



### III.A.4. Falta de consideración de los derechos humanos en las operaciones de los clientes (empresas y administraciones públicas) y establecimiento y/o mantenimiento de relaciones comerciales con éstos.

#### Descripción del asunto

Un nulo o insuficiente aseguramiento de los derechos humanos, puede llevar a la empresa a establecer y mantener una relación comercial con clientes empresas o administraciones públicas que han realizado en el pasado y/o ejercen en el presente prácticas que vulneran los derechos humanos. En este sentido, el sector y el contexto en el que opera un cliente determina muchas de las actividades que lleva a cabo, algunas de las cuales pueden plantear impactos sobre los derechos humanos, particularmente de ciertos colectivos más vulnerables y comunidades, como puede ser el caso de civiles en contextos de conflicto armado. O, por ejemplo, un cliente que opera en el sector financiero brindando servicios para el blanqueo de dinero o un cliente que opera en el sector de la defensa y que realiza un uso inadecuado de los dispositivos de defensa afectando a la estabilidad, la seguridad y la paz.

Esta cuestión se torna en algo muy relevante para la empresa considerando la importante diversidad de clientes con los que se relaciona –diferentes sectores, contextos y perfiles de clientes (públicos y privados, empresas grandes y pequeñas...). Es por ello por lo que resulta necesario poner foco en la existencia de procesos continuos de análisis de impacto, particularmente en el caso de aquellos clientes donde, a la luz de sus circunstancias, el riesgo pueda ser mayor (sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores), para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos, todo ello teniendo en cuenta la normativa internacional aplicable, por ejemplo, en contextos de conflicto armado (Derecho Internacional Humanitario), o las posibles prácticas de comercio ilegal de bienes que pudieran darse en algunas regiones a pesar de los embargos por parte de organismos internacionales.

Conexión con el asunto:



## NEGOCIOS – CLIENTES DIRECTOS

Posibles causas internas	Posibles causas externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Débil aseguramiento de la integración y gestión de estándares en materia de derechos humanos en la vinculación con los clientes.</li> <li>○ No integración de criterios de afectación a los derechos humanos en el análisis de riesgos como es la evaluación previa del riesgo relativo a la actividad o servicio que se contrata, perfil de cliente y su contexto de operación.</li> <li>○ Ausencia de criterios en materia de derechos humanos en el diseño de los productos y servicios.</li> <li>○ Deficiencia en la segmentación de clientes, sectores y contextos de operación con alto impacto de vulneración de derechos.</li> <li>○ No comunicación sobre los riesgos relativos a diferentes empresas e industrias multinacionales, particularmente de sectores de riesgo.</li> <li>○ Ausencia de políticas sectoriales.</li> <li>○ Falta de capacidades y experiencia en derechos humanos.</li> <li>○ Aplicación de la regulación local vs. el derecho internacional de los derechos humanos.</li> <li>○ Ausencia de mecanismos de denuncia que generen confianza y una remediación efectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Malas prácticas en derechos humanos del cliente.</li> <li>○ Contextos donde la regulación es laxa y/o no protege derechos básicos.</li> <li>○ Complejos entornos sociales y económicos en donde opera la empresa.</li> </ul>
Impactos en las personas	Riesgos para Indra
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Todos los posibles impactos derivados del tipo de actividad y contexto donde operan los clientes con quienes se establecen relaciones comerciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mala reputación / Riesgo reputacional.</li> <li>○ Riesgos operacionales, principalmente relevante en el caso de los contratos críticos.</li> <li>○ Desconfianza del mercado / inversores.</li> <li>○ Pérdida de personas empleadas.</li> <li>○ Presión y mayor observancia de las ONGs.</li> <li>○ Conflictos (internos y externos).</li> <li>○ Demandas judiciales.</li> </ul>
Derechos afectados	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Todos los derechos potencialmente afectados por el tipo de actividad y contextos donde operan los clientes con quienes se establecen relaciones comerciales.</li> </ul>	