

# Arjé Formación S.L.U.

INFORME DE PROGRESO  
2016



Arjé Formación S.L.U.  
C/ Eugenia de Montijo, 75  
28025 Madrid

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de renovación del compromiso

02 | Perfil de la entidad

03 | Metodología

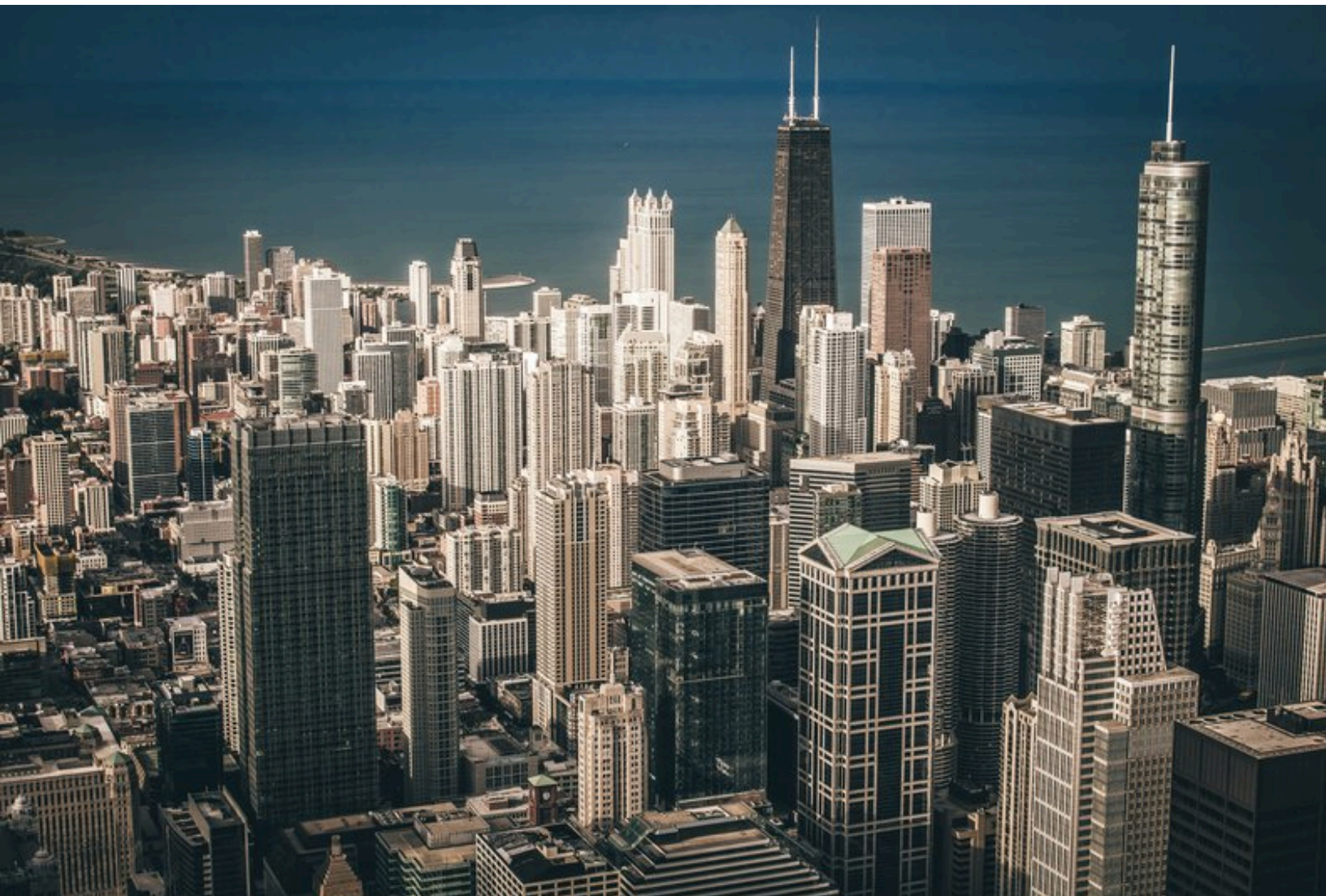
04 | COE

05 | Análisis

- Clientes
- Empleados/as
- Comunidad/Sociedad Civil

06 | Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Red Española del Pacto Mundial  
C/ Félix Boix nº 14 - 4º B  
28036 Madrid

Madrid, febrero de 2017

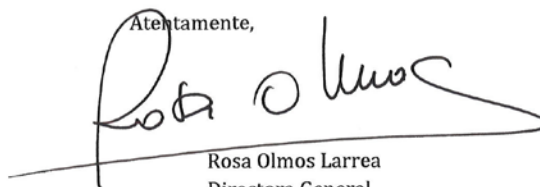
Estimados señores:

Como Directora General de ARJÉ, reitero un año más mi compromiso con ASEPAM. En el último periodo, desde la organización de la que soy responsable hemos realizado un esfuerzo adicional por concienciar a nuestros stakeholders sobre la importancia de los ODS y hemos emprendido diversas iniciativas alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible. Es más, los hemos integrado en nuestras políticas de calidad, han sido referente en la puesta en marcha de nuestras nuevas vías de negocio y se han convertido en un compromiso asumido por un alto porcentaje de nuestros clientes.

Desde ARJÉ diseñamos y gestionamos proyectos para la ciudad, hacemos ciudadanía. Los destinatarios finales de nuestro trabajo son las personas. Por lo tanto, consideramos fundamental que todas nuestras propuestas y actuaciones contemplen la perspectiva de los ODS. De algún modo, junto a los productos y servicios que de la mano de nuestros clientes desarrollamos, somos dinamizadores de la ciudad y contribuimos a sensibilizar y concienciar a la sociedad. Es que eso por lo que los ODS, también desde la perspectiva estratégica, se han convertido en guía imprescindible para nosotros.

Dado que comparto su visión, les traslado mi agradecimiento por su compromiso, que es el nuestro.

Atentamente,



Rosa Olmos Larrea  
Directora General  
[rosaolmos@arje.es](mailto:rosaolmos@arje.es)  
+34 609 168 898



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Arjé Formación S.L.U.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Eugenia de Montijo, 75

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.arje.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Rosa Olmos Larrea

Persona de contacto

María Rodríguez

Número de empleados/as directos/as

550

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de servicios públicos y de interés público de cultura, educación, intervención social, consultoría social, proyectos especiales y comunicación estratégica.

Ventas / Ingresos

4.000.000

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:  
Clientes, Empleados/as, Administración pública,  
Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - SOCIEDAD CIVIL:  
gestionamos servicios públicos. Nuestro compromiso está vinculado a la necesidad de desarrollar servicios de calidad que repercutan en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Países en los que está presente su negocio o tiene producción

España

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?

Desde dos perspectivas:

1. El compromiso con la gestión de nuestros servicios, en la mayoría de las ocasiones de carácter público.
2. La responsabilidad de nuestra marca con la sociedad en cuanto pertenece a ésta la actividad y los servicios que desarrollamos.

Fecha de la memoria anterior más reciente

2015-12-17

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

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

No

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

No

¿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.

1. Incorporándolo a través de su sistema de gestión de calidad.
2. Incorporando como medida de desarrollo, la previsión de las demandas de la sociedad, y como consecuencia de ello, elementos de mejora y cambio para servir como modelo de desarrollo.
3. Promoviendo modelos de análisis y evaluación que permitan establecer líneas de desarrollo en la relación administración pública – sociedad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada Unipersonal



Dirección general



Direcciones técnicas

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

Está integrado en la política de gestión. De esta forma, estos 10 principios se vinculan a objetivos de calidad e indicadores de medición.

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.

Dirección general y dirección de calidad.

## 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 Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

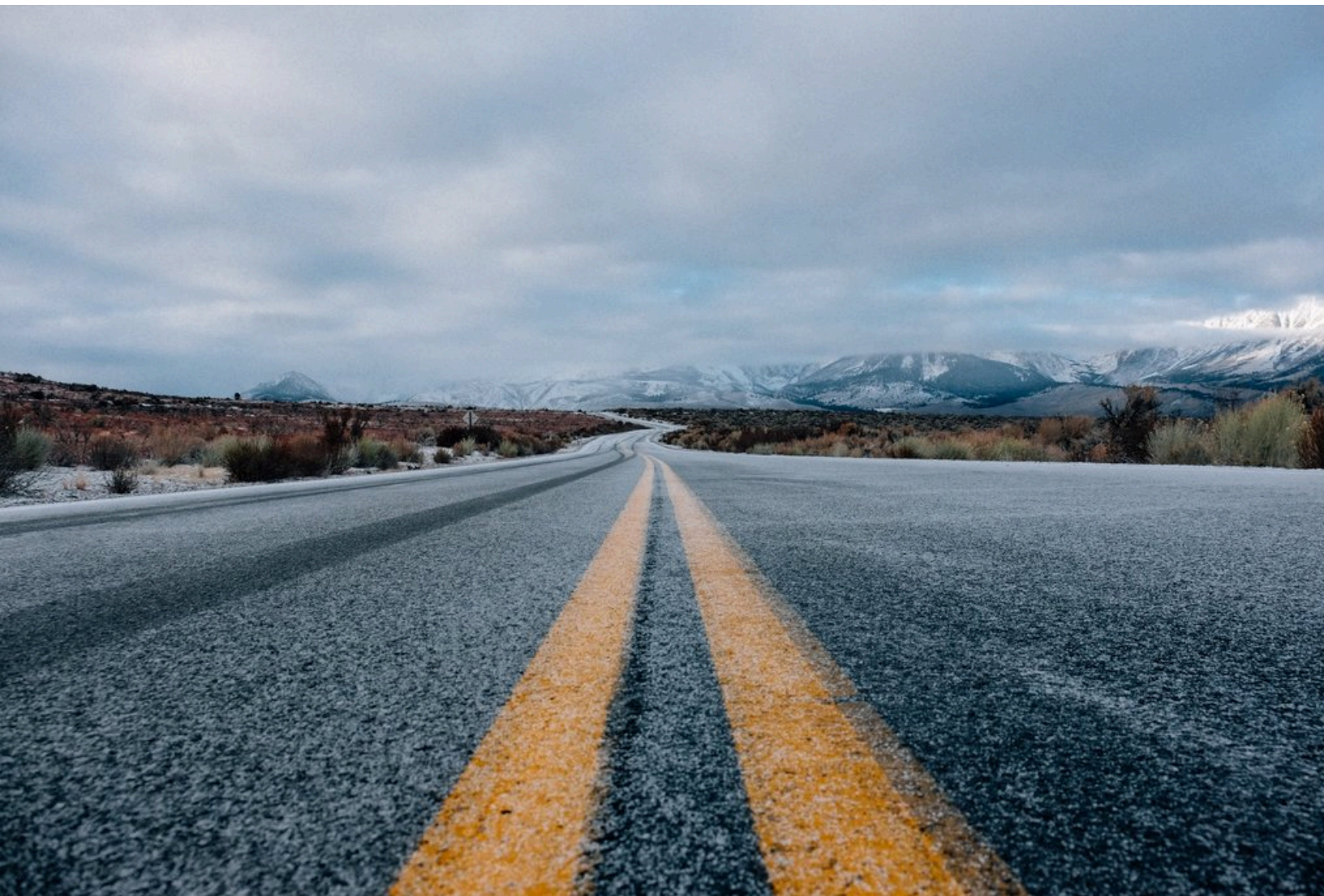
## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Están integrados en la imagen de marca de ARJÉ.

Dirección Web

[www.arje.es](http://www.arje.es)



# 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



20

Desafíos u oportunidades contemplados

## NORMAS LABORALES



21

Desafíos u oportunidades contemplados

## MEDIOAMBIENTE



9

Desafíos u oportunidades contemplados

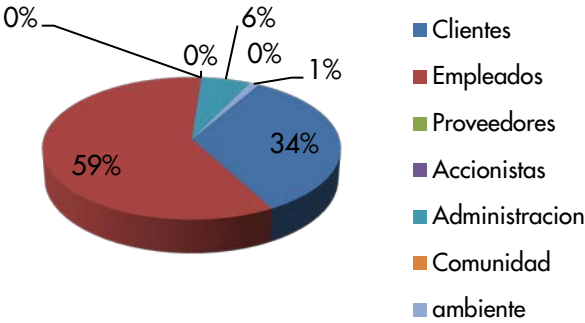
## ANTICORRUPCIÓN



15

Desafíos u oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

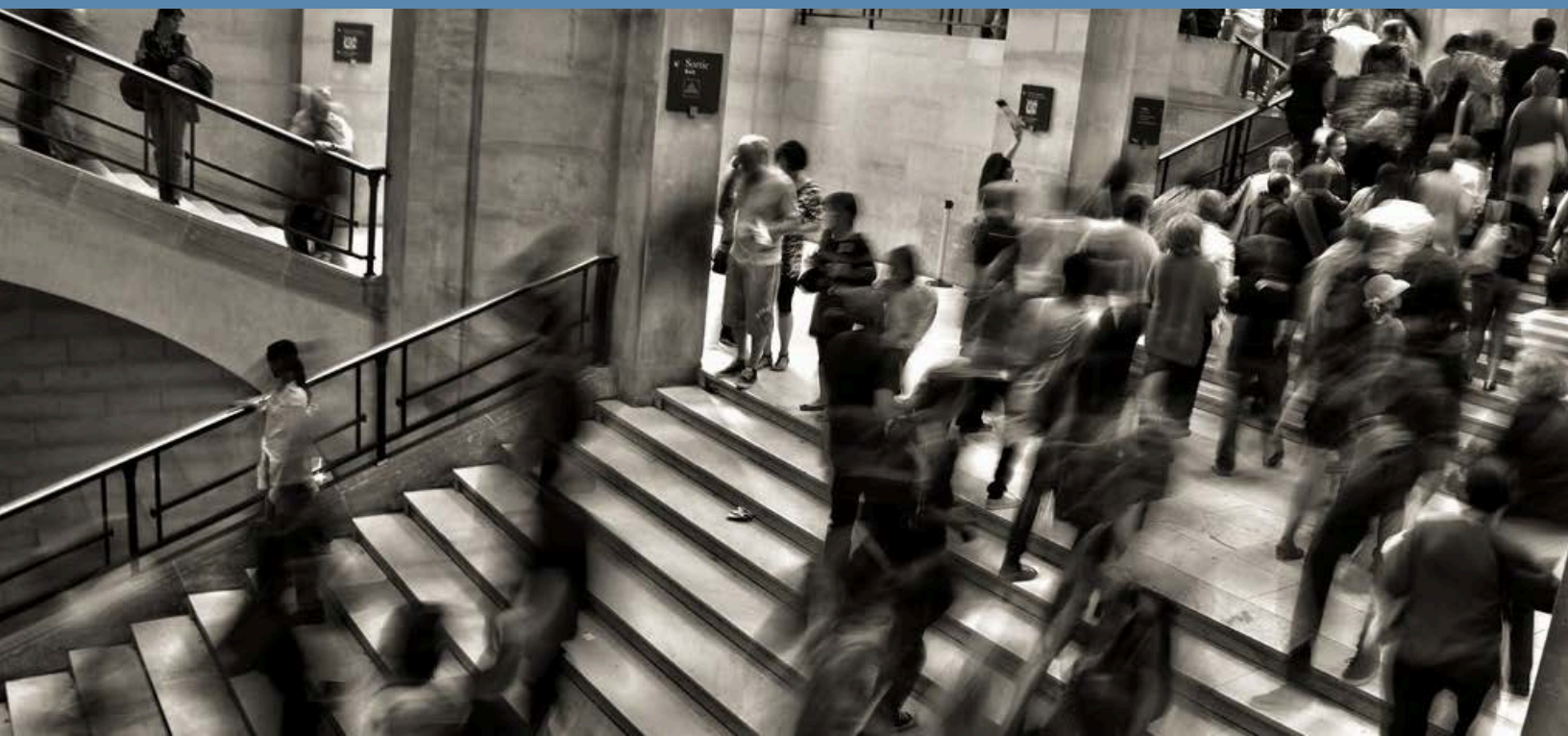
Clientes: 61  
Empleados: 107  
Proveedores: 0  
Accionistas: 0  
Administración: 11  
Comunidad: 0  
Medio Ambiente: 2

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



265

# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



## Relación duradera con los clientes

---

ARJÉ desarrolla servicios de carácter público. Debido a ello, los aspectos relacionados con la fidelización están condicionados por la calidad técnica de sus propuestas en primera instancia y a continuación, por la experiencia que se adquiere en la prestación del servicio, que sirve para diseñar aspectos de innovación que repercuten directamente en la calidad del servicio.

Asimismo, existen elementos que refuerzan el carácter de fidelización como son el código ético de conducta que mejora y amplía el conjunto de sinergias que deben establecerse entre el servicio, la administración y la sociedad.

## Formación para clientes

---

Para ARJÉ, la formación para clientes se mide a partir de la diferenciación de dos tipologías de clientes:

- Cliente directo o profesionales responsables del seguimiento del servicio.
- Usuario/a final, personas a las que va destinado el servicio.

Atendiendo a esta clasificación la acción de ARJÉ en torno a la formación se genera desde dos perspectivas:

- La necesaria sensibilización de la administración a través de la justificación de la necesidad de desarrollar contenidos en torno a los objetivos de ODS, por ejemplo, de igualdad y no discriminación.
  - La incorporación de medidas de prevención e intervención de carácter formativo en nuestros programas de actividades.
- 

## Información asimétrica con clientes

---

ARJÉ prevé la organización de la información para clientes en función de los criterios que establecen y además, atendiendo al criterio de mejora continua. Por ello, aporta modelos de memorias basados en indicadores diseñados a partir de una jerarquía de contenidos que va de lo particular a lo general:

Servicio – área interna de ARJÉ – aspectos generales.

## Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

---

ARJÉ asume como parte de su responsabilidad la participación en la mejora de mecanismos de evaluación y seguimiento, así como en la medición de su impacto en la sociedad. Por ello, su política de comunicación está asociada a la sensibilización en materia de igualdad y no discriminación.

---

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

---

A través de una consultora externa, ARJÉ audita anualmente el tratamiento de datos personales, tanto de profesionales, como de usuarios/as. En esta labor, también se incluye la custodia de datos personales de los servicios que gestiona ARJÉ, por lo que

se realiza un análisis y diagnóstico riguroso de cómo trabajar la información.

---

### **Política de Seguridad de la Información - Política**

Todos los años ARJÉ se somete a auditoria externa de tratamiento de datos. Por tanto, la finalidad debe ser establecer mecanismos de control en caso de aparecer situaciones no esperadas, integrándolas en el SGC.

## **Información transparente al cliente**

Se han diseñado una serie de indicadores, además de la documentación requerida por aquel, que sirve para establecer estrategias de mejora.

---

## **Prospección al cliente**

---

### **Política RSE - Política**

#### **Objetivo**

Incrementar los valores de RSE en la alineación cliente – ARJÉ.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Objetivo**

Identificar la normativa vigente relacionada con el desarrollo de los servicios y la de referencia para mejora de la calidad del servicio.

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

#### **Objetivo**

Mantener el sistema de gestión por Calidad.

### **Política de Calidad, Medio Ambiente y**

### **Seguridad - Política**

#### **Objetivo**

Identificar elementos que afectan al medio ambiente asociados a la prestación del servicio, con el fin de orientar sobre procesos de mejora.

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Objetivo**

Revisar el código ético y de conducta adaptándolo, si fuera necesario, a la realidad actual.

### **Políticas Internas de Gestión - Política**

#### **Objetivo**

Creación de mecanismos de control de la información y de gestión que favorezcan la calidad de la prestación del servicio.

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

#### **Objetivo**

Difundir los ODS a través de la imagen corporativa de ARJÉ.

### **Hoja de prospección comercial -**

### **Herramienta de seguimiento**

#### **Objetivo**

Analizar mediante estudios de evolución la situación de ARJÉ respecto a su mercado.

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

### **Indicador de Seguimiento**

#### **Objetivo**

Continuar con las auditorias anuales previstas.

### **Resultados encuestas de satisfacción**

### **clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Objetivo**

Analizar indicadores de satisfacción del

cliente a fin de establecer procesos de mejora.

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

##### **Objetivo**

Incorporar en la estrategia de calidad el aviso de posibles incidencias.

---

## **Satisfacción del cliente**

Anualmente se mide la satisfacción del cliente en base a una serie de indicadores que no solo analizan su grado de satisfacción general, sino también la percepción de nuestro compromiso con la calidad.

---

## **Valoración negativa de los clientes**

---

#### **Normativa Vigente - Política**

##### **Objetivo**

Realizar la revisión continua de la legislación, recomendaciones e informes relacionados con la prestación del servicio.

#### **Políticas Internas de Gestión - Política**

##### **Objetivo**

Establecer procesos de mejora continua a partir de los sistemas de trabajo integrados.

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Objetivo**

Realizar una adaptación continua del código ético de conducta.

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

##### **Objetivo**

Vincular en alianza con la sociedad, la mejora continua de la calidad del servicio de ARJÉ.

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Objetivo**

Revisar el código ético comercial y adaptarlo a la realidad.

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

##### **Objetivo**

Continuar con las auditorías de: Calidad, Financiera y Bases de datos.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Objetivo**

Diseñar procesos de mejora y métodos de alineación para la mejora continua del servicio.

---

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

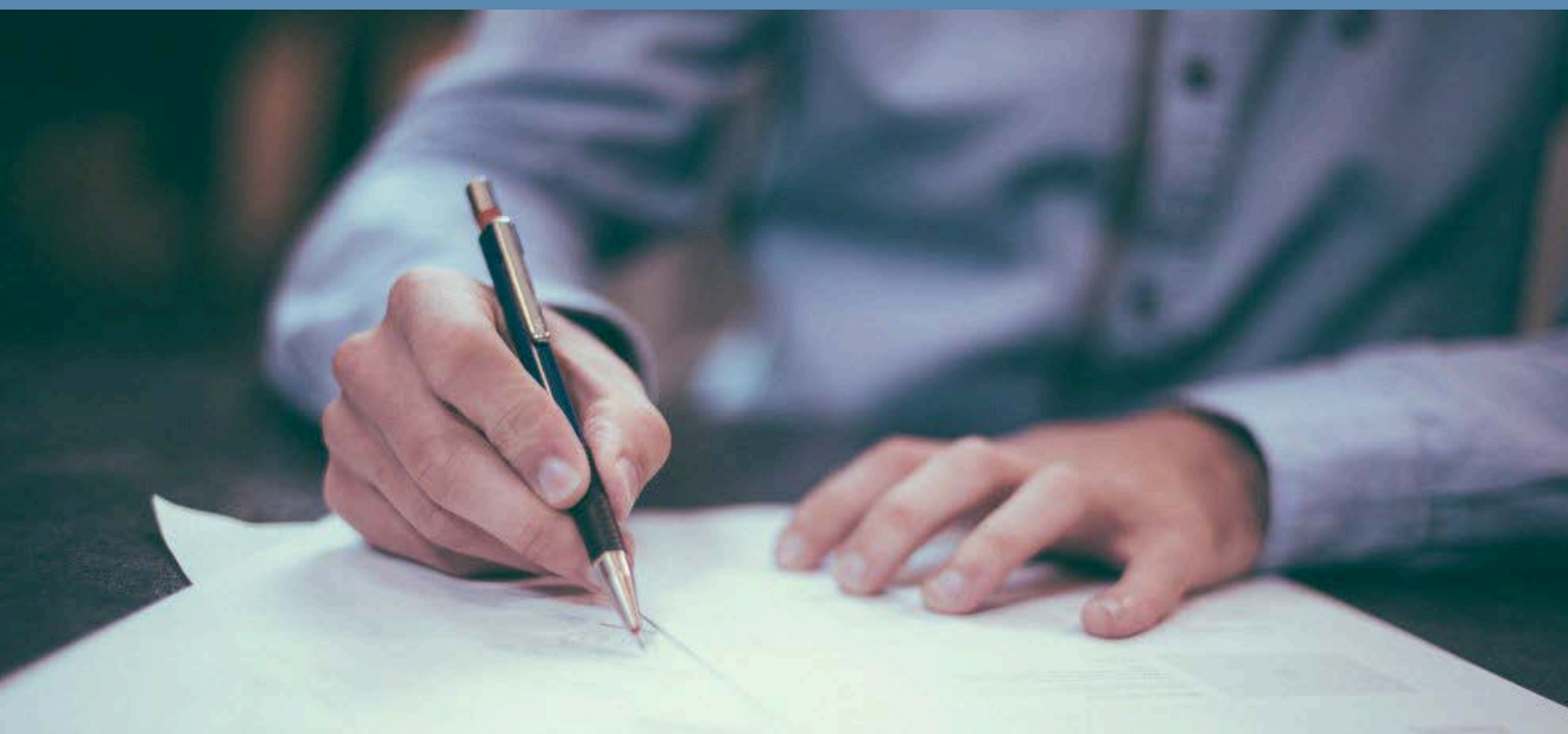
ARJÉ integra en su sistema de trabajo el sistema de gestión de Calidad, basado en la ISO 9001. A partir de este modelo establece estrategias de mejora continua en todos los niveles y dirigidas a todos los grupos de interés.

---



GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS/AS



---

## Contratación de mano de obra infantil

---

### Política RSE - Política

#### Objetivo

Incluir en la programación formativa, como medida de sensibilización social, contenidos específicos sobre los derechos de la Infancia.

### Política de Compras - Política

#### Objetivo

Adquirir productos que respondan a estándares internacionales de respeto a los derechos del trabajo y de la infancia.

---

## Identificación del/la empleado/a con la entidad

Para ARJÉ la identificación del/la empleado/a con la entidad tiene una doble visión:

1. La identificación con el servicio que presta.
2. La transmisión de esa responsabilidad y su relación con la satisfacción de su trabajo, así como la intervención de ARJÉ en el apoyo en cuanto a recursos técnicos y materiales.

ARJÉ pregunta anualmente a toda su plantilla sobre el nivel de satisfacción con el trabajo realizado y la entidad.

---

## Igualdad de género

ARJÉ cuenta con una política global de igualdad de oportunidades:

- Uso del lenguaje no sexista en todos sus textos, propuestas e imágenes.
- Plan de Igualdad de oportunidades de empresa.
- Formación en materia de igualdad de oportunidades, orientada a la formación para formadores/as, dotándoles de herramientas y estrategias para incorporar elementos de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Estructura de equipos humanos con reparto equilibrado de mujeres y hombres.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los/las empleados/as

ARJÉ desarrolla sus planes formativos desde dos ámbitos: general, que despliega al conjunto de la plantilla y específico, asociado a las necesidades de cada proyecto, servicio, población destinataria o territorio.

---

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los/las empleados/as

Cada puesto de trabajo de la estructura posee una ficha de identificación de necesidades de formación y competencias que se revisa anualmente. A partir de esta información se elaboran planes generales y específicos de formación.

---

## Formación del/la empleado/a para el desarrollo de su actividad

ARJÉ posee un programa formativo adaptado a las necesidades de los servicios. Este programa posee la ventaja de la flexibilidad:

- Adapta los contenidos formativos y la propia acción formativa a las necesidades del servicio.
  - Utiliza herramientas de gestión del tiempo que permiten la asistencia de los/las profesionales a seminarios, jornadas y actividades que complementan su conocimiento o que introducen elementos de innovación para el desempeño de sus funciones.
- 

## Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Cuando un/a empleado/a se incorpora por primera vez a ARJÉ, se establece un protocolo de bienvenida con los siguientes documentos: manual de bienvenida y recursos de apoyo de la empresa, manual de prevención de riesgos laborales con la ficha adaptada al puesto.

---

---

## Discriminación por edad

Anualmente ARJÉ realiza una revisión anual del perfil de empleados/as. Con esta información se obtienen una información de carácter descriptivo entre la que se encuentran la edad y el género. Sobre esto hay que señalar que esta medición no aporta información que refleje algún tipo de discriminación o sobredimensión de grupos de trabajadores/as.

## Conciliación familiar y laboral

Existe una política de conciliación con la vida personal y laboral a partir de la adaptación de jornadas y espacios de trabajo de acuerdo con las necesidades específicas de cada caso.

---

### Evaluaciones de desempeño

A través de las coordinaciones de proyecto y direcciones de área, de forma anual, ARJÉ realiza una evaluación a su plantilla. Con ello se analiza su adaptación a los puestos de trabajo, las necesidades formativas y la satisfacción de clientes respecto a su labor (mediante el estudio de felicitaciones y/o quejas).

---

---

## Discriminación por género

Parte del desarrollo del Plan de Igualdad de Oportunidades de empresa contempla el análisis de situaciones discriminatorias por género y/o sexo.

---

## Incertidumbre en el ambiente laboral

El personal adscrito a proyectos tiene información de inicio y fin de servicio. ARJÉ tiene desarrollada una política de mantenimiento y promoción de sus recursos humanos de estructura en la que prioriza la estabilidad en el puesto de trabajo como medida de generación de equipo.

---

## Contratar empleados/as en función de sus aptitudes profesionales

Las contrataciones de personal adscrito a proyectos se hace en base a los perfiles señalados por nuestros clientes. La política de promoción y mantenimiento del empleo se hace en función de los logros obtenidos en el puesto de trabajo medidos por el volumen de felicitaciones, cumplimiento del horario y la satisfacción de los/as usuarios/as.

---



# ANEXO GRI-G4 CORE/COMPREHENSIVE

Para completar la información del Informe de Progreso, a continuación se detallan los siguientes indicadores de G4.



## ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 - Nombre de la organización.  
Arjé Formación S.L.U.

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

**Educación:** desarrollo de programas de la extensión educativa desde el ámbito no formal.

**Cultura:** programas de promoción cultural, acciones formativas encaminadas al desarrollo de talento y audiencias, diseño e implementación de proyectos de cultura desde la perspectiva del desarrollo local, servicios auxiliares.

**Consultoría social:** diagnóstico, estudios e investigación social, de desarrollo social y socioeconómico, diseño de planes y líneas estratégicas, evaluación y estudios de impacto.

**Comunicación estratégica:** establecimiento de líneas de comunicación institucional, desde aspectos básicos (formativo), pasando por acciones descriptivas, deliberativas y sensibilizadoras.

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

100 %

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

A través de auditorías internas. A través del SGC.

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

C/ Eugenia de Montijo, 75

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

Sociedad Limitada Unipersonal.

Dirección general.

Direcciones técnicas

G4-10 - a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio



**Intervención social:** programas de intervención socioeducativa, comunitaria, desarrollo de políticas sectoriales (infancia, juventud, mayores, mujer), desarrollo de acciones de ocio y promoción de la igualdad y la participación.

significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

Contrataciones adscritas a proyectos: 530. Personal de estructura: 20. Fijos: 20 Mujeres: 12 Hombres: 8

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.

Red Concilia. ANESOC.

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

Gestión de servicios públicos y de interés público de cultura, educación, intervención social, consultoría social, proyectos especiales y comunicación estratégica.

G4-13 - Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria. España.

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen. 550.

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización. Se trata de acciones sencillas, dada la naturaleza de los servicios que presta ARJÉ. Se recoge y procedimenta a través del SGC

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. A partir del compromiso de la gestión de un servicio público y la responsabilidad con la sociedad en cuanto a la función de nuestra actividad.

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. Clientes, Empleados, Administración, Comunidad/Sociedad Civil.

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja. 1. Sistema de gestión de calidad.

2. Demandas de la sociedad (incorporando elementos de mejora y cambio para servir como modelo de desarrollo)

3. Promoción de modelos de análisis y evaluación que permitan establecer líneas de desarrollo conjunto.

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

La participación está definida por las posibilidades que se ofrecen desde cada servicio que se presta.

G4-27 - Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

No se ha detectado nada.

## PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

Año fiscal

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

María Rodríguez

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el

fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

La verificación se realiza a través del SGC

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

Anual

G4-32 - a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).

2015-12-17

## GOBIERNO

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Sociedad Limitada Unipersonal. Dirección general. Direcciones técnicas

## ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.



# 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 ECONOMÍA 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»

## 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 CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> 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: NO<sub>x</sub>; SO<sub>x</sub>; 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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 (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> 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 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 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

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 destinada 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.

## 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

## 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.

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.

## 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**

