



SERES, valor social 2020

VII Informe del impacto
social de las empresas

Noviembre 2020

Contenido

Introducción	5
Empresas participantes	6
Fundación SERES, modelo de contribución	8
Principales resultados de la RSE de las empresas de España en 2019	10
Principales resultados de la RSE en España - Evolución 2013-2019	12
Capital persona	14
Capital organizacional	22
Capital relacional	30
Capital económico	32
Capital social	34
Visión sectorial de la RSE	36
Visión cualitativa	42
Metodología	46
Nota Metodológica	47
Agradecimientos	48

Introducción



Francisco Román
Presidente de Fundación SERES

La última década había dejado patente que las organizaciones estaban poniendo el acento en la dimensión social, seguramente la más exigente dentro de las empresas. Hoy en día no hay opción. Las empresas de éxito son las que hacen coincidir sus intereses con los de la sociedad. Y eso se significa una única estrategia, más social. En SERES hablamos a menudo de la construcción de empresas más humanas, en las que el peso de los intangibles determina más su sostenibilidad en el tiempo, su predilección por parte de los consumidores o inversores, pero sobre todo que en plena 4ª revolución industrial no dejen a nadie atrás. Estamos convencidos, y la experiencia nos dice, de que las organizaciones pueden contribuir significativamente al desarrollo económico, social o medioambiental, ya sea a través de sus operaciones o de la creación de cadenas de valor. La empresa tiene capacidades para llevar a cabo un reto ambicioso: generar soluciones eficientes, eficaces y escalables al tiempo que sostenibles.

Vemos que el mundo se complejiza y por eso también evolucionan nuestras metodologías y proyectos. Fruto de la colaboración entre Fundación SERES y Deloitte en las últimas siete ediciones surge un informe como éste que plasma el compromiso social de las empresas a través de su inversión en actuaciones sociales o de los beneficiarios directos en proyectos de salud, educación y bienestar social. Sólo en una sociedad sana pueden fortalecerse y crearse empresas sostenibles y de futuro. SERES es un proyecto común, de un grupo totalmente convencido de que el compromiso social de las empresas hace crecer a la sociedad, y a las compañías.

Los ejemplos de empresas que ofrecen resultados tanto económicos como sociales han puesto de manifiesto que generar valor social es posible y se vislumbra como una oportunidad para generar resultados económicos, así como un impacto social positivo. La empresa española se moviliza y actúa. Lo hemos visto en esta última década, pero está quedando patente durante la crisis de la COVID-19. Han sabido reaccionar rápido y asumir un rol de líderes responsables, extraordinariamente necesario en este tipo de situaciones.



Fernando Ruiz
Presidente de Deloitte

Fieles a la colaboración que desde Deloitte venimos desarrollando desde hace ocho años con la Fundación SERES, este año tan particular, volvemos a publicar el análisis del informe de Impacto social, una herramienta eficaz que nos ayuda a medir y poner en valor el papel de las empresas en la sociedad.

Nos encontramos ante una fuerte transformación como sociedad. Este es un momento de gran incertidumbre marcado por una crisis sanitaria y económica sin precedentes, que exige a las organizaciones un ejercicio de análisis y de reflexión sobre cuál es nuestra responsabilidad como impulsores del cambio hacia la recuperación. Nunca antes el papel de las empresas había sido tan determinante y tan necesario en el desarrollo social.

El propósito corporativo y los valores que vertebran las organizaciones, impulsan cada día acciones y decisiones que impactan en nuestro entorno y contribuyen a que seamos una sociedad mejor. Conocer cuál es ese valor resulta fundamental para una mejor gestión.

Esta nueva edición del informe SERES pone de manifiesto la importancia que tienen los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el propósito corporativo de muchas organizaciones. Sin duda, éstos son una meta a alcanzar por parte de la sociedad. Nuestro informe consolida, además, un modelo de medición reconocido, riguroso y sólido. Ante un mundo que ha acelerado su transformación, nos aporta elementos fundamentales para continuar reflexionando y nos sirve de inspiración para avanzar en la construcción de una sociedad sostenible, con igualdad de oportunidades para todos.

Empresas participantes

 **accenture**

 **acciona**

 **ACERINOX**

 **aena**

 **Santander**

Bankia

BBVA



Coca-Cola



 **CUATRECASAS**

Damm



 **enagas**

endesa

 **ERICSSON**



 **FUNDACIÓN ADECCO**

**Fundación
iberCaja** 

 **caser
fundación**

 **quirónsalud**

santalucía
SEGUROS

grupo social **ONCE**
  

 **gsk**

ING 

IBM

Konecra

 **LEROY MERLIN**
Da vida a tus ideas

 **MUTUAMADRILEÑA**

 **MUTUALIDAD ABOGACÍA**

 **orange™**

Pérez-Llorca

 **REPSOL**

sacyr

SAMSUNG

 **Schindler**

TENDAM
GLOBAL FASHION RETAIL

**URÍA
MENÉNDEZ**

 **vodafone**

 **Willis
Towers
Watson**

La valoración de parte de los indicadores del modelo de contribución ha sido posible gracias a la **participación de 76 empresas de Fundación SERES** que han aportado los resultados logrados a través de su actividad de RSE en 2019. Agradecemos la participación de los siguientes miembros.

ALTMAR
CAPITAL PARTNERS

amadeus

ATLANTIC COPPER
Una compañía del grupo Freeport-McMoRan

B Sabadell

BRITISH AMERICAN TOBACCO

CaixaBank

Canal de Isabel II

citi

DANONE
ONE PLANET. ONE HEALTH.

Deloitte.

DKV
Salud y bienestar

Ebro

everis
an NTT DATA Company

EY
Building a better working world

faurecia

ferrovial

GARRIGUES

Gonvarri Industries

GRUPO INDUKERN

Insur GRUPO

HUAWEI

IBERIA

INDITEX

indra

Linklaters

MAPFRE

MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

MERCADONA
SUPERMERCADOS DE CONFIANZA

Pfizer

pwc

randstad

RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA

SEUR
dpdgroup

SUPRACAFÉ

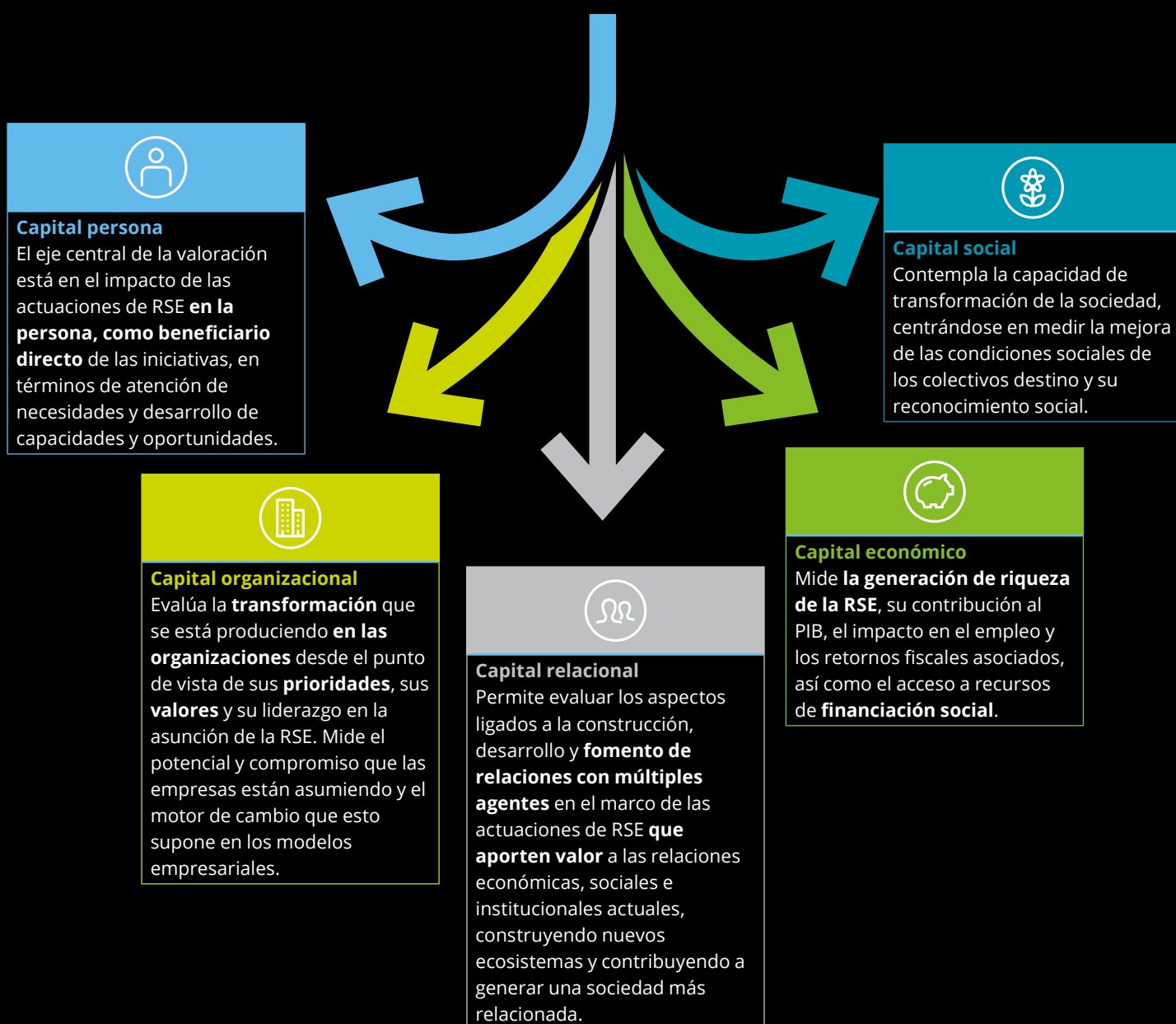
tcj
TECNICAS REUNIDAS

Telefonica

Fundación SERES, modelo de contribución

El modelo diseñado para evaluar la contribución de la RSE fue definido con la colaboración de Deloitte. Su metodología, basada en el Global Impact Model, dio como resultado el diseño de un modelo de contribución socioeconómica que permite evaluar la concordancia entre los objetivos de la RSE y los resultados asociados a la actividad de las empresas. Asimismo, cabe mencionar que, durante el documento, se mencionarán e incluirán datos e información relativa al impacto de la COVID-19 en la actividad de RSE de las empresas en los ámbitos o capitales mencionados.

El modelo de contribuciones se estructura en torno a cinco ámbitos, capitales u ópticas de contribución



Principales resultados de la RSE de las empresas de España en 2019

Capital persona

Se han identificado **57 millones** de beneficiarios directos e indirectos de las actuaciones de RSE.

El análisis por volumen de colectivo beneficiado muestra como principal beneficiario directo la sociedad en general, agrupando el **66%** de los beneficiarios de 2019.

El **86%** de los proyectos se desarrollan en el ámbito de la cobertura de necesidades sociales, lo que supone un total de 9.095 proyectos.

Los proyectos de salud y bienestar social representan un **30%** de los proyectos en el ámbito de la cobertura de necesidades sociales, un **42%** más que en la pasada edición.

De manera adicional a las acciones llevadas a cabo en 2019, el **96%** de las empresas han desarrollado proyectos contra la COVID-19 en 2020.

7 de cada 10 empresas han llevado a cabo proyectos relacionados con el empleo y la integración laboral. El **92%** de las empresas integra en plantilla, bien propia o de empresas del grupo, personas con discapacidad.

Capital organizacional

1 de cada 3 empresas cuenta con más del **30%** de sus empleados involucrados en actividades de RSE.

El **10,1%** de los empleados están involucrados en proyectos de voluntariado, creciendo en dos puntos porcentuales desde la pasada edición.

8 de cada 10 empresas involucra a sus proveedores en sus actuaciones de RSE, estableciendo condiciones de contratación que supongan el cumplimiento de ciertos requisitos vinculados a la RSE, un **11%** más que la pasada edición.

Un total de **154.304** empleados han participado en los proyectos contra la COVID-19 en 2020, lo cual representa un **9,3%** del total de la plantilla agregada.

El **95%** de las compañías analizadas cuentan con una estrategia de RSE alineada a la estrategia empresarial.

El **92%** de las empresas contemplan los ODS en su estrategia de RSE, lo que muestra la importancia de esta tendencia para organizar y articular la RSE empresarial.



Capital relacional

El **29%** de las compañías cuenta con más de **100 colaboradores** en el marco de su actividad.

83 millones de euros de financiación aportada por terceros para los proyectos de RSE.

6.065 entidades se han involucrado en los proyectos de RSE específicos contra la COVID-19 durante la emergencia sanitaria.

Capital económico

1.429 millones de euros invertidos en RSE en 2019, siendo el año con mayor volumen de inversión.

La inversión total en proyectos contra la COVID-19 de las empresas ha sido de **281 millones** de euros en 2020.

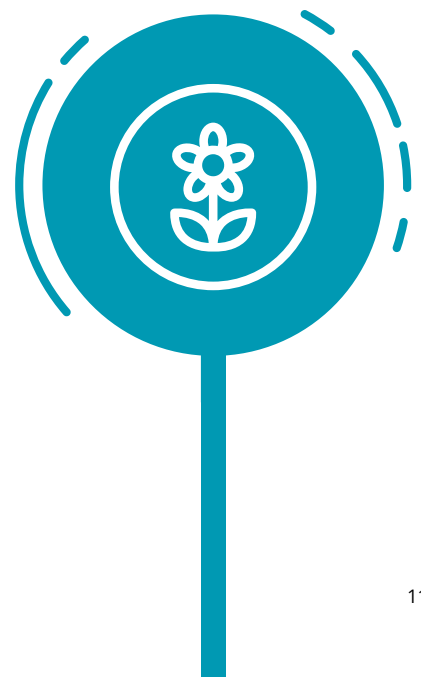
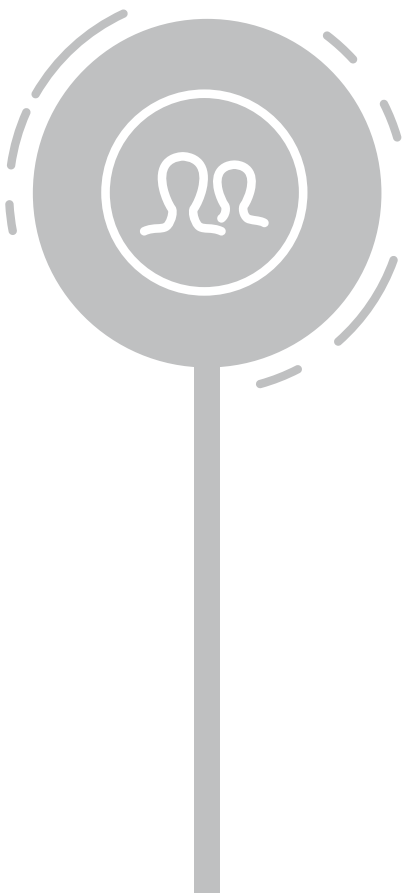
El **76%** de las empresas realiza actividades de responsabilidad social corporativa a nivel internacional.

Capital social

El **97%** de las empresas consultadas realizan proyectos de RSE en el ámbito de la sensibilización y comunicación, un **24%** más que el año anterior.

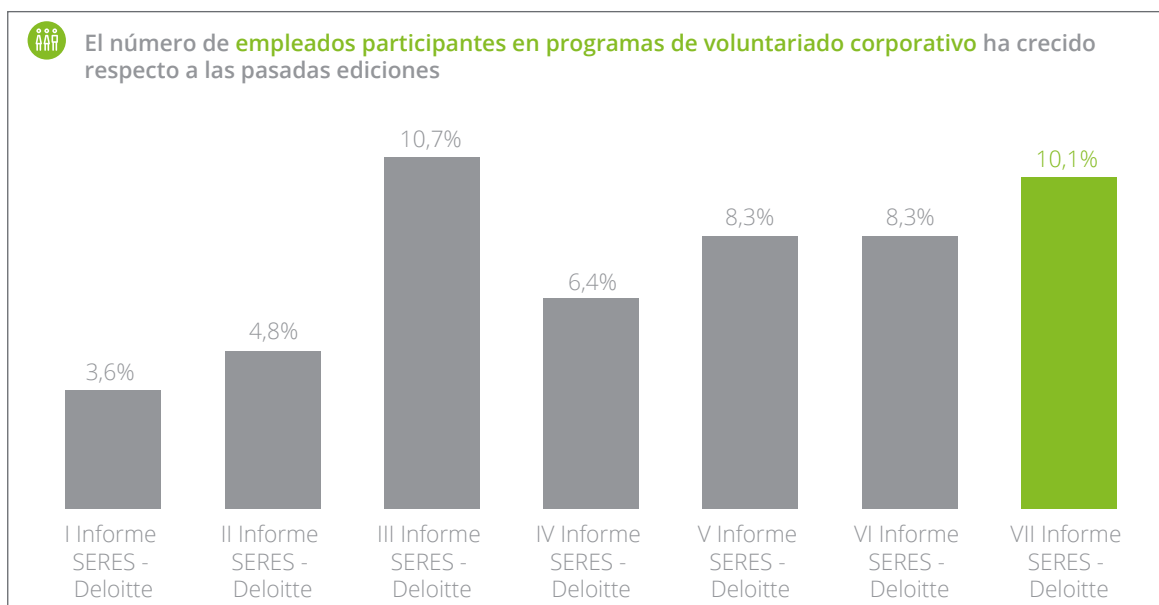
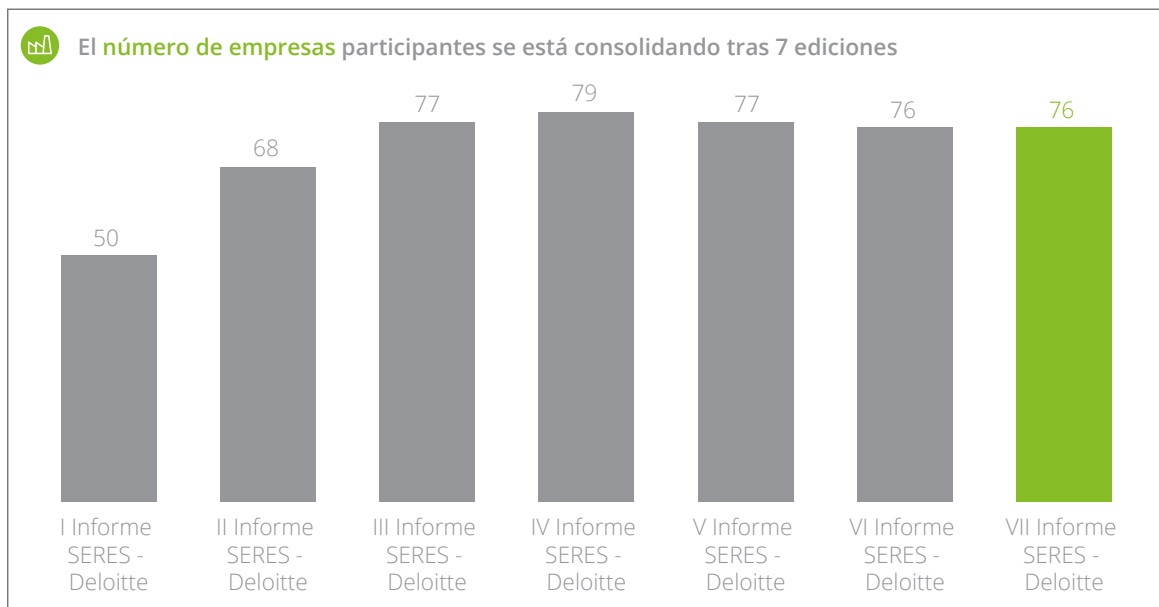
El **88%** de las empresas analizadas evalúan y comunican su contribución a la sociedad mediante memorias de RSE.

39 actuaciones empresariales premiadas a lo largo de las 11 ediciones de los Premios SERES a la Innovación y Compromiso Social.

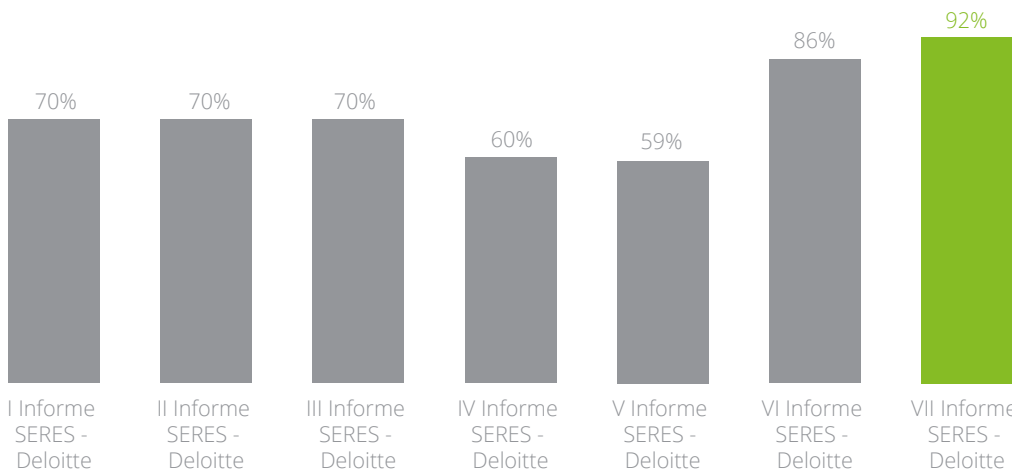


Principales resultados de la RSE en España - Evolución 2013-2019

Nos encontramos ya en la séptima edición del Informe SERES, un estudio que se está consolidando gracias a las empresas participantes y que permite analizar la evolución de las principales magnitudes e identificar tendencias en materia de RSE:



✳ El porcentaje de empresas que han contribuido a integrar laboralmente a colectivos desfavorecidos sigue creciendo de manera notable, habiéndose incrementado en un 7% en el último año



Capital persona

El 86% de los proyectos realizados por las empresas analizadas han sido en el ámbito de cobertura de necesidades sociales, destacando especialmente su preocupación por ámbitos como la educación, la salud y el bienestar social.

Los ámbitos de actuación de la RSE

Los proyectos y actuaciones de responsabilidad social acometidos durante el año de 2019 por las empresas participantes en este informe impactan, tanto directa como indirectamente en las personas, bien en su desarrollo personal como laboral.

Estos proyectos favorecen la cobertura de las necesidades sociales de los colectivos más necesitados en ámbitos básicos como la salud, la educación o la cooperación al desarrollo. Asimismo, contribuyen a potenciar la empleabilidad de estos colectivos, tanto a través de la generación de nuevas oportunidades de empleo como a través del desarrollo de proyectos e iniciativas en el ámbito de la formación y la capacitación de talento.

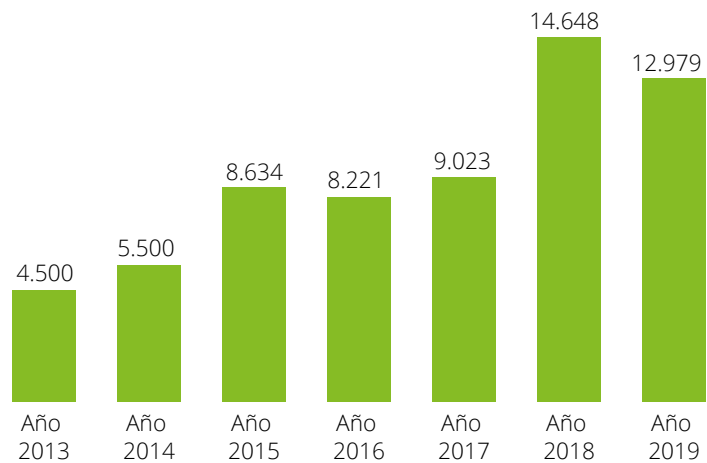
Proyectos de RSE realizados en los últimos años

En 2019, las empresas participantes en el estudio han desarrollado un total de casi trece mil proyectos.

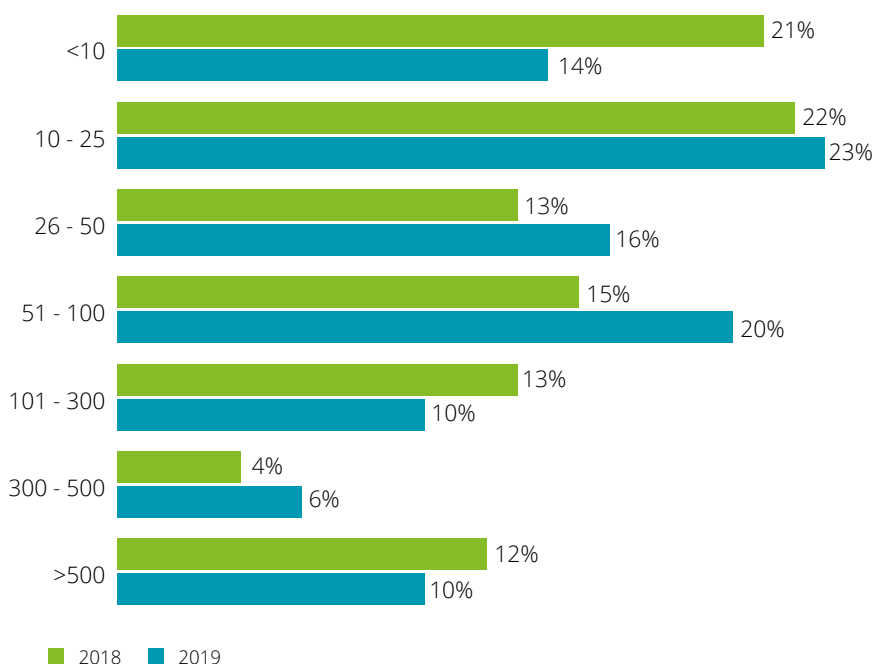
Analizando el volumen de proyectos gestionados por las empresas, se observa que muchas de las compañías participantes en el estudio cuentan con una cartera de proyectos de RSE muy extensa; **así el 54% de las empresas trabajan en menos de 50 proyectos al año y el 10% en más de 500.**

En este sentido, el análisis muestra que las empresas que desarrollaban en 2018 un mayor número de proyectos han

Número de proyectos de RSE desarrollados



Número de proyectos de RSE desarrollados por las empresas analizadas (por rango)



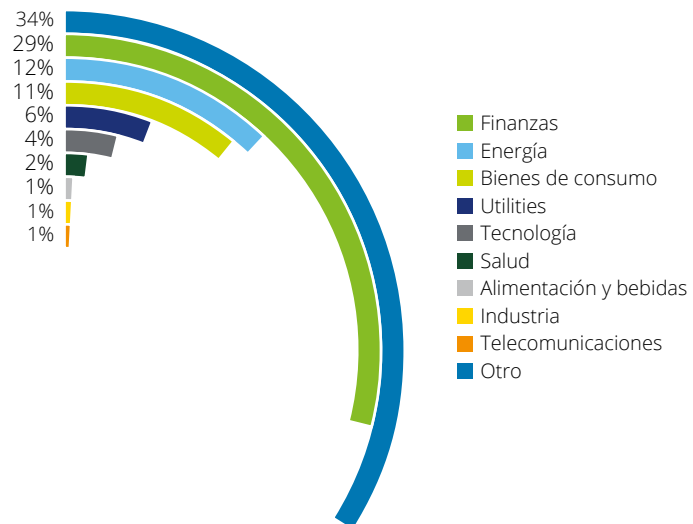
mantenido, a lo largo del año 2019, su volumen de proyectos. Por el contrario, las empresas que gestionan en 2018 un menor volumen de proyectos han disminuido esta cifra a lo largo de este último año. Dichas cifras reflejan un posible cambio coyuntural en cuanto al volumen de proyectos.

Desde el punto de vista de la tipología de empresas participantes en el informe, en el 2019, las empresas de finanzas han destacado por su volumen de proyectos, con un 29% del total de proyectos desarrollados, lo que supone un total de 3.715 proyectos. Seguidamente, también destacan las compañías de energía (12%), aunando un total de 1.567 proyectos.

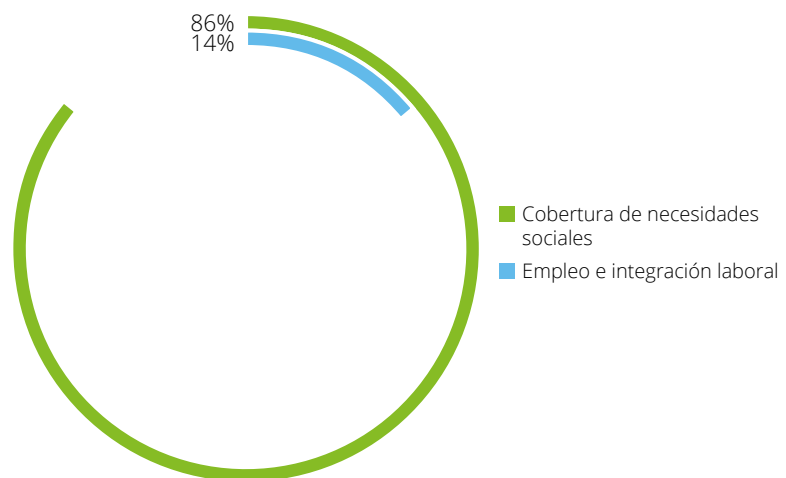
Estos proyectos de RSE se desarrollaron en diferentes ámbitos de actuación:

- **El 86% de los proyectos han sido realizados en el ámbito de la cobertura de necesidades sociales.** Analizando este detalle de proyectos, se concluye que destacan las iniciativas que tienen como objetivo la educación o la salud, ya que concentran de manera agregada el 45% de los proyectos.
- Se muestra una evolución con respecto a la pasada edición del desglose de proyectos de RSE involucrados en el ámbito de la cobertura de necesidades sociales. **Así, han ganado especial protagonismo los proyectos de salud y bienestar social**, ya que el pasado año representaban un 21% y este año se sitúan en un 30%.
- **El 14% de los proyectos de RSE restantes se han desarrollado en torno al ámbito del empleo**, orientados a la generación de oportunidades de empleo e integración laboral.

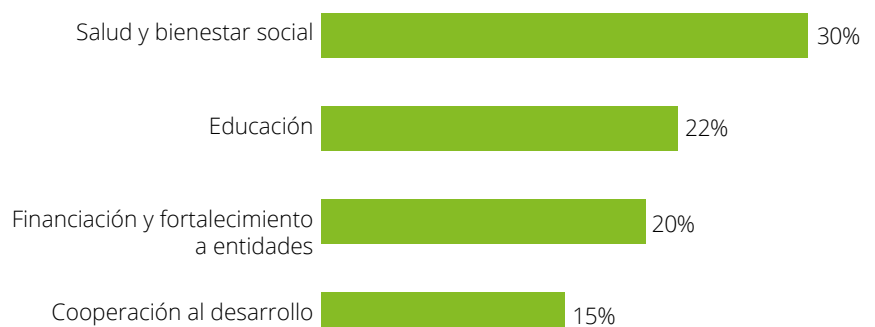
Distribución de tipologías de empresas por volumen de proyectos



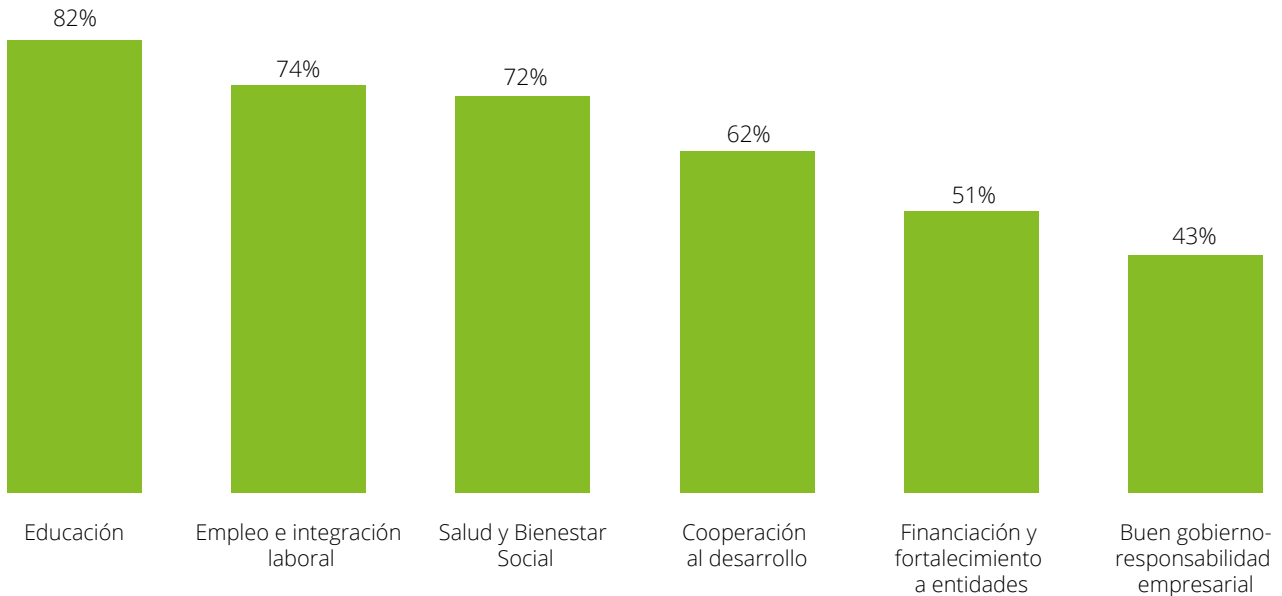
Distribución de los proyectos de RSE en función del ámbito



Desglose de los proyectos de RSE dentro del ámbito de la cobertura de necesidades sociales



Porcentaje de empresas que realizan algún proyecto en los diferentes ámbitos



La educación, la salud y el empleo y la integración laboral destacan como los tres ámbitos en los que la mayor parte de las empresas están trabajando. Así, más del 70% de las compañías afirman haber realizado al menos un proyecto en estos ámbitos concretos de la RSE.

Adicionalmente, se vuelve a observar un mayor protagonismo del ámbito de la financiación y el fortalecimiento a entidades, ya que ha aumentado significativamente el porcentaje de empresas que desarrollan proyectos en esta materia. Así, el año pasado un 32% de las empresas trabajaba en proyectos de esta índole, mientras que este año un 51% lo hace.

En este sentido, cabe destacar un notable alineamiento entre las estrategias de RSE de las empresas y las cuestiones que afectan a la sociedad española. De este modo, si comparamos los resultados de este informe con el Barómetro del CIS¹ se destacan entre las principales preocupaciones de los españoles el paro

Las estrategias de RSE de las empresas y las preocupaciones de la sociedad española, reflejadas en el Barómetro del CIS, presentan un alineamiento claro.

(59,8% de las personas encuestadas lo señala como uno de sus tres problemas fundamentales), la sanidad (19,8%) o la educación (7,3%).

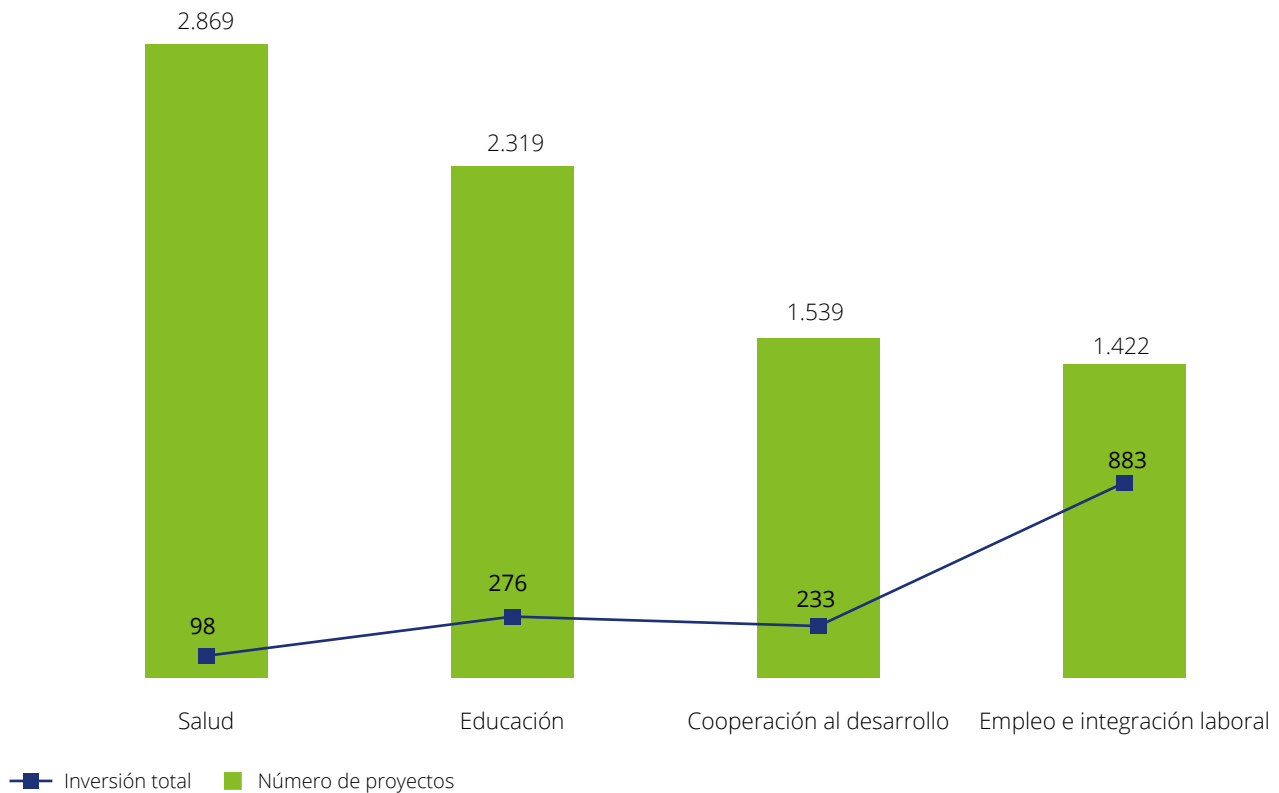
Por otro lado, atendiendo al volumen, cabe destacar el importante peso de los proyectos realizados en el ámbito de la cobertura de necesidades sociales, en los que se engloban 9.095 proyectos, seguidos de los 1.422 proyectos destinados al empleo y a la integración laboral.

En esta línea, puede observarse la notable relación existente entre los proyectos desarrollados por las empresas y los ámbitos con mayor relevancia de la sociedad.

El análisis según el esfuerzo presupuestario pone de manifiesto la diferencia entre los proyectos en función del ámbito de actuación: destaca la inversión destinada a los proyectos de empleo e integración laboral, con 883 millones, y de educación con 276 millones.

¹ Barómetro de marzo de 2020

Inversión total (millones €) y número de proyectos según ámbito

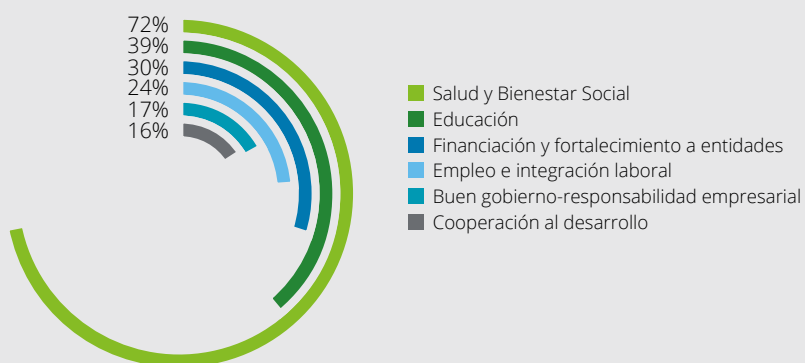


Contra la COVID-19

Asimismo, cabe mencionar el impacto de la COVID-19 en el desarrollo de proyectos de RSE. El **96% de las empresas han desarrollado proyectos contra la COVID-19** durante el estado de emergencia. Así, las empresas analizadas han realizado un total de **974 proyectos** contra la COVID-19.

Estos proyectos llevados a cabo durante el estado de emergencia se han desarrollado en diferentes ámbitos. El **72%** de estos proyectos estaban vinculados a la COVID-19 en el ámbito de la **salud y el bienestar social**, mientras que el **39%** estaban vinculados al **ámbito educativo** y el **30%** vinculados a **financiación y fortalecimiento a entidades**. Estas tres categorías aunaban un total de **828 proyectos**.

Distribución de los proyectos de RSE vinculados a la COVID-19 en función del ámbito ²



² Se debe tener en cuenta que un mismo proyecto puede estar vinculado a varios ámbitos.

Buen gobierno se refiere a proyectos enfocados en ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

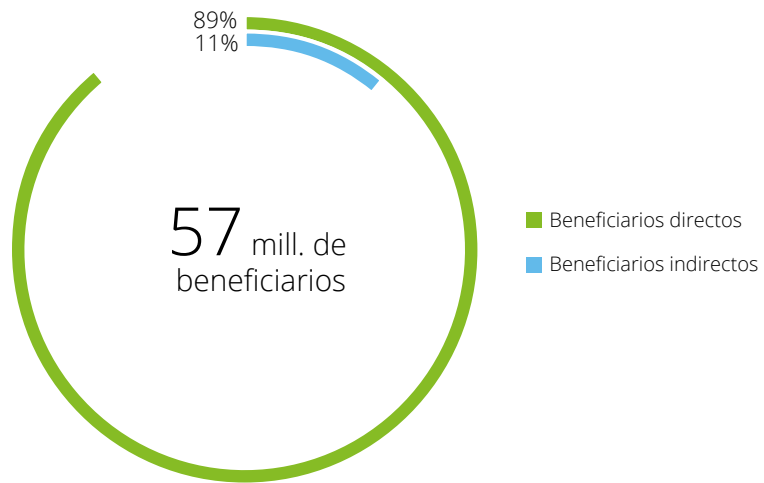
Los beneficiarios de la RSE

Los colectivos a los que se dirigen los proyectos de RSE son numerosos y muy diversos entre sí. En esta línea, se han identificado 57 millones de beneficiarios³ de las actuaciones de RSE desarrolladas por las 76 empresas que han participado en el estudio de esta edición, agrupando tanto a beneficiarios directos como a indirectos. De este modo, se mantiene la distribución en función del tipo de beneficiario directo e indirecto que se presentaba en la pasada edición de 2018 (55 millones de beneficiarios).

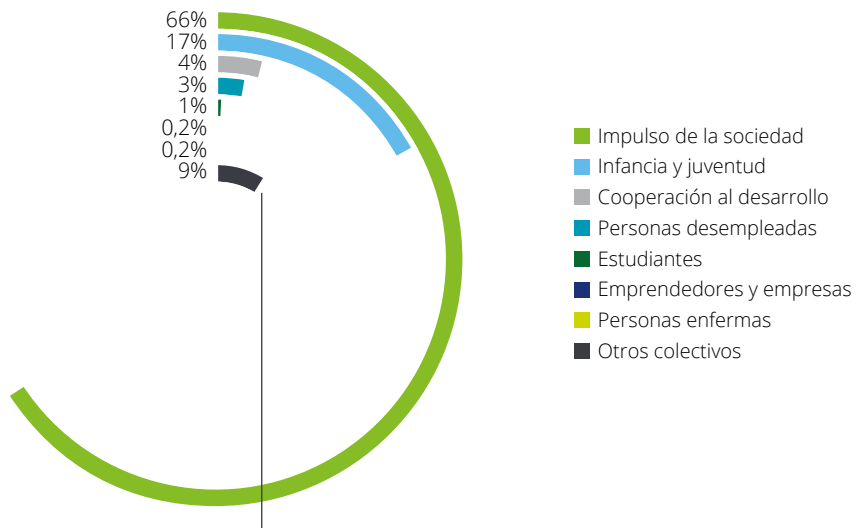
En este sentido, del total de las actuaciones de RSE realizadas a lo largo de 2019, un 89% de las mismas han sido para beneficiarios directos, mientras que el 11% restante para beneficiarios indirectos. De este modo, se mantiene la distribución en función del tipo de beneficiario directo e indirecto que se presentaba en la pasada edición de 2018.

Por otro lado, y del mismo modo que en el pasado año, el análisis por colectivo muestra como principal beneficiario directo la Sociedad en general (66%), seguido del colectivo de Infancia y Juventud (17%).

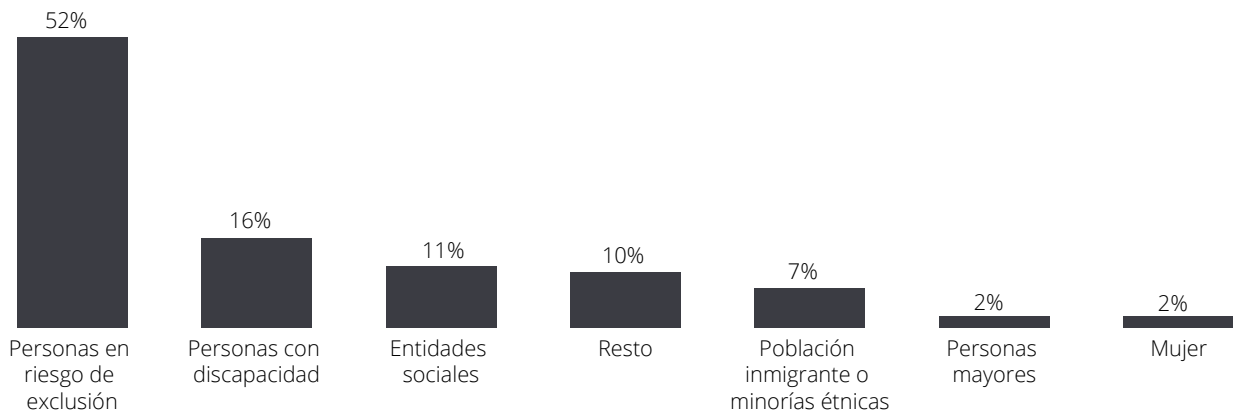
Distribución según tipo de beneficiarios



Distribución según tipo de beneficiarios directos



Análisis de otros beneficiarios directos (distribución porcentual por colectivo beneficiario)



³ Los beneficiarios directos incluyen a los siguientes colectivos: infancia y juventud, mayores y dependientes, personas desempleadas, mujeres, personas enfermas, otros colectivos (población inmigrante, personas drogodependientes, etc.) y entidades sociales

Los beneficiarios indirectos hacen referencia a los familiares y personas del entorno de los beneficiarios directos (vecinos, compañeros, etc.) así como los beneficiarios de las entidades sociales directamente favorecidas por proyectos de RSE

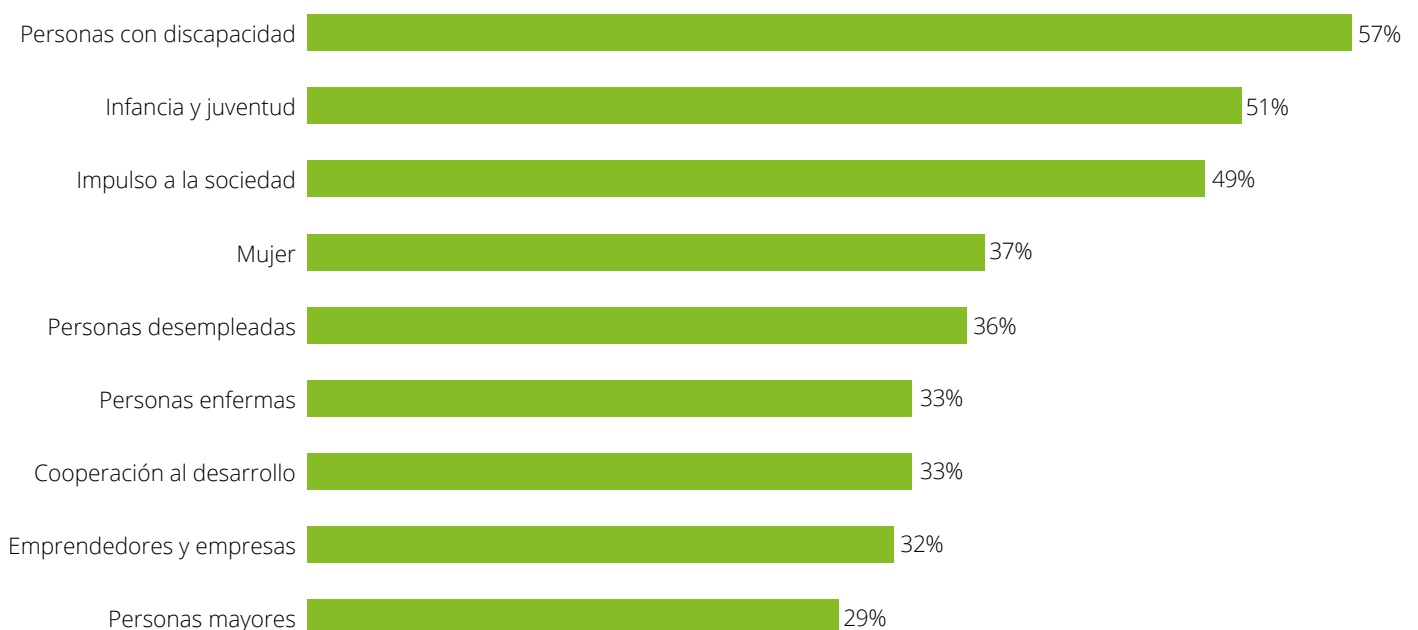
En cuanto al 9% correspondiente al colectivo de Otros beneficiarios directos, sí que han variado, con respecto a la edición anterior, las prioridades de las empresas analizadas. De este modo, ha ganado especial protagonismo el colectivo de personas en riesgo de exclusión, ya que agrupa el 52% de los beneficiarios de esta categoría, así como las personas con discapacidad, el cual agrupa el 16%. Sin embargo, han sido los colectivos de población inmigrante y minorías étnicas los que han descendido, evidenciando un descenso de más de diez puntos porcentuales.

Atendiendo a la intensidad⁴, destacan el colectivo de personas con discapacidad como colectivo target para el 57% de las empresas analizadas, seguido en importancia por los colectivos de infancia y juventud e impulso a la sociedad, abordados por el 51% y el 49% de las empresas participantes respectivamente.

Adicionalmente, **merece ser especialmente destacado el colectivo de mujeres ya que se ha hecho hueco de una manera muy significativa entre los colectivos target de las empresas,** habiendo trabajado en este ámbito más del 37% de las compañías analizadas.

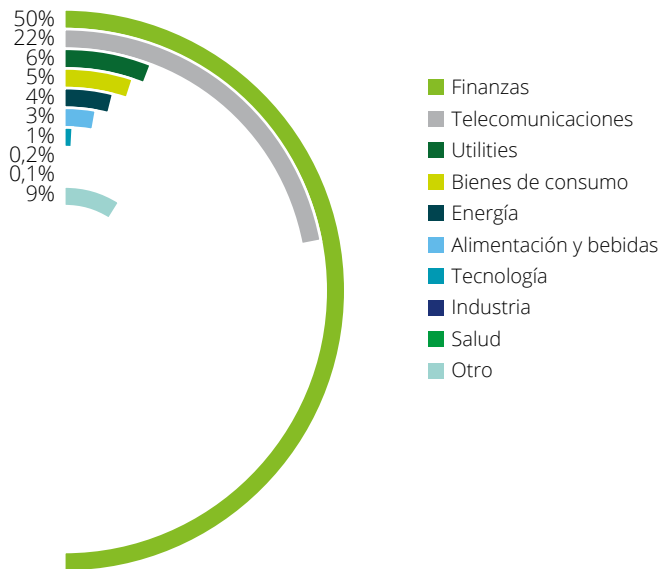


Porcentaje de empresas orientadas a los distintos colectivos (Intensidad)



⁴ La intensidad hace referencia al volumen de empresas que han manifestado dirigirse a cada uno de los colectivos en relación al volumen total de empresas participantes en la encuesta

Distribución del porcentaje total de beneficiarios según la tipología de empresa



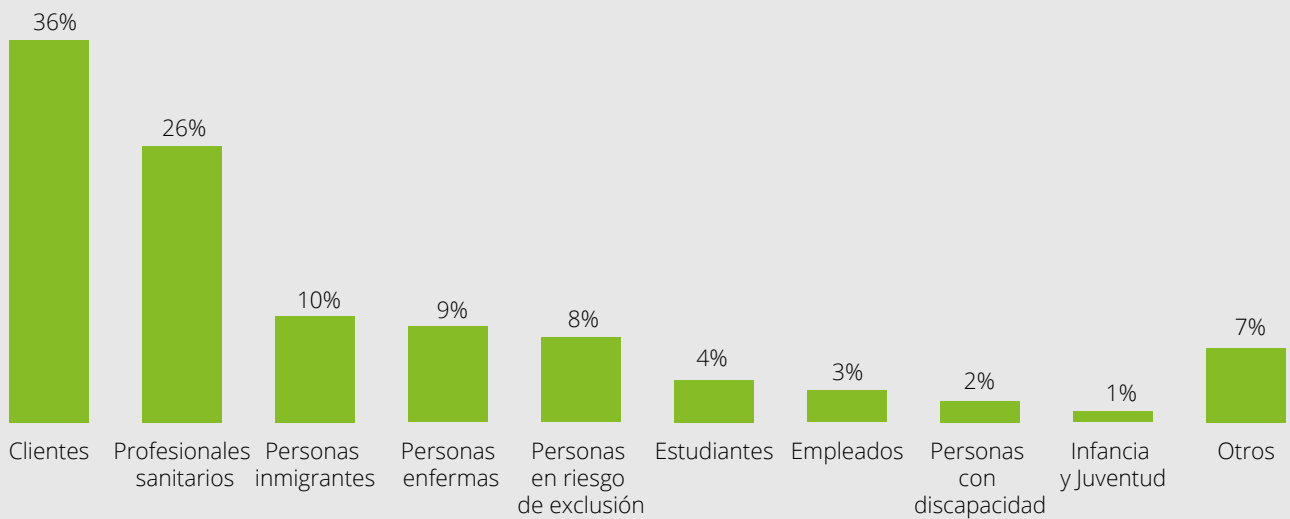
En lo que respecta a la distribución de los beneficiarios de los proyectos según la tipología de las empresas analizadas, las compañías de finanzas han favorecido al 50% de los beneficiarios totales de 2019, lo que asciende a un total de 29 millones personas. Adicionalmente, las compañías de telecomunicaciones (22%) y de utilities (6%) han beneficiado a un total de 16 millones de usuarios, seguidamente de las empresas de bienes de consumo (5%) con aproximadamente 3 millones de beneficiarios.

Contra la COVID-19

Los colectivos a los que se dirigen los proyectos de RSE contra la COVID-19 son numerosos. En esta línea, durante la pandemia, se han identificado **10 millones de beneficiarios de las actuaciones de RSE vinculadas a la COVID-19** llevadas a cabo por las empresas participantes.

En cuanto al análisis por colectivo, cabe mencionar que el colectivo con mayor número de beneficiarios ha sido los **clientes** de las empresas (**36%**), seguido de los **profesionales sanitarios (26%)**, las **personas inmigrantes (10%)** y las **personas enfermas (9%)**.

Personas beneficiarias de actuaciones contra la COVID-19



Integración para el empleo

Las empresas participantes en el estudio han contribuido a integrar laboralmente a colectivos desfavorecidos, tanto en la propia empresa como en otras compañías:

- El **74%** de las empresas analizadas en esta edición han llevado a cabo **proyectos relacionados con el empleo y la integración laboral**, un 40% más que en la pasada edición.
- El **92%** de las empresas integra en **plantilla**, bien propia o de empresas del grupo, **colectivos desfavorecidos**.

- El **83%** de las empresas, afirma **adquirir bienes y/o servicios directamente a Centros Especiales de Empleo**.

En términos agregados, **137.151 personas pertenecientes a colectivos excluidos estaban integradas laboralmente en diciembre de 2019, bien en la propia empresa o bien en otras empresas del grupo**. En concreto, las empresas participantes contaban con 53.054 personas integradas en las propias plantillas, manteniéndose en la misma línea que en 2018.

En relación con el comentario anterior, **las personas integradas representan el 8% de las plantillas de las empresas analizadas**, cifra que ha crecido ligeramente con respecto a la pasada edición. Sin embargo, en caso de analizar solo el número de personas integradas en las propias empresas, estos colectivos representan el 3% de las plantillas de las organizaciones, en línea con la cuota de reserva de puestos para personas con discapacidad establecida en la Ley General de las Personas con Discapacidad.

Beneficiarios de los proyectos de RSE

49 millones de beneficiarios directos por las actuaciones de RSE analizadas.

511 millones de euros invertidos en proyectos de RSE en España.

Empleo e integración laboral

Las personas integradas laboralmente en las compañías analizadas, a 31 de diciembre de 2019, representan el **8%** de las plantillas de las empresas analizadas.

7 de cada 10 empresas han llevado a cabo proyectos relacionados con el empleo y la integración laboral.

El **92%** de las empresas integra en plantilla, bien propia o de empresas del grupo, personas con discapacidad.

El **30%** de los proyectos acometidos se concentran en el ámbito de la salud, siendo la categoría con mayor volumen de proyectos.

Infancia y Juventud

El **51%** de las empresas abordan el colectivo de infancia y juventud en sus programas de RSE.

El **17%** de los beneficiarios directos son jóvenes y niños.

883 millones de euros destinados a proyectos de educación.

Contra la COVID-19

De manera adicional a las acciones llevadas a cabo en 2019, el **96%** de las empresas han desarrollado proyectos contra la COVID-19 en 2020.

974 proyectos contra la COVID-19 en diferentes ámbitos.

9.946.667 beneficiarios directos e indirectos de las actuaciones de RSE contra la COVID-19 en 2020.



Capital organizacional

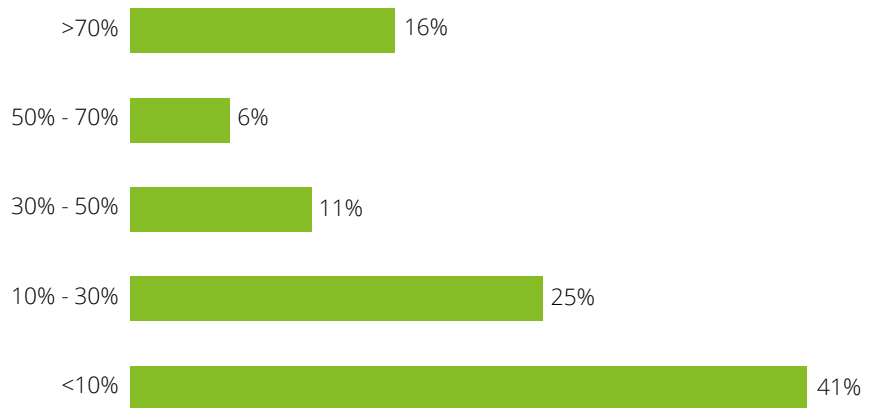
El 83% de las compañías participantes cuentan con programas de voluntariado, afianzando la apuesta de las empresas por la RSE.

Generación de conciencia social y compromiso

El impulso de la estrategia de RSE y la implementación de sus políticas tienen un impacto directo en las organizaciones y en las personas que las conforman. **Destaca en particular la repercusión de estos proyectos en el grado de concienciación y compromiso que se logra generar entre los empleados.** El análisis realizado destaca los siguientes resultados:

- El poder transformador de la RSE se debe en gran medida al alcance de las políticas y proyectos definidos. Las empresas participantes en el estudio cuentan con una plantilla agregada de 1.657.587 empleados.
- **El 33% de las empresas cuentan con más del 30% de empleados involucrados en actividades de RSE.** Así, en 2019 más de **184.046 empleados** de las empresas analizadas **participaron activamente** en programas de RSE.
- Desde las corporaciones se promueve un mayor compromiso a través de iniciativas de voluntariado corporativo:
 - **El 80% de las empresas analizadas ofrecen internamente programas de voluntariado corporativo,** manteniéndose constante respecto a la pasada edición.

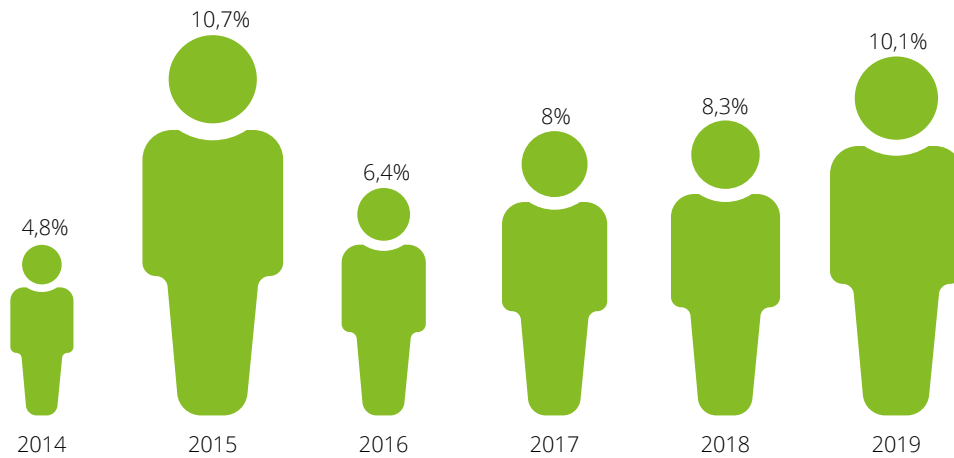
Distribución de empresas en función del porcentaje de empleados involucrados en RSE



En 2019, más de 184.046 empleados de las empresas analizadas participaron activamente en programas de RSE, lo cual representa el 11,1% de la plantilla total

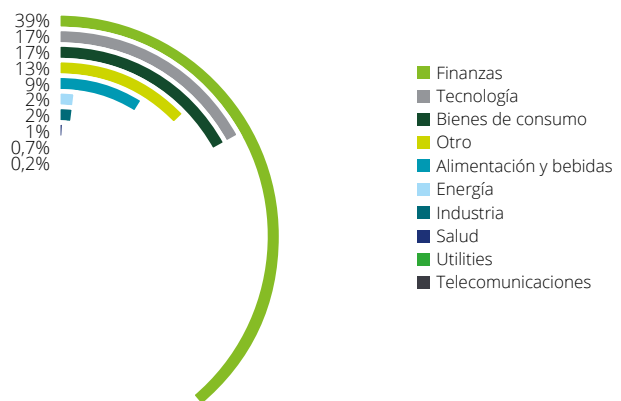
– En 2019 más de 167.741 empleados participaron en actividades de voluntariado corporativo, lo supone que un 10,1% de la plantilla de las compañías, creciendo así un 22% respecto a la pasada edición. En el siguiente gráfico se recoge la evolución que se ha dado a lo largo de los últimos informes en el número de empleados que realizan voluntariado en sus empresas.

Evolución del número de empleados de las empresas participantes en programas de voluntariado (en porcentaje)



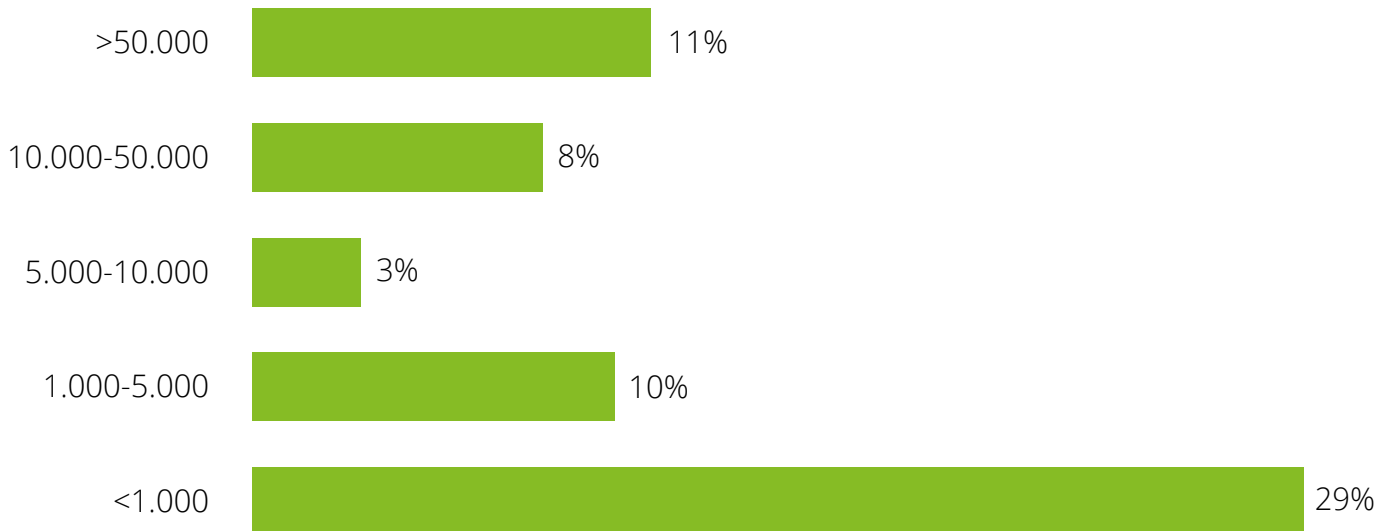
– Las compañías de finanzas y de tecnología aúnan el 56% del total de empleados participantes en programas de voluntariado.

Distribución del porcentaje de empleados de la empresa participantes en programas de RSE, según tipología de empresa



Por otro lado, analizando este dato en función del tamaño de las empresas participantes en el informe destaca que, porcentualmente, **son las empresas de menor tamaño** (aquellas con menos de 1.000 empleados) **las que cuentan con una mayor parte de empleados participando en programas de voluntariado** (29%). Del mismo modo, destaca que las empresas más grandes (por encima de 50.000 empleados) cuentan, de media, con más del 11% de la plantilla participando en programas de voluntariado.

Empleados de las empresas participantes en programas de voluntariado, en función del número de empleados de la empresa (por rangos)



Contra la COVID-19

En cuanto a los empleados involucrados en los proyectos específicos contra la COVID-19, cabe mencionar que un 9,3% del total de la plantilla agregada de las empresas analizadas participa en dichos proyectos, es decir, un total de **154.304 empleados**.

Asimismo, **16.205 empleados** han participado en voluntariado corporativo enfocado específicamente en la COVID-19, lo cual supone un **1% del total** de empleados. Esta participación se ha reflejado en un total de **102.617 horas de voluntariado corporativo**.

Prácticas de RSE

La definición de una estrategia corporativa de RSE precisa de una reflexión previa sobre el rol de la propia organización frente a la sociedad o la comunidad. Como tal, los programas de RSE se analizan desde una doble perspectiva:

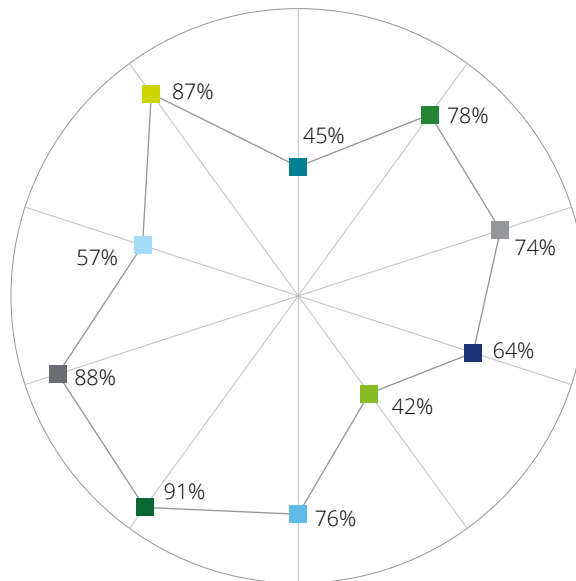
- Desde el punto de vista de la **influencia externa** que estas organizaciones pueden tener en sus grupos de interés (sociedad, clientes, proveedores, aliados), se demuestra un creciente interés por extender las prácticas de RSE más allá de la propia empresa:
 - El **100%** de las empresas analizadas cuenta con un **informe anual de información no financiera** y un **88%**

evalúa y comunica su contribución a la sociedad mediante sus prácticas de RSE, ambos datos crecientes respecto al dato del año anterior.

- El **87%** de las empresas ha **desarrollado proyectos de integración laboral** para colectivos desfavorecidos en 2019.
- El **78%** de las empresas **involucra a sus proveedores en sus actuaciones de RSE**, estableciendo condiciones de contratación que supongan el cumplimiento de ciertos requisitos vinculados a la RSE. En este sentido, esta cifra ha aumentado en un 11% con respecto a la pasada edición.

- Un **76%** de las empresas realiza actividades de **RSE a nivel internacional**.
- El **74%** de las empresas analizadas **involucra a sus clientes** en sus actuaciones de RSE.
- El **64%** de las compañías analizadas dispone de un **plan para extender las políticas de RSE en su cadena de valor**, lo cual resalta el compromiso de las empresas con esta labor.
- El **57%** de las compañías **han creado o adaptado sus productos / servicios** en el marco de la RSE para dar respuesta a las necesidades de colectivos específicos.
- El **45%** de las empresas realiza convocatorias / concursos de proyectos sociales dirigidos a la **financiación de entidades sociales**.
- El **42%** de las empresas capta inversión de terceros para desarrollar proyectos de **RSE cofinanciados en colaboración**.

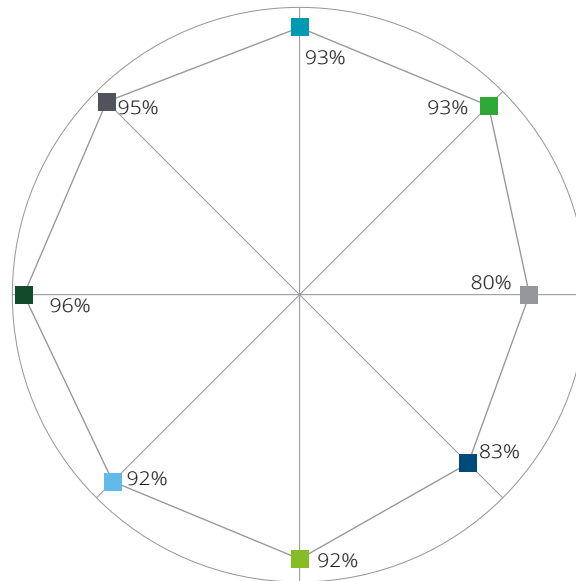
Porcentaje de empresas que han implementado las prácticas de RSE de ámbito externo



- Realiza convocatorias / concursos de proyectos sociales dirigidos a la financiación de entidades sociales
- Involucra a sus proveedores en sus actuaciones de RSE, estableciendo condiciones de contratación que supongan el cumplimiento de ciertos requisitos vinculados a la RSE
- Involucra a sus clientes en sus actuaciones de RSE (recogiendo su opinión y propuestas, solicitando su colaboración o participación en actuaciones de RSE, etc.)
- Dispone de un plan para extender las políticas de RSE en su cadena de valor
- Capta inversión de terceros para desarrollar proyectos de RSE cofinanciados en colaboración
- Realiza actividades de RSE a nivel internacional
- Cuenta con un informe anual de información no financiera orientado a comunicar sus resultados a la sociedad
- Evalúa y comunica el impacto de la contribución de la empresa a la sociedad
- Ha creado o adaptado nuevos productos o servicios a medida de necesidades sociales para clientes de determinados colectivos desfavorecidos
- Ha desarrollado su empresa proyectos de integración laboral para colectivos desfavorecidos en 2019



Porcentaje de empresas que han implementado las prácticas de RSE de ámbito interno



- Involucra a sus empleados en sus actuaciones de RSE (recogiendo su opinión y propuestas, solicitando su colaboración o participación en actuaciones de RSE, etc.)
- Contempla los Objetivos de Desarrollo Sostenible como una pauta en el desarrollo de su estrategia de RSE
- Contempla la RSE como una palanca para la innovación de productos o servicios
- Adquiere bienes / servicios a Centros Especiales de Empleo
- Integra en plantilla (propia / de empresas del grupo) personas con discapacidad
- Se han desarrollado medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral
- Existe un Código Ético/Código de Conducta
- Su compañía cuenta con una estrategia de RSE alineada a la de su negocio

- Desde el punto de vista **interno** de las empresas que promueven la sensibilización de la responsabilidad social entre las personas que conforman su organización, se aprecia una tendencia clara de generalización de políticas vinculadas a la ética empresarial y beneficios sociales para los trabajadores “conciliación, cobertura médica, etc.”.
- El **96%** de las empresas participantes cuentan con un **código ético** o de conducta para velar por su correcto cumplimiento, un 3% más que en la pasada edición.
- El **95%** de las empresas analizadas **cuentan con una estrategia de RSE** alineada a la estrategia empresarial.
- El **93%** de las empresas **involucran a sus empleados** en sus actuaciones de RSE.

- El **92%** de las empresas ha desarrollado medidas para la **conciliación de la vida familiar y laboral**.
- El **92%** de las empresas entrevistadas **integra en plantilla**, tanto en las empresas propias como en las del grupo, **personas con discapacidad**.
- El **83%** de las empresas **adquiere bienes y servicios** a Centros Especiales de Empleo.
- El **80%** de las empresas contempla la **RSE como una palanca de innovación** de productos y servicios.

Por último, cabe destacar que el **50% de las empresas** han implementado las cuatro prácticas de RSE más destacadas a nivel interno y externo: código ético, medidas de conciliación, comunicación de resultados RSE y creación de

productos/servicios para colectivos RSE, manteniéndose en el mismo porcentaje que en 2018.

Contribución de los ODS

En 2015 se aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual incluye **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de aplicación universal que intentan promover **un mundo más justo y sostenible para el 2030 con el esfuerzo conjunto de todos los países**.

Fundación SERES y Deloitte han querido tomar el pulso de este reto en la RSE de las empresas. Para ello, en el formulario de trabajo hemos incluido preguntas que nos han permitido conocer cómo están abordando las compañías los ODS.

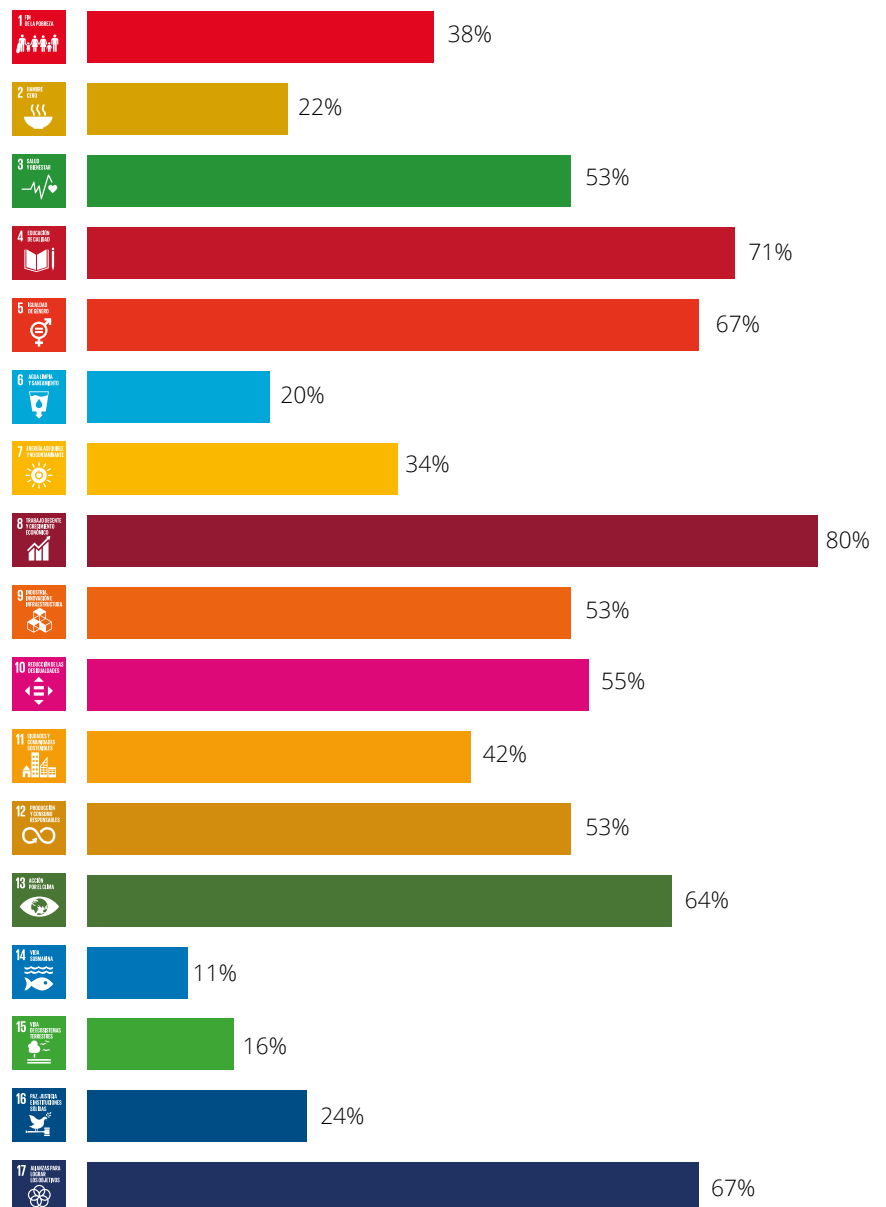
En este sentido, el **92% de las empresas participantes en este estudio afirman contemplar los Objetivos de Desarrollo**

Sostenible en sus estrategias de RSE, trabajando en aspectos tan diversos como combatir al cambio climático, mejorar la educación, promover la igualdad de la mujer o impulsar la defensa del medio ambiente. En concreto, y considerando aquellas empresas que afirman contribuir a los ODS y han aportado información sobre los objetivos sobre los que su actividad impacta:

- ODS 8. **8 de cada 10** compañías fomentan el **trabajo decente y el crecimiento económico**, mejorando la calidad de vida de sus trabajadores y de su entorno, un 33% más que en la pasada edición.
- ODS 4. El **71%** de las empresas participantes fomentan la **educación de calidad**, posicionándose como uno de los ODS que más relevancia han obtenido en el último año.
- ODS 5. El **67%** de las empresas trabajan en la búsqueda de avances en relación a la **igualdad entre los géneros**, reduciendo la discriminación y la violencia de género.
- ODS 17. El **67%** de las compañías trabajan por el impulso de la **creación de alianzas para lograr los objetivos**.
- ODS 13. El **64%** de las empresas participantes llevan a cabo acciones vinculadas a la **acción por el clima**.
- ODS 3 y ODS 10. Las empresas participantes también aplican otros Objetivos de Desarrollo sostenible como la **reducción de las desigualdades** entre diferentes colectivos con un **55%** de las empresas o la **salud y bienestar** en la que participan el **53%** de las empresas.
- ODS 9 y 12. El **53%** de las compañías trabajan activamente en la **producción y consumo responsable** y en fomentar la **industria, innovación e infraestructura**.



Porcentaje de empresas que indican que han contribuido a cada uno de los ODS



Los ODS más mencionados están directamente relacionados con las capacidades que las empresas participantes en el estudio tienen para contribuir a los cambios que demanda nuestra sociedad: el trabajo decente y el crecimiento económico, la educación de calidad, la igualdad de género, el desarrollo de alianzas mundiales y la cooperación, la acción por el clima, reducción de desigualdades y la salud y el bienestar (ODS 8,4,5,17,13,10 y 3).

Los ODS 3 y 10 tienen una valoración similar, existe una preocupación clara por la reducción de las desigualdades y por la salud y el bienestar, ya que en torno al 50% de las empresas han señalado su contribución a dichos objetivos.

Los siguientes objetivos en orden de importancia, el 12 y 9, muestran un interés relativamente alto en ámbitos de crecimiento económico y desarrollo sostenible, ya que las empresas están trabajando en iniciativas orientadas hacia la producción y el consumo responsable, y hacia la inversión en infraestructura y la innovación.

Existe otro grupo de ODS por su nivel de respuesta, entre los que destaca la erradicación de la pobreza y el hambre, así como las ciudades y comunidades sostenibles, el fomento de la energía asequible y no contaminante y la lucha por la paz y la justicia, en los que las compañías analizadas también están mostrando su contribución.

Gestión de la RSE

Las empresas llevan a cabo la gestión de la RSE apoyándose en diferentes herramientas o documentos que hacen referencia al conjunto de acciones planificadas, en términos económicos, temporales y de responsabilidad y que la organización define con el objeto de desplegar sus estrategias RSE en línea con su estrategia y objetivos de sostenibilidad.

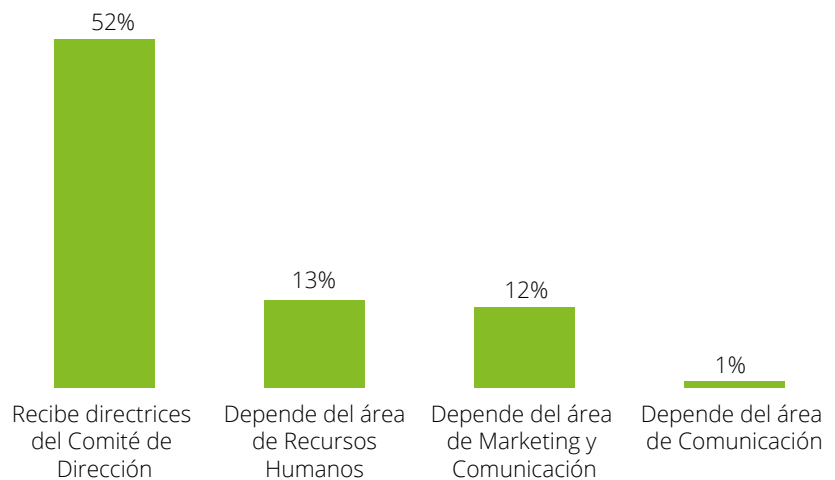
En este sentido, el **97%** de las empresas⁵ analizadas cuentan con un **área específica o estructura organizativa dedicada a la gestión de la RSE**. Así, en el **52%** de las empresas analizadas la estructura específica dedicada a la gestión de la RSE recibe directrices del **Comité de Dirección**, mientras que en el 13% de los casos depende del área de Recursos Humanos.

Asimismo, el **56%**⁶ de las empresas analizadas cuentan con una **fundación**

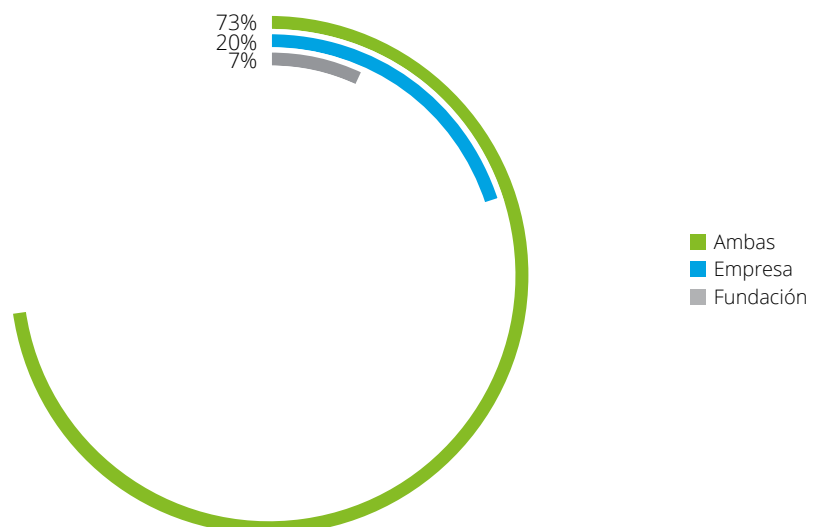
empresarial, organismos dedicados a ayudar a la sociedad y a gestionar la RSE de manera más eficiente.

Por último, cabe destacar que en el **73%** de las empresas analizadas, **tanto la empresa como la fundación se encargan de ejecutar las actuaciones de RSE**. Únicamente en el 20% es la empresa la que ejecuta las actuaciones y en el 7% la fundación.

Distribución de las empresas según el nivel de dependencia del departamento dedicado a la gestión de la RSE



Distribución de las empresas según el órgano encargado de la ejecución de las actuaciones de RSE



⁵ Información disponible para el 94% de las 76 empresas participantes

⁶ Información disponible para el 88% de las 76 empresas participantes.

184.046 empleados participantes en proyectos de RSE, lo que supone el **11%** de sus plantillas.

1 de cada **3 empresas** cuenta con más del **30%** de sus empleados involucrados en actividades de RSE.

154.304 empleados han participado en los proyectos contra la COVID-19, lo cual representa un **9,3%** del total de la plantilla agregada.

16.205 empleados han participado en voluntariado corporativo enfocado a la COVID-19, lo cual supone un **1%** del total de la plantilla agregada.



El **80%** de las empresas promueven el voluntariado corporativo, con cerca de **167.741** empleados voluntarios en 2019.

El **10,1%** de los empleados de las plantillas están involucrados en proyectos de voluntariado.

El **92%** de las empresas contemplan los ODS en su estrategia de RSE.

7 de cada **10 empresas** trabajan en la búsqueda de avances en relación con la igualdad entre géneros.

El **80%** de las compañías fomenta el trabajo decente y el crecimiento económico.

7 de cada **10 compañías** impulsa el ODS 17, la creación de alianzas para lograr los objetivos.

El **88%** evalúa y comunica su contribución a la sociedad mediante sus prácticas de RSE.

El **100%** cuenta con un informe anual de información no financiera, un **10%** más que en 2018.

6 de cada **10 participantes** tienen un plan para extender sus políticas de RSE a la cadena de valor.

Capital relacional

Las empresas participantes han logrado captar 83 millones € de inversión adicional a la propia para acometer proyectos de RSE

En el marco de las actuaciones de RSE se construyen, desarrollan y fomentan relaciones con múltiples agentes, de diversos ámbitos (tejido asociativo, instituciones nacionales e internacionales, múltiples sectores de actividad, etc.). La construcción y afianzamiento de estas relaciones contribuyen a su vez a generar un entorno socioeconómico más cohesionado.

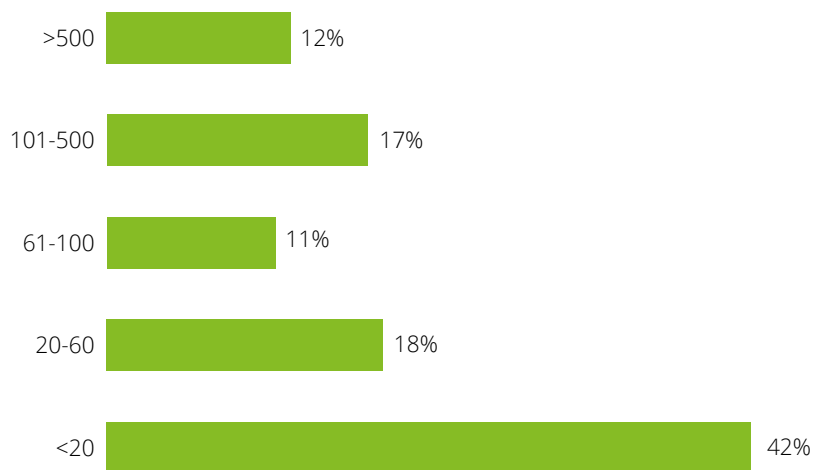
Generación de una red de colaboración

Los proyectos de RSE acometidos por las empresas participantes han generado 24.173 colaboraciones con entidades sociales en 2019, y un 78% de ellas corresponden a alianzas con entidades ubicadas en España.

Puede afirmarse así que, cada empresa ha colaborado de media con **318 entidades** en el marco de sus programas de RSE en el año 2019.

El análisis por rangos muestra que el 42% de las empresas analizadas colaboran con menos de 20 entidades, si bien destaca que el 29%, cuentan con más de 100 colaboradores en el marco de su actividad de RSE.

Distribución de empresas en función del número de entidades colaboradoras en los programas RSE



Atracción de inversión

La construcción de redes de relación permite también involucrar a múltiples agentes, generando un ecosistema que incorpora nuevas líneas de financiación de proyectos. Este proceso de captación de financiación en procesos colaborativos contribuye a reforzar el sistema de RSE en España. En términos de captación de inversión de otros agentes, los resultados para 2019 indican que:

- El **18%** de las empresas participantes **capta inversión de terceros** con el objetivo de desarrollar proyectos de RSE cofinanciados en modelos de colaboración.
- Por cada euro de gasto en RSE realizado por las propias empresas en 2019, se ha logrado **captar un 7% de inversión adicional** aportada por otros agentes (Administración Pública, entidades colaboradoras, etc.), dos puntos porcentuales más que en 2018.
- En conjunto, las empresas participantes han logrado captar **83 millones € de inversión adicional a la propia** para acometer proyectos de RSE.

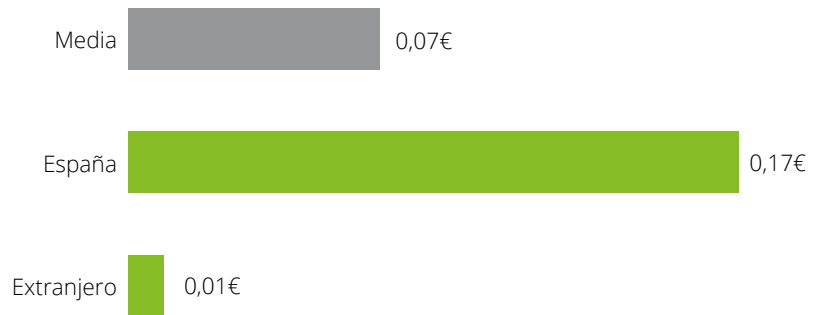
Contra la COVID-19

Asimismo, **6.065 entidades** se han involucrado en los proyectos de RSE específicos contra la COVID-19 desarrollados por las 70 empresas de entre las 76 analizadas en la totalidad del informe durante la emergencia sanitaria, siendo el **63% de las mismas nacionales**.

Atendiendo al ámbito geográfico de los proyectos, la ratio de capacidad de atracción de inversión de terceros es muy superior en los proyectos nacionales en comparación con los internacionales, al contrario de lo que ocurría en 2018.

En este sentido, por cada euro de inversión propia a nivel internacional se ha conseguido captar un 1,3% de inversión ajena, mientras que en el caso de la inversión propia nacional consigue captar hasta un 16,6% de inversión adicional proveniente de otros agentes.

Ratio de atracción de inversión por cada 1€ de inversión propia en RSE



24.173 colaboraciones con entidades sociales en programas de RSE, el doble de colaboraciones que la pasada edición, lo que supone una media de **318** entidades por cada compañía.

83 millones de euros de financiación aportada por terceros para los proyectos de RSE.

6.065 entidades se han involucrado en los proyectos de RSE específicos contra la COVID-19 durante la emergencia sanitaria.

El **18%** de las empresas analizadas han logrado atraer financiación de otros agentes.

El **29%** cuenta con **más de 100 colaboradores** en el marco de su actividad de RSE.

78% de las entidades con las que colaboran son nacionales.



Capital económico

Casi la mitad de las compañías realiza una inversión media de hasta 30.000 euros por proyecto

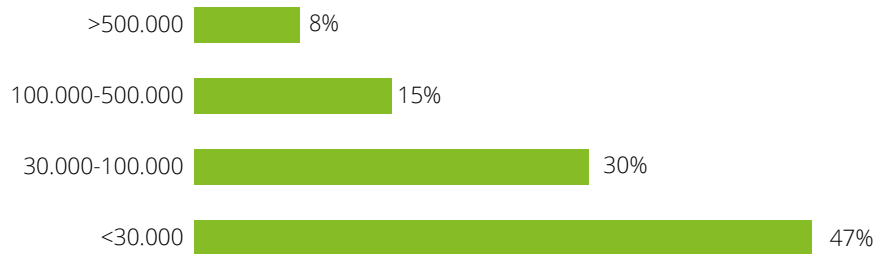
Compromiso con la RSE

El 47% de las empresas realizan una inversión media de hasta 30.000€ por proyecto, cifra similar a la de 2018, aunque existen compañías centradas en proyectos de mayor envergadura, con más de medio millón de euros de inversión por proyecto. Adicionalmente, un 23% de las empresas dedica, de media, más de 100.000€ a cada iniciativa que acomete en el ámbito de la RSE. Este porcentaje ha crecido un 90% respecto a 2018.

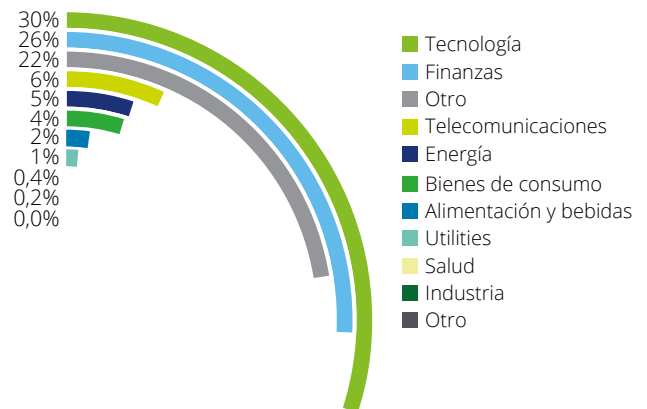
En 2019, las empresas e instituciones participantes han invertido más de **1.429 millones de euros** en sus actuaciones de RSE.

En lo que respecta a la inversión total en los proyectos según la tipología de la compañía, destaca la inversión realizada por las empresas dedicadas al **sector de la tecnología y de las finanzas**, con un 30% y un 26% respectivamente del total de inversión realizada en esta edición del informe.

Distribución de empresas en función de la inversión media por proyecto



Distribución de la inversión según la tipología de compañía

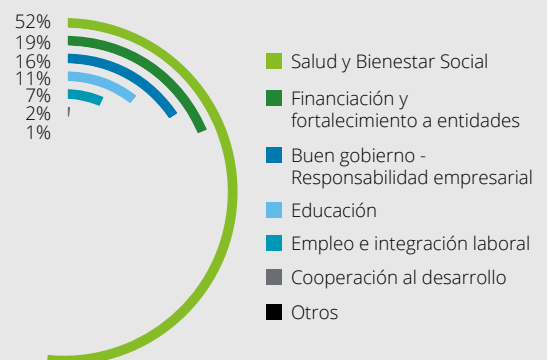


Contra la COVID-19

En cuanto a los proyectos contra la COVID-19, las empresas analizadas han invertido un total de **281 millones de euros** durante la emergencia sanitaria.

Los proyectos contra la COVID-19 con mayor volumen de inversión han sido, previsiblemente, en el ámbito de **salud y bienestar social (52%)**, donde se han invertido **145 millones de euros**. El ámbito de la **financiación y fortalecimiento a entidades** también ha sido un ámbito de gran volumen de inversión (**19%**), así como el **buen gobierno y responsabilidad empresarial (16%)**.

Distribución del volumen de inversión en proyectos contra la COVID-19



Tracción económica del territorio

El gasto vinculado a los proyectos de RSE genera a su vez riqueza en el país o región en el que se desarrollan. De ahí que sea importante evaluar el destino del gasto. En el estudio realizado se constata que gran parte de la inversión se realiza a **nivel internacional**, en concreto el **62%**. La apuesta por proyectos nacionales de RSE, en cualquier caso, es también importante: un **38%** de las empresas afirma invertir en proyectos de responsabilidad social corporativa a **nivel nacional**.

Asimismo, un **76% de las empresas** afirman realizar actividades de responsabilidad social corporativa a nivel internacional.

Mantenimiento y creación de empleo directo

La tracción económica generada por las compañías consultadas va más allá del gasto realizado en programas de RSE y proveedores del territorio nacional. El empleo directo que generan supone un gasto total de **65.421⁷ millones de euros** en sueldos y salarios, un gasto que a su vez incrementa la tracción económica gracias al consumo que realizan los hogares.

1.429 millones de euros invertidos en RSE en 2019.

281 millones de euros invertidos en actuaciones de RSE contra la COVID-19 durante la emergencia sanitaria.

El **76% de las empresas** realiza actividades de responsabilidad social corporativa a nivel internacional.

El **47% de las empresas** realizan una inversión media de hasta 30.000€ por proyecto.

7 Información disponible para el 68% de las 76 empresas participantes

Capital social

Las 76 empresas analizadas han acometido conjuntamente más de 12.979 proyectos durante 2019 y 978 proyectos de RSE específicamente vinculados a la COVID-19 durante la emergencia sanitaria

La contribución de los proyectos de RSE a la consecución de una sociedad mejor, más justa y equilibrada, con mayor calidad de vida, se concreta en la **intensidad de la actividad RSE**, la aportación a la **sensibilización social**, la **difusión de buenas prácticas y la extensión de la cultura de Responsabilidad Social**.

Intensidad de los programas de RSE

El esfuerzo realizado por las empresas en su actividad de RSE queda patente por el volumen de proyectos desarrollados: las 76 empresas analizadas han acometido conjuntamente más de 12.979 proyectos durante 2019 y 978 proyectos de RSE específicamente vinculados a la COVID-19 durante la emergencia sanitaria.

Difusión y sensibilización en materia de RSE

Entre los programas de RSE destacan aquellos orientados a la **sensibilización de la sociedad y la difusión de buenas prácticas**.

En 2019, un **97% de las empresas** consultadas han realizado programas de RSE específicos cuya finalidad era comunicar y sensibilizar a la población, **lo que supone un 24% más empresas que en 2018**.

Este esfuerzo de difusión se amplía gracias a las actuaciones de **comunicación corporativa** acometidas por las empresas: el **88% de ellas evalúa y comunica su contribución a la sociedad** mediante memorias de RSE.

De manera adicional, un **64%** de las empresas tiene a su disposición un **plan para extender sus políticas de RSE a lo largo de su cadena de valor**, lo cual demuestra que su compromiso trasciende la mera difusión, buscando involucrar de manera activa a los agentes con los que se relaciona en su cadena de valor.

Reconocimiento de buenas prácticas y difusión: Premios SERES

La Fundación SERES también realiza importantes esfuerzos por extender la cultura de RSE y reconocer iniciativas innovadoras en este ámbito.

Anualmente convoca los **Premios SERES a la Innovación y Compromiso Social** de la empresa. Este evento busca incentivar y **reconocer públicamente** aquellas actuaciones estratégicas e innovadoras que aportan valor a la sociedad y a la empresa.

A lo largo de las **11 ediciones**, la Fundación SERES ha premiado un total de **39 actuaciones** empresariales, de las cuales:

- **6** han sido realizadas por **pymes** y **33** por **grandes empresas**.
- **31** han centrado su impacto en **España** y **8** en **países en desarrollo**.

Los colectivos beneficiados por las distintas candidaturas ganadoras son, principalmente, la **sociedad en general**, **las personas con discapacidad y las mujeres**. Asimismo, cabe mencionar que en cuanto a la tipología de proyectos llevados a cabo en 2020, dichas candidaturas ganadoras se enmarcan en los siguientes ámbitos: **voluntariado, empleo y servicios**.

- **CORREOS** con su programa "Ayudar en todo lo que podamos". Voluntariado de apoyo en servicios de envío para colectivos desfavorecidos. Correos se ha puesto al servicio de la sociedad para hacer llegar todo lo necesario a ciudadanos, colectivos vulnerables y todos aquellos profesionales que, durante la emergencia sanitaria, están realizando labores esenciales.

– 330.000 personas beneficiadas.

– 732.000 entregas de 900.000 kilos de alimentos entregados.

– 3.100 voluntarios que colaboran con 340 empresas, 150 entidades sociales y 145 administraciones públicas.

- **FUNDACIÓN MAPFRE** con su programa "Juntos somos capaces". El objetivo de este proyecto ha sido unir a empresas, entidades sociales y administración pública para integrar laboralmente personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental. En este sentido, el proyecto busca reducir la tasa de inactividad y paro de personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental sensibilizando a la sociedad y al tejido empresarial.

– 4.000 personas con discapacidad intelectual o problemas de salud mental integradas desde 2010.

– Participación de 700 entidades y 200 patronales.

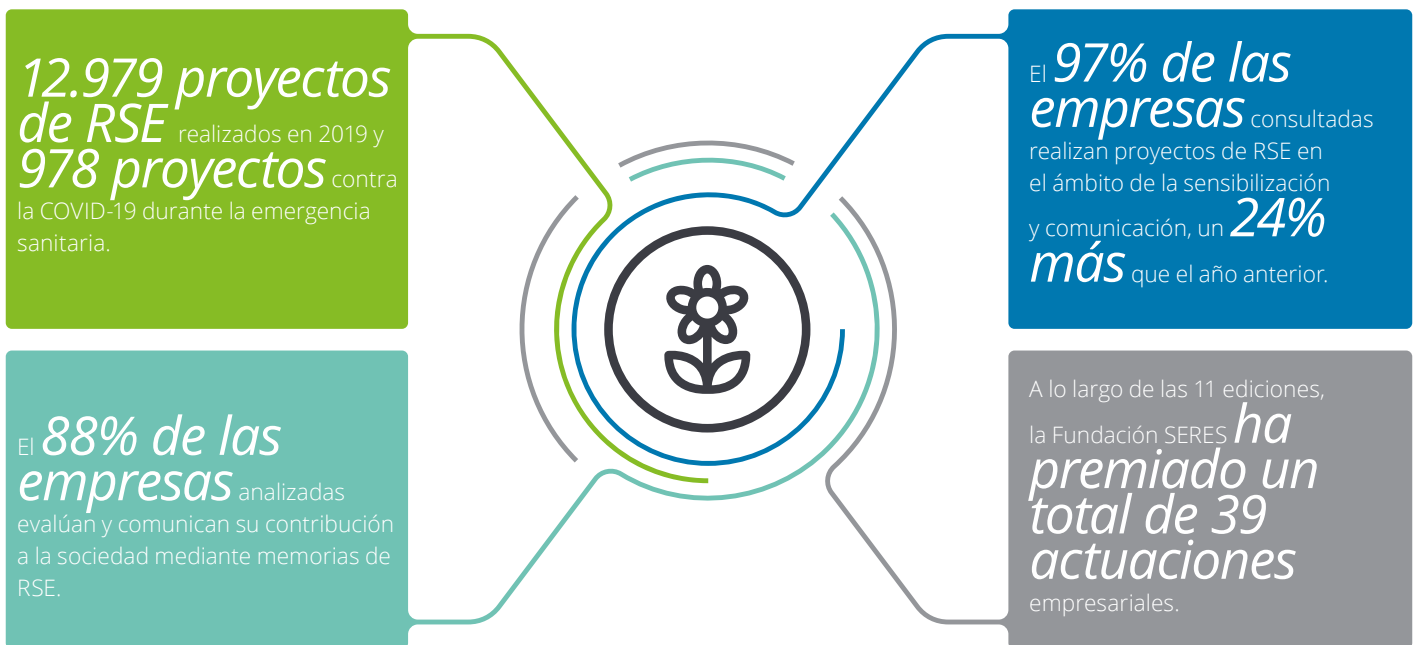
– 7.500 empresas sensibilizadas desde 2010, de las cuales 5.300 participan activamente en el proyecto.

• **GRUPO RED ELÉCTRICA** con su programa “#Alimentos_Solidarios”. Proyecto en común con la Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales (FADEMUR), gracias al cual se contribuye a dinamizar las explotaciones rurales familiares donando alimentos frescos a ONG cercanas a los puntos de producción, que asisten a familias y a colectivos vulnerables. En este sentido, el proyecto busca apostar por

proteger las pequeñas explotaciones familiares dirigidas por mujeres que se han quedado sin mercado durante la emergencia sanitaria.

- 70 pequeñas productoras de explotaciones familiares del ámbito rural beneficiadas.
- Más de 135.000 raciones de alimentos frescos comprados.

Adicionalmente, cabe destacar la actividad de difusión y comunicación que realiza la Fundación SERES a través de las redes sociales. Concretamente, cuenta con más de **8.700 seguidores en twitter durante 2019 y 4.700 en LinkedIn**.



Visión sectorial de la RSE

Las empresas del sector finanzas destacan especialmente, frente al resto de empresas analizadas, por su actividad en materia de RSE



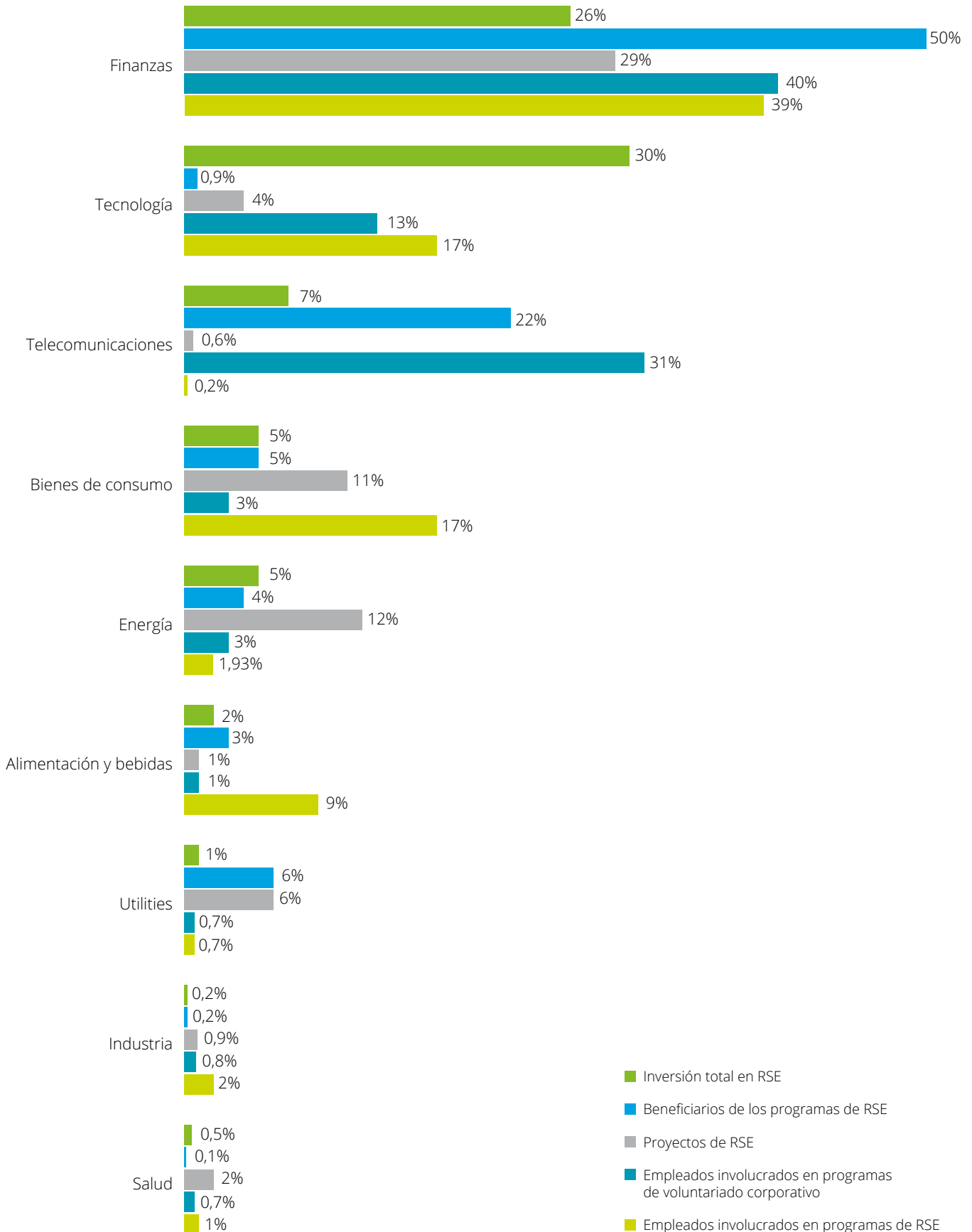
En términos sectoriales, **las empresas de finanzas destacan frente al resto de empresas por su actividad en materia de RSE**. En este sentido, esta tipología de empresa presenta los datos más elevados de beneficiarios de proyectos de RSE, así como el mayor volumen de proyectos desarrollados en esta materia y mayor volumen de empleados participantes en proyectos de voluntariado y RSE. Adicionalmente, las empresas del sector finanzas muestran una gran inversión en programas de RSE.

Seguidamente, también destacan las empresas de tecnología y telecomunicaciones. En el caso de las empresas de tecnología, estas presentan el mayor volumen de inversión en proyectos de RSE, así como un importante número de empleados involucrados en proyectos de RSE y voluntariado. Por otro lado, entre las empresas del sector de telecomunicaciones, es reseñable tanto su volumen de empleados involucrados en programas de voluntariado y el volumen de beneficiarios de proyectos de RSE.

También deben ser especialmente señaladas las **empresas de bienes de consumo**, ya que estas **presentan un alto volumen de empleados involucrados en programas de RSE**. Y, adicionalmente, también destaca su número de proyectos de RSE realizados.

Por otro lado, las empresas del sector energético también muestran un importante volumen de proyectos de RSE.

Distribución porcentual entre sectores del total de inversión, beneficiarios, proyectos y empleados en programas de voluntariado corporativo en 2019



En lo que respecta al resto de sectores analizados, las empresas de alimentación y bebidas, las de utilities, industriales y de salud, presentan una actividad en materia de RSE más comedida.

Prácticas de RSE externas

- El **sector energético destaca frente al resto de sectores** ya que casi la totalidad de sus empresas analizadas han implementado a lo largo de 2019 todas las prácticas de RSE de ámbito externo.
- Seguidamente del sector de las telecomunicaciones se encuentra **el sector de bienes de consumo**. Todas las empresas de dicho sector han desarrollado proyectos de integración laboral, evalúan y comunican el impacto de la contribución de la empresa, cuentan con un informe anual de información no financiera y disponen de un plan para extender las políticas de RSE en su cadena de valor.
- El sector **utilities** también destaca entre el resto de los sectores, ya que la mayoría de las empresas analizadas han implementado todas las prácticas externas de RSE, a excepción de la

captación de inversión de terceros, la disposición de un plan para extender la RSE en su cadena de valor y la realización de convocatorias o concursos de proyectos sociales dirigidos a la financiación de entidades sociales.

- En los sectores de **bienes de consumo y finanzas** cabe señalarse la realización de actividades de RSE a nivel internacional y la involucración de sus proveedores en sus actuaciones de RSE.
- Adicionalmente, todas las empresas del **sector salud** analizadas han coincidido en que cuentan con un informe anual de información no financiera, un plan para extender las políticas de RSE en su cadena de valor y que realizan actividades de RSE a nivel internacional.
- Las empresas del **sector de las energías** destacan que cuentan con un informe anual de información no financiera orientado a comunicar sus resultados a la sociedad, que disponen de un plan para extender las políticas de RSE en su cadena de valor y que involucran a sus proveedores en sus actuaciones de RSE.

- En el **sector financiero** toma importancia el desarrollo de proyectos de integración laboral, la evaluación y comunicación del impacto de la contribución de la empresa y que cuentan con un informe anual de información no financiera.
- En el **sector de alimentación y bebidas** destacan la evaluación y comunicación del impacto de la empresa, la disposición de un informe anual de información no financiera y de un plan de extensión de las políticas de RSE en su cadena de valor y la involucración a sus clientes y proveedores en sus actuaciones de RSE.
- Todas las **empresas de telecomunicaciones y tecnología** desarrollan proyectos de integración laboral, cuentan con un informe de información no financiera y realizan actuaciones de RSE a nivel internacional.
- Finalmente, en el **sector industrial** destaca el desarrollo de proyectos de integración laboral en las empresas.



Prácticas de RSE internas

- Destacan especialmente los **sectores de energía y utilities**, ya que todas las empresas de dichos sectores han implementado todas las prácticas de RSE de ámbito interno.
- En los **sectores de finanzas, bienes de consumo y telecomunicaciones** se ha señalado que cuentan con una estrategia de RSE alineada a la de su negocio, que cuentan con un código ético o de conducta, y contemplan los Objetivos de Desarrollo Sostenible como una pauta en el desarrollo de su estrategia de RSE.
- Por otro lado, las empresas analizadas del **sector de alimentación y bebidas y de tecnología** tienen en común que todas ellas cuentan con una estrategia de RSE alineada a la de su negocio, que han desarrollado medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral y que contemplan los ODS en el desarrollo de sus estrategias de RSE.
- Entre las iniciativas de ámbito interno que se han desarrollado a lo largo del año 2019 en el **sector de salud** se ha señalado que cuentan con un código ético o de conducta, que integran en plantilla personas con discapacidad, que involucran a sus empleados en sus actuaciones de RSE y que cuentan con una estrategia de RSE alineada a la de su negocio.
- Adicionalmente, en el **sector de la industria** se ha destacado, entre otras cuestiones, que generalmente las empresas del sector cuentan con un código de conducta, que desarrollan medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral, que adquieren bienes o servicios a Centros Especiales de Empleo y que contemplan los ODS en el desarrollo de su estrategia de RSE.



Contribución de los ODS

En lo que respecta a la contribución a nivel sectorial a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles:

- El **sector industrial** destaca frente al resto de sectores por su desarrollo de iniciativas de RSE, ya que la mayor parte de sus empresas analizadas trabajan en esta materia. Dentro de este sector caben ser señalados los ODS4 "Educación de calidad", ODS11 "Ciudades y comunidades sostenibles" y ODS13 "Acción por el clima" a los cuales contribuyen el 86% de las empresas analizadas de este sector.
- El **sector de utilities** contribuye al objetivo ODS6 "Agua limpia y saneamiento", ODS7 "Energía asequible y no contaminante", ODS9 "Industria, innovación e infraestructura", ODS11 "Ciudades y comunidades sostenibles" y ODS13 "Acción por el clima".
- También merece ser señalado el **sector de las telecomunicaciones**, cuyas empresas han contribuido significativamente a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre los que se han señalado la igualdad de género, industria, innovación e infraestructuras, reducción de desigualdades y acción por el clima.
- En lo que respecta al **sector de alimentación y bebidas**, se destaca su contribución a lo largo del 2019 al ODS8 "Trabajo decente y crecimiento económico" y al ODS17 "Alianzas para lograr los objetivos".
- El ODS9 "Industria, innovación e infraestructuras" y ODS13 "Acción por el clima" han sido a los que más ha contribuido el **sector energético**.
- Las empresas del **sector de bienes de consumo** coinciden en su contribución al ODS8 "Trabajo decente y crecimiento económico", al cual contribuyen el 80% de las empresas del sector.



- La salud y bienestar, la igualdad de género y las alianzas para lograr objetivos, han sido los ámbitos de contribución en materia de ODS más destacados entre las empresas del **sector de la salud**.
- Por otro lado, dentro del **sector financiero**, los ODS4: “Educación de calidad” y ODS8 “Trabajo decente y crecimiento económico” han destacado significativamente frente al resto.
- Por último, el **sector de la tecnología** ha presentado una menor contribución a los ODS en comparación con el resto de los sectores, sin embargo, un 86% de sus empresas coinciden en que su Objetivo de Desarrollo Sostenible prioritario ha sido el Trabajo decente y crecimiento económico, a lo largo del año 2019.

Industria					
Utilities					
Telecomunicaciones					
Alimentación y bebidas					
Energía					
Bienes de consumo					
Salud					
Finanzas					
Tecnología					

Visión cualitativa

El impacto de la RSE ha impulsado una evolución en las estrategias de las empresas en los últimos años, pasando la RSE a ser una pieza fundamental en el desarrollo y evolución de las mismas

El proceso de encuestación desarrollado a lo largo de los últimos años ha dejado patente las diferencias entre los modelos de RSE que presentan las empresas. En este sentido, la amplia variedad de proyectos de RSE en los que colaboran las empresas, sus diferentes formas de gestión, la implicación o no de sus recursos humanos, así como otras muchas cuestiones, permiten visibilizar las diferencias entre dichos modelos.

Así, Deloitte y la Fundación SERES buscan complementar el VII Informe de impacto social con un **análisis cualitativo de los diferentes modelos de RSE** que presentan las empresas, logrando caracterizar dichos modelos, así como su previsión de evolución a futuro. En este sentido, se han desarrollado 5 entrevistas cualitativas a empresas miembros de la Fundación SERES:



Modelo de la RSE



Estrategia de RSE

La **importancia de la RSE** para las empresas entrevistadas ha crecido en los últimos años, convirtiéndose en una prioridad para las mismas. Así, la concienciación del impacto económico, social y medioambiental que generan en el entorno ha sido clave para el desarrollo de estrategias que contemplan la RSE de manera interna y externa.

El impacto de la RSE ha impulsado una **evolución en las estrategias** de las empresas en los últimos años, pasando la RSE a ser una pieza fundamental en el desarrollo y evolución de las mismas. De esta manera, todas ellas **consideran la RSE en su marco estratégico**, ya sea de manera específica con una estrategia vinculada exclusivamente a RSE o considerando dichas acciones en su propio Plan o marco estratégico. Por tanto, la RSE ha evolucionado hasta estar completamente integrada en los objetivos estratégicos de las empresas.

Asimismo, en los últimos años, se ha producido una **redefinición de las estrategias y objetivos de RSE**. Así, las empresas buscan **trascender su cultura y/o objetivos de RSE a los stakeholders** de la empresa y buscan atender a dichos stakeholders través de sus acciones de RSE. En este sentido, el esfuerzo es notable: se realizan mapeos y monitorización de stakeholders que cumplen con los objetivos de RSE, análisis de materialidad para consultar los intereses en materia de RSE y se han incluido cláusulas de RSE en las licitaciones, entre otros.



Proyectos de RSE

Se percibe una apuesta clara por el desarrollo interno de proyectos de RSE, ya que cada empresa busca liderar dichos proyectos en términos de financiación -como patrocinadores de dichos proyectos- y trabajo, y, así, pudiendo estos ser adaptados a la propia actividad de la empresa. La **colaboración en proyectos liderados por agentes terceros** también se contempla con el objetivo de contar con recursos adicionales para llevar a cabo dichos proyectos.

La **priorización de los proyectos** se realiza teniendo en cuenta el core del negocio, es decir, adaptando las acciones de RSE a su cadena de valor y a la actividad de la empresa. Así, la selección de los proyectos se realiza estableciendo unos criterios enfocados a los ámbitos de mayor interés, siendo los mismos adaptables a las necesidades puntuales de la empresa y de sus stakeholders. Dicha selección se lleva a cabo, principalmente, siguiendo los siguientes **criterios**:

- Generar un gran impacto en el mayor número de beneficiarios directos e indirectos.
- Reflejar a la empresa y a sus empleados en las iniciativas que se lleven a cabo.
- Realizar proyectos con el objetivo de rendir cuentas con la sociedad.
- Zona de influencia de los proyectos.
- *Win-to-win* con los colaboradores de proyectos.

En cuanto al **volumen de proyectos**, se considera en términos generales que existe una tendencia creciente de ejecución y desarrollo de proyectos. En este sentido, se considera que el volumen sigue creciendo, pero de una manera manejable y con la que se logre generar impacto real en la sociedad.

“Nuestro objetivo es rendir cuentas con la sociedad y devolver lo que recibimos a través de nuestros proyectos, generando un impacto positivo en nuestro entorno”

Canal Isabel II

“En los últimos años, nos hemos dado cuenta de que nuestro papel es clave en la contribución social de nuestro entorno y de nuestros stakeholders, por lo que adaptamos nuestros proyectos a nuestra actividad”

Cuatrecasas



Inversión en RSE

La sociedad considera cada vez más la RSE como un ámbito de gran relevancia y, en consecuencia, las propias organizaciones la están considerando más con el fin de adaptarse a las necesidades de su ecosistema. Es por ello por lo que, tal y como se ha evidenciado en el análisis por áreas de contribución realizado, **la inversión en RSE de las organizaciones presenta una tendencia creciente.**

En este sentido, en términos generales, las empresas analizadas cuentan con **un presupuesto base o fijo para llevar a cabo actuaciones de RSE**, pero dicho presupuesto puede ser adaptado en función de la demanda y las necesidades de los stakeholders y de la sociedad en general. Así, las empresas consideran de especial relevancia invertir en RSE por los siguientes motivos:

- Impacto en la sociedad y el medio ambiente.
- Mejora de las relaciones con los stakeholders, que cada vez más requieren de proveedores que consideren la RSE en sus actuaciones.
- Atracción, retención y desarrollo de talento.
- Mejora de la imagen corporativa y empresarial.



Capital Humano

En cuanto al capital humano involucrado en las actuaciones de RSE de las empresas, las organizaciones analizadas consideran que existe una **tendencia creciente de participación**, principalmente debido a que dicha participación se considera un **ámbito clave para generar engagement** entre los empleados, haciendo a los mismos sentirse partícipes de las actuaciones de las empresas. Además, las empresas con más actuaciones de RSE consideran que en muchas ocasiones, su contribución a la sociedad es clave para atraer talento a la empresa.

De este modo, las empresas analizadas remarcan la necesidad de **generar actuaciones de comunicación para incentivar la participación de sus empleados** en esta tipología de proyectos a través de, por ejemplo, campañas específicas de concienciación o involucrando a los empleados directamente en la selección de los proyectos a llevar a cabo.

“La estrategia corporativa y social siempre deben ir de la mano. En nuestro caso, la actividad de RSE está impregnada en nuestro ADN y en todas las fases de desarrollo de los productos”

Danone

El impacto de la RSE ha impulsado una evolución en las estrategias de las empresas en los últimos años, pasando la RSE a ser una pieza fundamental en el desarrollo y evolución de las mismas.

Modelo de la RSE



Colaboración con entidades

En términos generales, las empresas analizadas **colaboran de manera exhaustiva con diferentes entidades sociales o agentes público-privados para la ejecución de sus actividades de RSE** asumiendo diferentes papeles, ya sea de liderazgo o de agente colaborador. Así, dichos colaboradores se seleccionan en función de los proyectos a realizar y los recursos necesarios para la ejecución y desarrollo de estos. En este sentido, cabe destacar la participación de los empleados en la selección de dichos canales de colaboración.

Las empresas, a través de dichos canales de colaboración, pretenden generar relaciones estables y duraderas en el tiempo entre las empresas y las propias entidades sociales o agentes colaboradores.



Gestión de la RSE

La gestión de la RSE funciona, principalmente, en función de la **exhaustividad con la que se trabaje la RSE** en las propias organizaciones. En términos generales, existen **órganos específicos** de gestión de la RSE que **dependen de manera directa de la Dirección General** y son los encargados del diseño, organización y ejecución de las actuaciones en materia de RSE.

En el caso de las empresas que no disponen de órganos específicos encargados de la RSE, dicha actividad se gestiona a través de diferentes departamentos como **Recursos Humanos o Marketing y Comunicación**.

Tendencias con impacto en los modelos de RSE

La RSE es un ámbito relativamente nuevo en el mundo de la empresa y por tanto está en constante evolución. En este sentido, se considera de especial relevancia analizar las **nuevas tendencias en materia de RSE que están impactando e implementando en las organizaciones**.

En este sentido, las empresas realizan exhaustivos **análisis y mapeo de tendencias** con el fin de **adaptarse** a las mismas y llevar a cabo acciones que, a través de dichas tendencias, impacten en los colectivos objetivo.

- Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** se han posicionado como una tendencia de gran impacto en las políticas de RSE, considerándose como una guía o mapa que permite a las empresas identificar si su impacto aporta valor a la sociedad, y en consecuencia fortalecer su reputación y sus relaciones con los distintos grupos de interés.
- Las empresas también son conscientes de la importancia de los hábitos de consumo responsables, eco sostenibles

y *eco friendly*s. Por este motivo, cada vez más empresas optan por llevar a cabo iniciativas de **economía circular y sostenibilidad**, generando procesos de producción, consumo, distribución y mantenimiento lo más reutilizable posible.

- Asimismo, se considera que la **transparencia corporativa** es clave en las estrategias de RSE. Las acciones impulsadas con dicho objetivo están cobrando más importancia para las empresas, quienes buscan rendir cuentas con sus stakeholders a través de estrategias transparentes y abiertas.

Finalmente, cabe mencionar que todas las empresas apuestan por un **modelo adaptable y flexible** a las nuevas tendencias. De este modo, consideran que la clave de la sostenibilidad a largo plazo es desarrollar la **capacidad de adaptación de las políticas de RSE a las necesidades de la sociedad y a las capacidades de las organizaciones**. Es por ello por lo que, durante la declaración del Gobierno de estado de alarma, la respuesta de las empresas para aportar soluciones que

ayuden a combatir la emergencia sanitaria en beneficio de la población en general ha crecido exponencialmente.

Así, las organizaciones han identificado **tendencias vinculadas a la COVID-19**. El **teletrabajo, las acciones para la prevención, la infraestructura operativa y logística al servicio de la sociedad, la reconversión de la industria para la fabricación de material sanitario o la digitalización de servicios** han sido, entre otras, tendencias de gran impacto en las organizaciones.

Cabe destacar la labor llevada a cabo por las empresas **para proteger a los distintos stakeholders y colectivos clave** de las empresas, llevando a cabo iniciativas y proyectos contra la COVID-19 de gran impacto en términos de volumen de beneficiarios.

Impacto de la COVID-19 en su actividad de RSE en 2020

La respuesta de la crisis provocada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto la **relevancia que las empresas tienen en la sociedad y su papel a la hora de dar respuesta a situaciones de crisis**. En este sentido, las empresas han impulsado la RSE poniendo a disposición de la sociedad recursos y capacidades para ayudar a los distintos stakeholders durante la emergencia sanitaria.

Por ello, tal y como se detalló en el informe [#SeresReponsables](#), elaborado por Fundación SERES y Deloitte y presentado el 13 de julio de 2020, son muchas las empresas que han anunciado **medidas específicas para tratar de paliar los efectos de esta como parte de su RSE**. Las iniciativas planteadas han variado según la naturaleza de la organización, desde donaciones materiales a prestación de servicios gratuitos, pasando por la generación de contenido digital o el acompañamiento a colectivos desfavorecidos.

En este sentido, las empresas analizadas mencionaron la **necesidad de adaptación y reorientación de recursos** para llevar a cabo dichas iniciativas. Así, su capacidad de reacción ha venido acompañada de las **necesidades de sus stakeholders**, ya sea de manera interna a través de sus empleados o de manera externa a través de sus clientes y proveedores. Asimismo, se ha puesto el foco en llevar a cabo proyectos de interés general, identificando los colectivos más necesitados y en riesgo.

La rápida respuesta de las empresas a las necesidades sociales que ha puesto en manifiesto la COVID-19 ha impulsado la **colaboración de las empresas con distintos agentes clave** para la articulación y ejecución de las actividades de RSE contra

la COVID-19. Así, se han abierto nuevas puertas de colaboración con agentes de distintas tipologías para dar respuesta a grandes retos derivados de la emergencia sanitaria, en especial con agentes locales y nacionales, con los que los mecanismos de colaboración han sido manejados de manera más ágil y eficiente.

Finalmente, cabe mencionar que las empresas consideran que sus **actuaciones vienen dadas según las necesidades de la sociedad**, por lo que dichas actuaciones se mantendrán en activo en el tiempo necesario para ayudar a los colectivos más vulnerables.

“Nuestros proyectos de RSE están dirigidos por la sociedad y por lo que necesita en cada momento. Así, buscamos desarrollar proyectos con reflejo de la empresa y con gran número de beneficiarios.”

SACYR

“Nuestra estrategia de RSE se centra en áreas en las que podemos marcar la diferencia más significativa. Por ello, nuestras iniciativas se enfocan en beneficiar a todo el ecosistema a través de nuestros servicios”

SEUR

Metodología



Definición del modelo de contribución

Proceso de reflexión con Fundación SERES.



Trabajo de campo

Proceso de encuestación a una muestra de 76 empresas SERES + Entrevistas individuales con 5 empresas SERES + Memorias de actividad.



Análisis de resultados

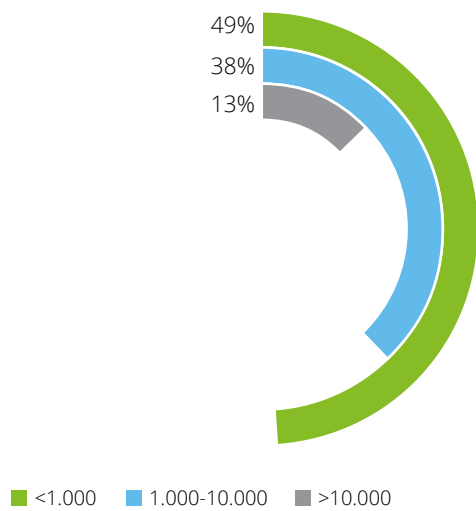
Explotación y valoración del Modelo (50 indicadores valorados) + Indicadores específicos de la COVID-19.

Ópticas de contribución	Ejes de contribución	Modelo definido
Capital persona	Atención y cobertura de necesidades sociales y desarrollo de capacidades en las personas.	
Capital organizacional	Reflexión ética sobre la concepción de la organización respecto a la RSC.	5
	Generación de conciencia social y el compromiso en las empresas.	Capitales
	Impulso y desarrollo de determinados valores globales en diferentes procesos de las empresas, alineados con el enfoque de RSE.	16
	Incremento de la competitividad empresarial.	Ejes de contribución
Capital relacional	Generación de alianzas y nuevas relaciones, mas allá del entorno puramente económico.	138
	Capacidad de atracción e involucración de agentes para el desarrollo de proyectos.	Indicadores definidos
Capital económico	Evaluación del impacto económico (PIB y mantenimiento de empleo).	72
	Valoración económica de la aportación en especie/intangible.	Indicadores prioritarios
	Desarrollo de nuevos flujos y/o fuentes de financiación.	
	Aportación de la RSE al propio negocio de las empresas.	
Capital social	Generación de recursos por reducción de costes y/o vía ingresos fiscales.	
	Sensibilización social y medioambiental, difusión de buenas prácticas y extensión de la cultura RSE.	50
	Mejora del reconocimiento social de colectivos en riesgo de exclusión / desfavorecidos.	Indicadores valorados
Capital social	Impulso y dinamización del Tercer Sector mediante la colaboración y apoyo al trabajo y los proyectos.	
	Desarrollo de proyectos que suponen una nueva forma de dar soluciones a problemas sociales; mayor capacidad transformadora y de contribución socioeconómica.	

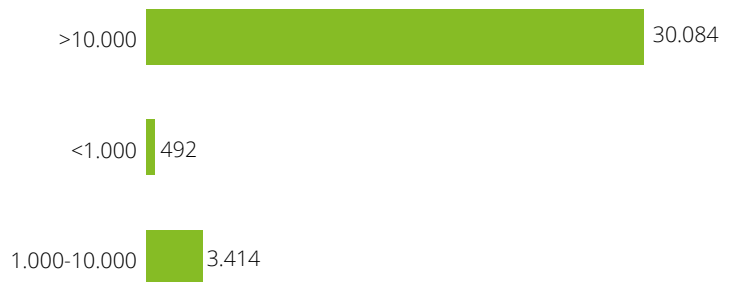
+ de 12 indicadores vinculados a las actuaciones de RSE vinculadas a la COVID-19

Nota Metodológica

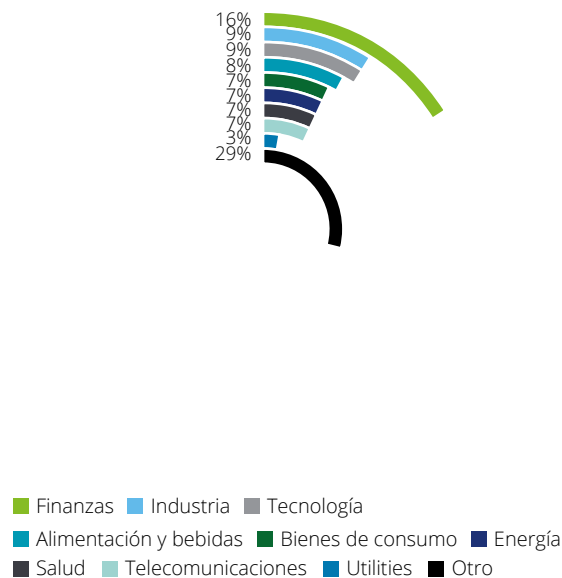
Distribución de la muestra por tramos de facturación 2019 (mill.€)



Facturación media en cada tramo (mill. €)



Distribución del número de empresas participantes según su sector



01

76 empresas analizadas (51% de los miembros de la Fundación). Datos correspondientes al ejercicio 2019.

Empresas de gran tamaño, con una facturación media de **6.264** millones de euros y una plantilla media de **23.002** empleados (su facturación agregada tiene un volumen equivalente al **35%** del PIB de España en 2019).

02

03

Grado de error del **7,6%** para un nivel de confianza del **95%**.

Las empresas encuestadas pueden haber modificado su criterio de respuesta a la encuesta a lo largo de las diferentes ediciones del informe, por lo que la comparativa de los datos entre informes puede verse afectada.

04

05

Para los datos relacionados con la COVID-19 y las actuaciones de RSE llevadas a cabo específicamente contra la COVID-19, se ha recopilado información de 70 de las 76 empresas participantes.

Para el análisis de la visión sectorial del RSE se han analizado los datos aportados por las empresas de los diferentes sectores participantes, a excepción de las empresas incluidas en la categoría de otros.

06

Agradecimientos

La Fundación SERES y Deloitte expresan su agradecimiento a las empresas participantes en el proceso de encuestación. Este informe también se ha beneficiado de la retroalimentación e ideas clave a través de las entrevistas individuales a empresas SERES, a las cuales queremos expresar especial agradecimiento:



Deloitte.

Deloitte hace referencia a Deloitte Touche Tohmatsu Limited («DTTL») y a su red global de firmas miembro y sus entidades vinculadas, ya sea a una o a varias de ellas. DTTL (también denominada «Deloitte Global») y cada una de sus firmas miembro son entidades jurídicamente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Para obtener más información, consulte la página www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, legal, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 312.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la “Red Deloitte”), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2020 Deloitte

Diseñado y producido por el Dpto. de Marketing & Brand, Madrid.