



# Salesland, S.L.



Salesland, S.L.  
C/ Albasanz, 46  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Cientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Medioambiente</li><li>Socios/Accionistas</li></ul>
05	Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## CARTA DE COMPROMISO DE RENOVACIÓN DE LA ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Con la presentación del Informe de Progreso, queremos dejar constancia de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En Salesland, nuestro mejor proyecto son las personas, y queda implícito a través de nuestra plantilla, la sociedad, el medioambiente, los clientes y proveedores: todo ello forma parte de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

Nos dedicamos a la externalización de Servicios a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio.

Somos conscientes de que el compromiso con la Responsabilidad Social es un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones ya que redunda directamente en todos los grupos de interés, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua.

Desde nuestro Departamento de RR.HH., lo ejecutamos a través de planes de formación y desarrollo que consigan aumentar la motivación, capacitación y la capacidad de innovación, y por tanto, la eficacia y formación para el desarrollo profesional. Con compromiso en la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres.

Como objetivo, la implantación de la política de Calidad, a través del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma UNE-EN-ISO 9001 de Gestión de Calidad, en búsqueda de la mejora continua, entendiendo y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios.

Promovemos el máximo control y seguimiento de todos los procesos con el fin de ofrecer un servicio de plena calidad, orientando a nuestra empresa hacia la excelencia y la mejora continua mediante la identificación de oportunidades de mejora y la posterior implantación de planes de acción.

Somos responsables con el medio ambiente a través de los recursos utilizados en nuestra actividad, para establecer, unificar e implantar criterios y modos de actuación respetuosos con el Medio Ambiente.

Y por tanto, aportamos nuestro granito de arena siendo socialmente responsables, con un compromiso real y tangible con las personas y el entorno en el que vivimos, fomentando también una cultura de integración laboral de Personas con Discapacidad.

Finalmente, insistimos en nuestros valores, son nuestra seña de identidad, nuestros valores corporativos, creemos que el trabajo en equipo, nuestro proyecto, las personas, que constituyen el activo más atractivo y valioso de Salesland, es lo que nos hace diferentes y aporta un valor añadido sin igual.

Creemos en nuestro proyecto empresarial, y por este motivo orientamos nuestros esfuerzos hacia un resultado conjunto y objetivos comunes como el mejor aliado para el resultado final. Tenemos clara orientación al cliente, y por tanto, buscamos la satisfacción del cliente cuidando cada detalle, por eso innovamos en todos nuestros procesos y métodos de trabajo para ofrecer soluciones futuras, competitivas, eficientes y rentables, con firmes compromisos en la responsabilidad social corporativa.

Firmado:



SALESLAND<sup>®</sup>  
ALBASANZ, 46  
28037 MADRID

Miguel Artero López

CEO



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Salesland, S.L

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Albasanz, 46

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.salesland.net

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Miguel Artero López

Persona de contacto

Peña García Baz

Número de empleados directos

1880

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Somos especialistas en ventas, contamos con un equipo de profesionales que tienen la madurez y experiencia necesaria en múltiples sectores que nos permiten cumplir con los objetivos de nuestros clientes. Ofrecemos un servicio global que cubre todos los ámbitos de la venta directa e indirecta, a la vez que aportamos un valor diferencial en cada venta plasmado en nuestros reportes online e informes de actividad.\n\nSalesland, ha conseguido mantener un crecimiento sostenido por encima del cuarenta por ciento, aumentar los recursos financieros, ampliar la cartera de clientes y comenzar su actividad en Portugal y Latinoamérica (Chile, Colombia, Perú, México, Guatemala y Ecuador).

Ventas / Ingresos

42.665099

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los criterios de selección de nuestros grupos de interés se fundamentan principalmente en una relación sostenible a largo plazo, principal fundamento que regirá nuestras decisiones de selección de los grupos de interés de Salesland. Como objetivo prioritario, con un cumplimiento de compromisos satisfactorio y recíproco para todas las partes integrantes de nuestra compañía.\n\nDesde la Alta Dirección la estructura organizacional de SALESLAND está claramente definida en cuanto a la relación de cada grupo de interés respecto a los

canales de comunicación continua y permanente, de esta forma nos permite mantener relaciones sostenibles y basadas en compromiso y respeto mutuo.\n

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México, Guatemala, Ecuador

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En Salesland, nuestro mejor proyecto, son las PERSONAS, y queda implícito que la SOCIEDAD, el MEDIOAMBIENTE, los CLIENTES y nuestra PLANTILLA, por todo esto, nuestro nuevo gran proyecto es la RESPONSABILIDAD SOCIAL, a través de la búsqueda de la mejora continua, entendiendo y satisfacción las necesidades más significativas para todos los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Através de canales de comunicación internos y externos.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Ampliar información en nuestras redes sociales y página web, [www.salesland.net](http://www.salesland.net). Facebook Corporativo: <https://www.facebook.com/GrupoSalesland> Facebook Empleo: <https://www.facebook.com/saleslandfieldmarketing> Twitter Corporativo: @salesland\_es Twitter Empleo: @SALESLANDempleo LinkedIn: Blog Salesland: <http://blog.salesland.net/>

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Através de los canales de comunicación interno y externo. Como canal de comunicación interno, disponemos de Intranet para consulta, participación y sugerencias, con el portal del empleado. Como canal de comunicación externo, nuestra presencia en los medios, es a través de las siguientes páginas: Nuestra página web corporativa: [www.salesland.net](http://www.salesland.net)

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

SAESLAND, S.L

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

SI

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El presidente es el máximo órgano, CEO, Miguel Artero López, y con cargo ejecutivo directamente relacionado con la implantación de la RSE, Alberto García Ramos, como Director de Servicios Generales es el cargo ejecutivo responsable de su ejecución.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Colaboramos con otras entidades sociales.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.salesland.net](http://www.salesland.net)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



11

Desafíos u Oportunidades contemplados



11

Desafíos u Oportunidades contemplados



1

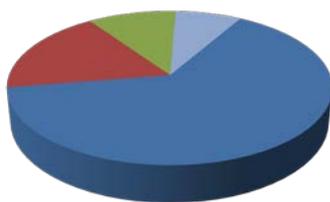
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 25  
 Empleados: 7  
 Proveedores: 4  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 3

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



315





---

## Relación duradera con los clientes

---

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

En Salesland nos dedicamos a la externalización de Servicios, a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio. Salesland considera la calidad como un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua. Somos conscientes de que si gestionamos la calidad gestionamos la satisfacción de nuestros clientes para poder mejorar la atención personal de nuestros clientes y por tanto, los resultados, y ser un referente en el mercado.

#### Comentarios

Gestionar y controlar los diferentes procesos, tanto de actividad comercial como actividad operativa, para establecer mecanismos y aplicar la mejora continua en cada proceso de forma transversal.

#### Objetivos

Compromiso de alcanzar y mantener altos niveles de satisfacción de nuestros clientes, proporcionando confianza en cuanto a fiabilidad, capacidad técnica, disponibilidad y seguridad. Compromiso de contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal. Compromiso de cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios que nos sean aplicables en razón de nuestra actividad. Compromiso de llevar a cabo nuestro trabajo dentro de un entorno de gestión que garantice una mejora continua en nuestros procesos, en nuestros métodos de actuación y en nuestras relaciones con partes interesadas, mediante el establecimiento y revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y de nuestra política de calidad. Compromiso de incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos en un entorno de mejora continua.

Compromiso de promover una comprensión y difusión de nuestra política de calidad dentro de nuestra compañía, mediante la formación y comunicación continuada con nuestra plantilla.

### Código Ético - Política

#### Observaciones Genéricas

Todos y cada uno de nosotros somos responsables de generar un ambiente de cordialidad y amabilidad en nuestro entorno. Potenciamos el respeto y confianza entre las personas. Apreciamos la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Cuidamos el lenguaje que utilizamos al hablar de terceros y propiciamos la no existencia de pautas y comentarios difamatorios dentro y fuera de la organización. Promovemos el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres, evitando cualquier escenario de discriminación directa o indirecta. Ninguna persona empleada es discriminada en el ámbito profesional por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social, o cualquier otra situación susceptible de discriminación. Mantenemos un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal, no admitiendo ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

#### Comentarios

Esta diseñado y comunicado a todos los trabajadores

#### Objetivos

-RESPETO -PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN -  
PROHIBICIÓN DE TRABAJO INFANTIL -PROHIBICIÓN DE  
ACOSO -SEGURIDAD E HIGIENE EL TRABAJO  
COMPROMISO MEDIOAMBIENTE CONFIDENCIALIDAD

### Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Centramos todo nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, ofrecemos un servicio de calidad en búsqueda de la mejora continua encaminada a la excelencia en todo lo que hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos. Nuestra filosofía de trabajo y esfuerzo está basada en orientación a resultados, por eso dirigimos todas nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos en todos nuestros proyectos empresariales, intentando superar día a día la expectativas de nuestros clientes y las nuestras.

#### Comentarios

Apostamos por la innovación, nos adaptamos a las diferentes necesidades de los clientes, siendo éste un objetivo estratégico de nuestra compañía y nuestra política de empresa porque consideramos y creemos que es una ventaja competitiva. Innovamos transversalmente todos nuestros procesos y procedimientos de trabajo, aportando en todos y cada uno de ellos mejoras productivas y de eficiencia.

#### **Objetivos**

Mejorar la satisfacción de los clientes Excelencia operativa orientada a resultados de calidad total Captación y fidelización de cliente

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Se ha creado una plataforma de comunicación 360°. Todos los trabajadores al darse de alta laboralmente, son invitados a participar en la herramienta, ya que se dispone de toda la información de compañía. Noticias, sucesos, información de la empresa, promociones internas, etc....

##### **Comentarios**

Al 100% lleva usándose 2 años.

##### **Objetivos**

- comunicación bidireccional - comunicación interna - desarrollar las opiniones y comentarios de los empleados. - tener informados a todos los empleados de todas las noticias. - Formalización de grupos de trabajo

#### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Salesland lleva años manteniendo una gestión por procesos, lo que nos ayuda a organizar la empresa y sobre todo a tenerla controlada. Un objetivo prioritario del SGC, es la mejora continua de todos nuestros procesos, sobre todo a través de las nuevas tecnologías.

##### **Comentarios**

Esta implantado el sistema de calidad, pero no auditado por un proveedor homologado.

##### **Objetivos**

-Mejora continua. -Elaboración de datos estadísticos. - Ayuda a la toma de decisiones. -Organización de procesos.

#### **Encuesta de Satisfacción - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

- Obtención de información de clientes. - Segmentación de clientes. - Requerimientos de clientes. - Opiniones de mejoras. -Mejora continua

#### **Comentarios**

Esta construido, pero no implantado.

##### **Objetivos**

- Mejorar procesos. - obtención de información. - Mejora continua del SCG. - Corrección de desviaciones.

#### **Customer Relationship Management (CRM) -**

##### **Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de nuestra herramienta tecnológica CRM interno y propio, como estrategia de negocio, por la cual pretendemos aumentar el conocimiento de nuestros clientes para crear relaciones más rentables basadas en la aportar valor añadido a sus servicios que finalmente beneficien.

##### **Comentarios**

Herramienta tecnológica de comunicación y reporte on line.

##### **Objetivos**

Obtener nuevos clientes (aumentar la cuota de mercado) Aumentar el rendimiento y reducir costes Asegurar la retención de clientes Asegurar la apertura y acceso a nuevos mercados

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

- Obtener información de nuestros trabajadores. - Mejorar cualquier circunstancia de la compañía. - salvaguardar la privacidad. - Opiniones de trabajadores ( buenas o de mejora )

##### **Comentarios**

Implantado al 100% en todas nuestras oficinas. Todas ellas disponen de urnas de metacrilato, para su anonimato y sugerencia.

##### **Objetivos**

- Obtener las distintas opiniones de los distintos trabajadores y sedes. - Ser totalmente transparente y analizar todas y cada una de las sugerencias. - Abrir otro canal de comunicación, alternativo.

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Através de procedimientos de notificación, gestión y respuesta de las incidencias.

##### **Comentarios**

Intentar resolver las máximas incidencias posibles.

##### **Objetivos**

- Atender las incidencias en tiempo y forma. - Priorizar las incidencias que puedan ocasionar un problema para la compañía - Dar cumplimiento a los requerimientos del cliente.

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La búsqueda continúa de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes es clave para el desarrollo y crecimiento de nuestro negocio.

### **Comentarios**

Estableciendo canales de comunicación para consulta y participación de los procesos de productividad diario y ejecución final.

### **Objetivos**

Mejora continua en nuestros procesos Aumentar la calidad de nuestros servicios Incrementar la satisfacción de nuestros clientes

---

## **Blanqueo o lavado de dinero**

El impacto para la compañía, en caso de conocerse, sería muy importante, pero tenemos que decir, que el riesgo es bajo, debido a la medidas de control interno.

---

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

---

---

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

Las exigencias de protección de datos constituyen, en el ámbito de actuación de cualquier entidad (pública o privada) o actividad, un nuevo elemento o parámetro a considerar, al mismo nivel que cualquier otro factor de riesgo. Sin embargo, SALESLAND, S.L. ha aprovechado la adecuación a la citada normativa para convertir su cumplimiento en un elemento diferenciador y de valor añadido, respecto a la competencia del sector.

#### **Objetivos**

Velar por el cumplimiento de la LOPD Sensibilización y compromiso con la LOPD

### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Dicha política tiene por objeto establecer las directrices generales de gestión de las contraseñas asociadas a usuarios y procesos informáticos de SALESLAND, incluyendo las reglas básicas para su asignación, distribución y almacenamiento.

### **Comentarios**

El mecanismo de identificación y autenticación utilizado en los sistemas de información de SALESLAND es el de introducción de un código de usuario y una contraseña. Cada usuario tiene un identificador que se autentica mediante contraseña. Los identificadores de usuario y las contraseñas de acceso asociadas son de uso personal e intransferible y por tanto no pueden ser compartidos.

### **Objetivos**

Administrar los sistemas, habilitaciones y cambios de contraseña de una manera apropiada y garantizar la seguridad en los sistemas y redes. Salvaguardar la información confidencial Asignar identificaciones y contraseñas seguras a los usuarios Contar con registros de usuarios y distintos perfiles para organizar los accesos.

### **Protocolo de protección de datos - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

Disponemos de un documento de seguridad, que es mantenido diariamente y analizado, diariamente. Disponemos de procedimientos que ayudan a cumplir con nuestros objetivos en materia de seguridad. Disponemos de clausulados jurídicos que ayudan al cumplimiento legal.

### **Comentarios**

Al 100% desde hace varios años.

### **Objetivos**

- salvaguardar los datos. - Información segura. - Cumplimiento de ley. - Buena gestión de datos.

### **Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La formación en seguridad de la información es uno de los canales principales para la correcta ejecución y sensibilización del persona en materia de protección de datos.

#### **Comentarios**

Através de controles internos continuo.

#### **Objetivos**

Adquirir conocimiento sobre la LOPD Conocer las medidas de seguridad implantadas en la compañía

### Observaciones Genéricas

En Salesland llevamos años manteniendo una rigurosa política en protección de datos. Difundimos dicha política, a través de cursos de formación, e integrando dichas políticas en los distintos tipos de contrato laboral, que de esta forma, nos ayuda a que los empleados nuevos, estén al tanto de la política en protección de datos al inicio de ser trabajador. A los empleados, son convocados a cursos de reciclaje.

### Comentarios

Al 100% desde hace varios años. Es controlado y auditado.

### Objetivos

- Conocimiento de la política. - Cumplimiento de las políticas. - Como actuar en caso de mala gestión de datos.

### Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Tenemos definido el documento de seguridad. Su cumplimiento es real e importante para toda la parte de sistemas y leyes que impactan en el negocio.

#### Comentarios

Al 100% por el departamento correspondiente.

#### Objetivos

- Salvaguardar datos. - Cumplimiento legal. - Cumplimiento con clientes.

### manual lopd - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Establecer, definir y divulgar los diferentes procesos en materia de protección de datos.

#### Comentarios

Formación y sensibilización del personal en materia de LOPD.

#### Objetivos

Formación en materia de protección de datos

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

A través de procedimientos de notificación, gestión y respuesta de las incidencias.

#### Comentarios

Análisis y controles internos de los diferentes procedimientos aplicables de gestión.

#### Objetivos

Identificar rápidamente los problemas en materia de seguridad  
Crear acciones correctivas para cada

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

En nuestra página web corporativa aparece nuestra política de responsabilidad social, y por tanto nuestro compromiso. Creemos que es necesario la comunicación interna y externa con nuestros grupos de interés, a través de nuestras redes sociales.

#### Objetivos

Fortalecer el aprendizaje interno y externo y la capacidad para ofrecer nuestros servicios innovadores, a través de un diálogo fluido y participativo con los grupos de interés.

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Comentarios

Excelencia operativa orientada a resultados de calidad total

#### Objetivos

Atracción y retención del talento . Formación y desarrollo de habilidades y competencias estratégicas

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

En Salesland nos dedicamos a la externalización de Servicios, a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio. Salesland considera la calidad como un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua. Somos conscientes de que si gestionamos la calidad gestionamos la satisfacción de nuestros clientes para poder mejorar la atención personal de nuestros clientes y por tanto, los resultados, y ser un referente en el mercado.

#### Comentarios

Compromiso de alcanzar y mantener altos niveles de satisfacción de nuestros clientes, proporcionando

confianza en cuanto a fiabilidad, capacidad técnica, disponibilidad y seguridad. □ Compromiso de contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal. □ Compromiso de cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios que nos sean aplicables en razón de nuestra actividad.

#### **Objetivos**

□ Compromiso de llevar a cabo nuestro trabajo dentro de un entorno de gestión que garantice una mejora continua en nuestros procesos, en nuestros métodos de actuación y en nuestras relaciones con partes interesadas, mediante el establecimiento y revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y de nuestra política de calidad. □ Compromiso de incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos en un entorno de mejora continua. □ Compromiso de promover una comprensión y difusión de nuestra política de calidad dentro de nuestra compañía, mediante la formación y comunicación continuada con nuestra plantilla.

#### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Los equipos son un elemento clave en toda organización que pretende gestionarse según principios de Calidad. Los equipos son las “unidades de generación de mejora continua” en la organización. Asumen la responsabilidad de gestionar y mejorar los procesos de la organización como una parte importante de sus actividades y funciones habituales de trabajo.

##### **Comentarios**

Creemos que un equipo eficaz se aprovecha conscientemente de las funciones grupales. Un equipo eficaz desarrolla sus reuniones a través de “ciclos de eficacia grupal”.

##### **Objetivos**

Mantener reuniones periódicas y continuas Aumentar la creatividad, innovación en las reuniones grupales

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a tener en cuenta para la correcta programación, planificación, ejecución, documentación y seguimiento de las auditorías internas con el fin de garantizar la eficaz implementación, mantenimiento y mejora continua.

##### **Comentarios**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la inspección efectuada a los procesos y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los procedimientos, políticas, disposiciones legales y demás requisitos aplicables.

##### **Objetivos**

Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planificación y el control. Determinar si este sistema produce resultados y evidencias en los diferentes procesos. Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad

#### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

- Crear procedimientos que ayuden a reducir la accidentalidad laboral. - Analizar los costes por accidente laboral. - Prevenir otros accidentes laborales. - Segmentar el tipo de accidente.

##### **Comentarios**

Al 100% a través de nuestra mutua, que nos ayuda a la obtención de los datos.

##### **Objetivos**

- Reducción de accidentes. - Focalizar el tipo de accidente. - Construir manuales de prevención a los accidentes.

---

## **Satisfacción del cliente**

---

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

# Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

## **PRL - Política**

### **Comentarios**

Las personas constituyen el activo más importante de Salesland por este motivo, la prevención de riesgos laborales es un factor prioritario y estratégico en nuestra organización. Implantamos con rigor el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales a fin de asegurar, identificar, evaluar y controlar de manera eficaz los riesgos asociados al trabajo con el objetivo de minimizar los accidentes y enfermedades profesionales.

### **Objetivos**

Los accidentes en su más amplio sentido son evitables y realizaremos todos los esfuerzos para evitarlos, integrándolo en las actividades diarias, de la misma forma que la producción, la calidad y los costes. Fomentaremos y favoreceremos la participación social y la implicación efectiva de todos/ as nuestros/ as trabajadores/ as en los procesos productivos para la mejora continua. Creemos que un alto grado de seguridad y salud en el trabajo se obtiene dentro del marco de las buenas prácticas empresariales, por este motivo prestaremos especial atención a la formación e información de nuestros/ as trabajadores/ as a fin de implicarles sobre la incidencia de su trabajo en la seguridad de las personas, procesos e instalaciones. Para alcanzar niveles óptimos en seguridad es necesaria la colaboración y participación de todos/ as los/ as empleados/ as que integramos Salesland, lo que sin duda redundará en una mejora constante de nuestra seguridad y salud.

## **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Salesland dispone de dos tipos de formaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales. - Formación e-learning: Disponemos de cursos específicos según el puesto de trabajo, que tendrá que ejecutar cualquier empleado que se incorpore a la compañía antes del primer día de trabajo. De esta forma garantizamos que antes de que el trabajador ocupe su puesto de trabajo este formado e informado,

-Formación Presencial : Salesland dispone de varios cursos semanales presenciales, que ayudan al trabajador a entender la prevención y sus riesgos de una forma directa a través de profesionales de la materia.

### **Comentarios**

Salesland dispone de un certificado de un tercero homologado, que acredita el cumplimiento legal al 100%.

### **Objetivos**

- Reducir al máximo los accidentes de trabajo. - Cumplir con las exigencias en materia de ley. - Velar por la seguridad de todo los trabajadores. - Velar por el buen mantenimiento de las instalaciones de Salesland.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a tener en cuenta para la correcta programación, planificación, ejecución, documentación y seguimiento de las auditorías internas con el fin de garantizar la eficaz implementación, mantenimiento y mejora continua.

### **Comentarios**

Realización de auditorias para la mejora continua.

### **Objetivos**

Fomentaremos y favoreceremos la participación social y la implicación efectiva de todos/ as nuestros/ as trabajadores/ as en los procesos productivos para la mejora continua.

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La seguridad y salud de las personas son elementos esenciales de nuestra estrategia y política de trabajo.

### **Comentarios**

Realizamos todas las auditorias reglamentarias acorde a las diferentes normativas internacionales.

### **Objetivos**

Velar por el cumplimiento de los diferentes procedimientos aplicables.

---

# Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

---

## **Plan de Igualdad - Política**

### **Comentarios**

Conseguir la igualdad real supone no sólo evitar las discriminaciones por razón de sexo

### **Objetivos**

Establecer y asumir el compromiso con la diversidad y con unas condiciones de trabajo respetuosas.

## **Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Analizar periódicamente el diagnóstico de igualdad sobre las características de la plantilla.

### **Comentarios**

Estudios estadísticos y análisis

### **Objetivos**

Velar por la igualdad

## **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Desarrollar e implementar informes para la mejora continua

### **Comentarios**

Seguimiento y control sobre las características de la plantilla

### **Objetivos**

Supervisión y control de informes

---

## **Falta de información a los empleados**

Salesland dispone de una plataforma de comunicación 360° que ayuda a la comunicación e información a empleados y directivos.

---

## **Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad**

Salesland tiene establecidas y procedimentadas distintos planes de formación. - Formación inicial : Se realiza una formación de varios días, en varias materias, antes de empezar a trabajar. - Formación continua : Tenemos planes anuales de formación, de cara a los trabajadores y directivos.

---

## **Inserción de personas con discapacidad (LISMI)**

Salesland, todos los años cumple con la normativa vigente, seleccionado personal con discapacidad ayudándoles/as a integrarse en el mundo laboral.

---

## **Igualdad de género**

Desde el área de SGI, se ha creado un plan de igualdad, que nos ayude a mantener la igualdad entre trabajadores/as, analizando todos los datos en todas las áreas de negocio.

---

## **Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados**

Disponemos de una bbdd que anotamos las competencias y habilidades de todos los empleados, que posteriormente es usada para fomentar la promociones internas.

---

## **Discriminación por género**

Como hemos mencionado anteriormente, la discriminación por genero es inviable, debido a las políticas y procesos que tenemos implantado y el análisis de sus datos.

---

## **Buen ambiente laboral**

Desde el departamento de RRHH, anualmente miden el clima laboral, y se preocupan por el

ambiente de trabajo, analizando los datos obtenidos , que con ellos, tomas las decisiones de mejora.

---

---

## **Discriminación por raza**

Nuestro departamento de RRHH, a través del departamento de SGI, tienen creadas políticas y medidas de control para luchar contra la discriminación por raza.

---

---

## **Accidentes laborales**

Desde el área de PRL, los accidentes de trabajo son tratados individualmente y personalmente, lo que nos ayuda a cuidar al empleado, y cumplir con la ley vigente.

---

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

Desde el departamento de RRHH, anualmente definen un plan de formación para todos los trabajadores/a, según el desempeño de su trabajo, mejorando las habilidades y conocimientos, ayudando al trabajador a desempeñar sus funciones de una forma mas optima y profesional.

---

---

## **Contratación de mano de obra infantil**

En salesland, tenemos una política de contratación infantil "0".Nadie es contratado sin ser mayor o igual a 18 años.

---

---

## **Conciliación familiar y laboral**

Desde el departamento de RRHH y SGI, se crean políticas que ayuden a conciliar la vida laboral/familiar. Como ejemplo, desde hace dos años el horario se ha modificando, inculcando a los trabajadores reducir el horario de salida del trabajo. Al igual que se han creado políticas desde el departamento de SGI, que ayudan a las mujeres embarazadas a tener un empleo de mayor calidad.

---

---

## **Discriminación por edad**

Desde la dirección general se apoya la contratación sin discriminación de edad, es mas, en los últimos 3 años , hemos elaborado campañas de contratación para personas de mas de 50 años , aparte de todas las edades posibles.

---

---

## **Incumplimiento del convenio colectivo**

Desde salesland se cumple al 100% las directrices de los distintos convenios colectivos que se integran en la compañía. Como ejemplo podemos decir, que estos convenios son incorporados a nuestras herramientas de gestión, para dar cumplimiento automáticamente a las normas vigentes en los distintos convenios.

---

---





---

## Crear relaciones estables con los proveedores

---

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En Salesland nos dedicamos a la externalización de Servicios, a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio. Salesland considera la calidad como un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua. Somos conscientes de que si gestionamos la calidad gestionamos la satisfacción de nuestros clientes para poder mejorar la atención personal de nuestros clientes y por tanto, los resultados, y ser un referente en el mercado.

#### **Comentarios**

Política de proveedores

#### **Objetivos**

Evaluación de proveedores Establecer canales de comunicación ágiles para solventar posibles incidencias

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Salesland seleccionará entre los proveedores homologados atendiendo a la fiabilidad, calidad y precio de los productos y servicios suministrados.

#### **Comentarios**

Selección rigurosa en función de los criterios establecidos.

#### **Objetivos**

Crear un sistema de clasificación de proveedores para aumentar la calidad en la cadena de servicios suministrados

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Através de procedimientos de notificación, gestión y respuesta de las incidencias.

#### **Comentarios**

Controlando todos los servicios y suministros solicitados

#### **Objetivos**

Crear indicadores de control y reportes globales asociados a los servicios

---

## Evaluación de proveedores

Salesland dispone de un procedimiento que ayuda a evaluar un proveedor homologado, según unos criterios aprobados por la dirección general

---



---

---



---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Comentarios

Hacer uso responsables de los recursos tanto en la fase inicial de compra, como en el mantenimiento y la destrucción.

#### Objetivos

Mantener relaciones con proveedores con compromiso con el medio ambiente sobre productos de nuevas tecnologías

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el

### consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Acciones para minimizar el uso del papel.

#### Comentarios

Política de papel de uso responsable y respetuoso

#### Objetivos

Campaña y sensibilización del uso correcto y necesario de papel

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La seguridad y salud de las personas son elementos esenciales de nuestra estrategia y política de trabajo.

#### Comentarios

Controlando el consumo responsable de productos

#### Objetivos

Auditorias internas



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ECONOMÍA

G4-DMA - a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: ?? \* los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; \*?? los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y ??\* cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC2 - a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros: \* una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; \* una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; \* las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; \* los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y \* el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

G4-EC4 - a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: \* desgravaciones y créditos fiscales; \* subvenciones; \* ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; \* premios con dotación económica; \* exención de regalías; \* ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación; \* incentivos financieros; y \* otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. b. Desglose la información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación

G4-EC3 - a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo

independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: ?? \* qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; \* en qué se basa dicho cálculo; y \* cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero)

## PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 - a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

G4-EC6 - a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

## CONSECUENCIAS ECONÓMICA INDIRECTAS

G4-EC8 - a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros: \* cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía; \* desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza; \* impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales; \* disponibilidad de productos y servicios para las personas

con rentas bajas; \* promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica; \* creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución; \* estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas; \* impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e \* impacto económico del uso de productos y servicios. b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

G4-EC7 - a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 - a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

No hay respuestas

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

G4-EN1 - a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: \* materiales no renovables; y \* materiales renovables.

G4-EN2 - Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

### ENERGÍA

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: \* consumo de electricidad; \* consumo en calefacción; \* consumo en refrigeración; y \* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: \* ventas de electricidad; \* ventas de calefacción; \* ventas de refrigeración; \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

G4-EN7 - a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio). b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año de base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el

cálculo.

## AGUA

G4-EN10 - a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:  \* tamaño de la fuente;  \* si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional); \* valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y \* valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:  \* aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;  \* aguas subterráneas;  \* aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; \* aguas residuales de otra organización; y  \* suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

## BIODIVERSIDAD

G4-EN14 - Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:  \* en peligro crítico;  \* en peligro; \* vulnerable;  \* casi amenazada; o  \* preocupación menor.

G4-EN13 - a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han

aplicado en el cálculo.

G4-EN12 - a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:  \* construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; \* contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);  \* introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;  \* reducción del número de especies; \* conversión de hábitats; y \* cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos: \* especies afectadas;  \* superficie de las áreas afectadas;  \* duración de los impactos; y  \* carácter reversible o irreversible de los impactos.

G4-EN11 - a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:  \* ubicación geográfica;  \* subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;  \* ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;  \* tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);  \* superficie del centro operativo en km<sup>2</sup>; y \* valor para la biodiversidad en función de: —el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y — listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN<sup>67</sup>, la Convención de Ramsar<sup>78</sup>, las leyes nacionales).

## EMISIONES

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el

cálculo. c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

G4-EN21 - a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: □□\* NOX; □□\* SOX; □□\* contaminantes orgánicos persistentes (COP); □□\* compuestos orgánicos volátiles (COV); □□\* contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); □□\* partículas (MP); y □□\* otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores

de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

G4-EN20 - a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

## EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN23 - a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: \*□□ reutilización; \*□□ reciclaje; \*□□ compostaje; \*□□ recuperación, incluida la recuperación

energética; \* incineración (combustión masiva); \* inyección en pozos de profundidad; \* vertedero; \* almacenamiento in situ; y \* otros (que debe especificar la organización informante). b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:  La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.  El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.  Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

G4-EN26 - a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:  \* tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado; \* si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y  \* valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

G4-EN27 - a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:  \* destino;  \* calidad del agua, incluido el método de tratamiento; \* y  si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de: \*residuos peligrosos transportados; \*residuos peligrosos importados; \* residuos peligrosos exportados; y \*residuos peligrosos tratados. b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: \* localización del derrame; \* volumen del derrame; \* material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames

de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hay respuestas - No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \* ??valor monetario total de las sanciones significativas; \*?? número de sanciones no monetarias; y \* ??procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

## TRANSPORTE

G4-EN30 - a. Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

## GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:  \* costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y \* costos de prevención y gestión ambiental.

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto

ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

G4-EN32 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \* se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

## DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES

#### EMPLEO

G4-LA3 - a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. e. Facilite los

índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

G4-LA2 - a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: \* seguro de vida; \* seguro médico; \* cobertura por incapacidad o invalidez; \* baja por maternidad o paternidad; \* fondo de pensiones; \* acciones; y \* otras. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

G4-LA1 - a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.

### RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA8 - a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

G4-LA7 - Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: \*  región; y  \* sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por:  \* región; y  \* sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

G4-LA5 - a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*  sexo; y  \* categoría laboral.

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:  \* sexo;  \* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \* grupos minoritarios; y  \* otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:  \* sexo;  \* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;  \* grupos minoritarios; y  \* otros indicadores de diversidad, si procede

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

< } answers: value#f:895#q:33052#ctxt:342003]] - a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas

laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*  se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*  se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

## DERECHOS HUMANOS

### INVERSIÓN

G4-HR2 - a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

G4-HR1 - a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos»

### NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*  la organización ha analizado el caso; \*  se está poniendo en práctica un plan correctivo;  \* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna

medida

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4 - a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: \*  tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*  países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

## TRABAJO INFANTIL

G4-HR5 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: \*  trabajo infantil; y  \* trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: \*  tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y  \* países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

## TRABAJO FORZOSO

G4-HR6 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: \*  tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*  países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7 - a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su

aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*  la organización ha analizado el caso;  \* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*  se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y  \* el caso ya no es objeto de ninguna medida.  
No hay respuestas

### EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país  
No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-SO11 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*  se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*  se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

G4-HR12 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*  se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*  se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.  
No hay respuestas

## DERECHOS HUMANOS

### COMUNIDADES LOCALES

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: \*  la ubicación de los centros; y \*  los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:  \* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;  \* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;  \* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;  \* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*  planes de Participación de los grupos de interés basados en su

distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*  comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*  procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

## POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 - a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 - a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \*  valor monetario total de las sanciones significativas;  \* número de sanciones no monetarias; y  \* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

G4-SO9 - Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR2 - a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*  incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;  incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e  incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

G4-PR1 - Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

## ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: \* Origen de los componentes del producto o servicio \* Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social \* Instrucciones de seguridad del producto o servicio \* Eliminación del producto e impacto ambiental o social \* Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

G4-PR5 - a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente

relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: \* la organización en su conjunto; \* una categoría principal de productos o servicios; y \* centros de operaciones significativos.

G4-PR4 - a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: \* incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; \*  incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e \* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

## COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR7 - a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: \* incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; \* incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e \* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos:  \* prohibidos en determinados mercados; \*  cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 - a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: \* reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y \* reclamaciones de órganos regulatorios. b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja

fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 - a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.  
b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.





Network Spain  
**WE SUPPORT**

