

Informe de Responsabilidad Corporativa PromoCaixa 2010

Contribuimos a mejorar las condiciones laborales de los países emergentes

Me complace presentar de nuevo el Informe de Responsabilidad Corporativa de PromoCaixa, donde repasamos los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestra actividad. En la edición del 2010 hemos seguido las indicaciones del Memorandum of Understanding, entre el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial (al que estamos adheridos desde el 2009), para presentar un informe conjunto a ambas instituciones.

Entre las actuaciones del 2010 destacan las 5 auditorías externas solicitadas por PromoCaixa de aquellas fábricas de nuestros proveedores que se sitúan en países emergentes, relacionadas con la fabricación de artículos para el lanzamiento de grandes campañas para el Grupo “la Caixa”. En estos controles de auditoría se ha comprobado la correcta gestión de aspectos relativos a los contratos laborales, la duración de la jornada laboral, la seguridad de los puestos de trabajo y la ausencia de trabajo infantil. En un caso se solicitó al proveedor la inclusión de determinadas mejoras para ajustarse a los requisitos de la Entidad, estamos muy orgullosos de que las mejoras han sido incorporadas.

Cabe destacar que PromoCaixa ha incluido en el pliego de condiciones de subasta, unas cláusulas más restrictivas que permitan, de forma automática, no formalizar la contratación con el proveedor, si tras la revisión de los centros productivos la auditoría es negativa. Además, y en el caso de realizarse una segunda auditoría, el coste sería a cargo del proveedor.

Como reto para el 2011 nos hemos propuesto obtener certificaciones ambientales y laborales de los proveedores que representen un 70% de nuestra facturación.

PromoCaixa, filial del Grupo “la Caixa”, se encuentra incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa “la Caixa” 2010, disponible para su consulta www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa.

PromoCaixa reitera su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como su voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus 10 principios. PromoCaixa incluye en sus contratos con proveedores la cláusula requiriendo el cumplimiento de los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Carlos Guillot
Consejero Delegado

Sobre nuestra empresa

Organización

Nombre	PromoCaixa, SA	[2.1]
Dirección	Gran Via Carlos III 105, 1º pl	[2.4]
Localidad	Barcelona	[2.4]
Forma Jurídica	Sociedad Anónima	[2.6]
Teléfono	93 404 49 10	
Correo electrónico	promocaixa@promocaixa.es	
Web	www.promocaixa.es	
Países en que opera	España	[2.5]
Marcas	Compra Estrella	[2.2]

Es una sociedad participada por “la Caixa” que tiene por objeto social el desarrollo de actividades relativas al asesoramiento, gestión, promoción e intermediación para comercialización de bienes y servicios, en nombre propio y de terceros. No tiene ninguna filial a su cargo. [2.3]

Desglose de clientes	"la Caixa" y Empresas del Grupo "la Caixa"	[2.7]
	Comercios multiplicadores (*)	
	Cliente final de Compra Estrella (**)	

(*) Comercios a los que PromoCaixa vende los Puntos Estrella que los comercios, a su vez, regalan a sus clientes cuando pagan con tarjetas de "la Caixa".

(**) Compra Estrella es una tienda que cuenta con facilidades para la financiación ofrecidas por "la Caixa".

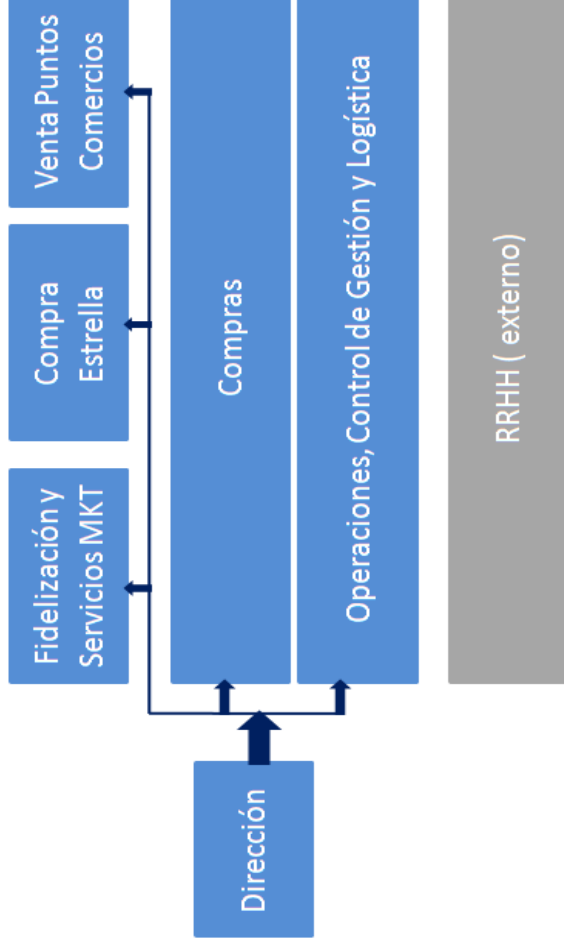
Nº empleados	33	[2.8]
Fondos Propios	1.605.469€	
Facturación	70.322.652€	
Deuda a largo plazo	0€	
Nº artículos entregados	2.049.865	

La organización no presenta ningún cambio significativo en el ejercicio 2010 [2.9].

Gobierno

Consejo de Administración	Seguimiento anual. Compuesto por 9 consejeros: Presidente, Consejero Delegado Ejecutivo, 6 Consejeros y 1 Secretario Consejero, todos del Grupo “la Caixa” [4.1] y [4.3]
Comité de Dirección	Seguimiento semanal. Compuesto por Consejero Delegado, Directora General, 5 Directores de Departamento y Director de RRHH externo (GDS Cusa- Grupo “la Caixa”)
Comité de Compras	Seguimiento semanal. Compuesto por Directora General, 4 Directores de Departamento y 1 Responsable de Back Office de Compras.

PromoCaixa es una Sociedad Anónima participada al 100% por “la Caixa”, que su principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración, compuesto por un Presidente que no ocupa un cargo ejecutivo. Las tareas ejecutivas recaen sobre el Consejero Delegado y la Directora General (Dirección). [\[4.2\]](#)



Los empleados están informados a través del Director de RRHH y la Directora General. No existe Comité de Empresa. [\[4.4\]](#)

Sobre nuestra memoria y nuestros grupos de interés

Parámetros de la memoria

PromoCaixa, adherida al Pacto Mundial desde 2009, ha participado en el Programa de Transparencia organizado por la Cambra de Comerç de Barcelona y el Global Reporting Initiative y realiza, por primera vez en el 2010, su Informe de Responsabilidad Corporativa, conjunto para las dos instituciones que son estándares internacionales para la elaboración de informes de sostenibilidad; con un nivel de aplicación C auto declarado. Es un informe del ejercicio 2010 y el ciclo de presentación será con periodicidad anual. [\[3.1 a 3.3\]](#)

Los datos de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido son: [\[3.4\]](#)

- M^aCarmen Aragónés Gil
- PromoCaixa - Dirección de Operaciones, Control de Gestión y Logística
- 93 404 49 10
- promocaixa@promocaixa.es

La cobertura de esta memoria se centra principalmente en la gestión de las compras, porque somos los responsables de la adquisición de los artículos promocionales del grupo “la Caixa”, no obstante recoge todas las actividades de PromoCaixa, incluyendo lo referente a: [\[3.6\]](#)

- RRHH, subcontratado a GDS Cusa
- Sistemas de Información, subcontratado a Silk
ambas empresas del grupo “la Caixa”.

Participación de los grupos de interés

La selección de nuestros Grupos de Interés se ha realizado por la importancia de nuestro Cliente “la Caixa” que genera el 57% de nuestros ingresos. De entre los Proveedores se ha elegido a los que son Empresas del Grupo “la Caixa”, que representan el 63% de nuestros Gastos de Explotación y llegan hasta el 83% de los Gastos de Estructura; de entre todos se ha elegido a dos compañías que también han participado en las sesiones grupales del Proyecto Transparencia coordinado por un consultor, Sumasa y Silk. El tercer grupo de interés son los Empleados de PromoCaixa representados por el Director de RRHH. [\[4.14 y 4.15\]](#)

Cientes	"la Caixa" como principal cliente
Proveedores	Empresas del Grupo: Sumasa y Silk
Empleados	Trabajadores de PromoCaixa representados por el Director RRHH

Definir el contenido de la memoria

Para identificar aquellas materias que son de interés para los Grupos seleccionados, se ha realizado una encuesta vía email, de sus respuestas obtenemos que los aspectos recurrentes para los Grupos de Interés han resultado ser: **[3.5]**

Ejercicio económico	En los 3 Grupos en 1ª posición [EC1 y EC2]
Diversidad e igualdad de oportunidades	En 2 Grupos en 3ª y 5ª posición [LA2, LA7 y LA13]
Salud y seguridad del cliente	En 2 Grupos en 4ª posición [PR5]

Por la materialidad de la propia compañía las categorías que consideramos importantes son los cumplimientos normativos Medio Ambientales y Sociales de nuestros proveedores, destacando los aspectos de:

- **Salud y Seguridad en el trabajo**
- **Trabajo infantil**
- **Trabajo forzado u obligatorio**
- **Prácticas de seguridad**

que hemos controlado con las 5 Auditorías realizadas a fabricantes asiáticos durante el 2010.

Datos sobre el desempeño: Indicadores

Gestión Económica:

PromoCaixa es una empresa instrumental de "la Caixa" que da soporte y servicio al grupo "la Caixa" en su estrategia comercial de captación y fidelización de cliente, por medio de la selección, compra, distribución y seguimiento de elementos promocionales, regalos y servicios. Bajo unos criterios de máxima calidad, mejores condiciones y eficiencia. Adaptándose a las necesidades del grupo "la Caixa" en cada momento y a su estrategia multicanal. Esta actividad se realizará siguiendo los requerimientos de los programas definidos por los responsables de segmento y de producto de "la Caixa".

	2010	[EC1]
Valor económico generado:		
Volumen facturación	70.322.652 €	
Valor económico distribuido:		
Costes de explotación	1.493.317 €	
Retribución a empleados	2.081.206 €	
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	- €	
Beneficios no distribuidos	78.184 €	
Pagos a proveedores de capital	- €	
Pagos a gobiernos	2.598.613 €	
Subvenciones recibidas de administraciones	6.013 €	[EC4]

La gestión económica de PromoCaixa tiene por objetivo prestar un servicio de calidad al Grupo "la Caixa" dentro de sus estándares de calidad al menor coste.

PromoCaixa está dentro del proceso de presupuestación y seguimiento económico del Grupo "la Caixa".

Desempeño medioambiental

PromoCaixa cumple con la normativa medioambiental que le es aplicable, así como con los compromisos que en esta materia hubiera suscrito. Es respetuosa con el medio ambiente, establece y mantiene al día una política medioambiental, y avanza –en la medida de lo posible– en la mejora de sus prácticas medio ambientales, todo ello de conformidad con las normas que rigen su actividad y con la Declaración Medioambiental de "la Caixa". Para ello debe **solicitar los certificados y los controles medio ambientales de los proveedores más significativos además de incluirlos en sus contratos. PromoCaixa se impone como objetivo obtener las certificaciones de los proveedores que representen un 70% de la facturación, objetivo no cumplido en el 2010 y que trasladamos al 2011.**

La actividad propia de PromoCaixa, no tiene un impacto directo sobre el medio ambiente, ya que no fabrica. Indirectamente afectamos al medio ambiente en el transporte de las compras y ventas de los artículos promocionales, dato que no nos es posible cuantificar.

PromoCaixa no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying, pero al ser conscientes de la preocupación actual sobre temas medioambientales hemos puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Inclusión de una cláusula de protección del medioambiente en los contratos con los proveedores.
- Solicitud de certificaciones ambientales a los proveedores.
- Auditorías externas de aquellas fábricas de nuestros proveedores que se sitúan en países emergentes. Los resultados de esta auditorías provocan modificaciones en las políticas medioambientales de los proveedores en origen. **[S05]**

Dentro de la actividad de las oficinas de PromoCaixa se está gestionando ser respetuosos con el medio ambiente, a través de las siguientes medidas:

- Utilización de papel reciclado **[EN1 y EN2]**
- Reciclaje de tóner **[EN22]**

Papel:		Residuos con tratamiento normativo especial recogidos:	
Porcentaje de ahorro de papel (reducción consumo)	17,60 %	Total cartuchos de tóner	41,00 Unidades
Porcentaje de reducción en el número de comunicados en papel a los clientes	n/a	Total envases de productos químicos	0 Kg
Total papel consumido	762 kg	Total fluorescentes	0 Kg
Total papel consumido por empleado	23 kg	Total papel y cartón	3.940 Kg
Total papel reciclado	587 kg	Total pilas	0 Kg
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido	77,03 %	Total plástico	0 Kg

Gestión de compras socialmente responsable:

PromoCaixa, es la filial del Grupo “la Caixa” dedicada a la compra de los artículos de promoción, dentro de las acciones realizadas:

- Se ha incluido en los contratos con proveedores una cláusula requiriendo el cumplimiento de los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Asimismo, la compañía ha continuado con su programa de auditorías sociales y ambientales entre aquellos proveedores dedicados a la fabricación de productos específicos para “la Caixa” y cuyas fábricas se sitúan en países emergentes como China.

Este programa sirve, a la vez, como una campaña de sensibilización efectiva entre los proveedores que, además, han sido previamente informados de los aspectos clave en materia ambiental, social y de condiciones laborales para “la Caixa”, derivados de su compromiso específico con los Principios del Pacto Mundial y con el respeto de los Derechos Humanos.

En 2010, se han auditado 5 fabricantes de artículos de grandes campañas que se fabrican en China, sin que se hayan detectado incidencias destacables, representa el 100% de las compras directas en países emergentes (quedan excluidas las compras a proveedores de marcas reconocidas aunque su fabricación sea en esos países). En un caso se ha solicitado al proveedor la inclusión de determinadas mejoras para ajustarse a los requisitos de la Entidad como, por ejemplo, aspectos laborales (regulación de horas extra, plazos de pago de salarios o relación de alta de empleados, entre otras). Tras la solicitud, las mejoras han sido incorporadas. Porcentualmente sobre el total de proveedores del 2010, los auditados representan un 3,1 % que traducido sobre el volumen total de compras del ejercicio supone un 10,1 %. No se han registrado incidentes de carácter discriminatorio. **[HR2 y HR4]**

Cabe también señalar que PromoCaixa ha cumplido en 2010 su objetivo de incluir en el pliego de condiciones de subasta una cláusula que permite, de manera automática, no formalizar la contratación si el informe de auditoría derivado de la inspección de una fábrica, y realizado por una consultora externa independiente, resulta negativo.

Mantenemos como reto para 2011, realizar el control de las certificaciones ambientales, laborales y de calidad de los proveedores (el 70% del total).

Dentro de la política de compras de PromoCaixa, éstas se autorizan por la Mesa de Compras de “la Caixa” y en su mayor parte son seleccionadas mediante subasta o concurso al mejor precio. Destacamos que no se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos ni ha instituciones relacionadas. **[S06]**

Calidad en la gestión con nuestros clientes:

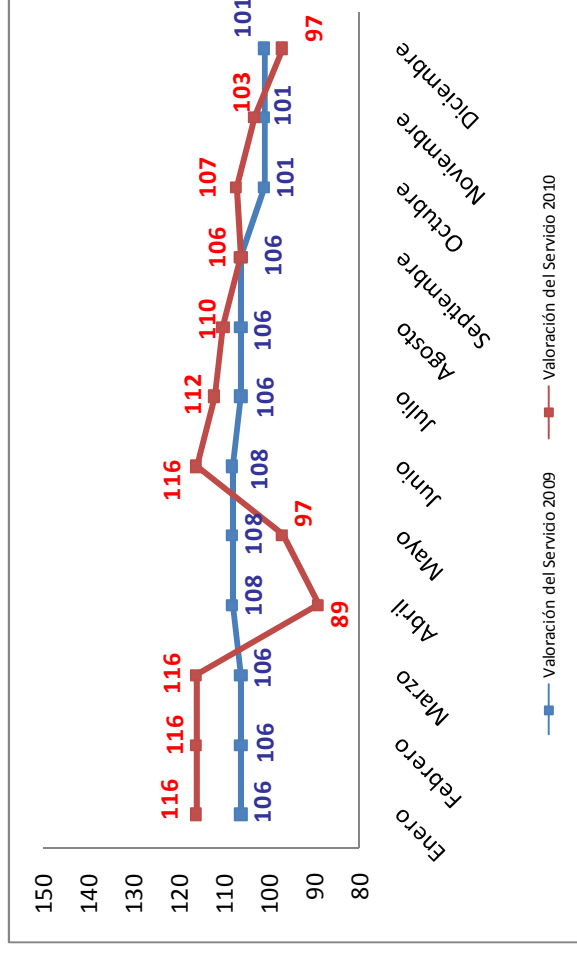
Contamos con dos estudios para medir la satisfacción de nuestro cliente directo (las oficinas de “la Caixa”) y del cliente final de la Entidad. [PR5]

1 La “Encuesta de Calidad de Oficinas”, el Departamento de Eficiencia de “la Caixa” realiza la encuesta entre las oficinas de la Entidad, que sirve para medir la calidad el servicio de PromoCaixa a la red, por su parte PromoCaixa vincula los resultados de la encuesta con los objetivos de sus empleados.

La Encuesta se desglosa en:

- Preguntas establecidas que se realizan a las oficinas
- Valoración de las respuestas del Call center a las llamadas recibidas y de nuestras propias respuestas como responsables del servicio (3er nivel).
- Indicadores de calidad establecidos sobre temas de calidad (Respuesta de las sugerencias y Reducción de llamadas del Call center).

El resultado promedio anual del 2010 fue de 107 (donde 148 es el máximo), superior al del 2009 que fue de 105, adjuntamos evolución mensual de los resultados de la Encuesta en el 2009 y el 2010:



2 “Encuesta de satisfacción a los clientes de Puntos Estrella” el Departamento de Eficiencia de “la Caixa” realiza la encuesta entre un muestra de los clientes de la Entidad, adjuntamos los resultados trimestrales de Dic’09 a Dic’10:

SATISFACCION DEL CLIENTE PARTICULAR PUNTOS ESTRELLA		dic-09	mar-10	jun-10	sep-10	dic-10
¿Participa en el programa Puntos Estrella?	SI	51%	55%	55%	52%	53%
	NO	49%	45%	45%	48%	47%
Porcentajes calculados sobre un total de entrevistas:		665	663	659	666	687
Variedad / Calidad de los regalos	> 100	19%	19%	16%	16%	17%
	< 100	81%	81%	84%	84%	83%
Porcentajes calculados sobre un total de entrevistas:		239	263	184	269	298
¿Cuál es el principal motivo para no darle una nota mejor? Demasiados puntos para un regalo (*) Otros motivos Poca Variedad Poca Calidad No le gustan Poco originales No son utiles	Demasiados puntos para un regalo	31%	33%	36%	36%	38%
	(*) Otros motivos	31%	31%	27%	22%	18%
	Poca Variedad	11%	14%	18%	20%	19%
	Poca Calidad	15%	11%	8%	9%	10%
	No le gustan	4%	4%	5%	8%	12%
	Poco originales	3%	2%	1%	1%	1%
No son utiles	5%	5%	6%	4%	2%	
Porcentajes calculados sobre un total de entrevistas:		149	183	184	174	196

(*) Otros motivos recoge una gran variedad de respuestas que no es posible reclasificar: no les gusta el sistema, nunca han solicitado

Gestión de Recursos Humanos

La composición de los órganos de gobierno y de la plantilla desglosada por sexo y tramos de edad es: [LA13]

Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Menores 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Dirección	1	1			2
Jefes de departamento	2	3		4	1
Empleados	6	20	3	21	2
TOTAL PLANTILLA	9	24	3	25	5

Los **beneficios sociales** con los que cuenta toda la plantilla de PromoCaixa son: [LA3]

- Seguro médico
- Clases de inglés
- Medidas que favorecen la conciliación de la vida familiar y laboral
 - Flexibilidad horaria a la hora de entrada y salida (30 minutos) con 1 hora para comer:
 - Mañanas: 8:00-8:30 a 14:30
 - Tardes: 15:30 a 17:30-18:00
 - Viernes tarde libre todo el año.
 - Jornada intensiva el mes de agosto y la mitad de los días de la última quincena de julio y la primera de septiembre, con un horario de 8:00-8:30 a 14:30-15:00
 - Reducción de jornada.
 - Excedencia.

Las tasas de absentismo laboral de PromoCaixa en el ejercicio 2010 han sido: [LA7]

Absentismo por accidentes en el centro de trabajo:		
Duración media de ausencias por accidentes	416 Horas	
Número total de accidentes con baja laboral	1.00 Unidades	Absentismo por paternidad/maternidad:
Número total de accidentes in itinere con baja laboral	1.00 Unidades	Número total de bajas por maternidad
Número total de accidentes in itinere sin baja laboral	0.00 Unidades	Número total de bajas por paternidad
Número total de accidentes sin baja laboral	0.00 Unidades	Número total de jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad
Número total de jornadas perdidas por accidente	52.00 Unidades	Actuaciones del servicio médico:
		Número total de analíticas
		Número total de reconocimientos médicos
		Comités de seguridad y salud:
Número total de bajas por adopción	0.00 Unidades	¿Existen comités de seguridad y salud en la empresa?
Número total de jornadas perdidas por adopción	0.00 Unidades	Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud
		Número total de comités de seguridad y salud
Absentismo por enfermedad común:		Prevención de riesgos laborales:
Número total de bajas por enfermedad común	13.00 Unidades	Número total de acciones de formación en materia de prevención de riesgos laborales realizadas
Número total de jornadas perdidas por enfermedad común	283.00 Unidades	Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales
Índice de absentismo por enfermedad común	3.15 %	

Los datos de rotación de la plantilla son: [LA2]

2.02. Rotación y creación neta de empleo		
Nuevas incorporaciones y creación neta de empleo:		
Número total de empleados que han abandonado la empresa	3.00 Unidades	Rotación de los empleados:
Número total de hombres incorporados	1.00 Unidades	Número total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (Hombres)
Número total de mujeres incorporadas	0.00 Unidades	Número total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (Mujeres)
Número total de nuevos empleados incorporados que no han superado el periodo de prueba	0.00 Unidades	Rotación media de los empleados (Hombres)
Tasa de retención del talento	50.00 %	Rotación media de los empleados (Mujeres)

Comunicación con la plantilla: [4.4]

Hay una política de puertas abiertas con la Dirección de PromoCaixa y acceso al Director de Recursos Humanos. Los temas relativos a los empleados a nivel Grupo, se comunican por la intranet del Grupo “la Caixa”.

Derechos Humanos

PromoCaixa, lleva a cabo su actividad respetando los Derechos Humanos. La entidad cumple en todo momento con la normativa vigente. Además tanto en la gestión diaria como en la estratégica tiene como base el respeto a los Derechos Humanos. PromoCaixa se incluye en el Colectivo de Oficinas y Despachos.

Todos **los empleados** de la entidad **firman un código de ética relativo a la vinculación laboral de PromoCaixa con “la Caixa”**, que recoge los siguientes temas:

1. Dependencia jerárquica
2. Seguridad
3. Nombres comerciales y marcas registradas
4. Confidencialidad y tratamiento de datos de carácter personal

TABLA DE EQUIVALENCIA DE PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL CON INDICADORES GRI

PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	DESCRIPCION	INDICADORES GRI
Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA7, LA13, HR2,HR4
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR2,HR4
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR2
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR2
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR2
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	LA2,LA13,HR2,HR4
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	S05
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1/EN2, EN22
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN1/EN2
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	S05,S06

INDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

CONTENIDOS E INDICADORES		PÁGINA
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración del más alto responsable de la organización	2
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización	3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	3
2.3	Estructura operativa de la organización	3
2.4	Ubicación de la sede de la organización	3
2.5	Número de países en los que la organización opera	3
2.6	Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	3
2.7	Mercados a los que sirve la organización	3
2.8	Escala de la organización que elabora la memoria	3
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	3
2.10	Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	Ninguno
3	Parámetros de la memoria	
3.1	Periodo que cubre la memoria	5
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	5
3.3	Ciclo de elaboración de la memoria	5
3.4	Punto de contacto para resolver preguntas	5
3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria	6
3.6	Cobertura de la memoria	5
3.7	Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	No hay limitaciones
3.8	Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas (“joint ventures”), filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades	No Aplica
3.10	Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición	No Aplica
3.11	Cambios significativos respecto de periodos anteriores	No Aplica
3.12	Índice de contenidos de GRI	16 y 17

4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.1	Estructura de gobierno de la organización	4
4.2	Indicar si el Presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo	4
4.3	Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	4
4.4	Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno	4 y 14
4.14	Lista de grupos de interés que participan en la organización	5
4.15	Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán	5
	Indicadores de desempeño económico	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	7
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	7
	Indicadores de desempeño medioambiental	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8
	Indicadores de desempeño social	
LA2	Número total de empleos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	13
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	13
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	12
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	9
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	9
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	8
LA3	Beneficios sociales para los empleados.	12
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	9
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	10 y 11