,0% y 4,7%, respectivamente, del tercer trimestre de 2021⁴³⁹.

El fenómeno de la temporalidad no es nuevo en España, cuyo mercado laboral está influido por la estacionalidad en sectores como el turismo o la restauración. Sin embargo, la crisis económica y, sobre todo, la gran destrucción de empleo que se produjo en 2020 en los primeros momentos de la pandemia ha mostrado la vulnerabilidad que tienen las personas con este tipo de contratos. De los alrededor de 900.000 empleos destruidos en la última quincena de marzo de 2020 como consecuencia de la pandemia, más de dos tercios eran temporales.

En diciembre 2021, el gobierno aprobó la nueva reforma laboral con el fin de acabar con la precariedad y la temporalidad proponiendo medidas que desincentivan los contratos temporales y que favorecen los contratos indefinidos.

Es importante conocer el nivel de contratos temporales en las empresas para poder conocer los datos sobre calidad en el empleo en las mismas.

Las empresas del IBEX 35 que aportan información sobre número de empleados con contratos temporales son 34, frente a las 35 que lo hacían el año anterior. Solaria es la única empresa que no aporta información.

De estas empresas, **33 dan la información por sexo** (el mismo número que en 2019).

Son 32 las empresas que informan por clasificación profesional. Las que no informan son Enagás, Merlin Properties y Solaria.

⁴³⁹ [epa0421.pdf \(ine.es\)](#)

3.6 DERECHOS LABORALES



Hay **31 empresas que dan el dato de contratos temporales por edad**. Las que no lo hacen son Ferrovial, Meliá Hotels, Merlin Properties y Solaria.

En total, 29 empresas comparan los datos con los del año anterior. Las empresas que no informan son ACS, IAG, Mapfre, Merlin Properties, PharmaMar y Solaria.

Finalmente, hay 3 sociedades que informan de los contratos temporales por país. Son Bankinter, Iberdrola, y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola, Bankinter y Telefónica** cumplen con todos los requisitos y aportan la información desglosada según los criterios anteriores.

DDLL.21. La empresa aporta datos sobre contratos a tiempo parcial

De las 35 compañías que forman el IBEX 35, **30 informan sobre contratos a tiempo parcial** (no lo hacen Almirall, Banco Sabadell, Indra, PharmaMar y Solaria). Son 29 las empresas que informan sobre la división de contratos a tiempo parcial por género y 26 las empresas que informan por edad. Son 27 las empresas que informan por categoría profesional. El año 2019 fueron 31 las que informaron de contratos a tiempo parcial por género, 17 por edad y por categoría profesional. Salvo en la información sobre contratos a tiempo parcial, en el resto de los indicadores no se tiene en cuenta a Red Eléctrica, ya que informa que no tiene personal contratado a tiempo parcial.

Se ha **encontrado 24 empresas que comparan datos con años anteriores** (al igual que en 2019) y, por último, solo hay **3 empresas que informan por país**.

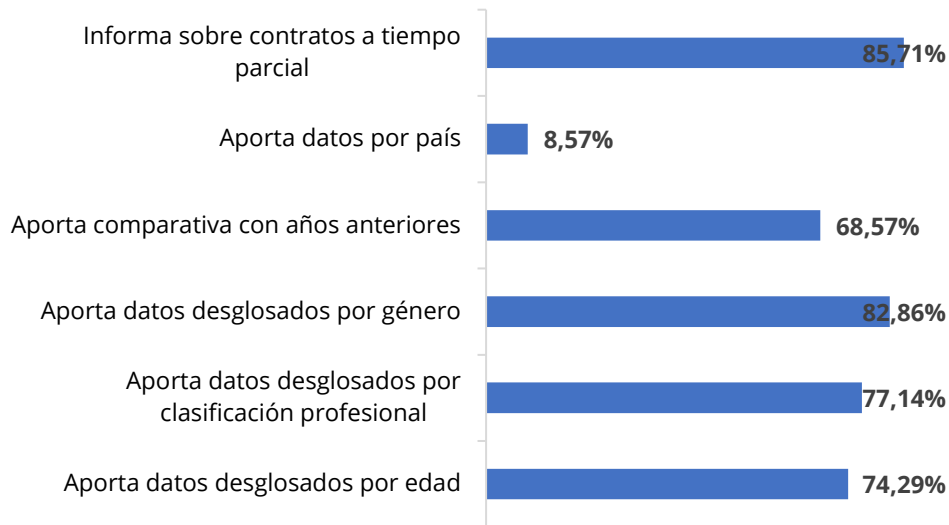


BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola, Bankinter y Telefónica** son las únicas empresas que cumplen con todos los requisitos y aportan la información desglosada según los criterios anteriores. En este sentido, hay que destacar que estas tres empresas dan toda la información tanto sobre contratos a tiempo parcial como contratos temporales.

3.6 DERECHOS LABORALES



Gráfico 3.6.7. Nivel de cumplimiento indicadores contratación a tiempo parcial



Fuente: Elaboración propia

DDLL.22. Número de personas contratadas a través de una ETT

Las empresas del IBEX 35 siguen mostrándose muy reacias a informar sobre el número de personas contratadas a través de una empresa de trabajo temporal (ETT), a pesar de que la externalización y subcontratación de trabajadores y trabajadoras es una tendencia cada vez más acusada.

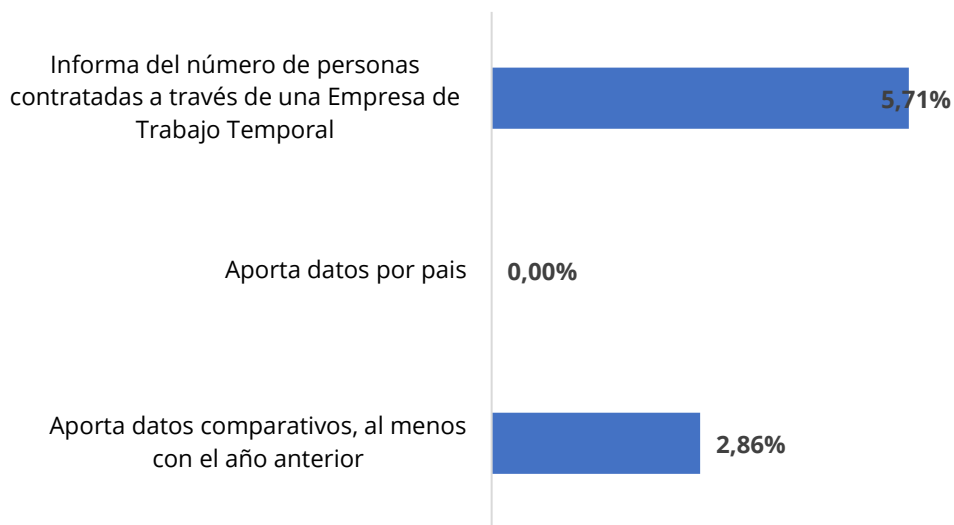
Aunque, para la persona que busca trabajo, la relación con una ETT puede resultar de ayuda para encontrar empleo, la estabilidad de estos puestos de trabajo es muy baja. Además, si bien la ley establece que los trabajadores contratados a través de una ETT reciben el mismo salario base que el resto de la plantilla, pueden quedar fuera de algunas bonificaciones no salariales o ventajas de las que disfrutaban los trabajadores de la empresa usuaria. Además, los sindicatos han llamado la atención en reiteradas ocasiones sobre el hecho de que el abuso del modelo de contratación temporal, en el que las ETT juegan un papel importante, contribuye al debilitamiento de los derechos de los trabajadores y una mayor precarización de sus condiciones de trabajo.

Tan solo 2 empresas del IBEX 35 informan sobre el número de personas contratadas a través de una ETT: Enagás y Red Eléctrica. Hay que destacar, igualmente, que ninguna de estas empresas da la información desglosada por país y solo una, Red Eléctrica, compara la información con años anteriores.



BUENA PRÁCTICA: Enagás Informa que a cierre de 2020 estaban realizando trabajos en Enagás 5 profesionales contratados a través de empresas de trabajo temporal y 56 con beca.

Gráfico 3.6.8. Nivel de cumplimiento indicadores contratación a través de Empresa de Trabajo Temporal



Fuente: Elaboración propia

DDLL.23. La empresa aporta información del número de trabajadores subcontratados y/o trabajadores por cuenta propia

Ya se ha hablado en este informe de la precariedad laboral que hay en España que se manifiesta en forma de un elevado número de contratos temporales, pero este no es el único indicador de esta precariedad de los trabajadores y trabajadoras de este país. Otro elemento importante es lo que se conoce como falsos autónomos, personas que están inscritas en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos pero que realizan sus servicios para una empresa como si fueran trabajadores por cuenta ajena. Este fenómeno no solo perjudica a las personas directamente afectadas, sino que provocan un importante perjuicio a la Seguridad Social, que percibe unas cuotas menores de lo que debería. En este sentido, según una información recogida por la prensa, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha detectado en lo que va de 2020 un total de 9.277 falsos autónomos con los que ha liquidado más de 56,53 millones de euros por cuotas a la Seguridad Social.

3.6 DERECHOS LABORALES

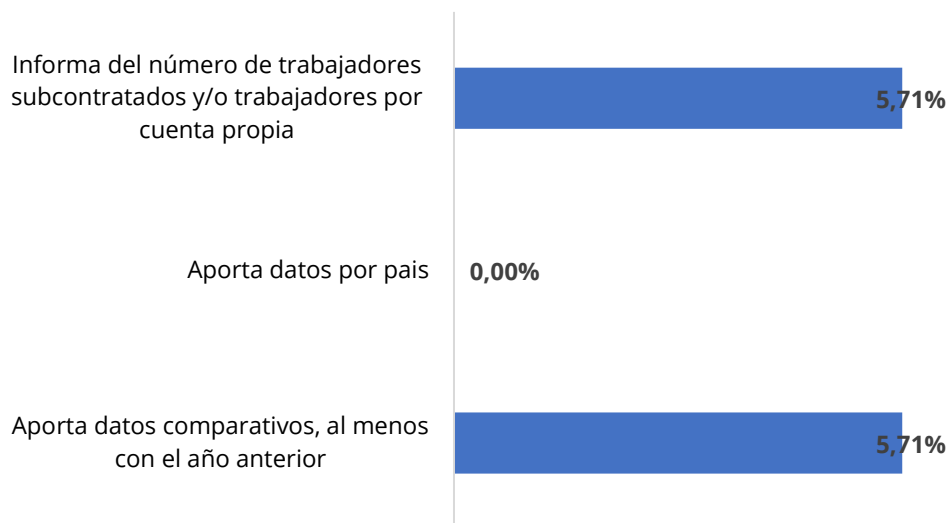


El problema de los falsos autónomos y de la precariedad en el empleo llevó al Gobierno a poner en marcha el Plan director por un trabajo digno 2018-2020⁴⁴⁰, con el que se pretende “recuperar derechos laborales y mejorar la calidad del empleo y de las condiciones de trabajo”.

Dada la situación del mercado de trabajo, la existencia de este indicador se hace más necesaria para poder conocer mejor el desempeño de las empresas en lo que se refiere a las condiciones generales de su plantilla. Sin embargo, dado que esta información no está incluida en la Ley de información no financiera, las empresas muestran cierta relajación a la hora de informar sobre este indicador.

Solamente **2 empresas**, Indra y Amadeus, **informan sobre el número de personas subcontratadas**. Las dos comparan datos con el año anterior, aunque ninguna de estas empresas aporta datos por país.

Gráfico 3.6.9. Nivel de cumplimiento indicadores contratación de trabajadores subcontratados



Fuente: Elaboración propia

⁴⁴⁰ [Plan director por un trabajo digno 2018-2020](#).

3.6 DERECHOS LABORALES



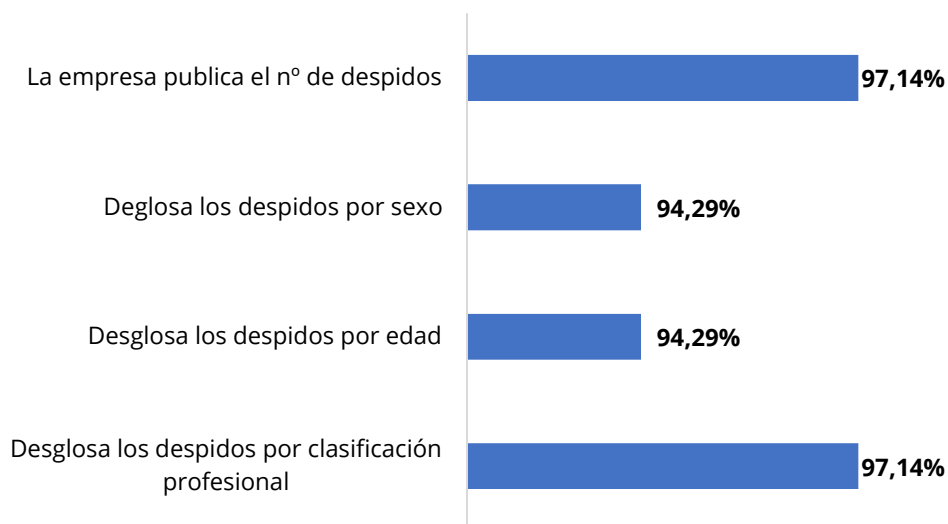
DDLL.24. La empresa informa sobre el número de despidos

En relación con la información básica sobre el número de despidos, **son 34 las empresas del IBEX 35 informan sobre el número de despidos**, en 2019 todas lo hacían.

Las 33 informan de despidos por sexo y 33 lo hacen por edad. Solo Caixabank y Solaria no informan por edad. El año anterior 33 empresas informan de despidos por sexo, y 34 informan de despidos por edad.

Por último, hay que destacar que 34 empresas del selectivo de la bolsa de Madrid informan de despidos por categoría profesional, la única que no informa es Solaria que no está obligada a informar según la ley 11/2018.

Gráfico 3.6.10. Nivel de cumplimiento indicadores de despidos



Fuente: Elaboración propia

DDLL.25. Políticas de formación y horas de formación.

La formación de las personas que forman la plantilla de una empresa es un elemento cada vez más importante y estratégico. Esto es así porque la evolución de las tecnologías y de los procesos productivos obligan a los trabajadores y trabajadoras a adecuar su manera de trabajar a los nuevos procesos, así como a los conocimientos y las habilidades requeridas para estas nuevas maneras de hacer las cosas. Por otra parte, y esto es algo en lo que hacen gran hincapié cada vez

3.6 DERECHOS LABORALES



más compañías, la capacidad de competir de las organizaciones depende de su capital humano; el talento es mucho más difícil de conseguir y mantener que cualquier tecnología. La formación de la plantilla sirve para tener unos recursos humanos más capacitados y, además, más motivados. La importancia de la formación hace que el legislador haya incluido las políticas en el campo de la formación y el número de horas impartidas por la empresa desagregadas, además, por categoría profesional.

Del análisis realizado de la información no financiera se desprende que **31 compañías ofrecen información sobre sus políticas de formación**, las mismas que el año anterior. Las 4 que no informan son Acerinox, IAG, CIE Automotive y Ferrovial. Hay que señalar que, como ya se ha comentado en otro apartado de este informe, existe una gran falta de homogeneización en la presentación de la información sobre este indicador. En la mayoría de las ocasiones, la información sobre la política de formación se encuentra dispersa y presentada de manera poco clara.

Por lo que respecta al **número de horas de formación, las 35 empresas dan el dato.**



BUENA PRÁCTICA: Telefónica informa un año más de las horas de formación por países. En cada país desgana los datos por sexo y categoría profesional.

DDLL.26. ¿La empresa ha practicado el teletrabajo durante la pandemia?

Casi todas las empresas del IBEX 35 ha adoptado el teletrabajo en 2020 debido a las circunstancias excepcionales del confinamiento debido al COVID19. **Son 33 las empresas que informan de haber practicado el teletrabajo en 2020.** De estas, solo 4 (Acerinox, Banco Sabadell, Caixabank, Telefónica) informan de que han sido pactadas las condiciones del teletrabajo con los/as trabajadores/as o sus representantes.

Solo Caixabank y Telefónica informan que han pactado con los/as trabajadores/as o sus representantes algún tipo de compensación económica por los gastos que les podría ocasionar el teletrabajo.

Ninguna informa si se ha incluido alguna reducción de salario mientras que son **19 las empresas que informan que ha facilitado a los/as trabajadores/as las herramientas necesarias para poder trabajar desde casa.**



BUENA PRÁCTICA: Naturgy informa de las herramientas necesarias para poder trabajar desde casa dando también la información por país.

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 tanto de valorar el nivel de la información que las empresas presentan en relación con el respeto de este derecho, la existencia de compromisos al respecto y la información sobre la aplicación o existencia de convenios colectivos en los diferentes países donde la empresa opera, la organización del diálogo social y los procedimientos puestos en marcha por la empresa para informar y negociar con su personal.

DDLL.27. La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva

Son **32** las empresas del IBEX 35 que **reconocen expresamente el derecho de negociación colectiva** en alguno de los documentos que componen sus normas corporativas. Esto representa cinco empresas más que en el año anterior.

Los datos son mejores en lo que se refiere a la hora de informar sobre el **porcentaje de personas cubiertas por convenio colectivo en la empresa**, un dato requerido por la Ley 11/2018. **Si en 2019 todas las empresas informaban, el 2020 informan solo 33.** Las que no informan son Almirall y Solaria.

De las **33** que presentan datos sobre el número de trabajadores sujetos a convenio colectivo, solo **21 (una más que el año pasado) lo hacen para los países donde tienen presencia laboral.**

3.6 DERECHOS LABORALES



BUENA PRÁCTICA: *Acciona, Acerinox, Aena, Amadeus, Bankinter, Cellnex, CIE Automotive, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Mapfre, Naturgy, Banco Santander y Telefónica* cumplen con los tres requisitos: Además de establecer un compromiso, aportan el número de trabajadores sujetos a convenio colectivo y aportan el dato para todos los países donde cuentan con plantilla.

Gráfico 3.6.11. Nivel de cumplimiento indicadores de negociación colectiva



Fuente: Elaboración propia

DDLL.28. La empresa da información sobre la organización del diálogo social

Se han contabilizado **21 empresas** que dan cuenta sobre la organización del diálogo social, una más que el año anterior. Una vez más es necesario destacar la falta de homogeneización a la hora de hablar de este indicador por parte de las empresas.



BUENAS PRÁCTICAS: *IAG* informa que tiene diferentes mecanismos incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con él
CIE Automotive también destaca en la información que da sobre este indicador.
Banco Sabadell Informa en un apartado del EINF de que el Banco Sabadell cuenta con distintos mecanismos de comunicación y escucha de los empleados.

3.6 DERECHOS LABORALES



MALA PRÁCTICA: **Meliá Hotels** y **Ferrovial** recogen en el índice de información no financiera una referencia al diálogo social y al apartado del informe en el que se puede encontrar. Cuando se consulta en las páginas a las que remite el índice se puede comprobar que no se habla nada de esta materia.

DDLL. 29 La empresa ha puesto en marcha algún ERE/ERTE durante la pandemia

En relación a este indicador las empresas aportan muy poca información y, salvo alguna excepción, la única información sobre los ERE y los ERTE puestos en marcha por las empresas tenemos que ir a buscarla en fuentes externas ajenas a las empresas.

Únicamente **7 empresas informan si han puesto en marcha algún ERE durante la pandemia y de estas solo 3 informan si ha sido pactado con los/as trabajadores/as o sus representantes:** Acerinox, Indra, Siemens. Solo **12 empresas informan si han puesto en marcha algún ERTE durante la pandemia y de estas solo una (Acerinox) informa si ha sido pactado con los/as trabajadores/as o sus representantes.**

De estas, solo una empresa informa si con la declaración del estado de alarma se han acordado con la RLT las medidas a adoptar (más allá de medidas de ERTE, ERE o teletrabajo).



BUENA PRÁCTICA: **Indra**, informa sobre los acuerdos alcanzados. “En 2020 Indra y la Representación Legal de los Trabajadores en España alcanzaron dos acuerdos con objeto de transformar las plantillas de las dos sociedades principales: el Acuerdo de prejubilaciones y bajas incentivadas de Indra Sistemas y el Expediente de Regulación de Empleo de Indra Soluciones Tecnológicas de la Información. Indra Soluciones Tecnológicas de la Información (ISTI) y una amplia mayoría de la representación legal de los trabajadores alcanzaron el 19 de noviembre de 2020 un acuerdo que puso fin a un proceso de consultas del procedimiento de reorganización laboral iniciado el 20 de octubre”.

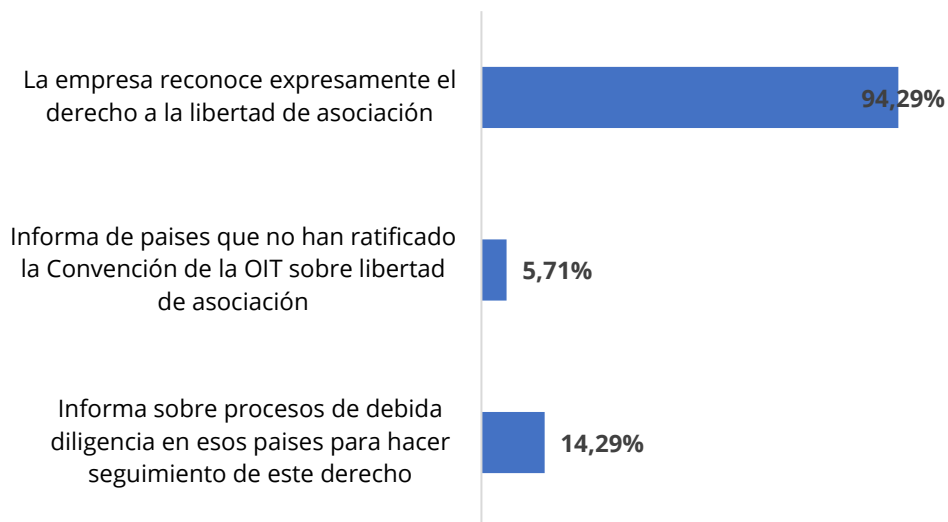


2.3.2. Derecho de libertad de asociación

Como ya se ha señalado anteriormente, el Convenio nº 98 de la OIT establece el derecho a la sindicación y la negociación colectiva. Según la propia OIT, *“estos derechos habilitantes hacen posible promover unas condiciones de trabajo decentes y hacerlas realidad”*. Además, añade la OIT, *“la existencia de organizaciones de trabajadores y de empleadores fuertes e independientes y el efectivo reconocimiento del derecho de negociación colectiva son herramientas esenciales para la gobernanza del mercado laboral”*.

A tenor de lo expuesto, este indicador intenta reflejar el nivel de información que facilitan las empresas sobre el respeto al derecho de libertad de asociación. Además, indaga en si la empresa reporta sobre los países en los que está presente y que no han ratificado la convención de la OIT sobre libertad de asociación y, lo que es muy importante, los procesos de debida diligencia desarrollados por la empresa en estos países para hacer seguimiento de este derecho.

Gráfico 3.6.12. Nivel de cumplimiento indicadores de libertad de asociación



Fuente: Elaboración propia

DDLL.30. La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación

En el análisis de la información facilitada por las empresas se puede comprobar que, al menos en la teoría, respetan el derecho a la libertad de asociación, al menos en España. Pero una cosa es ese respeto y otra que la empresa haga una manifestación expresa del reconocimiento del derecho de la plantilla a asociarse en organizaciones independientes que velen por sus intereses.

3.6 DERECHOS LABORALES



Según este análisis, **33 empresas hacen un reconocimiento expreso del derecho a la libertad de asociación** frente a las 31 que lo hacían en 2019. Merece la pena destacar que solo 6 respecto a las 9 de 2019 no informan sobre el reconocimiento del derecho en la información no financiera, sino que expresan el mismo en otros documentos, principalmente en códigos de conducta y políticas de derechos humanos.

DDLL.31. La empresa reporta el número de países donde tenga presencia laboral que no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación

Al inicio de este apartado de derechos laborales se señalaba que las empresas españolas están presentes en 28 países en los que hay un riesgo extremo. De estos países, 12 no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación (el mismo número de 2019). Hay que señalar que en algunos de estos Estados hay una importante presencia de empresas españolas.

Tabla 3.6.2. Países no firmantes de la convención de la OIT sobre libertad de asociación y presencia empresarial española

Países	Número de empresas
China	19
Bahréin	2
Corea del Sur	5
India	14
Jordania	1
Malasia	6
Laos	1
Irán	1
Bielorrusia	1
Hong Kong	10
Tailandia	5
Brasil	24

Fuente: Elaboración propia

A pesar de estos datos, y al igual que en 2019, **solo 2 empresas informan sobre actividad en países que no han firmado la convención 98 de la OIT**, Acciona e Iberdrola, las mismas que ya fueron destacadas en el informe del año pasado. Asimismo, es necesario señalar que hay 5

3.6 DERECHOS LABORALES



empresas que, si bien es verdad que no informan de este indicador, no es menos cierto que no tienen presencia en países que no han ratificado el Convenio 87 de la OIT. Estas empresas son Bankinter, Cellnex, Endesa, Merlin Properties y PharmaMar.

En este apartado las empresas informan igual que en el ejercicio 2019. Incluso ni las empresas que informan sobre actividad en estos países pueden presumir de aportar una información exhaustiva. En este sentido, Acciona, ACS, Enagás, Amadeus e Iberdrola, son las únicas compañías del IBEX 35 que explican los procesos de debida diligencia en esos países para evitar la vulneración de ese derecho.

Hay otras empresas que hablan de procesos de debida diligencia en países en los que hay riesgo de vulneración de derechos humanos, pero no llegan a especificar si en estos procesos se incluyen cuestiones relativas a derechos laborales en general y a la libertad de asociación en particular, por lo que sería deseable una mayor concreción por su parte.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** informa que en 2020 “ha revisado el diagnóstico de DD.HH. siguiendo la guía del Danish Institute como referencia”. Explica que como parte del análisis ESG, se han analizado las categorías de riesgos de Derechos Humanos en los países en los que la compañía trabaja. Se concluyó que el 38 % de los mercados en los que el negocio de energía está presente y el 59 % en los que el negocio de infraestructuras opera, tienen un riesgo muy grave de vulneración de algún derecho fundamental, según Maplecroft. El negocio de infraestructuras dispone de una Norma de Bienestar de Trabajadores Migrantes que establece unos requisitos mínimos obligatorios para los procesos de reclutamiento, empleo y alojamiento de trabajadores y subcontratistas de proyectos ubicados en los países del Golfo (Arabia Saudita, Baréin, Catar, Emiratos Árabes Unidos, Iraq, Irán y Omán). ACCIONA tiene el objetivo de ampliar el alcance de esta Norma en 2021 a otros países de riesgo en vulneración de los derechos humanos.

2.3.2 Derecho de no discriminación.

El derecho a no sufrir discriminación se puede encontrar recogido en varios instrumentos del corpus normativo internacional de los derechos humanos. 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).

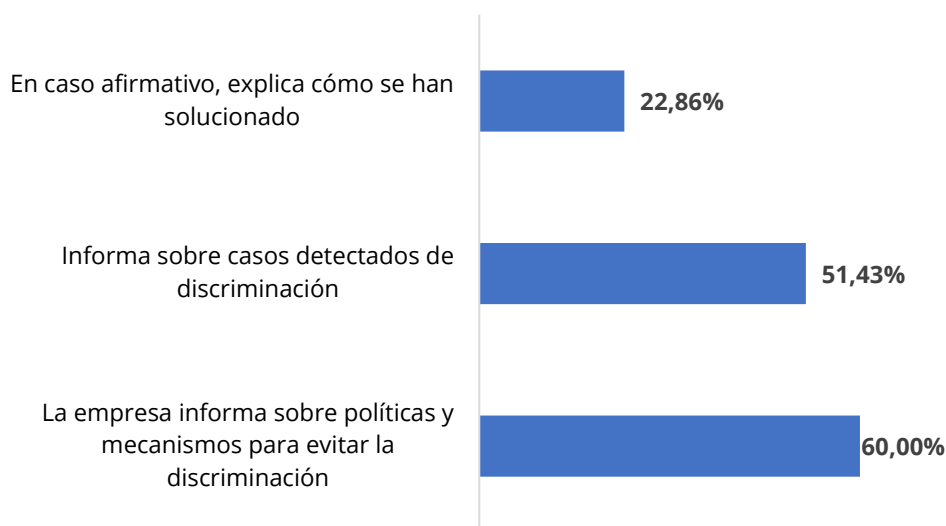
Esta prohibición no solo aplica a los Estados en relación con sus ciudadanos y ciudadanas, sino que también aplica para la ciudadanía entre sí, y así aparecerá recogida en las diferentes legislaciones nacionales.

3.6 DERECHOS LABORALES



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.

Gráfico 3.6.13. Nivel de cumplimiento indicadores de no discriminación



Fuente: Elaboración propia

DDLL.32. La empresa informa sobre políticas y mecanismos para evitar la discriminación.

Este indicador mide el número de empresas analizadas que informan sobre los mecanismos que han desarrollado para evitar la discriminación entre su plantilla.

Son 21 las empresas del IBEX 35 que informan sobre políticas y mecanismos para evitar la discriminación hacia su plantilla, frente a las 19 que ofrecían esta información en 2019. Estas empresas son Acciona, ACS, Aena, Amadeus, ArcelorMittal, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Cellnex, Enagás, Endesa, IAG, Iberdrola, Mapfre, Naturgy, Red Eléctrica, PharmaMar, Banco Sabadell, Telefónica y Solaria.

3.6 DERECHOS LABORALES



Hay que señalar que prácticamente todas las empresas hacen una mención en el Informe de Gobierno Corporativo a mecanismos para evitar la discriminación, pero se refieren solo a la selección de personas para el Consejo de Administración y no a la plantilla en general.

Un total de **21 empresas aportan información sobre casos de discriminación**, tres más respecto a 2019. 5 únicamente aclaran que no han recibido ninguna queja o reclamación en este sentido. Las otras 16 informan haber recibido o detectado casos de discriminación. De estas, 6 explican cómo se han solucionado esos casos (Acciona, CIE Automotive, Iberdrola, Repsol, Banco Santander y Telefónica).

Por otra parte, hay un grupo de 15 empresas que, si bien no hacen mención alguna sobre casos de discriminación, en la investigación desarrollada para este informe no se ha hallado evidencia de que en las mismas se haya producido algún caso de discriminación en 2020. Estas empresas son Aena, Almirall, Amadeus, ArcelorMittal, Banco Sabadell, Bankia, BBVA, Caixabank, Cellnex Telecom, Ferrovial, IAG, Inditex, Mapfre, Siemens Gamesa, Solaria.



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander informa de los casos de discriminación de cómo se han solucionado comparándolos con 2019.



MALA PRÁCTICA: Mapfre indica que se han llevado a cabo casos de denuncias e informa como se han solucionado, pero no especifica el tipo de denuncia, no quedando claro si se refiere a casos de discriminación.

2.3.3. Conflictos laborales

DDLL.33. En caso de que se hayan detectado conflictos laborales en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.

Únicamente **IAG y ACS aportan información sobre la existencia de conflictos laborales en el periodo analizado.**



BUENA PRÁCTICA IAG hace referencia a conflictos laborales en el seno de su plantilla. En concreto, en el Estado de Información No Financiera explica que “Se han realizado consultas a los empleados cuando ha sido necesario y oportuno en relación con la reestructuración impuesta por la pandemia. Cuando ha sido posible, el Grupo ha recurrido a los programas públicos de ayudas salariales. En noviembre de 2020, el sindicato Unite, que representa a los trabajadores del negocio de carga del Grupo en el Reino Unido, realizó una consulta entre

3.6 DERECHOS LABORALES



sus miembros relativa a una convocatoria de huelga en diciembre. En enero 2021 se alcanzó un acuerdo entre el sindicato e IAG.”.

Hay 22 empresas que no hacen referencia a conflictos laborales y sobre las que no se ha encontrado evidencia de que se haya producido conflictividad laboral en 2020.

Por último, un total de 11 empresas no informan sobre conflictos laborales en el ejercicio a pesar de haberse encontrado información que apunta su supuesta existencia, aunque algunos de estos problemas laborales no hayan sido especialmente prolongados o no hayan afectado a un porcentaje significativo de la plantilla. Son Acciona⁴⁴¹, Acerinox⁴⁴², ACS⁴⁴³, Aena⁴⁴⁴, ArcelorMittal⁴⁴⁵, Bankia⁴⁴⁶, Ferrovial⁴⁴⁷, Grifols⁴⁴⁸, IAG⁴⁴⁹, Indra⁴⁵⁰, Naturgy⁴⁵¹.

⁴⁴¹<https://www.elperiodico.com/es/economia/20200928/trabajadores-acciona-protesta-ere-nissan-zona-franca-8131017>

⁴⁴²https://www.abc.es/economia/abci-acciona-comienza-ejecutar-despido-500-trabajadores-planta-nissan-barcelona-202010022052_noticia.html

⁴⁴³<https://www.elestromdigital.com/2020/03/09/el-sercla-intentara-evitar-la-huelga-convocada-en-phoenix-servicios-en-acerinox/>

⁴⁴⁴ https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-11-30/acs-ere-empresas-intecsa_2850867/

⁴⁴⁵ <https://www.larazon.es/economia/20210922/nhukcqxg5asrhjes3sf766wta.html>

⁴⁴⁶<https://www.eitb.eus/es/noticias/economia/detalle/7677345/la-audiencia-nacional-declara-nulo-erte-de-mayo-de-arcelor-mittal/>

⁴⁴⁷[https://digitaldeleon.com/noticias-leon/despidos-de-caixabank-leon-cierre/;](https://digitaldeleon.com/noticias-leon/despidos-de-caixabank-leon-cierre/)

[https://www.merca2.es/2020/06/30/caixabank-bankia-convenio-colectivo/;](https://www.merca2.es/2020/06/30/caixabank-bankia-convenio-colectivo/)

<https://www.merca2.es/2020/09/15/bankia-caixa-prejubilaciones-empleados-retiro-dorado/>

⁴⁴⁸<https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10510702/04/20/Ferrovial-despedira-a-los-2000-trabajadores-del-AVE-el-1-de-mayo-si-Renfe-no-rectifica.html>

⁴⁴⁹ https://cadenaser.com/emisora/2021/12/02/radio_murcia/1638467474_848579.html

⁴⁵⁰<https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10528675/05/20/Iberia-y-Vueling-anuncian-despidos-ante-el-desplome-de-la-actividad.html>

⁴⁵¹ https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/23/companias/1584989117_798241.html

⁴⁵¹<https://www.publico.es/economia/naturgy-vuelve-ampliar-suspension-temporal-300-empleados.html>



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

La Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera y diversidad, en el ejercicio 2020, aplica a 32 de las 35 empresas del IBEX. Las 3 empresas que no están obligadas a presentar el estado de información no financiera son Solaria, Inmobiliaria Colonial y Merlín Properties.

Salud y seguridad

El **87,50%** de las empresas obligadas a informar indican el **número de accidentes y enfermedades**, porcentaje que aumenta más de 10 puntos respecto al año pasado. Los sectores que menos información aportan son el de Servicios de Consumo, donde únicamente 2 empresas -de un total de 4- presentan estos datos en sus EINF y el de Tecnología y Comunicaciones, en el que informan 3 de las cuatro empresas que componen el mismo. Algunas empresas no dan cifras absolutas, sino que se limitan a aportar la frecuencia de las enfermedades o accidentes.

Sobre la gravedad de los accidentes, el 100% de las empresas de los sectores de Petróleo y Energía, Materiales Básicos y Construcción, Bienes de Consumo y Servicios de Consumo presentan esta información y un total de 25 empresas presentan los datos desglosados por sexo. Esto supone un porcentaje del 78,12% de empresas que cumplen su obligación de informar sobre este indicador.

Tabla 3.6.3: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones de salud y seguridad

SALUD Y SEGURIDAD	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	31	96,87%
	Número de casos de enfermedades y accidentes laborales	28	87,50%
	Su frecuencia	30	93,75%
	Su gravedad	30	93,75%
	Desglose por sexo	25	78,12%

Fuente: Elaboración propia



Organización del trabajo

La ley 11/2018 solicita a las empresas que presenten información sobre la **organización del tiempo de trabajo**, pero son únicamente 9 las empresas que en sus EINF aportan algo de información sobre cómo organizan la jornada laboral o los turnos de trabajo. Hay otras muchas empresas que incluyen en sus estados de información no financiera epígrafes bajo el título de Organización del tiempo de trabajo o similar, sin embargo, en los mismos se limitan a dar alguna información, en ocasiones escasa, sobre medidas de conciliación.

Sobre el número de **horas de absentismo**, el sector que más información aporta es el de Materiales Básicos y Construcción ya que sus 7 empresas dan la información. En cada uno del resto de los sectores hay una empresa que no informa.

En relación con las **medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación**, 22 empresas indican algún tipo de información detallada en sus EINF, que permita conocer realmente qué tipo de herramientas utiliza la empresa para que sus trabajadores/as puedan conciliar de manera justa su vida personal y profesional. El sector de Servicios de Consumo es el único en el que todas las empresas aportan estos datos.

Entre las medidas de conciliación, la norma solicita además que las empresas obligadas informen sobre **medidas destinadas a fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad por ambos progenitores**. En este sentido solo 9 empresas informan de manera que se pueda tener una visión fiable sobre este tipo de medidas. Por lo general, la información que publican las empresas sobre este aspecto es muy escasa. En muchas ocasiones estas medidas se encuentran incluidas en documentos como los convenios colectivos o los planes de igualdad, sobre los que las empresas no informan.

3.6 DERECHOS LABORALES



Tabla 3.6.4: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones de organización en el trabajo

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Organización del tiempo de trabajo	9	28,12%
	Número de horas de absentismo	29	90,62%
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	22	68,75%
	La empresa informa de medidas destinadas a fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad por ambos progenitores	9	28,12%

Fuente: Elaboración propia

Empleo

La ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad destina la parte más amplia de las exigencias sobre cuestiones relacionadas con la calidad del empleo proporcionado por las empresas obligadas a las personas que forman su plantilla.

Entre estas cuestiones, la empresa solicita datos sobre la **brecha salarial entre mujeres y hombres**, la totalidad de las empresas que están obligadas por la ley aportan información sobre este indicador. Además, Inmobiliaria Colonial, que no tendría por qué hacerlo ciñéndose a la ley, también informa. No obstante, es necesario señalar que la forma en que aportan los datos no permite la comparabilidad entre ellas, puesto que la forma de medir la brecha, el desglose de datos o las explicaciones al respecto varían mucho entre empresas, incluso dentro del mismo sector. Del análisis de este indicador se desprende la falta de homogeneidad en el método de cálculo utilizado por las empresas para hallar la brecha salarial y la consecuente disparidad de información, lo que hace imposible cualquier comparación. El valor de la brecha salarial varía dependiendo de que se hayan tomado en consideración los salarios medios o medianos, siendo preferible que las empresas aportasen las dos métricas

La Ley 11/2018 establece que las empresas afectadas tienen que incluir entre la información no financiera datos sobre las **remuneraciones medias en la empresa**. Estos datos deben estar desgranados, además, por sexo, edad, categoría profesional y debería ser posible poder

3.6 DERECHOS LABORALES



compararlos al menos con el año anterior. Son un total de 31 las empresas que aportan esta información en sus EINF, todas las obligadas por la ley menos Almirall. Además, todas lo hacen desglosando los datos por sexo y por edad, mientras que 30 desglosan por categoría profesional y 28 empresas presentan datos sobre la evolución de la remuneración. **Un total de 28 empresas presentan el desglose completo tal y como indica la norma mercantil.**

La ley 11/2018 también se interesa por **conocer la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de las sociedades obligadas**. Se trata del indicador menos reportado puesto que únicamente 2 empresas aportan esta información en su EINF.

Por el contrario, el 100% de las empresas aportan el **número total de empleados/as** desglosados por edad y por categoría profesional. De este grupo, solo hay 4 que no aportan datos por sexo, y 24 que aportan los datos por país. La ley pide que los datos sean comparables en el tiempo y 32 empresas desglosan la plantilla en relación con al menos el año anterior.

32 de las empresas aporta el número o **promedio anual de empleados/as con contrato temporal**, todas desglosan el número en función del sexo, un 93,75% lo hace en función de la edad, y un 96,87% por clasificación profesional.

Son 28 las empresas que indican **los contratos a tiempo parcial**, de las que 24 desglosan toda la información requerida por la Ley 11/2018 conforme al sexo, la edad y la clasificación profesional.

La ley 11/2018 establece que las empresas de más de 500 personas en plantilla tienen que informar sobre una serie de indicadores. Uno de estos indicadores pide a las empresas que aporten el **número de despidos** que hubiesen realizado en el ejercicio, desglosando esos datos en función del sexo, la edad y la categoría profesional. La introducción de este requisito propició que en los informes de las empresas incluyeran esta información, algo que no solían hacer. En lo que se refiere a este año, se ha notado una mejora apreciable en el número de indicadores sobre los que informan las compañías. No obstante, y tal como ya señalábamos el año pasado, a tenor de los datos analizados, y teniendo en cuenta que la Ley 11/2018 obliga a las empresas a informar sobre este indicador, parece necesario que se establezcan una serie de criterios de homogeneización en la forma en la que las empresas presentan su información. También sería conveniente que esta información se pudiera segregar por países y por el motivo del despido.

El 100% de las empresas informa sobre el número de despidos en 2020.

Sobre el **número de empleados con discapacidad**, se encuentra información en los EINF de las 32 empresas obligadas.

Otras de las cuestiones que la ley solicita a las empresas en relación con el empleo es información sobre **la implementación de políticas de desconexión laboral**. Un total de 18 entidades

3.6 DERECHOS LABORALES



explican en sus EINF información relacionada con este aspecto. En este caso solo han sido contabilizadas las sociedades que afirman expresamente que han implantado medidas de desconexión laboral y que informan de las mismas.

El derecho a la desconexión digital fuera del horario de trabajo, conocida también como desconexión laboral, se podría definir, *grosso modo*, como la limitación del uso de las tecnologías de la comunicación para garantizar el tiempo de descanso y vacaciones de los trabajadores. Este derecho se ha incluido en el ordenamiento jurídico español con la transposición del Reglamento general europeo de protección de datos⁴⁵² y se encuentra incluido en la Ley Orgánica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales⁴⁵³.

Tabla 3.6.5: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones relacionadas con el empleo I

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL EMPLEO (I)	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Brecha salarial	32	100,00%
	La empresa aporta el dato de las remuneraciones medias	31	96,87%
	Su evolución	28	87,50%
	Por sexo	31	96,87%
	Por edad	31	96,87%
	Por clasificación profesional o igual valor	30	93,75%
	La empresa informa sobre la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	2	6,25%

Fuente: Elaboración propia

⁴⁵² [Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.](#)

⁴⁵³ [Ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.](#) El derecho a la desconexión se desarrolla en el artículo 88.

3.6 DERECHOS LABORALES



Tabla 3.6.6: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones relacionadas con el empleo II

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL EMPLEO (II)	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Promedio anual de contratos temporales	32	100%
	Comparativa con años anteriores	28	87,50%
	Por sexo	32	100%
	Por edad	30	93,75%
	Por clasificación profesional	31	96,87%
	La empresa aporta datos sobre contratos a tiempo parcial	28	87,50%
	Comparativa con años anteriores	23	71,87%
	Por sexo	28	87,50%
	Por clasificación profesional	26	81,25%
	Por edad	26	81,25%
	La empresa pública el número de despidos	32	100%
	Por sexo	31	96,87%
	Por edad	31	96,87%
Por clasificación profesional	32	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.6.7: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones relacionadas con el empleo III

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL EMPLEO (III)	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	La empresa informa sobre la implementación de políticas de desconexión laboral	18	56,25%
La empresa aporta información sobre nº de empleados con discapacidad	31	96,87%	

Fuente: Elaboración propia

Formación

Respecto a la formación de la plantilla de personal empleado, la norma solicita de las empresas información sobre las **políticas de formación implementadas**, algo que cumplen 28 empresas. 32 empresas del IBEX indican el número de horas de formación en sus EINF.

Tabla 3.6.8: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones de formación

FORMACIÓN	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Políticas implementadas en el campo de la formación	28	87,50%
	Cantidad total de horas de formación	32	100%
	Por categoría profesional	30	93,75%

Fuente: Elaboración propia

Igualdad

Son 14 las empresas que informa sobre **medidas adoptadas para promover el empleo**. Estas medidas para promover el empleo con especial atención a colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad como es el caso de Aena, a poner especial foco en el empleo joven y de las mujeres, como Ferrovial.

21 empresas informan sobre **protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo** dentro de su EINF, tal y como indica la ley 11/2018. Aunque por norma general las empresas tienden a explicar sus protocolos contra el acoso sexual en el Estado de Información no Financiera, en muchas ocasiones es necesario consultar otros documentos como códigos de conducta o políticas de derechos humanos, para conocer con más precisión la articulación del compromiso de las empresas contra la discriminación.

En cuanto a las medidas adoptadas para promover la **igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**, un total de 28 empresas aportan explicaciones en su EINF que permitan conocer realmente qué tipo de herramientas está utilizando la empresa.

Solo 19 empresas explican en sus EINF **sus planes de igualdad**, algunas hacen una exposición más o menos detallada de las líneas maestras de sus planes de igualdad. Hay que llamar la

3.6 DERECHOS LABORALES



atención sobre el hecho de que las empresas no hacen públicos sus planes de igualdad. En prácticamente todas las ocasiones, son los sindicatos los que hacen públicos los planes de igualdad.

Tabla 3.6.9: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones de igualdad

IGUALDAD	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	La empresa informa sobre medidas adoptadas para promover el empleo	14	43,75%
	La empresa informa sobre protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	21	65,62%
	La empresa informa de las medidas para a integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	23	71,87%
	La empresa informa sobre las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	28	87,50%
	La empresa informa sobre sus planes de igualdad	19	59,37%
	La empresa informa sobre políticas y mecanismos para evitar la discriminación	20	62,50%

Fuente: Elaboración propia

Relaciones sociales

La ley de información no financiera pide a las empresas que reporten sobre la **organización del diálogo social**, se ha encontrado que solamente 21 de las empresas del IBEX 35 obligadas aportan en sus EINF información que permita conocer este aspecto.

En este indicador se ha tenido en cuenta si la empresa informaba sobre la existencia de comisiones o subcomisiones de seguimiento de los convenios colectivos y otros acuerdos, sobre la pertenencia a algún comité de empresa europeo y la firma de acuerdos internacionales sobre organización de la relación con los representantes sindicales, la existencia de acuerdos marco u otros acuerdos más allá de los convenios colectivos.

3.6 DERECHOS LABORALES



Casi un 97% de las empresas informan sobre el porcentaje de **trabajadores cubiertos por convenio colectivo**, aunque solo el 62,50% aporta datos por país.

La ley recoge también la obligación de informar sobre **procedimientos para informar y consultar al personal y negociar** con ellos, pero solamente 8 empresas responden a este requerimiento en sus EINF. En este se ha valorado que las empresas aporten información sobre los procedimientos que se siguen en la empresa para consultar con la representación de los trabajadores en el caso de que la empresa vaya a acometer modificaciones importantes de las condiciones de trabajo. Además, se ha tenido en cuenta si existe información sobre los canales habilitados para discutir estos aspectos.

Tabla 3.6.10: Número y porcentaje de empresas que informan en su EINF sobre cuestiones de relaciones sociales

RELACIONES SOCIALES	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	31	96,87%
	Aporta datos por país	20	62,50%
	La empresa aporta información sobre la organización del diálogo social	21	65,62%
	Aporta información sobre procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	8	25,00%

Fuente: Elaboración propia



3.1. Conclusiones generales derechos laborales y Ley 11/2018.

La información facilitada por las empresas del IBEX 35 sobre los derechos laborales en los Estados de Información no Financiera ha sufrido una pequeña bajada en 2020 con respecto al ejercicio 2019. Ha pasado de ser la primera dimensión con mejor puntuación en el análisis del ejercicio 2019 a ser la segunda mejor dimensión en el análisis del ejercicio 2020, tras la dimensión de clientes y consumidores.

El hecho de que las 3 empresas con peor puntuación en lo que a la información sobre derechos laborales se refiere, Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties y Solaria, no aporten toda la información que exige la ley 11/2018, al no ser sujetos obligados, pone de manifiesto la necesidad de dicha normativa para que las empresas informen relacionada con la responsabilidad social corporativa en general y con los derechos laborales en particular.

El análisis también indica que las empresas informan más sobre Salud y Seguridad, mientras que la dimensión de Derechos Laborales Básicos ha bajado su puntuación haciendo que la puntuación total sea algo más baja que la de 2019.

Hay indicadores, como el derecho a la negociación colectiva, derecho de asociación, derecho de no discriminación o planes de igualdad, sobre los que las empresas informan, pero no en sus estados de información no financiera, sino en otros documentos. Un caso significativo es el de los planes de igualdad.

Ninguna empresa reporta todos los indicadores requeridos por la ley en lo que se refiere a derechos laborales. Además, no se puede considerar que hayan sido cumplidos los requerimientos de comparabilidad, relevancia, materialidad y fiabilidad dado que en solo unos pocos casos la información es suficiente para entender cumplido este objetivo.

Teniendo en cuenta las carencias en la información presentada, cabría esperar que, en los informes de verificación sobre los estados de información no financiera realizados por verificadores externos, apareciera alguna salvedad indicando la carencia de información en determinados indicadores. En el área de derechos laborales, las conclusiones no contienen recomendaciones u observaciones sobre métodos de medición.

En algunas ocasiones, ocurre que son las empresas mismas las que afirman que un determinado tema no es material (ej. informar sobre la edad de sus trabajadores) y, en consecuencia, entienden que no tienen que informar sobre el mismo, aunque esto signifique anteponer la interpretación del resultado de un estudio de materialidad a una norma con rango de Ley.



3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de clientes y consumidores⁴⁵⁴ tiene un **promedio de 57,43 sobre 100** puntos posibles (año anterior 52,50 sobre 100) y es el área del análisis que obtiene **la mejor puntuación**.

El estudio del Observatorio de RSC se centra en los siguientes aspectos relativos a clientes y consumidores: compromisos y políticas, gestión de la salud y seguridad de los productos, la privacidad y protección de datos, la gestión de quejas y reclamaciones, información, publicidad y marketing, el acceso a servicios básicos y a consumidores vulnerables.

Cientes y consumidores es el área del análisis que obtiene la mejor puntuación de todas las analizadas, con una puntuación de 57,43 puntos sobre 100

Tabla 3.7.1 Empresas mejor y peor posicionadas en el área clientes y consumidores

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
CAIXABANK	1	85,00
IBERDROLA	2	82,64
RED ELÉCTRICA	3	79,72
BANCO SANTANDER	4	76,79
ENDESA	5	75,03
INDRA	6	74,04
BANKINTER	30	43,02
ARCELORMITTAL	31	41,59
ACS	32	36,88
IAG	33	30,45
REPSOL	34	16,74
SOLARIA	35	9,38

Fuente: Elaboración propia

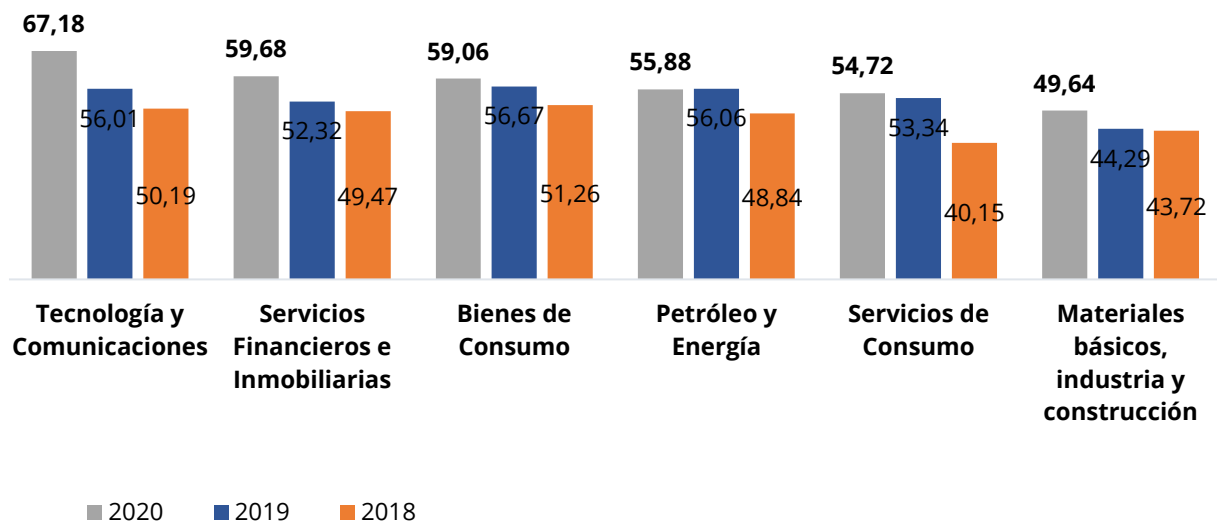
⁴⁵⁴ Los diferentes indicadores analizados en esta área no se aplican a todas las empresas debido a la diversidad de actividades de las empresas del IBEX 35 y, en algunos casos, se ha considerado que no es un aspecto material. En aquellos casos en que un indicador no aplique a las 35 empresas del estudio se indica en el indicador correspondiente.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



El sector mejor posicionado es el de Tecnología y comunicaciones (Amadeus, Cellnex, Indra y Telefónica) con una valoración media de 67,18. Le sigue en mejor resultado el sector de Servicios Financieros e Inmobiliaria con una valoración media de 59,68. El sector de Bienes de consumo, que venía siendo el primero con mejor puntuación en los últimos dos años, ha pasado al tercer puesto (59,06). Esto se ha debido a que han entrado 2 nuevas empresas en el sector (Almirall y PharmaMar) y sus puntuaciones más bajas, provocan una valoración menor del conjunto del sector. El sector de Petróleo y Energía, que la entrada de Solaria, con una puntuación muy baja, ha llevado la puntuación del sector en su conjunto a la baja (55,58). **El sector con menor puntuación es el de Materiales Básicos, Industria y Construcción (Acerinox, Acciona, ACS, ArcelorMittal, CIE Automotive, Ferrovial y Siemens Gamesa) con una valoración media de 49,64.**

Gráfico 3.7.1 Puntuación por sectores en el área de clientes y consumidores



Fuente: Elaboración propia

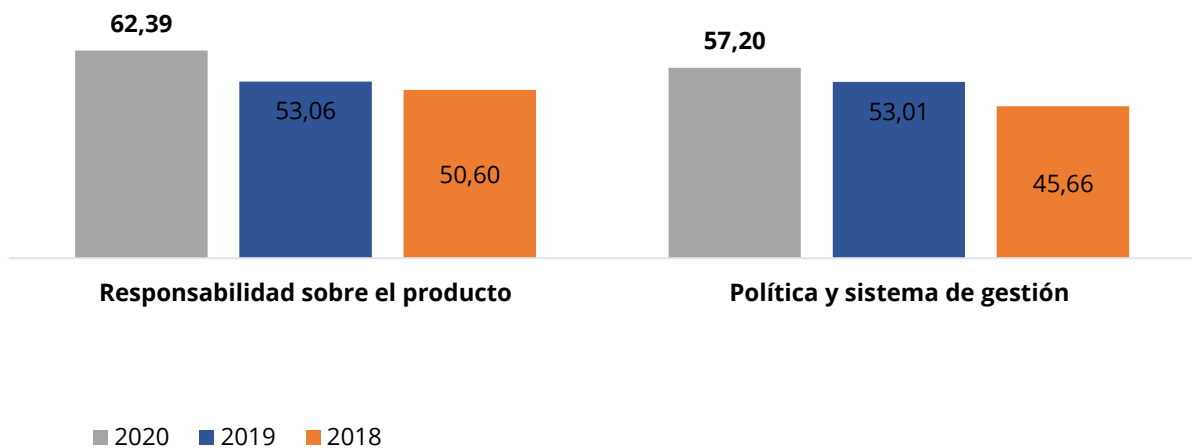
3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Dentro del área de clientes y consumidores se han analizado un total de 53 indicadores, 6 más que en la edición anterior. **Estos seis indicadores están vinculados a la situación creada por la COVID 19**, y están relacionados con el refuerzo de los servicios de atención al cliente, de la protección de datos de clientes y la protección de los consumidores vulnerables.

Los indicadores están distribuidos en dos dimensiones y siete subdimensiones. Las dimensiones son Política y Sistemas de Gestión y Responsabilidad sobre el producto. Las empresas facilitan más información sobre Responsabilidad sobre el producto⁴⁵⁵, que ha obtenido una puntuación media de 62,39 puntos. La dimensión de Política y sistemas de gestión ha obtenido una puntuación media de 57,20.

Gráfico 3.7.2 Puntuación por dimensión en el área de clientes y consumidores



Fuente: Elaboración propia

⁴⁵⁵ Esta dimensión se ha considerado que no aplica a 15 empresas: Acerinox, ACS, Amadeus, ArcelorMittal, Cellnex, CIE Automotive, Enagás, Ferrovial, Indra, Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties, REC, Siemens Gamesa, Solaria y Viscofan



1. CONTEXTO

Los clientes y consumidores constituyen un grupo de interés de suma importancia para la empresa ya que sin ellos la propia existencia de la empresa sería inviable. Por lo que es esperable que las empresas concedan especial dedicación a informar sobre los diversos aspectos que pueden impactar sobre los derechos de los consumidores y clientes.

Por un lado, la empresa, como responsable del producto y servicio y depositaria de la confianza de los consumidores e instituciones, debe implementar mecanismos que garanticen un **acceso justo y de calidad a los productos y servicios, velando por su salud y seguridad**. También, el consumidor necesita disponer de una **información transparente, accesible y comprensible** que le permita adoptar decisiones sobre la adquisición responsable de bienes y servicios, por lo que la empresa tiene la responsabilidad de proveerle de los canales adecuados (comunicación, publicidad, atención al consumidor, herramientas de comercialización, servicio post-venta, etc.) y suministrarle a través de ellos información veraz y en forma que no atente contra los principios de buenas prácticas comerciales. Además, la empresa debe poner a disposición de sus clientes y consumidores **mecanismos de reclamación** que les permita resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, accesible y poco costosa. Mención especial en materia de consumo es la **protección de colectivos vulnerables** y la **accesibilidad a servicios básicos** gestionados por entidades privadas.

Sin embargo, con frecuencia asistimos a **escándalos empresariales** en todo el mundo con diferentes prácticas ilegales o abusivas, como **engaños deliberados** al consumidor que socavan sus derechos. Tal es el caso que salió a luz en 2015 de la empresa Volkswagen conocido como "*dieselgate*", que reconocía 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. Después de seis años, la compañía aún sigue inmersa en procesos judiciales sobre su responsabilidad.⁴⁵⁶ En España también encontramos casos relacionados con **prácticas comerciales abusivas** como la inclusión de cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios, sin la suficiente transparencia y claridad para el firmante de la hipoteca y declarada abusiva en 2013, o más recientemente la sentencia que estableció que era nulo y abusivo que los bancos impusieran a los clientes la totalidad de los gastos de formalización de las hipotecas. O 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 2017⁴⁵⁷.

⁴⁵⁶ [OCU gana por fin la batalla del Dieselgate a Volkswagen](#)

⁴⁵⁷ [Cambridge Analytica: la multa récord que deberá pagar Facebook por la forma en que manejó los datos de 87 millones de usuarios](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



El ejemplo de estos casos y otros nuevos que se van conociendo de abusos sobre los derechos de los consumidores, ponen de relieve la importancia de la regulación y la necesidad de vigilancia de nuevas formas de abuso.

La protección de los derechos de los consumidores, sin embargo, tiene un desigual amparo por parte de las legislaciones de los distintos países por lo que cobra especial importancia la normativa internacional existente.

En el marco de **Naciones Unidas**, las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*⁴⁵⁸ fueron adoptadas en el año 1985, ampliadas en 1999 y revisadas y aprobadas en 2016. 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, tanto en línea y fuera de línea con los consumidores, versan sobre a) Trato justo y equitativo, b) Conducta comercial, c) Divulgación y transparencia, d) Educación y sensibilización, e) Protección de la privacidad, f) Controversias y reclamaciones de los consumidores.

Las directrices promueven además el uso de normas nacionales e internacionales que ofrezcan la orientación pormenorizada acerca de las prácticas recomendables correspondientes a ámbitos específicos tales como el comercio electrónico, los servicios financieros, sustentabilidad, satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones.

⁴⁵⁸ UNCTAD 2016, *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



En 2016 se actualizó el Manual sobre protección del consumidor⁴⁵⁹, publicado por primera vez en 2004 y revisado en 2008. El manual incorpora las nuevas cuestiones recogidas en la nueva versión de las directrices.

En el ámbito de la **Unión Europea**, el programa actual de acción en materia de política de los consumidores se basa en (i) la Directiva sobre Derechos de los Consumidores, en (ii) la Nueva Agenda del Consumidor Europeo y en un paquete de medidas bajo la iniciativa (iii) Nuevo Marco para los Consumidores.

(i) En 2011 la Comisión Europea aprobó la **Directiva sobre Derechos de los Consumidores**⁴⁶⁰ 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.

(ii) La Comisión Europea en noviembre de 2020 aprobó la Nueva **Agenda Europea del Consumidor: Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible**⁴⁶¹, que se basa en la agenda anterior de 2012 (*Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento*⁴⁶²) y en el Nuevo Marco para los Consumidores de 2018.

La Nueva Agenda Europea del Consumidor, tiene como finalidad abordar las necesidades inmediatas de los consumidores ante la pandemia de COVID-19 y aumentar su resiliencia. Presenta una visión de la política de los consumidores de la UE de 2020 a 2025, centrada en cinco ámbitos prioritarios: Transición ecológica, Transformación digital, Respeto efectivo de los derechos de los consumidores, Necesidades específicas de determinados grupos de consumidores y Cooperación internacional.

Entre las prioridades de actuación que se deberán adoptar en los próximos cinco años, la nueva agenda incluye una propuesta legislativa para dotar a los consumidores de mejor información

⁴⁵⁹ UNCTAD, 2017. Manual sobre protección del consumidor

⁴⁶⁰ 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

⁴⁶¹ Comunicación de la comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, Nueva Agenda Europea del Consumidor: Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible /* COM (2020) 696 final

⁴⁶² 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



sobre la sostenibilidad de los productos⁴⁶³, y una propuesta legislativa sobre la justificación de las declaraciones ecológicas⁴⁶⁴.

(iii) En abril de 2018 la Comisión Europea lanzó la comunicación **Un nuevo marco para los consumidores**,⁴⁶⁵ con un paquete legislativo ambicioso para reforzar el marco legislativo y garantizar que todos los consumidores europeos se beneficien plenamente de sus derechos con arreglo al Derecho de la Unión.

Fruto de este marco se han aprobado dos directivas que refuerzan la protección de los consumidores en Europa. En noviembre de 2019 se aprueba la Directiva (EU) 2019/2161 sobre una mejor aplicación y modernización de la protección de los consumidores de la UE⁴⁶⁶. La nueva directiva modifica la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, la Directiva 98/6/CE relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores y la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores.

En noviembre de 2020 se aprueba la Directiva 2020/1828 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores⁴⁶⁷, que deroga la Directiva 2009/22/CE relativa a las acciones de cesación. La nueva directiva exige a los Estados miembros que dispongan en su derecho procesal de un mecanismo de acción colectiva. La directiva no impone el modelo que los Estados miembros deberán implementar, pero enuncia como medidas resarcitorias la indemnización, la reparación, la sustitución, la reducción del precio, la resolución del contrato o el reembolso del precio pagado.

Añadido a estos documentos marco, 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.

⁴⁶³ [Política de los consumidores: reforzar el papel de los consumidores en la transición ecológica](#)

⁴⁶⁴ [Rendimiento medioambiental de productos y empresas: fundamentar las alegaciones](#)

⁴⁶⁵ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo. Un Nuevo Marco para los Consumidores. COM/2018/183 final

⁴⁶⁶ Directiva EU 2019/2161 del Parlamento Europeo y Consejo por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión

⁴⁶⁷ Directiva EU 2020/1828 del Parlamento Europeo y Consejo 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



2. Información a los consumidores. Abarca la publicidad engañosa, prácticas comerciales desleales, entre otras.
3. Protección de los consumidores. Reparación jurídica y solución de diferencias, contratos de consumo, comercio electrónico, servicios financieros, entre otros.
4. Etiquetado y embalaje de los productos.

El cuerpo legislativo en todas estas materias se encuentra configurado por directivas y reglamentos específicos. Además, ciertos sectores, como los de servicios básicos, cuentan con un mayor paquete legislativo, como es el caso del sector financiero, energético y las telecomunicaciones.

En **España**, la legislación en materia de protección de los consumidores está regulada por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre⁴⁶⁸, 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 3/2014⁴⁶⁹.

En 2017 se aprueba ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Además de la normativa estatal, las comunidades autónomas cuentan con un cuerpo legislativo propio de defensa y protección de los consumidores.

Los derechos de los consumidores y la pandemia por la COVID-19

La pandemia por COVID-19 irrumpió en nuestras vidas a principios del año 2020 y su impacto a todos los niveles sigue marcando nuestras vidas dos años después de la declaración de pandemia, el 11 de marzo de 2020, por la Organización Mundial de la Salud (OMS). En España, se declaraba el 14 de marzo de 2020 el primer estado de alarma⁴⁷⁰, y que fue prorrogado hasta en dos ocasiones más, terminando el 9 de mayo de 2021.

⁴⁶⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

⁴⁶⁹ 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.

⁴⁷⁰ Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.



La pandemia por la COVID-19 ha tenido un fuerte impacto en el conjunto de la población y en el ejercicio, reconocimiento y protección de los derechos de los consumidores, tanto en los meses en lo que han durado los estados de alarma como posteriormente.

Por un lado, el no poder disfrutar de los bienes o servicios contratados y ya pagados en su totalidad o en parte y que se vieron alterados por las limitaciones de los estados de alarma que restringieron la movilidad y limitaron la actividad empresarial y comercial. Por otro lado, el aumento de la desigualdad y vulnerabilidad en la población y que sigue afectando al acceso de los consumidores a bienes y servicios básicos y esenciales como el agua, luz, vivienda, servicios bancarios, o imposibilitando hacerse cargo de los pagos.

Ante la necesidad de proteger los derechos de los consumidores y usuarios afectados por la COVID-19, el gobierno aprobó diferentes medidas de apoyo para la protección de consumidores vulnerables, para garantizar la continuidad de los suministros esenciales, la suspensión de plazos de devolución de productos, las condiciones para resolver contratos que no han podido ejecutarse, y otros más. Los principales reales decretos en este sentido son:

- El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, incluye medidas de protección para garantizar los suministros básicos de electricidad, gas y agua para los consumidores, así como en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Entre las medidas adoptadas estaban:
 - Prohibición de cortes de suministro de agua y energéticos a consumidores que tengan la condición de vulnerables,
 - Prórroga de los beneficiarios del bono social
 - los operadores de telecomunicaciones deben mantener los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público contratados por sus clientes, de forma que no podrán suspenderlos o interrumpirlos, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos entre operadores y consumidores
 - Moratoria de deuda hipotecaria para clientes con vulnerabilidad económica
 - Interrupción del plazo para la devolución de productos durante vigencia del estado de alarma. Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line.

- Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Entre las medidas de protección al consumidor se encuentran:
 - Se amplía el colectivo de potenciales perceptores del bono social de electricidad

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



- Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios.

Una vez visto el marco legislativo sobre el que pivota los derechos de los consumidores y el contexto de excepcionalidad marcado por la pandemia entramos en el objeto de nuestro estudio, que es analizar la calidad de la información de RSC en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35, y en concreto la información relativa a clientes y consumidores.

La aprobación en diciembre de 2018 con carácter retroactivo de la **Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad**⁴⁷¹, marca un hito importante. Las empresas a las que le aplique la ley tienen que incluir un estado de información no financiera o un informe separado, siempre que se indique de manera expresa que la información forma parte del informe de gestión, que incluya la información requerida por la ley y se someta a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el informe de gestión.

La Ley 11/2018 exige que las empresas tengan que informar sobre: El modelo de negocio, las políticas y procedimientos de debida diligencia, los resultados de dichas políticas, los principales riesgos e indicadores clave que cumplan con el criterio de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

La ley indica que dichos indicadores deben facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades. Para ello se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.

En relación con los **indicadores clave en materia de consumidores**, la ley solo indica de manera genérica que se deberá informar sobre:

- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores
- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.

Es de esperar que las empresas incluidas en el alcance de este informe aporten información de manera clara y transparente sobre las medidas tomadas para garantizar que se respetan los derechos de los consumidores, así como que informen de los sistemas de gestión utilizados para tal fin y de los resultados obtenidos. Es importante conocer, por ejemplo, los mecanismos y

⁴⁷¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



procedimientos que siguen las empresas para asegurar la seguridad de los productos y servicios que ofrecen al cliente y/o consumidor final, el número de reclamaciones recibidas, los motivos, la resolución de estas e indemnizaciones, y todo ello con un desglose por los diferentes países en los que tienen sus principales mercados.

En el análisis del ejercicio 2020 se han incorporado indicadores relativos a la pandemia. Se ha analizado si las empresas han tomado medidas adicionales para:

- Reforzar los servicios de atención al cliente.
- Proteger los datos de clientes y aumentar la ciberseguridad.
- Proteger a los consumidores vulnerables más allá de las medidas del gobierno.

El presente estudio recoge, 1) los resultados del análisis de la calidad de la información de las empresas del IBEX 35 en relación con clientes y consumidores y 2) el cumplimiento de los requisitos que marca la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.

2. ANÁLISIS DE CLIENTES Y CONSUMIDORES

El selectivo IBEX 35 congrega a una gran diversidad de empresas de sectores diferentes, pero todas tienen en común que cuentan con clientes, bien sea otras empresas o consumidores finales y/o usuarios.

En el presente estudio se utiliza cliente y consumidor/usuario de manera indistinta para el análisis sobre cómo informan las empresas sobre las diferentes dimensiones del área, sin embargo, determinados indicadores solo se aplican a empresas cuyos clientes son consumidores y/o usuarios finales.

A efectos de una mejor comprensión se ha considerado que las empresas del IBEX 35 que cuentan con consumidores y/o usuarios finales son las siguientes:

Tabla 3.7.2. Empresas del IBEX 35 con consumidores y/o usuarios finales por sector

BIENES DE CONSUMO	CONSTRUCCIÓN	PETRÓLEO Y ENERGÍA	SERVICIOS DE CONSUMO	FINANCIERAS	TECNOLÓGICAS
INDITEX	ACCIONA (1) ACS (2) FERROVIAL (3)	ENDESA IBERDROLA NATURGY REPSOL	AENA IAG MELIÀ	BANCO SABADELL BANCO SANTANDER BANKIA BANKINTER BBVA CAIXABANK MAPFRE	TELEFÓNICA

Fuente: Elaboración propia

(1) Acciona. La empresa gestiona el suministro de agua. Gestiona fondos de inversión y planes de pensiones a través de la empresa Bestinver. Inmobiliaria con promoción de viviendas. También cuenta con negocio de movilidad de motorsharing y el Grupo Bodegas Palacio 1894.

(2). ACS. Una de las principales áreas de negocio (servicios a través de empresa CLECE) trabaja con usuarios finales. Solo en España gestiona 179 centros para colectivos vulnerables (residencias y centros de día para la atención a la discapacidad, centros de menores en riesgo de exclusión, centros de protección a la mujer, centros ocupacionales o centros para personas sin hogar). CLECE también opera en Portugal y Reino Unido.

(3) Ferrovial. Tiene líneas de negocio de movilidad (Zity y Wondo). A través de Ferrovial Servicios gestiona centros de mayores y de discapacidad, hospitales, centros de coordinación de urgencias y atención al ciudadano, teleasistencia, servicio de préstamos de bicis Bicing de Barcelona.



2.1 Política y sistemas de gestión

2.1.1. Compromiso y Política

CL.1. La empresa cuenta con una política de protección de los consumidores y clientes.

Un aspecto común en todas las empresas del IBEX 35 es que el compromiso con la protección de los consumidores y/o clientes se encuentra diseminado en diferentes documentos corporativos. Estos compromisos se pueden encontrar en documentos tan dispares como la política de RSC, la política de calidad, la política de medioambiente o en los códigos éticos.

En nuestro estudio, **ninguna empresa del IBEX 35 tiene aprobada una política formal aprobada por el consejo de administración de protección de los consumidores y clientes.**

Solo una empresa, Banco de Santander, menciona que cuenta con una Política de Protección del Consumidor, sin embargo, ésta no figura entre las políticas corporativas del grupo y no hay información que evidencie de que se trata de una política aprobada por el consejo de administración.

Con respecto a los compromisos de protección de los consumidores y clientes, **26 empresas del IBEX 35** (27 empresas el año anterior. Ence y Másmóvil que han salido del índice) **cuentan con una declaración de compromiso hacia los clientes y consumidores, diseminada en diferentes políticas y/o códigos de conducta.**

Si analizamos el tipo de compromiso al que se refiere la empresa, este se puede dividir en 13 empresas que aluden a un compromiso **amplio de protección** (incluye calidad del servicio, seguridad del cliente, protección de datos, comunicaciones publicitarias y acceso a sistemas de reclamación), y 12 empresas con un **compromiso referido solo a la calidad** del producto y/o servicio ofertado y que normalmente, aunque no siempre, incluye la seguridad del cliente.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. En la política de desarrollo sostenible incluye compromisos con los clientes relacionados con la protección del cliente: comunicaciones marketing, salud y seguridad, como es la seguridad en el suministro, acceso energía a clientes desfavorecidos, con discapacidades, confidencialidad, calidad del suministro.



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander. Indica que tiene aprobada una política de protección del consumidor que incluye los principios de protección del consumidor financiero. Se mencionan los 10 principios de protección del consumidor financiero dentro del estado de información no financiero, pero no hay constancia de que se trate de una política corporativa aprobada por el Consejo de Administración.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa.** La nueva política de sostenibilidad tiene un compromiso amplio con los clientes en materia de calidad, salud y seguridad, privacidad y protección de datos, a informar con responsabilidad y garantizar el derecho de los clientes a estar informados con claridad y transparencia sobre las características de los productos y servicios que consumen, compromete a concienciar y promocionar el consumo de energía renovable, a trabajar junto con las administraciones locales y autonómicas y entidades del tercer sector para que ningún cliente en situación de vulnerabilidad se vea privado de suministro energético..

En 9 empresas no se ha encontrado en sus políticas corporativas ningún compromiso con la protección de clientes y/o consumidores. Estas empresas son: ACS, AENA, Almirall, ArcelorMittal, Enagás, Grifols, IAG, Repsol y Solaria. Entre estas se encuentran empresas que dan servicio a consumidores o usuarios finales como: ACS, AENA, Bankinter, IAG y Repsol

2.1.2 Salud y seguridad de los productos

La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad es uno de los principios en los que se basan las políticas de protección del consumidor. Debe contemplar todas las fases del ciclo de vida del producto o servicio, desde la fabricación hasta su uso final. Independientemente del sector de actividad, las empresas deben contar con mecanismos que garanticen la seguridad general de los productos y servicios que ofrece. Desde 2002 se encuentra en vigor la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, que establece a escala comunitaria una obligación general de seguridad para todo producto puesto en el mercado.

La Comisión Europea adoptó en febrero de 2013 un paquete de medidas sobre seguridad de los productos y mejor vigilancia del mercado⁴⁷². En 2019 se aprueba el Reglamento relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos⁴⁷³, mientras que la propuesta de reglamento sobre la seguridad de los productos fue retirada.

En 2020 la Comisión Europea puso en marcha un proceso de revisión de la Directiva 2001/95/CE para adaptarla a los retos actuales y garantizar mejor la seguridad de todo tipo de productos, ya

⁴⁷² <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/product-safety-market-surveillance/>

⁴⁷³ Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la Directiva 2004/42/CE y los Reglamentos (CE) n.º 765/2008 y (UE) n.º 305/2011

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



sea en línea o en una tienda tradicional, y la protección de todos los consumidores. A finales de 2021 se ha presentado la propuesta de la nueva Directiva.⁴⁷⁴

En España, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), recoge en su capítulo III la protección de la salud y la seguridad del consumidor.

Con la entrada en vigor de la Ley 11/2018 de Información no financiera las empresas tienen nuevos requerimientos de información. Sin embargo, la propia Ley no establece qué información es la que deben incluir las empresas y cómo, indicando solo que se deberá informar sobre las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.

La poca precisión de la Ley favorece, por tanto, que la información aportada sea muy dispar entre las empresas, incluso entre empresas del mismo sector. Esta situación dificulta realizar un seguimiento y evaluación de los progresos y no favorece la comparabilidad entre sociedades y sectores.

Unido a esto, mientras la mayoría de las empresas utilizan para la elaboración de la información no financiera el estándar de información de Global Reporting Initiative para informar sobre salud y seguridad de los clientes⁴⁷⁵, algunas empresas no utilizan GRI como estándar de información por lo que publican dicha información a su libre albedrío, dificultando aún más la comparabilidad.

Nuestro análisis en materia de salud y seguridad de los clientes y consumidores se ha centrado en si la empresa aporta información sobre medidas adoptadas para la salud y la seguridad de los consumidores, si informa sobre la realización de evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de los clientes/consumidores, y si la empresa informa sobre incidentes relativos a salud y seguridad de los clientes/consumidores. Para ello se ha tenido en cuenta los requisitos de los indicadores específicos de GRI.⁴⁷⁶

Los indicadores analizados en la dimensión sobre responsabilidad sobre la salud y seguridad de los consumidores se ha considerado que no son materiales para 7 empresas del sector financiero, excluyendo a las 2 inmobiliarias. Estas empresas, en sus estados de información no financiera, aportan información sobre estas cuestiones remitiendo al cumplimiento de las

⁴⁷⁴ Propuesta de REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativo a la seguridad general de los productos, por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 87/357/CEE del Consejo y la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo

⁴⁷⁵ GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

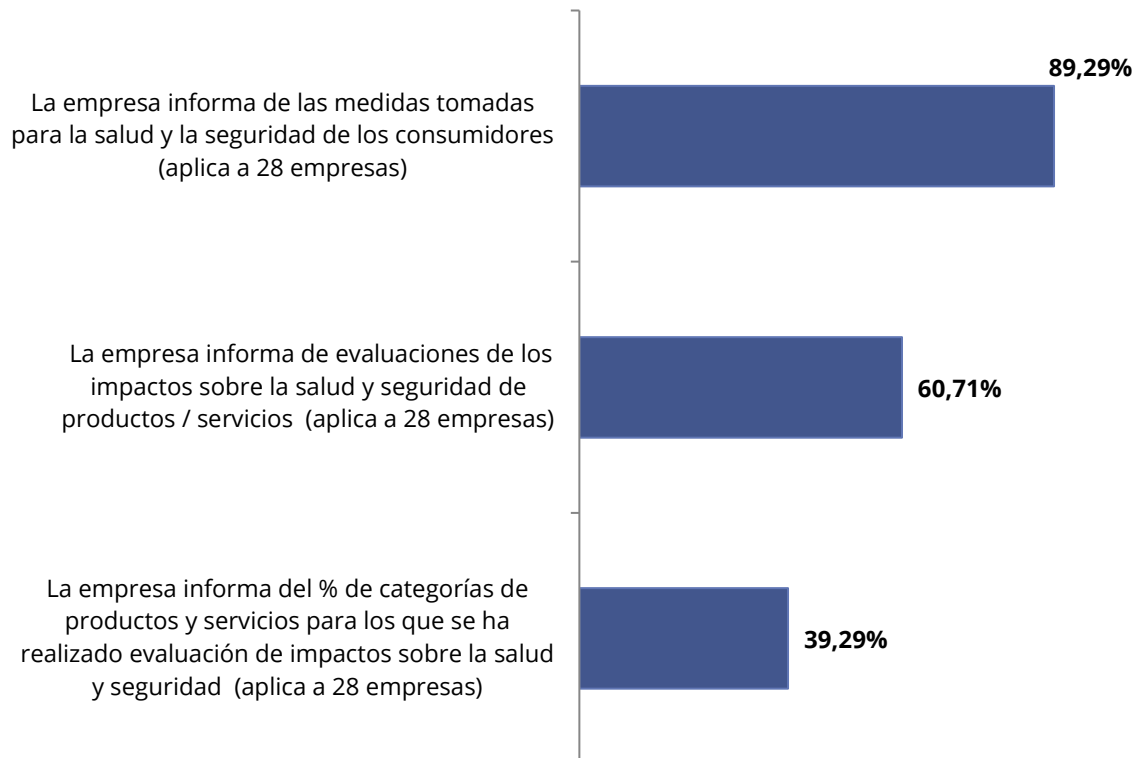
⁴⁷⁶ Global Reporting Initiative. Enfoque de gestión GRI 103 e indicadores 416-1 y 416-2.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



normas MIFID (Markets in Financial Instruments Directive)⁴⁷⁷. Sin embargo, no se ha tenido en cuenta al ser requisitos de obligado cumplimiento impuestos por la UE relativos a la transparencia e información que deben regir los mercados financieros.

Gráfico 3.7.3. Nivel de cumplimiento indicadores salud y seguridad



Fuente: Elaboración propia

⁴⁷⁷ DIRECTIVA 2014/65/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE



CL.2. La empresa informa si realiza evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos / servicios en el ciclo de vida para promover mejoras⁴⁷⁸

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.

25 empresas (21 año anterior) informan que toman medidas para la salud y seguridad de los consumidores, sin embargo, **solo 17 empresas** (igual que el año anterior) **las que aportan alguna información sobre las evaluaciones realizadas de los impactos sobre la salud y seguridad de los productos y/o servicios.**

Las empresas que informan son: Acciona, AENA, Almirall, ArcelorMittal, Endesa, Grifols, Iberdrola, Inditex, Indra, Inmobiliaria Colonial, Melià Hotels, Merlín Properties, PharmaMar, REC, Siemens Gamesa, Telefónica y Viscofan.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. Indica que todos los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas en todas sus fases garantizan que dichos productos llegan al consumidor con el adecuado nivel de garantía para su salud y su seguridad. Con el fin de hacer mejoras, se evalúan los impactos en la salud y seguridad del 100 % de las categorías de productos y servicios significativas. Aporta información sobre evaluaciones de campos electromagnéticos. En 2020 se han realizado mediciones de campo eléctrico y magnético a dos subestaciones (STR Villalba y STR Carreses). En Reino Unido durante el último año, se han realizado pruebas en 25 lugares, tras solicitudes expresas de clientes, y todas las lecturas han resultado estar dentro de los límites legales.



BUENA PRÁCTICA: AENA. Informa de evaluaciones en aeropuertos sobre calidad del aire y sobre contaminación acústica. (diagnostica la exposición acústica global de un año completo en las inmediaciones de los aeropuertos con más de 50.000 operaciones anuales) e informa de los planes de acción.



BUENA PRÁCTICA: Telefónica. Indica que hacen inspecciones y auditorías (10 en 2020) directamente en las fabricantes relacionadas con la seguridad de los productos y enumera los principales tipos de auditoría que realizan. También informa de mediciones sobre campos electromagnéticos. N.º Mediciones Campos Electromagnéticos 48.956.

⁴⁷⁸ Este indicador aplica a 28 empresas. No aplica a: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Mapfre

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Si se sigue profundizando en la calidad de la información, de las 17 empresas que indican que realizan evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos y/o servicios, son **sólo 11 empresas** (igual que el año anterior) **las que aportan el porcentaje de productos y servicios para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad**. Estas empresas son: Acciona, AENA, Endesa, Grifols, Iberdrola, Inditex, Inmobiliaria Colonial, Melià Hotels, PharmaMar, REC y Telefónica.

Solo 11 empresas aportan el porcentaje de productos y servicios para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad.

Por el contrario, 11 empresas del IBEX 35 no informan sobre evaluaciones de impacto sobre la salud y seguridad de los consumidores. Estas empresas son Acerinox, ACS, Amadeus, Cellnex, CIE Automotive, Enagás, Ferrovial, IAG, Naturgy, Repsol y Solaria.



MALA PRÁCTICA: Ferrovial. En tabla de indicadores de información no financiera remite para el indicador GRI 416-1 al capítulo de autopistas y al de innovación. En autopistas informa de iniciativa AIVIA para reducir la congestión y mejorar la experiencia de viajero, su seguridad, la predictibilidad de los tiempos de trayecto y el acceso a contenidos de infotainment desde el vehículo, pero no aporta nada más. Habla de satisfacción de clientes de autopistas. En innovación informa de proyectos de innovación para abrir nuevas oportunidades de negocio. En ninguno de ambos capítulos se informa de evaluaciones sobre salud y seguridad de los usuarios y clientes.



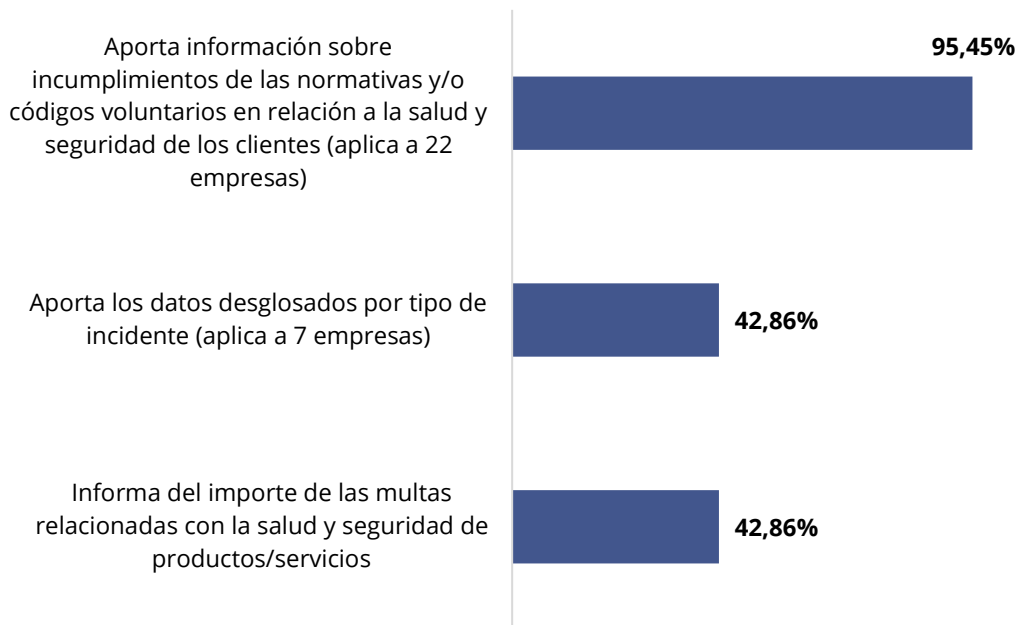
MALA PRÁCTICA: Cellnex. En el índice GRI 416-1 remite a relaciones con clientes en donde expresa compromiso con la salud y seguridad de los clientes, pero no aporta información sobre evaluaciones. En Tabla de información no financiera indica que es un tema No material. Sin embargo, en pág. 172 informa sobre los impactos de sus infraestructuras. Sobre el despliegue de redes 5G no tendrá ningún efecto negativo en la salud de las personas. En relación con emisiones electromagnéticas indica que cumple con la legislación local relativa a las emisiones electromagnéticas de cada uno de los países en los que opera la compañía. En aquellos centros técnicos donde hay presencia de personal de manera permanente realiza mediciones periódicas, de acuerdo con el RD 299/2016. En cuanto al público en general, vela por el cumplimiento del RD 1066/2001 en todos los emplazamientos en España.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



CL.2.1. 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 ⁴⁷⁹

Gráfico 3.7.4. Nivel de cumplimiento indicadores incidentes salud y seguridad



Fuente: Elaboración propia

21 empresas (19 año anterior), informan sobre el indicador de incumplimientos en materia de salud y seguridad de los clientes. Estas empresas son: Acciona, Acerinox, AENA, Almirall, ArcelorMittal, CIE Automotive, Endesa, Ferrovial, Grifols, Iberdrola, Inditex, Indra, Inmobiliaria Colonial, Melià Hotels, Merlin Properties, Naturgy, PharmaMar, REC, Repsol, Siemens Gamesa y Telefónica.

La mayoría indican que no se han producido o no tienen constancia de que se haya producido algún incidente relacionado con la salud y seguridad de los clientes.

De estas 21, **7 empresas**, Acciona, AENA, Almirall, ArcelorMittal, Ferrovial, Naturgy, PharmaMar, **informan haber tenido incidentes en materia de salud y seguridad de los clientes.**

⁴⁷⁹ Este indicador aplica a 22 empresas. "No aplica" en este indicador significa que es un aspecto no material para la empresa (como las 7 empresas del sector financiero) o que la empresa no aporta información sobre el indicador, y no se ha encontrado a través de fuentes externas información que lo contradiga.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Pero **solo 3 empresas**, Acciona, AENA y Almirall además informan de la naturaleza de los incidentes⁴⁸⁰. Otras 3 empresas, Almirall, ArcelorMittal y Naturgy, además aportan información sobre las multas impuestas.

Ninguna de las empresas que informa sobre incidentes en esta materia informa sobre si hubo compensaciones a los clientes.

Ninguna de las empresas que informa sobre incidentes relacionados con la salud y seguridad de productos y/o servicios informa de si hubo compensaciones a los clientes.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Ferrovial.** La información que presenta es confusa. Para el indicador GRI 416-2 en la tabla de GRI indica: En el ejercicio 2020 no se han cerrado con sanción expedientes y litigios relacionados con la seguridad de los trabajadores, subcontratistas y usuarios (En 2019 hubo 109). Según la propia información, indica que sí ha tenido incidentes en esta materia y no se saben cuántos, aunque ninguno haya terminado en sanción. Sin embargo, remite también a las Cuentas Anuales Consolidadas a provisiones y litigios. En tabla de la ley de información no financiera, para este mismo indicador remite al capítulo de Autopistas en el que se informa de un accidente múltiple en una autopista en al año 2021. En el momento del accidente, la señalización variable electrónica avisaba a los conductores de las condiciones adversas pidiéndoles que procedieran con precaución. NTE3 está cooperando con las investigaciones de las autoridades.

1 empresa no aporta información sobre si ha tenido o no incidentes relacionados con la salud y seguridad de los consumidores.



MALA PRÁCTICA: **Viscofan.** La empresa no informa de GRI 416, Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, que indica que, si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve. Para una empresa del sector alimentario es un aspecto material por tanto se debería informar claramente sobre esta cuestión.

⁴⁸⁰ Indicador Global Reporting Initiative. 416-2. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

3.1.3 Gestión de la seguridad de la información

Prácticamente todo lo que hacemos hoy en día, tiene algún efecto sobre nuestra privacidad. A la hora de abrir una cuenta bancaria, alojarse en un hotel, solicitar un servicio de reparto de un supermercado a un domicilio, comprar un billete de avión, contratar un suministro de agua, luz o internet y en infinidad de actos más, estamos facilitando datos personales a las empresas y entidades públicas. Además, la complejidad de esta materia aumenta con la aparición de nuevos modelos de negocio que hace unos pocos años no existían: la economía colaborativa, los cloud services, el Big Data o el Data Analytic.

Las empresas y entidades deben ser conscientes de que los datos personales que tratan no les pertenecen y, por tanto, tienen la responsabilidad de hacer un tratamiento adecuado de los mismos, así como garantizar los derechos de los consumidores. Por tanto, la **privacidad y el tratamiento de los datos personales** es una cuestión relevante sobre la que la empresa debe aportar información de cuáles son sus sistemas de gestión, si han tenido incidentes que hayan supuesto un riesgo para la privacidad de sus clientes y/o usuarios y si han tenido multas relacionadas.

En el marco europeo diferentes aspectos relacionados con la protección de los consumidores se encuentran recogidas en el conjunto de medidas del Acta del Mercado Único I y II (2011 y 2012 respectivamente) y más recientemente en la **Estrategia para el Mercado Único Digital**⁴⁸¹, adoptada por la Comisión el 6 de mayo de 2015, con el objetivo, entre otros, de facilitar un mejor acceso de los consumidores a los bienes y servicios digitales en Europa y mejorar la protección de los consumidores con nuevas disposiciones en materia de protección de datos para proteger la información personal.

El 24 de mayo de 2016 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)⁴⁸² 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 sustituyó a la Ley Orgánica de Protección de Datos del año 1999. En diciembre de 2018, se aprobó la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales⁴⁸³.

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.

⁴⁸¹ 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

⁴⁸² 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)

⁴⁸³ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



También la normativa establece una serie de obligaciones para los responsables del tratamiento, normalmente empresas y entidades. Estas obligaciones, a modo de resumen, tienen que ver con la calidad de los datos, el deber de información o el deber de secreto, aplicar medidas de seguridad (identificar y analizar áreas de riesgo y establecer medidas necesarias para minimizarlo, todo esto extensible también a las brechas de seguridad) y dar respuesta al ejercicio de los derechos de los interesados. El Reglamento contempla multas y sanciones económicas para aquellas empresas y entidades que no se hayan adaptado al nuevo reglamento o que hayan cometido alguna infracción de este.

En octubre de 2020 entró en vigor la recomendación emitida por el Comité Europeo de Protección de Datos, de obligar a las páginas web a adaptar su política de cookies para recabar el consentimiento.

Las reglas de juego están claras, sin embargo, desde la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos Europeo, año a año las reclamaciones y sanciones han ido en aumento. En el año 2020 las agencias europeas de protección de datos notificaron 121.165 infracciones, un 19% más que el año anterior e impusieron 159 millones de euros en multas⁴⁸⁴.

En España, según datos de la Agencia Española de Protección de Datos, en 2020 se presentaron 10.324 reclamaciones, un 11% menos que el año anterior. Dictó 393 resoluciones sancionadoras (un 16% más que el año anterior), aunque de ellas sólo se impuso sanción económica en 172. Los sectores más sancionados con multa fueron las entidades financieras/acreedoras (5.045.000 euros) y las telecomunicaciones (1.009.000 euros). Ambos aglutinan el 76% del importe global de sanciones, que en 2020 ascendió a 8.018.800 euros, un incremento en cuantía del 27% respecto a 2019⁴⁸⁵,

En el año 2020, la AEPD impuso la multa más alta a BBVA de 5 millones⁴⁸⁶ de euros por incumplimiento de la ley de protección de datos y que, a principios de 2021, ha sido superada por la impuesta a CaixaBank, multa de 6 millones de euros, al ceder datos de clientes entre empresas del grupo⁴⁸⁷. También en otros países europeos, las multas por esta cuestión han sido elevadas, 35 millones de euros a H&M en Alemania⁴⁸⁸ o 278 millones de euros a la empresa de telecomunicaciones italiana TIM, en Italia.⁴⁸⁹

También se han conocido, tras la entrada en vigor de la adaptación de las políticas de cookies varias multas por incumplimiento de este requisito, como a Iberia, de 30 mil euros y las más alta

⁴⁸⁴ [En 2020 se pusieron más multas por GDPR que nunca, y también más altas](#)

⁴⁸⁵ Agencia Española de Protección de Datos. Memoria 2020

⁴⁸⁶ [Multa récord a BBVA por incumplir la ley de protección de datos](#)

⁴⁸⁷ [La AEPD sanciona a CaixaBank con 6 millones por infringir la ley de protección de datos](#)

⁴⁸⁸ [Multa récord de 35,3 millones de euros a H&M por espiar a sus empleados en Alemania](#)

⁴⁸⁹ [Italia impone la segunda multa más alta en Europa por infracción del RGPD: 27,8 millones de euros](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



de todas de 100 millones de euros a Google en Francia⁴⁹⁰, por descargar cookies sin el consentimiento de los usuarios o sin proporcionar un aviso lo suficientemente claro.

Otro aspecto relacionado con la seguridad de la información y que año a año aumenta, son las amenazas de **ciberseguridad**.

Internet y la aparición de las nuevas tecnologías han hecho que también aparezcan nuevas modalidades de delitos e infracciones a las normas que ni siquiera estaban previstas. La pérdida y robo de datos o las filtraciones, entre otros delitos, se encuentran a la orden del día, por lo que está siendo necesario que las diferentes leyes existentes se adapten para regular y proteger a ciudadanos y empresas de todos estos ataques cibernéticos.

La pandemia por COVID-19 ha acelerado la transición digital de la economía, ya que una parte importante de la actividad económica y social ha tenido que trasladarse a Internet dadas las limitaciones a la interacción física que exigió la situación sanitaria. La acelerada expansión y adopción por necesidad de la digitalización por parte de empresas, instituciones y particulares ha incrementado el número de ataques y ha expuesto vulnerabilidades. Una gran cantidad de empresas han sufrido en 2020 amenazas de seguridad, ciberataques y brechas de datos. Solo en España el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad e Industria (Certs) operado por Incibe (Instituto Nacional de Ciberseguridad) gestionó un total de 133.155 incidentes de seguridad de particulares y empresas⁴⁹¹. Según el informe de Brechas de Seguridad de la AEPD, en 2020 se notificaron 1.370 brechas de seguridad que afectaron a datos personales. Adif, Mapfre, Vueling o Decathlon, son algunas de estas empresas⁴⁹².

El Consejo de Europa adoptó las normas de ciberseguridad a escala de la UE en mayo de 2016. Estas normas entraron en vigor en agosto de 2016.

Existe un gran compendio de normas que afectan a la ciberseguridad. La legislación de referencia es la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (conocida como Directiva NIS). También se han publicado directivas y reglamentos para regular el comercio electrónico, la protección de datos personales, la identificación electrónica y los servicios de confianza digital (sellos de tiempo, correo electrónico certificado o certificados de sitios web). La Unión Europea sigue reforzando sus

⁴⁹⁰ [Multas de 100 millones de euros para Google y de 35 millones para Amazon por sus respectivas políticas de cookies.](#)

⁴⁹¹ [Balance de seguridad 2020.](#) Incibe

⁴⁹² [Los principales ciberataques y brechas de datos de 2020](#)



normas sobre ciberseguridad y en abril de 2019 se aprobó el Reglamento sobre la Ciberseguridad⁴⁹³.

En España la directiva europea fue traspuesta en 2018 en forma de Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.⁴⁹⁴

También en España se encuentra la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico⁴⁹⁵, que afecta a aquellas empresas que realicen actividades lucrativas o económicas en Internet. Además de estas leyes existe normativa específica según el sector.

En nuestro análisis se ha analizado si las empresas aportan información sobre cómo gestionan la seguridad de la información personal y la ciberseguridad, cómo informan sobre reclamaciones, quejas e incidentes en estas materias y si informan de las multas y sanciones recibidas. Para ello se ha tenido en cuenta los requisitos de los indicadores específicos de GRI.⁴⁹⁶

También se ha considerado pertinente analizar, si las empresas, a causa de la pandemia por COVID-19, han implementado medidas concretas para aumentar la protección de la privacidad y los datos de los consumidores.

CL.3. La empresa cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información incluida la protección de datos

33 de las 35 empresas del IBEX 35 informan (25 el año anterior) **informan que cuentan con un sistema de gestión de la seguridad que contempla la protección de datos**. CIE Automotive solo indica que se ha dotado de un proyecto para proteger la información de los clientes. Solaria es la única empresa que no aporta ninguna información sobre esta materia, aunque se ha constatado que tiene una política pública de seguridad de la información.

De las 33 empresas que aportan información sobre protección de datos, solo se ha podido constatar que **13 empresas** (10 año anterior) **cuentan con un sistema de gestión de la seguridad certificado**. Estas empresas son: Acciona, AENA, Amadeus, Bankinter, CaixaBank, Cellnex, Enagás, Endesa, Ferrovial, Inditex, Indra, Mapfre y Telefónica. Todas indican que se encuentran certificadas en la Norma ISO 27001 y/o ISO 22301.

⁴⁹³ Reglamento (UE) 2019/881 relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación (Reglamento sobre la Ciberseguridad)

⁴⁹⁴ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12257

⁴⁹⁵ Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

⁴⁹⁶ Global Reporting Initiative. Enfoque de gestión GRI 103 e indicador 418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

CL.4. En caso de haberse producido, la organización informa de reclamaciones relacionadas con la privacidad de los clientes⁴⁹⁷

CL.6. La empresa informa sobre multas o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes⁴⁹⁸

En relación con este indicador **25 empresas** (igual que año anterior) aportan alguna información. La mayoría de ellas indican que no se han registrado reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente.

Son **sólo 10 empresas**, AENA, Banco Santander, Bankia, Bankinter, Caixabank, Endesa, Iberdrola, Mapfre, Repsol y Telefónica las que aportan información más amplia sobre este indicador, informando de reclamaciones relativas a la privacidad. Endesa, Iberdrola y Repsol aportan la información **desglosada por tipologías**, pero solo Iberdrola y Endesa, van más allá, y aportan la información también **desglosada por país**.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. En el estado de información no financiera aporta una tabla sobre reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes. En total informa de 154 reclamaciones. Además, desglosa por la tipología de las reclamaciones: 100 de organismos oficiales y 54 de otros orígenes que han sido aceptadas. De las reclamaciones que proceden de organismos reguladores se han producido 42 en España, 37 en Reino Unido, 20 en Portugal, 4 en Francia y 2 en Italia. De otro origen, se han recibido 35 en Reino Unido y 19 en España. Informa que no se incluyen datos de Francia, Alemania e Irlanda cuya actividad comercial en 2020 ha sido todavía incipiente.



PRÁCTICA POR MEJORAR Endesa. Informa que ha recibido 7.418 reclamaciones internas recibidas a lo largo del año 2020 en España y Portugal y aporta la información desglosada por empresa. De un total de 73 procedimientos administrativos incoados a lo largo del año 2020 por parte de la Agencia Española de Protección de Datos y de la Comisión Nacional de Protección de Datos de Portugal: (i) 13 de ellos corresponden a ENDESA Energía (todos ellos archivados o no admitidos a trámite); (ii) 2 son relativos a Energía XXI (ambos archivados o no admitidos a trámite); y (iii) 58 son relativos a la sucursal de ENDESA Energía en Portugal. No informa sobre la cuantía económica de las multas.



PRÁCTICA POR MEJORAR Repsol Informa en el estado de información no financiera de 3 reclamaciones de autoridades regulatorias fundamentadas relativas a violaciones de la

⁴⁹⁷ Este indicador aplica a 29 empresas. No aplica a: Almirall, ArcelorMittal, CIE Automotive, Naturgy, Siemens Gamesa y Solaria. 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.

⁴⁹⁸ Este indicador no aplica a 27 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



privacidad del cliente en empresas de España y Portugal. No aporta ninguna información sobre cuantía de las multas.



PRÁCTICA POR MEJORAR Telefónica Informa en el estado de información no financiera que en 2020 tuvo 61 procedimientos abiertos por temas de Protección de Datos. Además, a través del Canal de Negocio Responsable se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 15 comunicaciones asociadas a privacidad. Sin embargo, no desglosa por tipos de reclamaciones, ni países.



PRÁCTICA POR MEJORAR Caixabank indica que durante 2020 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos. Sin embargo, indica haber recibido 6 denuncias y 10 consultas relacionadas con la protección y privacidad de datos a través del Canal de consultas y denuncias.

Hay 3 empresas, ACS, Banco Sabadell e IAG que no aportan ninguna información sobre protección de datos. BBVA, aunque sí que da alguna información, es bastante confusa, no quedando claro si ha tenido o no reclamaciones en este sentido.



MALA PRÁCTICA: BBVA. La información sobre incumplimientos en protección de datos es bastante confusa. En el indicador 418-1 sobre reclamaciones sobre privacidad y pérdidas de datos solo indica las secciones en las que se habla de protección de datos con una nota que dice que se informa de las auditorías sobre las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales implantadas en las sociedades del Grupo BBVA. Además, indica que "No se informa del número de incidentes o casos", pero remite a las Cuentas Anuales Consolidadas (nota 24) sobre provisiones en dónde no aporta ninguna información relativa a protección de datos, solo de Índice IRPH y tarjetas Revolving.



MALA PRÁCTICA: ACS. En el indicador 418-1 se remite a Relación con Clientes, pero no se aporta ninguna información de reclamaciones relativas a privacidad. Solo se indica que se han recibido 1.307 reclamaciones.



MALA PRÁCTICA: IAG. No aporta información relativa a reclamaciones de protección de datos. Además, a través de fuentes externas se conoce una sanción leve de 30,000 euros a Iberia de la Agencia de Protección de datos por incumplir la política de cookies de su web⁴⁹⁹.

Si nos fijamos en la información que aportan las empresas sobre multas y/o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes, **4 empresas aportan información sobre la**

⁴⁹⁹ [Iberia, multada con la máxima sanción por incumplir la política de cookies en su página web](#)



cuantía de las multas por incumplimiento de la protección de datos. Estas empresas son: Bankia, Bankinter, Iberdrola, y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. Informa sobre la cuantía económica de las multas, pero en este caso solo de España, por importe de 164.000 euros. Se indica que en el resto de los países donde opera la compañía no se han impuesto multas en 2020.



BUENA PRÁCTICA: Telefónica. Informa que ha tenido 15 multas relacionadas con la protección de datos (en 2019, 22) con una cuantía de 328.594 euros. Esta información está referida a España. En IG se informa además de un posible riesgo de pagar una multa en Brasil por incumplimiento de la normativa similar a RGPD por importe de 8 millones de euros.



PRÁCTICA POR MEJORAR Bankia. Solo indica que ha tenido 1 reclamación por importe no superior a 60.000 €. A través de fuentes externas se conoce que se trata de una multa de la AEPD de 50.000 euros por conservar los datos de un cliente después de 16 años de darse de baja⁵⁰⁰.



MALA PRÁCTICA: BBVA. A través de fuentes externas se conocen 2 multas por un total de 5 millones de euros de la AEPD al banco BBVA por la supuesta infracción de varios puntos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)⁵⁰¹. El banco ha recurrido las multas, pero no se informa de los expedientes sancionadores que corresponden a actuaciones del 2018 y 2019.

Un aspecto que es importante destacar con relación a la información que aportan las empresas sobre multas y sanciones, es que muchas de ellas indican que “no se han recibido multas significativas”. Esta afirmación si no va acompañada del umbral a partir del cual se considera una multa significativa, es una información muy poco precisa. Sin embargo, también se aprecia, que entre aquellas empresas que, si indican el umbral para informar, este es muy dispar entre ellas.

⁵⁰⁰ [La Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\) multa a Bankia por conservar los datos personales de un antiguo cliente tras 16 años desde su baja](#)

⁵⁰¹ [Multa de 5 M al BBVA por incumplimiento de la ley de protección de datos](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



En la tabla siguiente encontramos algunos ejemplos de la variedad de umbrales seguidos por las empresas

Red Eléctrica Corporación	Considera multa significativa cuyo valor económico exceda 500.000 euros y que la sanción sea definitiva al menos en vía administrativa.
Meliá Hotels	Considera multa significativa a partir de 30.000 euros
Bankia	Considera multa significativa a partir de 60.000 euros
Bankinter	Informa de los expedientes sancionadores en firme por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 50.000 euros.
Caixabank	Informa de sanciones que superen el umbral considerado significativo para su comunicación en el marco del GRI (>50 MM€).

Observación 1

A la hora de informar sobre multas se echa en falta una homogenización de la información sobre cuál es el umbral económico a partir del cual se considera que es una multa de importe significativo. Del mismo modo, también determinar si la información se debe ajustar a sanciones en firme o comunicación de la sanción, aunque la empresa decida recurrirla.

CL.5. En caso de haberse producido, la organización informa de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes⁵⁰²

En relación con incidentes relacionados con brechas de seguridad en las empresas son **24 empresas (año anterior 28)** las que aportan información relativa a este indicador. La mayoría de ellas se limitan a decir que no se tiene constancia de que se hayan producido reclamaciones por pérdida de datos de clientes.

De estas 24, **7 empresas**, Ferrovial, IAG, Iberdrola, Mapfre, PharmaMar, Repsol y Telefónica, indican haber sufrido **incidentes relacionados con filtraciones, robos o pérdidas de datos de los clientes**. La manera en que se aporta esta información es muy dispar entre ellas, en cuanto a precisión de la información, multas impuestas o dónde encontrar la información.



BUENA PRÁCTICA: Mapfre. Informa de un ciberataque sufrido en España en el mes de agosto 2020. Indica que actuó tanto con transparencia, comunicándolo públicamente en las primeras 24 horas, A través de fuentes externas se conocen los hechos y la respuesta de la organización. También el anuncio de compensación a los afectados⁵⁰³



PRÁCTICA POR MEJORAR IAG. En el EINF Informa que la Oficina del Comisario de Información (ICO) del Reino Unido impuso una sanción en firme a British Airways por el robo de datos de clientes en 2018. Para tener más información hay que acudir a las Cuentas Anuales Consolidadas en la que se indica que la multa fue de 22 millones de euros y que fue impuesta en octubre de 2020.



PRÁCTICA POR MEJORAR Repsol. Solo indica que ha tenido 3 casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.



PRÁCTICA POR MEJORAR Ferrovial. Informa que Amey, la filial británica de servicios fue víctima de un ciberataque de ransomware y El caso requirió de la activación de los protocolos de contención, respuesta, recuperación y lecciones aprendidas definidos por la compañía, lo que permitió aislar el incidente en el ámbito local de Amey, sin producirse afectación en el resto de los negocios y actividades de Ferrovial. Para tener más información hay que acudir a las Cuentas Anuales Consolidadas en la que explica en qué consistió el ataque, el impacto y sobre la resolución.

Hay 2 empresas que no aportan información sobre pérdida o robos de datos de los clientes, como ACS y Bankinter, y otras 2 empresas, BBVA y Banco Sabadell, que, aunque aportan alguna

⁵⁰² Este indicador aplica a 28 empresas. No aplica a: Almirall, ArcelorMittal, CIE Automotive, Inditex, Naturgy, Siemens Gamesa y Solaria. No aplica significa que la empresa no aporta información sobre el indicador y no se ha encontrado a través de fuentes externas información que lo contradiga.

⁵⁰³ [Así compensará MAPFRE a sus clientes afectados en el ciberataque](#)



información, esta es muy imprecisa. BBVA indica que “Durante el año 2020, el Grupo detectó un aumento en el número de ataques” o Banco Sabadell indica que “Durante el año, se ha detectado un aumento en las campañas de correos electrónicos maliciosos y fraude digital, que ha sido gestionado por el equipo de respuesta a incidentes de seguridad (CERT) sin impacto relevante para Banco Sabadell. Aparte de esto no aporta ninguna información sobre robo o pérdida de datos”.

CL.6.1. La empresa informa de medidas para reforzar la protección de datos de clientes y la ciberseguridad durante la pandemia.

A consecuencia de la pandemia la integración de las tecnologías digitales se ha acelerado rápidamente con el objetivo de mantener la actividad a distancia mediante el uso de servicios en la nube, big data y comercio electrónico, y que se han implantado de manera permanente pasado el estado de alarma. Esta nueva realidad exige a las empresas mayores marcos operativos de protección de los datos de los clientes y el estar preparados antes ciberataques.

En nuestro estudio se ha analizado si las empresas que cuentan con consumidores y/o usuarios finales, han implementado medidas concretas de protección de datos y de ciberseguridad.

De las 19 empresas del estudio con consumidores y/o usuarios finales, solo 10 empresas aportan información sobre refuerzo de los protocolos y de las medidas de seguridad. Estas empresas son: Acciona, ACS, AENA, Endesa, Ferrovial, IAG, Iberdrola, Naturgy y Repsol no aportan ninguna información

3.1.4 Gestión de quejas y reclamaciones

Uno de los aspectos relevantes relacionados con la protección de los derechos de los clientes/usuarios/consumidores es la gestión de los sistemas de reclamaciones y quejas y el 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”*.

El Nuevo Marco para los Consumidores de 2018 y la Nueva Agenda del Consumidor europeo aprobados en 2018 y 2020, respectivamente, fortalecen los mecanismos de protección a los

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



consumidores, como es la Directiva 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores. Esta directiva que tendrá que estar traspuesta al ordenamiento español a más tardar, el 25 de diciembre de 2022, relaciona en sus Anexos, las 66 directivas y reglamentos dictados por la UE en defensa de los consumidores que pueden dar pie a la articulación de la acción colectiva prevista en la Directiva.

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 adecuadamente de su existencia para hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos. La primera vía será contactar con los servicios de atención al cliente y en caso de no estar conforme la empresa debe facilitar información sobre las medidas adicionales que se pueden adoptar.

Los **servicios de atención al cliente (SAC)** son un mecanismo que las empresas ponen a disposición de los consumidores y usuarios para que estos puedan llevar a cabo distintas gestiones en relación con el producto o servicios que la empresa ofrece. Deben ser un medio que canalice sugerencias, resuelva consultas y solicitudes de información y que permita interponer reclamaciones, así como resolver cualquier tipo de incidencia o problema que pudiera surgir de tipo comercial, técnico o administrativo.

En España, el artículo 21 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 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. Sin embargo, la ley no determina qué empresas están obligadas a prestar los servicios de atención al cliente.

Entre las novedades del año 2020, a partir del 23 de diciembre, las empresas prestadoras de servicios de carácter básico de interés general deben disponer de un teléfono de atención al consumidor gratuito⁵⁰⁴.

A finales de 2021, el gobierno ha aprobado un proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente y que ha empezado su tramitación⁵⁰⁵.

Ciertos sectores cuentan con una normativa específica de los servicios de atención al cliente (SAC). Mención especial al **sector financiero**, con regulación específica⁵⁰⁶ que obliga a todas las

⁵⁰⁴ [El Gobierno pone fin a los 902 de pago y la atención telefónica en servicios básicos será gratis](#)

⁵⁰⁵ [Aprobado el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente](#)

⁵⁰⁶ Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras [y otras regulaciones](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



entidades supervisadas por el Banco de España a contar con un servicio de atención al cliente (SAC) y, potestativamente, de un Defensor del Cliente. También en el **sector de las telecomunicaciones**⁵⁰⁷ se encuentra recogida la necesidad de disponer de servicios de atención al cliente y mecanismos de quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones. O en el **sector eléctrico**.⁵⁰⁸

Debido al auge de las relaciones comerciales a distancia e incrementadas de manera exponencial debido a la pandemia, se consideró necesario eliminar las posibles trabas para el efectivo ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios, entre ellas el acceso a los servicios de atención al cliente. En 2020 se aprobó el Real Decreto-ley 37/2020⁵⁰⁹ que, entre otras disposiciones, establece que *"en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen."*

En caso de que la empresa no haya resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, la empresa debe facilitar el acceso a otras medidas alternativas de reclamación, como el defensor del cliente, en el caso de las entidades supervisadas por el Banco de España, u organismos sectoriales específicos para canalizar las reclamaciones, servicios de arbitraje de consumo o resolución de litigios en línea (vía extrajudicial), aspecto recogido en la Directiva 2013/11/UE relativa a la **resolución alternativa de litigios** entre comerciantes y consumidores⁵¹⁰ 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,

⁵⁰⁷ Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

⁵⁰⁸ Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y Ley 34/1998, de 7 octubre, del Sector de Hidrocarburos

⁵⁰⁹ Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

⁵¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/AUTO/?uri=celex:32013L0011>

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



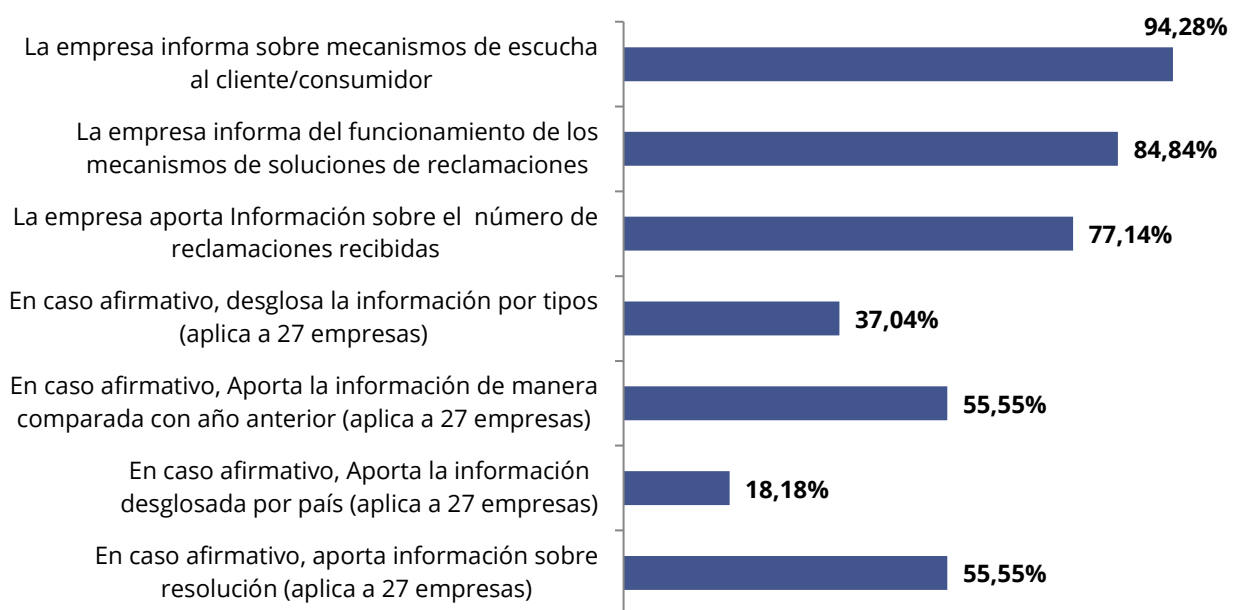
tipificándose su vulneración como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Tras la entrada en vigor de la Ley 11/2018 de Información no financiera las empresas tienen que informar sobre los sistemas de reclamación establecidos, las quejas recibidas y la resolución de las mismas.

Al igual que con las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores, la poca precisión de la Ley provoca que la información aportada sea muy dispar entre las empresas, incluso entre empresas del mismo sector. A esto se une que no existe una equivalencia en el estándar de información de Global Reporting Initiative para informar sobre sistemas de reclamación, las quejas recibidas y resolución de estas, que no tengan que ver con quejas relativas a privacidad, etiquetado, marketing o publicidad.

Con vistas a este requerimiento se ha analizado si las empresas del IBEX 35 aportan información sobre Servicios de Atención al Cliente (SAC) y/o mecanismos establecidos para interponer una queja, así como el protocolo que se sigue y, por último, si la empresa aporta información sobre las quejas recibidas, desglosado por tipologías y por país, y los resultados del tratamiento de las mismas.

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, **33 empresas** (32 el año anterior) **indican que cuentan con mecanismos de reclamaciones de clientes/consumidores a través de servicios de atención al cliente o bien mecanismos específicos para poner una reclamación o queja.**

2 empresas, Ferrovial y Solaria no aportan ninguna información sobre los mecanismos de reclamación disponibles para clientes y consumidores.

Las 2 empresas que no informan son Ferrovial y Solaria. Mientras que para Solaria se trata de un aspecto no material, Ferrovial, sin embargo, no hace ninguna referencia a si cuenta o no con mecanismos de reclamación para clientes.



MALA PRÁCTICA: Ferrovial. No hay ninguna referencia a canales o mecanismos de recogida de quejas y reclamaciones de clientes y/o consumidores., Hay que hacer notar que se trata de un indicador de la Ley de información no financiera y se presenta verificado por EY cuando solo aporta información relativa a la experiencia del cliente.

De las 33 empresas que informan que cuentan con servicios de atención al cliente y/o mecanismos de reclamaciones, **28 empresas** (25 empresas el año anterior) explican con algún grado de detalle en qué consisten dichos mecanismos y su funcionamiento, aunque ninguna aporta una información completa sobre en qué consiste, de quien depende, cómo se registran y gestionan las reclamaciones y los tiempos de respuesta.

La información aportada, sin embargo, sigue siendo muy desigual entre ellas. Mientras que algunas aportan una explicación con mayor detalle del funcionamiento, otras se limitan a indicar que cuentan con estos mecanismos, pero para saber más sobre ellos hay que acudir directamente a las páginas web comerciales.

CL.7.1. La empresa informa de si ha tomado medidas adicionales a causa de la pandemia en los servicios de atención al cliente y aporta explicación de las medidas.

En nuestro estudio se ha analizado si las empresas que cuentan con consumidores y/o usuarios finales, han implementado medidas concretas en sus servicios de atención al cliente para dar un buen servicio durante el estado de alarma.

De las 19 empresas del estudio con consumidores y/o usuarios finales, 11 empresas explican que ha reforzado de alguna manera sus servicios de atención al cliente para poder seguir dando servicio durante el estado de alarma: Acciona, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA,

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Caixabank, Endesa, Iberdrola, Mapfre, Melià Hotels, Naturgy. Aunque solo 9 indican en qué consistieron dichas medidas.

8 no aportan ninguna información al respecto: ACS, Aena, Bankinter, Ferrovial, IAG, Inditex, Repsol y Telefónica.

CL.9. La empresa aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas

27 empresas (25 el año anterior) **aportan información sobre el número de reclamaciones recibidas de clientes.**

La información, sin embargo, es muy dispar entre las empresas y de difícil comparación.

Así encontramos, que las empresas que mejor información aportan desglosan las reclamaciones por recibidas, admitidas a trámite, resueltas a favor del cliente, resueltas a favor de la compañía. Sin embargo, es raro encontrar empresas que identifiquen claramente los principales motivos que ocasionaron las reclamaciones. **Solo 10 empresas aportan un desglose por tipología de las reclamaciones.**

5 empresa del IBEX 35, aporta información sobre reclamaciones recibidas de una manera completa: desglosado por tipología, comparativa con años anteriores y con desglose por país.

Si atendemos a que se informe de la evolución de las reclamaciones en el tiempo, **solo 15 empresas aportan los datos comparados con al menos el año anterior y solo 6 empresas aportan un desglose por país.**

AENA, Banco Santander, BBVA, Cellnex y REC, son las únicas que aportan la información completa: por tipología, comparada con el año anterior y desglosada por país.



BUENA PRÁCTICA: AENA. En el EINF informa de manera comparada con el año anterior del número de quejas recibidas sobre la gestión aeroportuaria. desglosando por tipología. Además, aporta un desglose por España. Reino Unido y Brasil. Añade a esta información las quejas que se han recibido a través de redes sociales.

Un aspecto reseñable es la **falta de homogeneidad en la información sobre reclamaciones** presentada entre las empresas, hecho que dificulta conocer la magnitud de las reclamaciones o poder comparar entre empresas del mismo sector.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Unas aportan índices de número de reclamaciones por 1.000 clientes, otras por cada 10.000 clientes y otras por unidades vendidas. En muchos de los casos además el dato aportado no representa al total de negocio.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Acciona.** Aporta el número de quejas recibidas por cada mil clientes B2C, mientras que para clientes B2B aporta la cifra real. No se puede conocer el impacto real. Además, informa que en 2020 las reclamaciones B2C ha disminuido a 0,07 cuando los años anteriores era de 17,0 en 2019, 17,4 en 2018 y 13,7 en 2017. No explica a qué se ha debido este descenso. Aporta el dato comparado con años anteriores.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **BBVA.** Informa de manera consolidada del Número de reclamaciones ante la autoridad supra-bancaria por cada 10.000 clientes activos. 13,22 en 2020 frente a 8,69 en 2019. es decir, 132.200 reclamaciones.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **IAG** En 2020, en todas las aerolíneas de IAG, se recibió una media de 6,5 quejas por cada 1.000 pasajeros que volaron, en comparación con 2019, cuando se recibió una media de 3,2 quejas por cada 1.000 pasajeros en vuelo. La ratio de quejas recibidas en 2020 se vio negativamente afectado por las alteraciones causadas por la pandemia de COVID-19, a lo que hubo que sumar la importante reducción secuencial de los volúmenes de pasajeros. A través de fuentes externas se conoce que las aerolíneas ha sido el principal sector con mayor número de denuncias en 2020 la inmensa mayoría por no reembolsar el importe de vuelos cancelados o que los usuarios no pudieron utilizar por la pandemia. Solo a través de Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha recibido en 2020 un total de 54.273 reclamaciones de derechos de los pasajeros. Aquí no están registradas las recibidas por la propia compañía. El informe pone de relieve el impacto de la pandemia de la COVID-19 en la aviación ha hecho que sea el ejercicio récord histórico en reclamaciones desde que fue creado el organismo, de las que 10 aerolíneas concentran la mayor parte.

Al igual que ocurre con la obligatoriedad de ciertos sectores de contar con un servicio de atención al cliente, también la información sobre reclamaciones se encuentra regulada para algunos sectores. El **sector financiero** tiene la obligación de emitir el Informe de Actividad del Servicio de Atención al Cliente en España e Informe de Actividad del Defensor del Cliente en España (OM) ECO/734/2004. En el caso del **sector de telecomunicaciones** las empresas emiten el informe de calidad del servicio⁵¹¹.

En este caso también es reseñable encontrar la **información desperdigada en diferentes documentos públicos**, dificultando disponer de una visión completa de las quejas y reclamaciones de manera rápida. Así encontramos que la información del Estado de información

⁵¹¹ Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

no financiera, por lo general se trata de un resumen y hay que acudir a las Cuentas Anuales Consolidadas para más información.



PRÁCTICA POR MEJORAR. Banco Sabadell. En EINF aporta datos agregados para España del total de quejas y reclamaciones recibidas y de los expedientes gestionados, admitidos y no a trámite y de los resueltos.

Para tener mayor información se remite a las Cuentas Anuales Consolidadas donde se informa de los productos con mayor porcentaje de reclamaciones y de las tipologías de las quejas y reclamaciones diferenciadas por el SAC y por el defensor del cliente y las tramitadas por el Banco de España y CNMV



PRÁCTICA POR MEJORAR. Caixabank. Informa del número de interacciones del Contact Centers Clientes (CCC) de Caixabank, e BPI y de Consumer Finance. Aporta el dato cuantitativo de los motivos de las interacciones, pero no se puede conocer si solo son consultas o también incluye quejas. Para conocer este dato hay que ir a la Cuentas Anuales Consolidadas, nota 42.2, para saber que han sido 13.533 reclamaciones a través del CCC.

Por otro lado, aporta en el EINF un resumen de datos cuantitativos de reclamaciones a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y de los servicios de reclamaciones de los supervisores (Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones) y datos % sobre tipologías y resoluciones. Para mayor detalle envía a CAC punto 42.2. Este informe es más detallado e incluye también las quejas recibidas por teléfono al CCC y las recibidas a través del Defensor del Cliente (DC). Desglosa por tipo de resolución (favorable a reclamante, a la entidad, allanamientos, otros - (inadmitida/sin pronunciamiento).

Otras empresas, a pesar de aportar alguna información se considera una mala práctica o una práctica incompleta, al ser ésta difícil de entender en algunos casos y en otros, por ser poco relevante y que no refleja la realidad de la cuestión analizada. Especialmente llamativo es la **reiterada falta información sobre las reclamaciones y quejas recibidas por algunas empresas de los sectores de energía y de telecomunicaciones, sectores que año tras año son las líderes en reclamaciones recibidas**. Añadido a esto, además es un indicador exigido por la ley de información no financiera y que se encuentra verificado por una entidad externa. A través de diversos reguladores, se conoce que el año 2020 ha batido récord de reclamaciones en el sector de las aerolíneas. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) recibió un total de 54.273 reclamaciones de derechos de los pasajeros⁵¹². Aquí no están registradas las recibidas por la propia compañía. El informe pone de relieve el impacto de la pandemia de la COVID-19 en la aviación ha hecho que sea el ejercicio récord histórico en reclamaciones desde que fue creado el organismo, de las que 10 aerolíneas concentran la mayor parte.

⁵¹² Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros. Agencia Estatal de Seguridad Aérea

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



El Informe Anual de la Oficina de Atención al usuario de telecomunicaciones ha recibido en el año 2020, 22.428 reclamaciones, siendo la facturación la principal reclamación⁵¹³.

En 2020 el Banco de España notificó 21.320 reclamaciones (un 45,6% más que el año 2019)⁵¹⁴, donde las hipotecas, tarjetas y cuentas han sido las materias principales de reclamación. Banco Santander, CaixaBank, BBVA y Bankia fueron las entidades con más quejas recibidas por el Banco de España por parte de sus clientes.

Pero no solo los reguladores dan información sobre la magnitud de las reclamaciones en estos sectores, también las asociaciones de consumidores registran las reclamaciones en determinados sectores. Según Facua, en 2020, el ranking de reclamaciones recibidas fue del sector de la sanidad, seguido por el sector transporte, que protagonizó el 15,3% de las denuncias, la inmensa mayoría contra aerolíneas por no reembolsar el importe de vuelos cancelados o que los usuarios no pudieron utilizar por la pandemia. En tercer lugar, el sector de las telecomunicaciones y en cuarta posición sector de ocio y turismo y en quinto lugar el sector bancario.⁵¹⁵

Entre las empresas que destacan por aportan una información deficiente en relación a las reclamaciones recibidas, destacamos a las siguientes:



MALA PRÁCTICA: **Iberdrola** La información sobre quejas y reclamaciones es del todo insuficiente y centra este aspecto en la satisfacción del cliente sin aporta datos claros. A excepción de información sobre reclamaciones de privacidad, salud y seguridad no aporta ninguna información sobre quejas y reclamaciones relacionada con su actividad comercial. Según el último informe de la CNMC, las principales reclamaciones del sector son por cuestiones de precios y tarifas y la contratación y ventas.



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Melià Hotels** La única información es que se han registrado 1.784 reclamaciones, de las cuales se ha dado respuesta al 100% de las mismas. En otro apartado del EINF se indica que las reclamaciones y consultas se han incrementado un 153% durante las primeras semanas del COVID-19 respecto a las mismas fechas del año anterior (reclamaciones y dudas). Melià basa la información sobre reclamaciones en satisfacción del cliente dando amplia información sobre indicadores de satisfacción, sin embargo, no aporta apenas información sobre reclamaciones. A través de Facua, el 28% de las reclamaciones que recibieron en 2020 fueron del sector turismo y el ocio, una cifra récord motivada por las irregularidades cometidas durante la pandemia. Casi todas las reclamaciones contra empresas del sector del ocio estuvieron motivadas por la negativa a devolver el importe de los servicios contratados en los casos en que se cancelaron o los usuarios no pudieron disfrutarlos debido a las medidas adoptadas por las administraciones en el marco de la pandemia por la Covid-19.

⁵¹³ Informe De La Oficina De Atención Al Usuario De Telecomunicaciones Y Servicios Digitales

⁵¹⁴ [Memoria de reclamaciones 2020. Banco de España](#)

⁵¹⁵ [Aerolíneas y empresas de turismo y ocio acapararon el 28% de las reclamaciones en FACUA](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



MALA PRÁCTICA: Telefónica. No aporta datos cuantitativos de reclamaciones recibidas, solo aporta **links** a los reguladores de aquellos países que se encuentran regulados la evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución, de acuerdo con las directrices y parámetros marcados por el organismo regulador de cada país. Hay que ir a cada uno de los links. Algunos funcionan y otros no. Los que funcionan sin embargo no se indica información precisa, sino que son en la mayoría de los casos informes de los reguladores en los que hay que buscar este dato, si existe. Se lleva poniendo de relieve en los anteriores análisis la manera inadecuada de informar sobre quejas de Telefónica. Recordemos que en 2020 el sector de las telecomunicaciones ha sido el sector con más reclamaciones de los consumidores en las principales asociaciones de consumidores. Movistar, según datos de la Oficina de Atención al usuario de telecomunicaciones, es la tercera compañía más reclamada en comunicaciones móviles y la séptima por sus servicios de atención al cliente. Telefónica debería ser más transparente en la información que aporta sobre esta cuestión.



MALA PRÁCTICA: Naturgy. Durante 2020 la compañía ha gestionado un volumen total de reclamaciones y quejas de 1.404.644 que representan un 2,22% del total de contactos con los clientes. Centra la información sobre esta cuestión en la experiencia del cliente. Además, en distribución de electricidad, la compañía ha recibido una multa por valor de 15.000 por inadecuado funcionamiento del servicio de atención de reclamaciones



MALA PRÁCTICA: Repsol. Solo aporta reclamaciones de protección de datos. No hay ninguna información relativa a reclamaciones derivadas de su actividad comercial.

No aportan información sobre reclamaciones y quejas de clientes, las siguientes empresas: Acerinox, Amadeus, ArcelorMittal, CIE Automotive, Ferrovial, Inditex, Inmobiliaria Colonial, Merlín Properties, Telefónica y Repsol.

CL.10. La empresa aporta información sobre la resolución de las quejas recibidas.

De las 27 empresas que informan haber recibido reclamaciones de los clientes, **solo 15 empresas (11 empresas año anterior) aportan información sobre la resolución de las reclamaciones recibidas.** Estas empresas son: ACS, Aena, Almirall, Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, Cellnex, Inditex, Indra, Inmobiliaria Colonial, PharmaMar, y Red Eléctrica.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La información sobre resolución de reclamaciones que aporta la empresa está referida a las admitidas y desestimadas y a las resueltas a favor del cliente y a favor de la entidad. Otras informan sobre las reclamaciones cerradas y las pendientes de resolución.

15 empresas informan de las resoluciones de las quejas y reclamaciones recibidas de los consumidores.

Aena y Bankia, además informan del valor económico de las compensaciones a clientes derivadas de las reclamaciones.



BUENA PRÁCTICA: **Bankia**. informa del número de reclamaciones resueltas a favor del cliente y del importe indemnizado por reclamaciones de clientes, que ha sido de 7,3 millones de euros.



BUENA PRÁCTICA: **Aena**. Las compensaciones económicas derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial en Brasil, España, Luton han ascendido en 2020 a un total de 67.864,17 euros.

Observación 2

A la hora de informar sobre quejas y reclamaciones de los clientes se echa en falta un criterio homogéneo. Al no haber una directriz clara sobre este indicador en la Ley 11/2018 cada empresa sigue su propio criterio de información. Además, se aprecia una tendencia cada vez mayor a informar sobre experiencia del cliente sin incluir claramente información sobre las reclamaciones recibidas. Necesario homogeneizar la información que las empresas deben aportar para que sea información clara, precisa y comparable.

3.2 Responsabilidad sobre el producto

3.2.1 Información, etiquetado y marketing⁵¹⁶

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 de servicios básicos 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, prácticas comerciales desleales 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 comprensible⁵¹⁷.

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*".⁵¹⁸

Actualmente la legislación europea que regula las cláusulas abusivas es la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores⁵¹⁹, 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. La Directiva incorpora un Anexo con un listado indicativo (no exhaustivo) de cláusulas abusivas en contratos.

⁵¹⁶ Nuestro análisis se ha centrado solo en 18 empresas del sector energético: Iberdrola, Endesa, Naturgy y Repsol, del sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, Mapfre, sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica, sector de servicios de consumo: AENA, IAG y Meliá Hotels, del sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción, Acciona y Ferrovial y sector bienes de servicios: Inditex

⁵¹⁷ Tu Europa. [Cláusulas contractuales abusivas](#)

⁵¹⁸ Artículo 3. Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores

⁵¹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La Directiva (UE) 2019/2161 modificó la Directiva 93/13/CEE, en la que se exige que los países de la UE introduzcan sanciones eficaces, proporcionales y disuasorias para penalizar a los comerciantes que incumplan las normas sobre cláusulas contractuales abusivas⁵²⁰.

El consumidor también se encuentra expuesto a **prácticas comerciales desleales**. La Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores⁵²¹ las engloba en dos grupos: prácticas comerciales prohibidas relacionadas con acciones u omisiones (**prácticas comerciales engañosas**) y las que están directamente relacionadas con la promoción, la venta o el suministro de un producto por un comerciante a los consumidores (**prácticas comerciales agresivas**).

Pese a la regulación de estas actividades encontramos, sin embargo, ejemplos de malas prácticas en este sentido. En Italia se impuso una multa de 10 millones de euros a Apple por comercializar varios modelos diciendo que eran resistentes al agua, pero sin aclarar que solo lo eran bajo ciertas circunstancias.⁵²² En España, Vueling fue denunciada por la Organización de Consumidores y Usuarios por prácticas irregulares⁵²³ y esta misma organización denunciaba las malas prácticas en el sector asegurador⁵²⁴.

Especialmente vulnerable a este tipo de prácticas es el **sector energético**. La CNMC viene años alertando de malas prácticas comerciales en los sectores de la electricidad y del gas⁵²⁵ con una gran variedad de situaciones que vulneran la protección de los consumidores, desde la captación de nuevos clientes, el cambio de tarifas reguladas al mercado libre, cambios en los contratos sin consultar al consumidor, información poco transparente. En 2020, ha publicado un informe sobre las malas prácticas en la atención telefónica de empresas de luz y gas, en las que se destaca principalmente la escasa información de las penalizaciones en los contratos, comentarios negativos sobre la tarifa regulada o falta de información sobre la pérdida del bono social⁵²⁶. Lejos de remitir, la CNMC una vez más vuelve a poner el foco en malas prácticas recurrentes en el sector⁵²⁷.

El **sector financiero**, es otro sector en el que con frecuencia se producen malas prácticas comerciales. Mención especial merecen las cláusulas suelo que han afectado durante años a los

⁵²⁰ Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión

⁵²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32005L0029>

⁵²² [Italia multa a Apple con 10 millones por realizar prácticas comerciales "engañosas"](#)

⁵²³ [Vueling: la OCU presenta dos denuncias contra la aerolínea por supuestas prácticas irregulares](#)

⁵²⁴ [El manual de las 'malas prácticas' de las aseguradoras en España](#)

⁵²⁵ Las energéticas se aferran a prácticas comerciales prohibidas hace dos años

⁵²⁶ Supervisión de los servicios telefónicos de atención al cliente de empresas comercializadoras de electricidad y gas. CNMC 2020

⁵²⁷ [La CNMC reprende a las eléctricas por sus malas prácticas para encarecer el precio de la luz](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



contratos hipotecarios y que fueron declaradas por la justicia como abusivas obligando a los bancos a devolverlas con intereses⁵²⁸.

En 2020 el Banco de España ha multado a 13 entidades con 37 millones de euros por no informar bien a sus clientes⁵²⁹. También ha habido una petición a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de sanción al Banco Sabadell por mala práctica en la contratación de seguro de vida⁵³⁰.

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.⁵³¹

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 con el etiquetado de productos y servicios y sobre prácticas comerciales engañosas y/o agresivas. Para ello se ha tenido en cuenta los requisitos de los indicadores específicos de GRI.⁵³²

CL.11. La empresa informa sobre el rechazo a la inclusión de cláusulas abusivas

En relación con la información que aportan las empresas sobre prácticas comerciales se puede afirmar que la información que aportan las empresas del IBEX 35 es anecdótica. Solo se ha identificado a **2 empresas del IBEX 35, que hacen mención específica al rechazo de cláusulas contractuales abusivas**, Bankinter y Banco Sabadell.

Bankinter y Banco Sabadell son las únicas empresas del IBEX 35 que mencionan expresamente un rechazo del uso de cláusulas contractuales consideradas abusivas.



BUENA PRÁCTICA: **Bankinter** en su código ético, indica que se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño, falta de información relevante, abuso o manipulación de precios.

⁵²⁸ [Los usuarios ganan la macrocausa de las cláusulas suelo: los bancos deberán devolver todo el dinero más intereses](#)

⁵²⁹ [El Banco de España multa a 13 entidades con 37 millones por no informar bien a sus clientes](#)

⁵³⁰ [El Consejo General pide a la DGSFP que expediente a Banco Sabadell](#)

⁵³¹ [OCU destaca a las telecomunicaciones como el servicio que más problema genera a los consumidores](#)

⁵³² Global Reporting Initiative. Enfoque de gestión GRI 103 e indicadores 417-1 y 417-2.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La mayoría de las empresas se refieren dentro de los códigos éticos a compromisos respecto a prácticas comerciales justas, con una comunicación transparente y responsable, pero sin mención específica a abuso.

También es normal encontrar declaraciones que afirman que se cumplen con las normativas sobre información y etiquetado de sus productos y servicios, pero sin ahondar más en la cuestión.

En relación con sanciones relacionadas con cláusulas contractuales abusivas **5 empresas** presentan información al respecto. Estas empresas son Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, CaixaBank y Naturgy.

5 empresas del IBEX 35 informan sobre sanciones relacionadas con cláusulas contractuales abusivas.



BUENA PRÁCTICA. Banco Santander. En EINF informa del expediente sancionador del Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide) por presunta cláusula abusiva de gastos de los contratos de préstamo hipotecario con una sanción firme. Multa: 120.000 euros. Remite a CAC para más información de cláusulas suelo, hipotecas en francos suizos (CHF) en Polonia declaradas como abusivas ciertas cláusulas en los contratos de préstamo indexados a CHF



BUENA PRÁCTICA. Bankia. En CAC aporta información sobre demandas de nulidad de cláusula suelo, gastos de formalización de hipotecas, gastos hipotecarios, tarjetas revolving. En este documento aporta amplia información sobre procedimientos y reclamaciones judiciales en curso, muchos de ellos relacionados con cláusulas abusivas: suelo, gastos de formalización de hipotecas.

Por otro lado, encontramos empresas que aportan información poco clara en las Cuentas Anuales Consolidadas sobre provisiones por litigios con clientes que tienen que ver con cláusulas consideradas abusivas, o empresas que han sido sancionadas por la utilización de cláusulas abusivas y no informan de ello.



PRÁCTICA POR MEJORAR: Bankinter, En las Cuentas Anuales Consolidadas tiene provisionado a 31 diciembre 2020 un total de 100.098 (miles de euros) por cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes, en los que se incluye litigios con clientes. Esto incluye principalmente las provisiones derivadas de los contratos de préstamo multidivisa por los que la entidad cuenta con demandas pendientes de resolución por parte de los tribunales. También informa que ha hecho provisiones ante las futuras demandas que puedan venir por la declaración de la nulidad de un contrato de crédito revolving por considerar usurario el interés remuneratorio. (caso wizink Sala 1ª del Tribunal Supremo ha dictado la sentencia número149/2020.)



PRÁCTICA POR MEJORAR: BBVA. En líneas generales, el banco se muestra muy poco transparente a la hora de informar sobre litigios, multas, sanciones. En relación con temas de etiquetado, publicidad y marketing no incluye ninguna información en el EINF y en los apartados GRI sobre incumplimientos y multas no indica nada y remite a CAC nota 24. Ahí informa de Índice IRPH y tarjetas revolving.

CL.12. En caso de haberse producido, la organización informa sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios

En relación con la información sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios, **11 empresas** (9 año anterior) **aportan información**. Sin embargo, en la mayoría de los casos esta información se limita a decir de manera genérica que no hay constancia de incumplimientos relacionados. Este el caso de: Aena, Bankia, Caixabank, Iberdrola, Inditex, Melià Hotels.

Por su parte, **4 empresas**, Acciona, Bankinter, Endesa y Banco Santander aportan información sobre **incumplimientos en relación con el etiquetado y servicios**, sin embargo, existe disparidad en la forma de presentar dicha información al considerarse incompleta en dos de las empresas.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. En cuanto a la información y etiquetado de la electricidad comercializada, Iberdrola se rige por los requisitos regulatorios establecidos al respecto en cada uno de los países en los que opera. Aporta cuadro de Incidentes relativos a la información y el etiquetado para 3 años. En 2020 no se ha producido ninguno.



BUENA PRÁCTICA: Acciona. En 2020, se ha constatado un incumplimiento de la normativa relativa a la información y el etiquetado del producto en Estados Unidos (grado alcohólico de la etiqueta estaba fuera de las tolerancias permitidas por la legislación estadounidense), que supuso un cambio en las etiquetas. No supuso multa ni advertencia.



BUENA PRÁCTICA. Banco Santander. En indicador GRI 417-2. Informa de 1) procedimiento sancionador de la CNMV por vulnerar el derecho sobre información recabada de clientes minoristas durante su evaluación de la conveniencia, y que a través de fuentes externas se conoce los motivos del expediente sancionador⁵³³.2) Multa de 900.000 euros por procedimiento sancionador del Ministerio de Economía y Competitividad. Además, a través de fuentes externas hay información sobre nuevas denuncias.

⁵³³ [Banco Santander: nueva condena por dolo e intención de engañar en la comercialización de productos](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



PRÁCTICA POR MEJORAR. Bankinter. Indica en GRI 417-2 que en el ejercicio 2020 se ha recibido un expediente sancionador relativo a la información / comercialización de productos por valor de 5,2 MM€. No aporta ninguna explicación del motivo. A través de fuentes externas se conoce que se trata de una multa por infracción grave relacionada con la protección del cliente financiero entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2017, referente a la entrega de la información precontractual, al cálculo de la TAE que figura en dicha información y a la omisión de dicha tasa en la documentación contractual, así como a los gastos repercutidos a los clientes por servicios de gestoría⁵³⁴.



PRÁCTICA POR MEJORAR. Caixabank. En GRI 417-2 indica que durante 2020 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1. En el indicador GRI 419-1 sobre Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico, indica: Nota 23.3 CAC. No se ha producido ningún incumplimiento del que se derive una sanción que superen el umbral considerado significativo para su comunicación en el marco del GRI (>50 MM€).

4 empresas no aportan información completa o 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, y no informan de ello. Estas empresas son: Banco Sabadell, BBVA, Mapfre, Repsol.



MALA PRÁCTICA: Mapfre En índice GRI (417-2) remite a la información sobre quejas y reclamaciones, en donde solo indica el volumen de quejas recibidas. Tal y como está presentada la información no es posible conocer si ha tenido reclamaciones debidas al etiquetado de productos.



MALA PRÁCTICA: Repsol no reporta de etiquetado y marketing al considerar que no es material. Desde la perspectiva de este análisis es material al tener relación directa con clientes finales.



MALA PRÁCTICA: Banco Sabadell. A través de fuentes externas se conoce de una multa 2 millones por infracción en comercialización por deficiencias en la valoración de la información recibida al evaluar la conveniencia de determinados clientes en la comercialización de productos financieros. Banco Sabadell no informa.⁵³⁵

⁵³⁴ [El Banco de España multa a Bankinter con 5,2 millones de euros](#)

⁵³⁵ [La CNMV pone otra multa de 2 millones al Sabadell por infracción en comercialización](#)



CL.13. 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 relativos a comunicaciones de marketing, **solo 12 empresas** (11 año anterior) **aportan información**. Estas empresas son: Acciona, Aena, Banco Santander, Bankia, Bankinter, Caixabank, Endesa, Iberdrola, Inditex, Mapfre, Melià Hotels y Naturgy.

La mayoría indican 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. **4 empresas**, Bankia, Endesa, Iberdrola, y Banco Santander informan haber recibido multas relacionadas con comunicaciones de marketing.

Por el contrario, 2 empresas, BBVA, Repsol, no hacen ninguna mención a esta cuestión en la información analizada.



MALA PRÁCTICA: BBVA. En relación con temas de etiquetado, publicidad y marketing no incluye ninguna información en el EINF y en los apartados GRI sobre incumplimientos y multas no indica nada y remite a CAC nota 24. Ahí informa de Índice IRPH y tarjetas revolving. A través de fuentes externas se tiene conocimiento de una multa de 2,7 millones por escasa información, calcular mal la TAE y el cobro indebido de comisiones por cancelación⁵³⁶.



MALA PRÁCTICA: Repsol. No reporta de etiquetado y marketing al considerar que no es material. Desde la perspectiva de este análisis es material al tener relación directa con clientes finales.

⁵³⁶ [El Banco de España multa a 13 entidades con 37 millones por no informar bien a sus clientes](#)



3.2.2. Acceso a servicios básicos y esenciales⁵³⁷

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 el transporte, las comunicaciones, el suministro de agua y electricidad y también 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 el transporte, las comunicaciones, el suministro de agua y electricidad y también 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 2011, la UE adoptó un marco de calidad para la prestación de Servicios de Interés General (SIG) en Europa⁵³⁸. El objetivo era triple: 1) aumentar la claridad y la seguridad jurídica de la manera en que se aplican las normas de la UE a los servicios de interés económico general y revisar las normas en caso necesario para garantizar que se tienen en cuenta las necesidades concretas, 2) garantizar el acceso a servicios esenciales y 3) fomentar la calidad. La comunicación hace hincapié en los siguientes servicios básicos: postales, servicios bancarios básicos, transporte, energía y comunicaciones electrónicas.

El Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión proclamaron el Pilar Europeo de Derechos Sociales en 2017⁵³⁹ que trata de mejorar la aplicación de los derechos de los ciudadanos europeos con un paquete de medidas no vinculantes. Expresan 20 principios y derechos

⁵³⁷ Nuestro análisis se ha centrado solo en 13 empresas del sector energético: Iberdrola, Endesa, Naturgy y Repsol, del sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank y Mapfre, sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica y del sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción, Acciona.

⁵³⁸ COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa /* COM/2011/0900 final */

⁵³⁹ [El pilar europeo de derechos sociales en veinte principios](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



esenciales para el funcionamiento correcto y justo de los mercados laborales y de los sistemas de bienestar de la Europa del siglo XXI. Algunos principios reafirman derechos ya presentes en la Unión Europea. Otros establecen objetivos para abordar los nuevos desafíos que surgen de los avances sociales, tecnológicos y económicos.

El pilar 20 se refiere al acceso a servicios básicos de calidad: *“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.”*

En 2021, la Comisión Europea ha lanzado la comunicación “Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales”⁵⁴⁰, con iniciativas concretas hasta 2030. Entre las propuestas de la Comisión figura la presentación en 2022 de un informe de la UE sobre el acceso a los servicios esenciales.

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.

Suministros de energía

El suministro de energía es de carácter universal, es decir, la prestación de un determinado conjunto mínimo de servicios a todos los usuarios finales a un precio asequible. Por tanto, el consumidor de energía en la Unión Europea tiene derecho al suministro de electricidad de una calidad determinada, y a unos precios competitivos, fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios.

Tanto la Directiva Europea de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad⁵⁴¹ y el Reglamento (UE) 2019/943 y la Directiva de la UE sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural⁵⁴², establecen el marco y las normas comunes en materia de generación, transporte, distribución, almacenamiento y suministro de electricidad y gas, así como normas relativas a la protección de los consumidores.

⁵⁴⁰ COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales. COM/2021/102 final

⁵⁴¹ DIRECTIVA (UE) 2019/944 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE

⁵⁴² Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE (Texto pertinente a efectos del EEE)



Sector financiero

En la UE se encuentran regulados los derechos básicos del consumidor cuando abre una cuenta en un banco, hace una transferencia, solicita un crédito al consumo o hipotecario o suscribe un seguro⁵⁴³. También el acceso a cuentas de pago básicas para facilitar la inclusión financiera de ciertos colectivos⁵⁴⁴.

Telecomunicaciones e internet

Los servicios de telefonía y de comunicaciones electrónicas son de carácter universal. 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.

La Directiva Europea 2009/136⁵⁴⁵ refuerza la protección de los consumidores en cuanto al acceso al servicio, así como derechos de ciertos colectivos vulnerables.

⁵⁴³ [Your Europe. Consumidores. Productos y servicios financieros.](#)

⁵⁴⁴ DIRECTIVA 2014/92/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de julio de 2014 sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas

⁵⁴⁵ DIRECTIVA 2009/136/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) no 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores



CL.14. La empresa explica los mecanismos para hacer accesible, tanto en precio, en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos

En nuestro estudio se ha analizado sobre el acceso a servicios básicos a las siguientes 13 empresas:

- Sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, Mapfre.
- Sector energético: Iberdrola, Naturgy, Endesa y Repsol
- Sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica
- Sector de la construcción: Acciona. Acciona ofrece algunos servicios básicos como agua y saneamiento

11 empresas de las 13 analizadas en relación al acceso a servicios básicos aportan información de los mecanismos con que cuenta para hacer accesible a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.

Se ha tenido en cuenta si estas empresas informan de los mecanismos con los que cuentan para hacer accesible tanto en precio, como en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.

De las 13 empresas que le aplica este indicador **solo 11 empresas (12 año anterior) aportan información relativa a cómo facilitan el acceso a sus servicios y productos**. Estas empresas son: Acciona, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Endesa, Iberdrola, , Mapfre, Naturgy y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. Aporta información sobre acceso a la energía de personas que no disponen de redes de distribución. En Brasil, en el área de distribución de Neoenergía (cerca de los 835.195 km²) que cuenta con una población superior a 34 millones de personas, no disponen de energía eléctrica alrededor del 0,6 % del total. Informa de los programas de electrificación y de programas de atención e instalación de sistemas fotovoltaicos aislados para zonas con dificultades de acceso a la red (Electricidad para todos).



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander. Tiene una estrategia de inclusión financiera basada en 3 líneas: acceso a bancarización, productos y servicios a personas de bajas rentas o con dificultades económicas o vulnerables económicamente, y educación financiera. Nuestros servicios de caja ayudan a conseguir la inclusión financiera en lugares remotos y regiones poco

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



pobladas, donde disponemos de sucursales. Nuestros acuerdos con entidades privadas y públicas amplían nuestra presencia garantizando que las comunidades escasamente bancarizadas puedan utilizar cuentas bancarias y acceder al dinero prácticamente en cualquier sitio. Aporta ejemplos en Argentina, España y México. Tiene 11.236 oficinas (6% menos que el año anterior) pero ha incrementado el número de cajeros a 40.451 (un 2,2% más que año anterior). En España colaboración con Correos a través de 4.675 oficinas rurales del servicio postal. Grupo Santander llega a un 75% más de localidades con menos de 1.000 habitantes donde no está presente y a un 66% más de clientes que no tienen servicios de caja en sus proximidades. En México acuerdos con minoristas. Informa de cuentas de pago básicas



PRÁCTICA POR MEJORAR. **Acciona.** El Acceso a servicios básicos de energía, agua e infraestructuras lo relaciona con su Acción social y no como parte de su obligación como gestor de servicios básicos como en el caso del agua.



MALA PRÁCTICA: **Bankinter.** se limita a decir "La estrategia inclusiva de Bankinter se recoge en su programa 'Un Banco para Todos', por el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con sus grupos de interés. Basa la accesibilidad en colectivos con discapacidad, pero no hace ninguna mención a número de oficinas en zonas de baja densidad de población, el acceso a cuentas de pago básicas, etc..."



MALA PRÁCTICA: **Repsol.** No aporta nada de información sobre el acceso a los servicios básicos de luz, gas y combustible que vende. El propio presidente de Repsol en la carta de presentación dice: "España debe basar su recuperación en las principales fortalezas de su economía, entre las que destaca la industria, uno de sus activos estratégicos más valiosos, como quedó demostrado durante el confinamiento, cuando empresas como Repsol garantizaron el suministro de productos y servicios energéticos básicos para la movilidad y los hogares", También en el apartado de Resiliencia Covid 19 habla de "Repsol fue capaz de mantener la operativa de sus negocios, que en su mayoría son considerados actividades esenciales o estratégicas, garantizando el suministro de productos y servicios energéticos imprescindibles para la sociedad".

3.2.3 Consumidores vulnerables⁵⁴⁶

En la legislación de la UE, los consumidores vulnerables se encuentran definidos en la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales, que se centra en la información al consumidor y la comercialización antes de que éste compre un producto o un servicio. La directiva define a los consumidores vulnerables como una excepción al concepto de consumidor medio, es decir, por la noción de cómo se comportaría, lo que entendería y que tan bien informado estaría un consumidor promedio.

⁵⁴⁶ Nuestro análisis se ha centrado solo en 16 empresas del sector energético: Iberdrola, Endesa, Naturgy y Repsol, del sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank y Mapfre, sector servicios de consumo: Aena, IAG, y Melià Hotels, sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica y del sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción, Acciona.



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 estudio⁵⁴⁷ proporcionó 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.

La nueva **Agenda Europea del Consumidor** de la Comisión Europea, tiene entre sus prioridades, abordar las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores, incluidos los vulnerables. La vulnerabilidad del consumidor, según explica la nueva estrategia, puede deberse a una variedad amplia de situaciones, como la edad, género, estado de salud, alfabetización digital, capacidad de cálculo o situación económica. También, la falta de accesibilidad puede poner a las personas mayores o con discapacidad en situaciones de exclusión o limitar sus interacciones. Si bien, la situación de pandemia por la COVID-19, ha empeorado en muchos casos la vulnerabilidad, sin embargo, ya existía previamente.

La nueva estrategia anuncia medidas para proteger a los consumidores vulnerables en riesgo de sobreendeudamiento, los consumidores con bajos ingresos, las personas mayores y las personas con discapacidad (especialmente las que no tienen acceso a internet), los niños y los menores y a los consumidores que corren el riesgo de ser discriminados por algoritmos de inteligencia artificial sesgados.

En ciertos sectores la protección de la figura del consumidor vulnerable es especialmente relevante.

Sector eléctrico

Posiblemente la protección más fuerte para los consumidores vulnerables proviene de la legislación energética, que se ocupa de la vulnerabilidad en el marco de la "pobreza energética".

⁵⁴⁷ Consumer vulnerability across key markets in the European Union. Enero 2016.

https://ec.europa.eu/info/publications/understanding-consumer-vulnerability-eus-key-markets_en



La Directiva sobre los mercados de la electricidad⁵⁴⁸ y la Directiva sobre el gas⁵⁴⁹ exigen a los Estados miembros que garanticen la existencia de salvaguardias adecuadas para proteger a los clientes vulnerables.

La definición de clientes vulnerables se deja a los Estados miembros.

Sector financiero

El sector de los servicios financieros se menciona a menudo como un mercado en el que muchos consumidores tienen dificultad para entender y comparar ofertas y contratos complejos y pueden encontrarse en una posición vulnerable como consecuencia del sobreendeudamiento.

Es importante garantizar la disponibilidad de información clara, accesible y fácil de usar tanto en línea como fuera de línea, de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios de la UE

La Directiva sobre acceso a cuentas de pago básicas, exige a los Estados miembros garantizar que los "consumidores vulnerables no bancarizados" estén suficientemente informados sobre la disponibilidad y las características de las cuentas de pago con características básicas.

En cuanto al sobreendeudamiento existen medidas en el plan de acción de servicios financieros para evitar que los hogares con ingresos bajos caigan en el sobreendeudamiento a causa de los créditos. También la nueva Agenda del Consumidor anuncia medidas en este sentido.

En el contexto español, el concepto de consumidor vulnerable aparece en el **sector eléctrico**, que a través del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. Sin embargo, no es el único sector que tiene regulada la protección a ciertos colectivos, aunque no sean denominados vulnerables, Tal es el caso del **sector financiero**, que ofrece el acceso a servicios bancarios sin apenas coste con las denominadas cuentas de pago básicas. También el **sector de las telecomunicaciones**, con el servicio básico universal que garantiza el acceso al servicio telefónico y de internet con cierta calidad a un precio asequible.

El estado de alarma en marzo de 2020 y sus posteriores prórrogas a causa de la pandemia por la COVID-19 puso de manifiesto la gran vulnerabilidad de ciertos colectivos, lo que llevó al gobierno español a tomar medidas extraordinarias para proteger a consumidores vulnerables afectados por la pandemia. Entre las medidas tomadas se prohibieron los cortes de suministros

⁵⁴⁸ DIRECTIVA (UE) 2019/944 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE

⁵⁴⁹ DIRECTIVA 2009/73/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE



en todos los hogares, se extendió la prórroga del bono social eléctrico y se flexibilizó la gestión de los suministros.

En enero de 2021 en España se aprueba el Real Decreto Ley⁵⁵⁰ por el que se modifica La Ley General de Consumidores para incluir la figura de persona consumidora vulnerable. Esta modificación supone ampliar el marco de protección de los consumidores más desfavorecidos, agravada su situación por la pandemia de COVID 19. La novedad es que se incide en un concepto de vulnerabilidad mucho más amplio en línea con lo que recoge la Agenda Europea del Consumidor para el periodo 2020-2025.

CL.15. La empresa identifica a consumidores vulnerables y/o de bajos recursos

Con relación a si la empresa identifica a colectivos vulnerables, **solo 8 empresas (igual que año anterior) mencionan en algún momento entre sus grupos de interés a colectivos con especiales vulnerabilidades.** Estas empresas son: Aena, Banco Santander, BBVA, Caixabank, Endesa, Iberdrola, Meliá Hotels y Naturgy.

Sin embargo, ninguna empresa los incluye dentro de la identificación de sus grupos de interés.

Solo 8 empresas mencionan la existencia de consumidores con especiales vulnerabilidades, aunque ninguna los incluye en los listados de grupos de interés.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. Dentro de la Política de desarrollo sostenible, en su revisión del 15 diciembre de 2020, menciona la protección de clientes vulnerables, “prestar atención a los clientes económicamente desfavorecidos o en cualquier otra situación de vulnerabilidad, estableciendo procedimientos de protección específicos y colaborando, según las políticas que establezcan las administraciones públicas competentes en cada caso, para facilitar el acceso continuado al suministro de energía eléctrica y gas;



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander. Indica que, aunque en muchos países existen leyes que determinan cuándo se considera a un cliente vulnerable, nuestra definición es más amplia y cubre circunstancias que van más allá de las dificultades financieras, basándonos en diversos factores de la situación personal que pueden producir un estado de vulnerabilidad. Para finales de 2020, todas las unidades habían aprobado la guía de clientes vulnerables a nivel local.

⁵⁵⁰ Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



17 empresas, aunque no hacen una identificación clara de este tipo de clientes, si explican **medidas que están llevando a cabo para dar respuesta a las necesidades particulares de colectivos vulnerables.**

CL.15.1. La empresa informa de medidas específicas, además de las obligatorias impuestas por el gobierno de protección a consumidores vulnerables a causa de la pandemia

En nuestro estudio se ha analizado si las empresas que cuentan con consumidores y/o usuarios finales, han implementado medidas concretas de protección a consumidores vulnerable a causa de la pandemia, más allá de las medidas establecidas por el gobierno.

13 empresas (Aena, Bankia, Bankinter, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Caixabank, Endesa, IAG, Iberdrola, Mapfre, Naturty y Telefónica), informan haber tomados medidas de protección a los consumidores vulnerables, pero 12 aportan información clara sobre medidas aprobadas por el gobierno y administraciones y otras medidas adicionales tomadas por la empresa. Aena no aporta esta información de manera clara.

Repsol y Acciona son las únicas empresas que no aportan ninguna información sobre medidas de protección a consumidores vulnerables a causa de la pandemia.



3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de clientes y consumidores.

La Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera y diversidad, en el ejercicio 2020, aplica a 32 de las 35 empresas del IBEX. Las 3 empresas que no están obligadas a presentar el estado de información no financiera son Solaria, Inmobiliaria Colonial y Merlín Properties.

En relación con los indicadores clave en materia de consumidores, la Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera y de diversidad solo indica de manera general que se deberá informar sobre:

- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores
- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

En el presente análisis, los indicadores relativos a las **medidas para la salud y la seguridad de los consumidores** se han considerado que no son de aplicación al sector financiero, por lo que, unido a las tres empresas que no les aplica la ley, en total son 25 empresas las que deben informar sobre esta cuestión.

Para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Explique cómo gestiona la salud y seguridad de los clientes/consumidores.
- Aporte información sobre las medidas adoptadas para proteger la salud y la seguridad de los clientes/consumidores y sobre las evaluaciones sobre la salud y seguridad de los clientes/consumidores:
Información analizada en el indicador CL.2. La empresa informa si realiza evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos / servicios en el ciclo de vida para promover mejoras. Se ha tenido en cuenta los criterios del estándar GRI 416-1.
- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

De las 25 empresas que deben informar sobre las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores según la Ley 11/2018, **23 empresas (20 empresas año anterior)**, presentan esta información dentro del estado de información no financiera. **Hay 2 empresas que no estarían**

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



cumpliendo con el requisito de la ley. Sin embargo, baja a **15 las empresas que aportan información sobre evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos / servicios.**

Tabla 3.7.3: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones de salud y seguridad de los consumidores en sus EINF.

SISTEMA DE GESTIÓN, CALIDAD, SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR (25 empresas obligadas)
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	23	92%
	Informa si realiza evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos / servicios	15	60%

Fuente: Elaboración propia

Sistemas de reclamación

Para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Informe si cuenta con mecanismos de soluciones de reclamaciones y compensaciones a clientes / consumidores:
Información analizada en el indicador CL.7. La empresa informa sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias.
- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

De las 32 empresas que deben informar sobre los sistemas de reclamación según la Ley 11/2018, **31 empresas (30 año anterior)** presentan esta información dentro del estado de información no financiera. Ferrovial no hace ninguna referencia a canales o mecanismos de recogida de quejas y reclamaciones de clientes y/o consumidores. En la tabla de EINF, verificado por Deloitte,



se da por bueno que Ferrovial solo informe de la experiencia del cliente y no respuesta a la petición del indicador de la ley.

Quejas recibidas

El requerimiento de la Ley 11/2018 en relación a las quejas recibidas es tan ambiguo que su interpretación es múltiple y cada empresa elige qué y cómo informar. Añadido a esto, el estándar GRI, mayoritariamente seguido por las empresas del IBEX para informar sobre la información no financiera no recoge este indicador.

Para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Informe sobre el número de reclamaciones recibidas de manera completa. Información analizada en el indicador CL.9. La empresa aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas
Por completa se refiere a que aporte:
 - datos cuantitativos (ni porcentuales ni ratios propias como, por ejemplo, número de quejas recibidas por cada mil clientes),
 - indique las tipologías de reclamaciones (los motivos de las mismas, no clasificación por organismo ni por quejas o reclamaciones), y
 - que la información sea comparable al menos con el año anterior.

- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

25 empresas (24 el año pasado) aportan información sobre quejas y reclamaciones recibidas dentro del Estado de Información no financiera.

Resolución de las quejas recibidas

El requerimiento de la Ley 11/2018 en relación a la resolución de las reclamaciones recibidas es tan ambiguo que su interpretación es múltiple y cada empresa elige qué y cómo informar. Añadido a esto, el estándar GRI, mayoritariamente seguido por las empresas del IBEX para informar sobre la información no financiera no recoge este indicador. Por tanto, para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



- Informe sobre el número de reclamaciones que han sido resueltas a favor del cliente. Información analizada en el indicador CL.10 La empresa aporta información sobre la resolución de las quejas recibidas. En este sentido lo mínimo que la empresa debería indicar es las resueltas a favor del cliente y a favor de la entidad.
- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

En nuestro estudio, **14 empresas (9 año anterior)** informan sobre la resolución de las reclamaciones recibidas.

El Banco Sabadell aporta información sobre resolución de quejas en las cuentas anuales consolidadas, pero no en el estado de información no financiera⁵⁵¹. En CAC informa solo de las resueltas a favor del cliente de las reclamaciones a través del Defensor del cliente.

Tabla 3.7.4.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre quejas y reclamaciones de los consumidores en sus EINF.

SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR (32 empresas obligadas)
	La empresa cuenta con mecanismos de soluciones de reclamaciones	31	96,88%
	La empresa informa sobre el número de reclamaciones recibidas	24	75,00%
	La empresa informa sobre la resolución de las reclamaciones recibidas	14	43,75%

Fuente: Elaboración propia

4.1. Conclusiones generales clientes y consumidores y Ley 11/2018.

Tras tres años de la ley 11/2018 en vigor se aprecia una evolución positiva en la información que las empresas del IBEX 35 aportan sobre clientes y consumidores. El área de cliente ha pasado de 52,50 en 2019 a 57,43 puntos sobre 100 en el análisis del ejercicio 2020.

⁵⁵¹ Banco Sabadell, cuentas anuales consolidadas 2020, páginas 233-234

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



A pesar de esta evolución positiva, sin embargo, se siguen detectando las mismas carencias y aspectos que deben mejorarse:

1. La calidad de la información es muy dispar entre empresas. Al no establecer la Ley la metodología de información que hay que incluir en el EINF, la empresa, en la mayoría de los casos, se limita a una descripción muy genérica sin aportar datos cuantitativos que mejoren la calidad de la información.
3. Aquella información que no contempla la ley, en algunos casos, se ha dejado de informar al dejar la empresa de elaborar, en algunos casos, el informe de sostenibilidad anual.
4. Para determinada información, que no recoge expresamente la ley, hay que acudir a otros documentos (Informe de Sostenibilidad, Informe Anual, Cuentas Anuales Consolidadas) como es el caso de sanciones relativas a salud y seguridad del cliente.

Es importante apuntar que muchas de las verificaciones realizadas por terceros del EINF, no incluyen salvedades, no coincidiendo con las conclusiones del presente análisis.

- Los indicadores recogidos en los Estados de Información no Financiera suelen ser parciales.
- El indicador GRI verificado indica que hay información, pero, o no existe o, lleva a un apartado que nada tiene que ver con el indicador en cuestión.
- No se cumplen los requerimientos de comparabilidad, relevancia y fiabilidad, puesto que solamente en escasas ocasiones la información es suficiente para poder comparar empresas.
- La materialidad es un recurso utilizado por la empresa en ocasiones para supuestamente eludir informar de aspectos de significativo impacto en los consumidores.
- Al indicar que un indicador no es material, no se aporta exposición motivada tal y como exige la ley.

En este contexto, cabe preguntarse hasta qué punto la labor de los verificadores está siendo adecuada desde el punto de vista del propósito de la Ley, más allá de aportar una validación genérica limitándose a afirmar que “no han encontrado indicios” de que el propio EINF o las tablas de contenidos de la Ley 11/2018 no cumplan con los requerimientos de la misma. Los informes de verificación son poco exhaustivos, compuestos en su mayor parte por textos genéricos y no aportan propuestas de mejora relativas a la información sobre consumidores de la empresa, por lo que al final tienen el riesgo de convertirse en un trámite de escasa incidencia en los niveles de transparencia de la misma.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



4. ANEXO

Debido a la relativa paralización de los procesos judiciales durante el año 2020 a consecuencia de la pandemia, el número de casos de corrupción registrados, así como las novedades sobre los mismos, experimentan un notable descenso con respecto a ejercicios anteriores. Se ha decidido dedicar este anexo únicamente al “caso Villarejo-operación Tándem” por ser el caso de presunta corrupción con mayor impacto mediático y mayor contenido relativo al año 2020.

El “caso Villarejo” durante el año 2020

El “caso Villarejo”⁵⁵², también conocido como “operación tándem”, engloba diversos procesos judiciales de alto impacto mediático y social en los últimos años. En 2017, el comisario José Manuel Villarejo fue detenido por supuestos delitos de blanqueo de capitales y organización criminal, a raíz de la constitución de una trama para el espionaje de particulares y empresas. En 2018 aparecen las primeras informaciones en prensa acerca de la presunta implicación de empresas del IBEX 35⁵⁵³, sin embargo, en los ejercicios 2019 y 2020 el avance del proceso judicial revela datos significativos sobre el alcance y actividades de la trama corrupta. La figura del ex comisario Villarejo, a través de sus empresas de dudosa actividad, conecta la corrupción en los sectores público y privado, dando lugar a un amplio repertorio de irregularidades y actores implicados. Según las informaciones aparecidas en diversos medios de comunicación, grandes empresas habrían utilizado los servicios de espionaje de la red del ex comisario, con el objetivo de obtener información sobre directivos de otras empresas o presionar en movimientos accionariales.

En 2020 se producen novedades significativas en relación a piezas del caso que presuntamente implican a cuatro empresas del Ibex 35 (BBVA, Caixabank, Repsol e Iberdrola), las cuales se encuentran entre las de mayor volumen de negocio y forman parte de dos sectores con amplia exposición a riesgos de corrupción (financiero y energético). Solamente BBVA e Iberdrola aportan información sobre este presunto caso de corrupción, en ambos casos de manera bastante escasa, sin problematizar las presuntas irregularidades y cómo se han gestionado, y enfocándose a enfatizar la colaboración con las instituciones judiciales

En lo referente a **BBVA**, en enero de 2019 una investigación conjunta de El Confidencial y Moncloa.com⁵⁵⁴ reveló que el banco habría pagado por trabajos de espionaje al excomisario

⁵⁵² [El Mundo, 10/06/2019: "Las cuatro claves del 'caso Villarejo': del hombre en la sombra a los colaboradores"](#)

⁵⁵³ [El Independiente, 15/10/2018: "Las grandes empresas del Ibex 35 pagaron a Villarejo como asesor durante años"](#)

⁵⁵⁴ [El Confidencial, 11/01/2019: "BBVA compró a Villarejo conversaciones de Moncloa entre De la Vega y Sebastián"](#)

.4. ANEXO



Villarejo a través de Cenyt, sociedad controlada por este. Entre 2004 y 2005, Villarejo habría registrado por encargo del expresidente de la entidad Francisco González hasta 15.000 conversaciones telefónicas entre diversos altos cargos políticos y empresarios, destacando, entre otros, el entonces jefe de la Oficina Económica de la Moncloa, Miguel Sebastián y la vicepresidenta del Gobierno, María Teresa Fernández de la Vega. El pago por dichos trabajos de espionaje ascendería a 517.000 euros⁵⁵⁵. La relación de negocio se extendería por más de una década, con un total de 10 millones de euros facturados⁵⁵⁶, y llegando a superar los cinco millones de euros entre los años 2012 y 2017, y manteniéndose hasta escasos meses antes del ingreso en prisión de Villarejo⁵⁵⁷. En febrero de 2019, el presidente de BBVA Carlos Torres anunció que la compañía había encargado "una investigación profunda y exhaustiva" que estaba siendo realizada por terceros (PWC)⁵⁵⁸.

En marzo de 2019, Francisco González decide abandonar sus cargos como Presidente de Honor en BBVA y su Fundación hasta el final del proceso judicial⁵⁵⁹. En julio de 2019, el juez Manuel García Castellón, atendiendo a la petición de la Fiscalía Anticorrupción, imputó al BBVA como persona jurídica y a ocho directivos (entre ellos el ex consejero delegado Ángel Cano y el exjefe de Seguridad Julio Corrochano) por los delitos de cohecho, revelación de secretos y corrupción en los negocios. Según El Confidencial⁵⁶⁰, "alguno de los directivos investigados habría percibido dádivas del entorno del Grupo Cenyt por la facilitación de tales contrataciones". En diciembre de 2019, el BCE habría solicitado información a la Audiencia Nacional sobre este caso, concretamente, según Cadena Ser⁵⁶¹: "información sobre las actuaciones judiciales desarrolladas que afecten al BBVA y el alcance de las investigaciones sobre la entidad, así como la posible implicación del banco y las sanciones, en su caso, a las que pudiera verse sometido".

En febrero de 2020, según El Mundo⁵⁶², el sumario de la "operación Tándem" reveló que desde 2004 hasta 2018 la sociedad Cenyt habría ingresado hasta 10,2 millones de euros de BBVA, el 70% de su facturación. De acuerdo con la declaración del ex jefe de seguridad del BBVA, Julio Corrochano, dichos encargos (consistentes en el espionaje a políticos y empresarios) habrían

⁵⁵⁵ [El Confidencial, 09/01/2019: "BBVA pagó medio millón a Villarejo para frustrar el asalto de Sacyr y el PSOE al banco"](#)

⁵⁵⁶ [Cadena Ser, 16/07/2019: "El 90% de los ingresos de las empresas de Villarejo en el año 2014 provenían del BBVA"](#)

⁵⁵⁷ [Vozpópuli, 28/11/2019: "BBVA emitió pagos mensuales de 50.000 euros a Villarejo poco antes de su detención"](#)

⁵⁵⁸ [Levante-EMV, 15/03/2019: "El presidente del BBVA promete "rigor" para esclarecer el caso Villarejo"](#)

⁵⁵⁹ [La Vanguardia, 14/10/2019: "González deja sus cargos en el BBVA por la investigación del caso Villarejo"](#)

⁵⁶⁰ [El Confidencial, 29/07/2019: "El juez del caso Villarejo imputa al BBVA por cohecho, corrupción y revelación de secretos"](#)

⁵⁶¹ [Cadena Ser, 23/12/2019: "El Banco Central Europeo pide a la Audiencia Nacional que le informe sobre el "impacto potencial" del caso Villarejo en el BBVA"](#)

⁵⁶² [El Mundo, 06/02/2020: "El BBVA siguió pagando a Villarejo meses después de ingresar en prisión"](#)

.4. ANEXO



sido ordenados por la presidencia del banco, lo que presuntamente habría supuesto una serie de contradicciones con su normativa de compliance⁵⁶³.

Tras unos meses de relativa paralización, el proceso judicial se reactiva en noviembre de 2020, con las citaciones de Antonio Béjar, ex director de Riesgos de BBVA España, y la antigua secretaria del jefe de Seguridad Elena Martín Zurdo⁵⁶⁴. Al igual que en 2019, en su Estado de Información No Financiera de 2020, BBVA desarrolla las características generales del proceso judicial y enfatiza su colaboración con la justicia y la inexistencia de delitos. No aporta datos sobre la investigación *forensic* realizada por PWC que en 2019 mencionó como "en curso", la cual fue calificada por Béjar como "parcial e interesada"⁵⁶⁵ en el marco de las acusaciones mutuas entre la entidad (que lo consideró responsable de los encargos a Villarejo) y el ex director de riesgos de la misma.

En el caso de **Iberdrola**, en 2018 se conoció que la compañía habría contado con los servicios de Villarejo para recabar información sobre un socio de negocio acusado de impagos en un proyecto en Rumanía. Según El Confidencial⁵⁶⁶: "Villarejo giró al menos dos facturas a Iberdrola Renovables por ese trabajo. La primera lleva fecha del 13 de enero de 2017 y ascendió a 48.400 euros. La segunda fue emitida el 28 de marzo de ese mismo año y fue de otros 36.300 euros." Según el diario Público⁵⁶⁷, en 2004 Iberdrola ya habría abonado 116.000 euros a Villarejo por "servicios de inteligencia" que serían incompatibles con el cargo de inspector de policía que ocupaba en ese momento. En octubre de 2019 el juez Manuel García Castellón decidió abrir una pieza separada del caso para investigar los contratos del ex comisario con Iberdrola, a los pocos días de conocerse que, según una investigación conjunta de El Confidencial y Moncloa.com⁵⁶⁸, Iberdrola habría contratado a Villarejo para espiar a diversos líderes políticos y vecinales que se oponían a la central de ciclo combinado en Arcos de la Frontera (Cádiz). En noviembre de 2019 se conoció la imputación del jefe de seguridad de Iberdrola, Antonio Asenjo, por los presuntos encargos de trabajos de espionaje a Villarejo⁵⁶⁹; Asenjo fue despedido en diciembre de 2019⁵⁷⁰, pocos días después de anunciar que se querrellaría contra quienes filtraron los datos de los supuestos encargos⁵⁷¹.

⁵⁶³ [El Economista, 08/03/2020: "Los 15 puntos de Cumplimiento que BBVA infringió"](#)

⁵⁶⁴ [El Confidencial, 04/11/2020: "La Audiencia reactiva el caso de BBVA y Villarejo con la cuarta declaración de Béjar"](#)

⁵⁶⁵ [El Confidencial, 21/07/2020: "Béjar torpedea a BBVA en plena batalla sobre su 'forensic' de Villarejo"](#)

⁵⁶⁶ [El Confidencial, 19/11/2018: "Iberdrola contrató a Villarejo en 2017 para investigar a un socio que le debía 11 millones"](#)

⁵⁶⁷ [Público, 10/06/2018: "Iberdrola pagó a Villarejo en 2004 más de 116.000 euros por servicios de inteligencia"](#)

⁵⁶⁸ [El Confidencial, 08/10/2019: "Iberdrola contrató a Villarejo para investigar al juez que bloqueaba una central millonaria"](#)

⁵⁶⁹ [El País, 27/11/2019: "El juez imputa al responsable de seguridad de Iberdrola por los contratos con Villarejo"](#)

⁵⁷⁰ [RTVE, 27/11/2019: "Imputado el jefe de seguridad de Iberdrola por los presuntos encargos de trabajos de espionaje a Villarejo"](#)

⁵⁷¹ [El Plural, 09/12/2019: "Galán denuncia a quienes filtraron los documentos de los pagos a Villarejo"](#)

.4. ANEXO



En enero de 2020, la Audiencia Nacional citó a José Antonio del Olmo, ex responsable de Control y Administración de Iberdrola, quien anteriormente habría firmado un documento en el que se describía una presunta trama de facturas falsas para justificar trabajos de espionaje⁵⁷², los cuales habrían sido presuntamente encargados por el propio presidente de la eléctrica, Ignacio Sánchez Galán, y de los cuales solo tendrían constancia un reducido número de altos directivos⁵⁷³. En un comunicado de prensa emitido en enero de 2020, Iberdrola anunció una querrela por un delito de falsedad documental contra del Olmo por dichas acusaciones⁵⁷⁴, las cuales fueron posteriormente ratificadas por del Olmo⁵⁷⁵.

En marzo de 2020, Greenpeace España se personó como parte perjudicada por el supuesto espionaje de Iberdrola a través de Villarejo a la propia organización y al entonces responsable de la campaña nuclear, Carlos Bravo. En una nota de prensa al respecto⁵⁷⁶, la organización denunció la falta de contundencia de Iberdrola frente al abordaje interno de dichos casos de supuesto espionaje y la negativa a reunirse con Greenpeace para esclarecer los mismos.

En julio de 2020, El Mundo⁵⁷⁷ reveló que Iberdrola habría pagado en 2009 hasta 232.000 euros a Villarejo para obtener información con la que "protegerse" en un posible conflicto con Florentino Pérez, en el marco del "proyecto Posy". En noviembre de 2020 continuaron las declaraciones en sede judicial de diversos directivos de la compañía⁵⁷⁸.

La información sobre el caso presentada por Iberdrola en su Estado de Información No Financiera de 2020 (muy similar a la reflejada en 2019) se limita a mencionar la colaboración con la justicia, a negar la existencia de irregularidades y a afirmar que no se prevé que el caso tenga impactos significativos en los estados financieros de la empresa (Informe de Sostenibilidad, p. 354) Al igual que en el caso de BBVA, Iberdrola encargó a PWC una investigación forense para esclarecer los hechos, si bien no aporta información sobre la misma en su documentación anual. De acuerdo con Expansión⁵⁷⁹, dicho informe no habría revelado la existencia de "conductas ilegales", ni de "hechos jurídicamente relevantes".

⁵⁷² [El Confidencial, 02/12/2019: "Iberdrola: un informe interno acusa a Galán de ordenar espionajes y usar facturas falsas"](#)

⁵⁷³ [El Confidencial, 15/01/2020: "La Audiencia Nacional llama a declarar al testigo clave del caso Iberdrola-Villarejo"](#)

⁵⁷⁴ [Iberdrola, nota de prensa del 20/01/2020: "Iberdrola anuncia una nueva querrela por falsedad contra José Antonio del Olmo"](#)

⁵⁷⁵ [El Confidencial 03/12/2020: "¿Estaba al tanto Galán de los pagos a Villarejo? "Rotundamente sí"](#)

⁵⁷⁶ [Greenpeace España, comunicado de prensa, 13/03/2020: "Greenpeace se persona como parte perjudicada en el caso Iberdrola por el espionaje de Villarejo"](#)

⁵⁷⁷ [El Mundo, 24/07/2020: "Iberdrola pagó 232.000 euros a Villarejo para protegerse en un posible "conflicto" con Florentino Pérez"](#)

⁵⁷⁸ [La Vanguardia, 22/10/2020: "Juez del caso Villarejo cita como imputados a varios directivos de Iberdrola"](#)

⁵⁷⁹ [Expansión, 28/02/2020: "PwC exculpa a Iberdrola en el 'caso Villarejo' y el consejo respalda a Galán"](#)

.4. ANEXO



En referencia a **Repsol y Caixabank**, en diciembre de 2019, la Audiencia Nacional decidió abrir una pieza específica del "caso Villarejo" en relación a un supuesto encargo conjunto de ambas compañías a Grupo Cenyte en 2011⁵⁸⁰. Dicho encargo se produjo en el contexto de un supuesto intento de Sacyr de hacerse con el control de Repsol a través de un pacto con Pemex (también accionista de Repsol) y habría tenido como objetivo espiar al ex presidente de Sacyr, Luis del Rivero. Según El País⁵⁸¹, existirían al menos "otras dos facturas a nombre de Repsol intervenidas a Villarejo y relativas a otros años. Una está fechada en 2014 por 24.200 euros y por "servicios de análisis de información y seguridad". El importe de la segunda, de mayo de 2012, ascendería hasta los 53.100 euros por la "elaboración de estrategias para la ubicación y recuperación de datos electrónicos almacenados en discos duros de ordenadores y sistemas tecnológicos, anulados o dañados"

En noviembre de 2020, el juez de la Audiencia Nacional Manuel García Castellón imputó al ex director de Seguridad Corporativa de Repsol, Rafael Araujo, y al que fuera su homólogo en La Caixa, Miguel Ángel Fernández Rancaño, a raíz del supuesto encargo que hicieron a José Manuel Villarejo para espiar a Luis del Rivero⁵⁸². En 2021 se dio por finalizada la investigación de dicha pieza del caso, exculpando a las compañías y limitando la responsabilidad penal a ambos antiguos responsables de seguridad⁵⁸³

⁵⁸⁰ [El Mundo, 20/12/2019: "El juez del caso Villarejo abre una pieza secreta para investigar un encargo de Repsol y CaixaBank"](#)

⁵⁸¹ [El País, 20/12/2019: "La Audiencia Nacional investiga los contratos de Repsol con Villarejo"](#)

⁵⁸² [El Confidencial, 24/11/2020: "El juez del caso Villarejo imputa a los exjefes de Seguridad de Repsol y La Caixa"](#)

⁵⁸³ [El Español, 20/09/2021: "El juez cierra la investigación a Repsol y Caixa por contratar a Villarejo y limita el caso a los exjefes de seguridad"](#)



OBSERVATORIO
DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

info@observatoriorsc.org
www.observatoriorsc.org