



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2016

CONTENIDO

- 3. Carta del Gerente*
- 4. Iniciativas RSE*
- 6. Nuestra Organización.*
- 8. Sistemas Integrados de Gestión*
- 9. Nuestra columna vertebral*
- 10. Grupos de interés*
- 11. Sostenibilidad ambiental*
- 15. Capital humano*
- 21. Nuestros Clientes*
- 23. Comunicación con la comunidad*
- 23. Comunicación con los colaboradores*
- 24. Sostenibilidad Económica*
- 26. Indicadores GRI*

CARTA DEL GERENTE



Ing. Jairo H. Flechas V.
Gerente General
GENELEC de
Colombia S.A.S.

Es motivo de gran satisfacción para mí el continuar actuando como líder de una empresa que ha recorrido 28 años de esfuerzo permanente, creando país, aportando en beneficios para la sociedad y sus colaboradores, desarrollando nuevos servicios apoyados en innovaciones tecnológicas en Ingeniería Eléctrica, logros que han permitido llegar a estar entre las empresas más reconocidas del sector eléctrico en Colombia.

Nuestro enfoque empresarial sobre la RSE continúa proyectándose como una vivencia del día a día para que cada uno de los colaboradores lo interiorice y lo irradie hacia su familia y comunidad.

uado trabajando en varios frentes tendientes a mejorar cada uno de los acionales y de relación con los grupos de interés.

Hemos transmitido nuestra cultura empresarial a varios de nuestros grupos de interés, dando a conocer las actividades que hemos realizado y tratando de crear conciencia en las demás empresas relacionadas con GENELEC. El resultado de estas acciones está reflejado en el Informe de RS de GENELEC S.A.S.

El octavo informe de Responsabilidad Social pretende dar a conocer las actividades que realizamos en el año 2016 y que venimos desarrollando desde enero de 2008 con relación al programa de Responsabilidad Social (RS) iniciado en la empresa, siguiendo los lineamientos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para evaluar el desempeño de nuestros compromisos empresariales con la RSE se mantiene el seguimiento de la matriz de actividades, que apuntan a cada uno de los objetivos estratégicos (de organización interna, de la parte financiera, de Medio Ambiente y de Comunidad). Buscando mantener y mejorar los indicadores de Gestión en búsqueda de excelencia empresarial.

Continuaremos trabajando activamente para que la filosofía de trabajo enmarcada en la Responsabilidad Social permanezca en nuestra empresa, haciéndola sostenible; continuaremos trabajando con los grupos de interés para labrar un terreno que será muy fértil con el compromiso de todo el equipo de trabajo de GENELEC, aportando desde nuestra perspectiva con empeño y entusiasmo, en el compromiso que todos tenemos de construir una mejor sociedad para las generaciones futuras.



Ing. Jairo H. Flechas Villamil

Gerente General

Genelec de Colombia S.A.S.

INICIATIVAS RS



PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Desde el año 2008, se publica anualmente el Informe de Sostenibilidad, un medio que nos permite acercarnos a los principales grupos de interés de la empresa la información sobre el desempeño económico, social y ambiental de la compañía.

Como un acto de congruencia con nuestros valores y forma de ser, nos adherimos al Pacto Mundial el 11 de Diciembre de 2008, cuyos principios practicamos y cumplimos, enfocando así, nuestro compromiso de continuar actuando de acuerdo a ellos:

- > **Medio Ambiente**
- > **Derechos Humanos**
- > **Estándares Laborales**
- > **Lucha contra la corrupción**

CORPORACIÓN RED LOCAL DEL RED PACTO GLOBAL

Somos miembros fundadores de la CORPORACIÓN RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL EN COLOMBIA desde octubre 20 de 2009.

A través de la red, se genera una acción multiplicadora para el país de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Iniciativas RS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Promovemos activamente los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y promoción del desarrollo humano, los cuales reflejan el compromiso vital para fomentar el bienestar de la humanidad, la dignidad, la libertad y la igualdad para todas las personas. Los Objetivos son referencia para evaluar los progresos hacia la Declaración del Milenio, inspirada en los valores básicos de libertad, igualdad, solidaridad, tolerancia, respeto por la naturaleza y responsabilidad compartida.



NUESTRA ORGANIZACIÓN.

MISIÓN

Sorprender positivamente a nuestros clientes con soluciones innovadoras en servicios de ingeniería eléctrica, respuestas oportunas y confiabilidad tecnológica, desarrollando una cultura socialmente responsable, para generar y fortalecer relaciones de largo plazo y mutuo beneficio.

VISIÓN

Buscamos consolidarnos en Colombia y en el exterior; como una empresa especializada en soluciones integrales en servicios de ingeniería eléctrica, manteniendo el compromiso con el desarrollo sostenible del país, mejorando día a día con nuestros clientes y colaboradores.

REGLAS DE ORO



1. Etica
2. Compromiso con la empresa y los clientes
3. Trabajo con seguridad
4. Solucionador de problemas
5. Planeación
6. Actitud de servicio
7. Orden y aseo
8. Retroalimentación de actividades y trabajo en equipo.

La organización realizó un análisis de cada regla de oro con los colaboradores obteniendo como resultado la consolidación de algunas de ella, y la adición de otras pertinentes, con la finalidad de establecer una base coherente con la filosofía de trabajo de la empresa.

VALORES



TRANSPARENCIA: Realizamos las labores de forma correcta y honesta, bajo los principios éticos de la empresa.

INTEGRIDAD: Somos coherentes en lo que pensamos, decimos y hacemos, para lograr una adecuada convivencia.

RESPETO: Reconocemos los derechos de las personas y su entorno

TRABAJO EN EQUIPO: Participamos activamente para asegurar una meta común.

GESTIÓN EN CALIDAD, SEGURIDAD – SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.

GENELEC DE COLOMBIA S.A.S. obtuvo la Re-certificación del Sistema Integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 en el mes de marzo del 2016, como gran fortaleza se evidencio la participación de la gerencia y todos los colaboradores en las diferentes actividades del Sistema Integrado de Gestión.



GENELEC DE COLOMBIA S.A.S. Integra los sistemas de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente en su **POLÍTICA INTEGRAL**, enmarcando dichos sistemas en un ámbito de responsabilidad social empresarial.



NUESTRA COLUMNA VERTEBRAL

Desde los inicios de la organización, hace 28 años, se han conservado los principios de transparencia, servicios con calidad, seguridad, ética e ingeniería con valor.

Compromiso que hemos incorporado voluntariamente, con el reiteramos, que la Responsabilidad Social debe ser inherente a nuestra forma de vida personal, familiar, laboral y comunitaria; y ella debe enmarcar la cotidianidad de nuestras acciones.



Optimización de recursos energéticos.
Eficiencia energética.
Prevenir los aspectos y mitigar los impactos ambientales.



Transparencia.
Calidad.
Anticorrupción.
Seguridad y Salud Laboral
Respuesta oportuna acorde A las necesidades del cliente.



Bienestar para nuestros grupos de interés
Ingeniería de valores.
Compromiso con el desarrollo del país.
Relaciones de confianza y mutuo beneficio con nuestros grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

La relación de GENELEC con sus Grupos de Interés es una prioridad fundamental para garantizar un desempeño excelente. Por este motivo, GENELEC fomenta el diálogo abierto y transparente con todas aquellas entidades o personas que influyen o se ven influenciadas por nuestras actividades y servicios, integrando sus demandas en la estrategia empresarial.

LOS GRUPOS CON QUIENES INTERACTUAMOS DIRECTAMENTE:



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Para GENELEC S.A.S. es importante mantener una política de responsabilidad con el medio ambiente, es por ello que establece una serie de actividades que garanticen la disminución de los impactos al medio ambiente enmarcadas en los principios del desarrollo sostenible y la normatividad ambiental vigente.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Adicionalmente, GENELEC S.A.S ha incorporado acciones que en conjunto a los bajos consumos de recursos, contribuyen a la disminución del impacto al medio ambiente, a continuación se describen dichas actividades:

Cambio de papel blanco a papel ecológico: Durante el año 2016 se utilizó el 94% de papel ecológico del total de papel utilizado para impresiones, logrando una disminución considerable en el consumo de papel blanco, aportando con el medio ambiente.



Ahorro en recursos de impresión: La configuración de todos los equipos de impresión se realiza desde el servidor de la empresa de tal manera que al imprimirse cualquier tipo de documento sin una característica especial como documento entregable, esta se debe generar en las propiedades de borrador o impresión económica de cada equipo.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Programa de reciclaje: El reciclaje es una de las actividades más sencillas en las que podemos participar activa y directamente para contribuir en la reducción de los efectos del calentamiento global, por ello en GENELEC DE COLOMBIA S.A.S. implementamos el programa de reciclaje cuya estructura se fundamenta en dos principios: separación de la fuente de los materiales como empaques compuestos, metales, vidrio, plástico y la disposición final de dicho residuos.



Disposición final de residuos de montaje e instalaciones de mantenimiento: Dentro de las obras realizadas por la empresa, se generan diferentes tipos de residuos reciclables sólidos que tienen un potencial de recuperación y se encuentran dentro de los más procesados. Elementos metálicos tales como el aluminio, cobre y acero, son almacenados durante el desarrollo de los proyectos y entregados a empresas encargadas de su disposición final.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Programa de recolección de pilas: Con el fin de reducir la contaminación del medio ambiente producida por la inadecuada disposición de las pilas y baterías GENELEC DE COLOMBIA S.A.S en conjunto con la ANDI ha implementado un programa de pos-consumo, el cual consiste en la recolección de ciertas referencias de pilas y baterías que ya no se encuentran en uso, con el fin de disponerlas con una empresa especializada en el manejo de dichos residuos.

PUNTO PILAS CON EL AMBIENTE		SEDE	ANOS CANTIDAD
OPUSCULO	TOTAL	Medio	2017
			4.2



Programa de disposición final de toners: GENELEC DE COLOMBIA S.A.S. Hace la disposición final de los toners de las impresoras a través del programa HP Planet Partners liderado por la empresa Hewlett Packard Colombia.

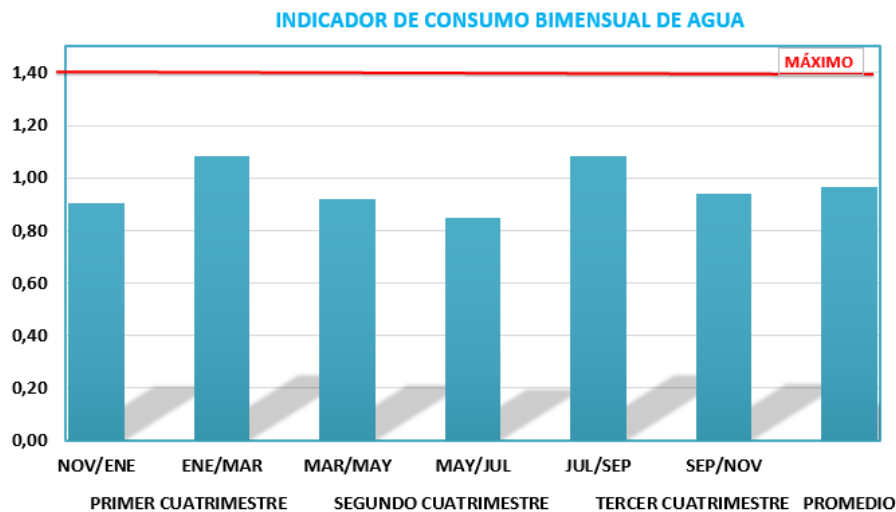
Disposición final de los aceites, filtros y llantas de los vehículos: Se hace la verificación de la disposición final de los aceites y filtros vehiculares, asegurando que la empresa encargada de su manejo tenga las licencias ambientales correspondientes y cumpla las normas ambientales vigentes.



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

RECURSO HÍDRICO

GENELEC S.A.S realiza medición bimensual del consumo hídrico a través de la factura del servicio de agua, se realizan se ha logrado la meta establecida por la organización, por medio de campañas y concientización al personal.



EN 28

El coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental ha sido de cero cop.

CAPITAL HUMANO

Para GENELEC, los Colaboradores son fundamentales en el despliegue de su estrategia en sostenibilidad, estableciendo con ellos compromisos que integran aspectos laborales, de desarrollo de las competencias y mérito, y de equilibrio entre la vida personal y profesional, es por ello que se han implementado las siguientes acciones:

1. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Dando cumplimiento a la política Integral del sistema de gestión, GENELEC ha establecido una serie de acciones que permitieron controlar los riesgos asociados a las actividades principales y secundarias de la organización, es así como se evidencia que en el transcurso del año no se registraron accidentes o eventos que pudieran afectar de forma negativa el bienestar físico o psicológico de nuestros colaboradores y contratistas.

De igual forma se mantuvo el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual nació con el propósito de promocionar la seguridad y salud en el trabajo, en todos los niveles de la empresa, promulgar y sustentar prácticas saludables, motivar a los trabajadores en adquisición de hábitos seguros y trabajar mancomunadamente con las directivas y el responsable de seguridad y Salud en el Trabajo para lograr los objetivos y metas propuestas.

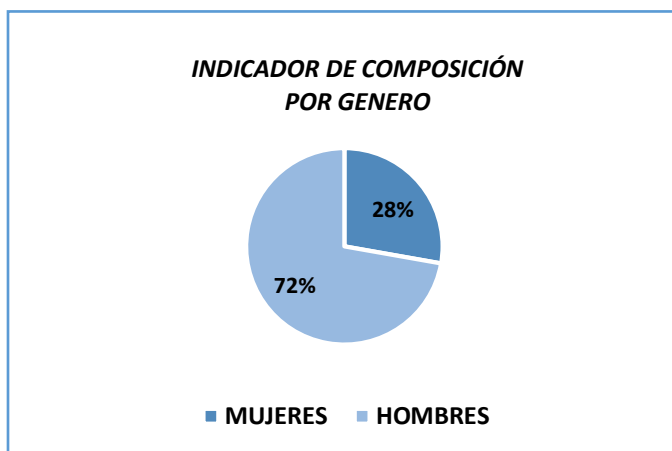
LA 6

100% de los colaboradores está representados por el COPASST, establecido para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

CAPITAL HUMANO.

2. COMPOSICIÓN POR GÉNERO

En GENELEC trabajamos y asumimos la igualdad de oportunidades para las mujeres y los hombres, desde los procesos de selección y promoción, la formación condiciones de trabajo, salud laboral, y bienestar. Cabe aclarar que en razón del objeto social de la empresa, es mayor el número de hombres que laboran como técnicos e ingenieros electricistas que la población femenina que se desempeña en estas labores.



LA 1

Porcentaje del personal vinculado por nómina y seguridad social: 100%

3. DIVERSIDAD

La capacidad de liderar influyendo en el compromiso y la motivación es el factor que más incide en la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores, en definitiva, en el clima laboral. Todas las personas están invitadas a trabajar en GENELEC sin importar su origen, cultura, religión, edad, género, condición sexual, etc.

HR 4

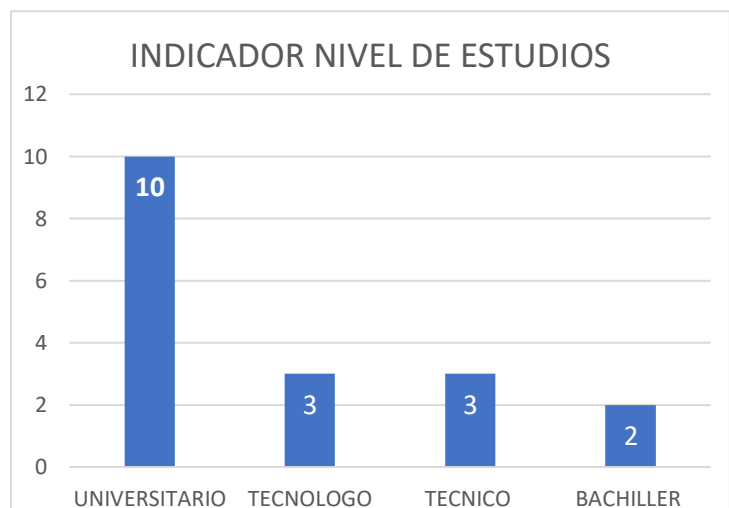
0 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

CAPITAL HUMANO.

4. COMPROMISO CON EL NIVEL EDUCATIVO.

Contamos con un grupo altamente calificado de personas entre ingenieros, técnicos, tecnólogos, administrativos y de servicios generales, que conforman la fuerza laboral de nuestra empresa.

NIVEL DE ESTUDIO DE LOS COLABORADORES	
INGENIEROS	10
TECNÓLOGOS	3
TÉCNICOS	3
BACHILLER	2



5. CONTRATACIÓN

Como una de nuestras principales políticas de contratación, **NO VINCULAMOS NI FOMENTAMOS EL TRABAJO INFANTIL.**

6. CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTO

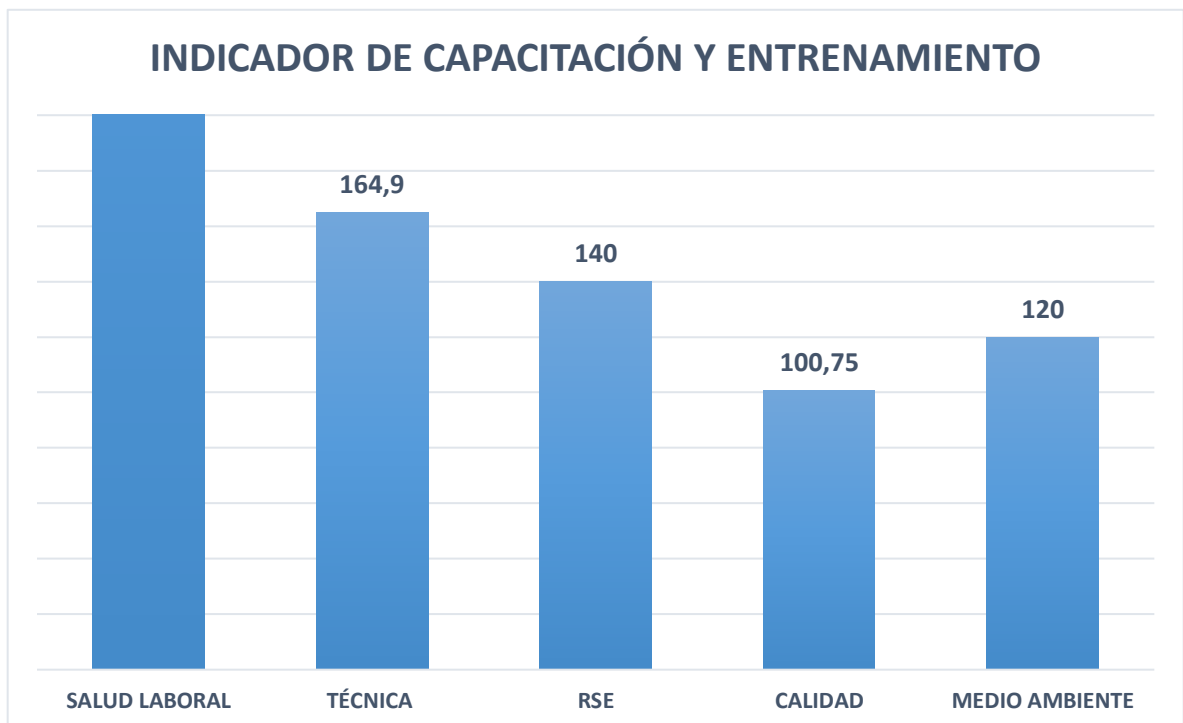
GENELEC ha colocado el Desarrollo Profesional en el centro de su estrategia de Recursos Humanos como elemento dinamizador que permite la empleabilidad, la adaptación y el desarrollo de su Capital Humano.

CAPITAL HUMANO.

GENELEC adquiere el compromiso de poner en marcha los medios y recursos que sean necesarios para que, mediante la formación, sus Colaboradores tengan más oportunidades de desarrollo profesional a la vez que se mejora el intercambio de conocimientos y experiencias personales.

TEMA	HORAS	EQUIVALENCIA
SALUD LABORAL	630,4	55%
TÉCNICA	164,9	14%
RSE	140	12%
CALIDAD	100,75	9%
MEDIO AMBIENTE	120	10%
TOTAL	1156,05	100%

LA 3
Durante el año 2016
El 35% de los Colaboradores
Recibieron beneficios en tiempo
y/o auxilios económicos
Destinados a educación



CAPITAL HUMANO.

7. PROGRAMAS DE FORMACIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

A través del COPASST se organizaron capacitaciones dedicadas exclusivamente a Salud Ocupacional y prevención de Riesgos Profesionales.

Los temas fueron los siguientes:

- ✓ Fichas de seguridad de productos químicos
- ✓ Seguridad industrial en campo
- ✓ Curso para trabajo seguro en alturas nivel avanzado y coordinador.
- ✓ Curso de fomento en seguridad industrial
- ✓ Reporte de accidentes e incidentes laborales
- ✓ Uso y cuidado de elementos de protección personal
- ✓ Actos y condiciones inseguras de trabajo
- ✓ Uso y cuidado de escaleras portátiles
- ✓ Líder en prevención de enfermedades laborales
- ✓ Seguridad vial y manejo defensivo
- ✓ Pausas activas
- ✓ Gestión del riesgo eléctrico
- ✓ Prevención y control de consumo de alcohol, tabaco y sustancias.
- ✓ Preparación y atención de emergencias
- ✓ Conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral

8. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO LA12

Anualmente, se realiza la evaluación de desempeño y desarrollo profesional, la cual permite analizar el grado de cumplimiento de objetivos y responsabilidades inherentes a cada cargo y logro de resultados. Este proceso a su vez, facilita la planeación de oportunidades de mejora.

LA 12

100% Porcentaje de colaboradores que reciben y participan en las evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional.

CAPITAL HUMANO.

9. PRÁCTICAS Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

SO 3

Porcentaje de colaboradores formados en prácticas y política anticorrupción: 100%

La corrupción, es uno de los mayores obstáculos para el desarrollo económico y social en el mundo entero. Desde el inicio de la empresa, adoptamos transmitimos y promovemos políticas de integridad y transparencia.

Durante los 28 años de la empresa, no se han presentado demandas civiles, laborales o de incumplimiento en aspectos tributarios o legales.

PR 9

0 cop Total de Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Hacemos parte de la mesa de trabajo de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia, para el Principio 10 del Pacto Global Anticorrupción. Participamos en comités de ética, prácticas éticas de las empresas a nivel estatal y privado y ética en el ejercicio profesional de la ingeniería, en conjunto con clientes, proveedores, asociaciones, comunidades.

SO 8

Valor monetario por sanciones o multas derivadas del incumplimiento de leyes o regulaciones es de 0 cop

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para GENELEC de Colombia S.A.S. es de suma importancia darle acompañamiento al cliente una vez terminado el servicio contratado por él, es por esta razón que la compañía realiza sustentaciones para mostrar los resultados obtenidos por la ejecución de las labores.

Además, como valor agregado se le dan a conocer al cliente oportunidades de mejora, bien sea para adecuar su infraestructura, así como buenas prácticas para el ahorro en los consumos, lo que finalmente se ve reflejado en instalaciones seguras y que cumplen la normatividad vigente.

La comunicación con el cliente se realiza a través de diferentes canales, los cuales permiten una respuesta eficaz a sus necesidades, para lograr una comunicación eficaz y veras con los clientes ha establecido y divulgado procedimientos que permiten estructurar las comunicaciones escritas y establecer reglas mínimas de comunicación verbal.

RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

El tener claro cuál es la percepción que los clientes tienen en cuanto al desempeño, claridad, calidad y cumplimiento de nuestra compañía en los servicios que se les brindan, es de gran importancia, pues esto nos da una pauta para analizar oportunidades de mejora, además que es una carta de presentación en el momento de participar por la adjudicación de proyectos y la obtención de nuevos clientes.

Dicha medición se hace por medio de las encuestas de satisfacción del cliente las cuales son diligenciadas por ellos una vez finalizada la actividad, los aspectos que se evalúan son los siguientes:

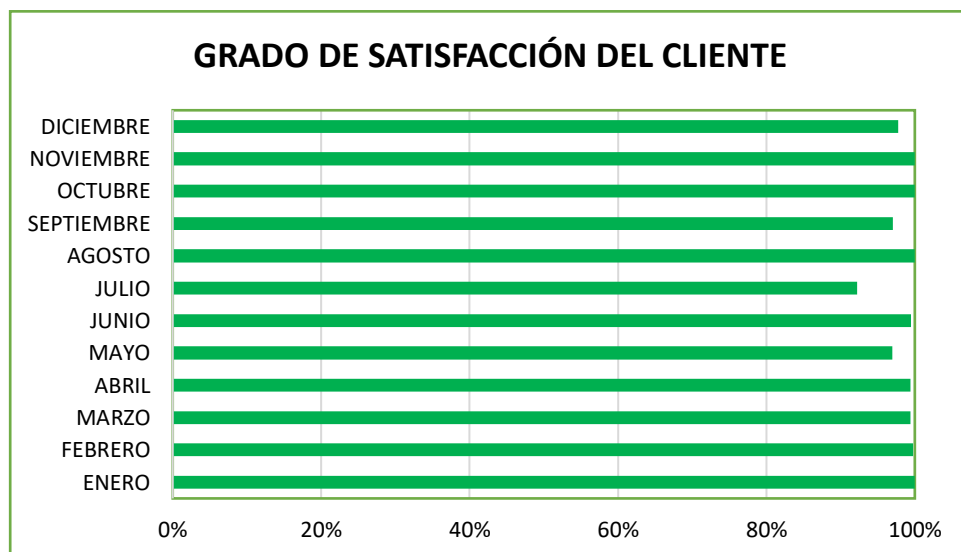
- Calidad en el servicio
- Personal calificado para el trabajo

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Conocimiento del procedimiento para el servicio.
- Cumplimiento de las normas de seguridad industrial.
- Dotación y uso apropiado de los elementos de protección personal (EPP).
- Uso de herramientas y equipos adecuados.
- Cumplimiento ambiental y disposición adecuada de residuos. Amabilidad y Puntualidad.
- Cumplimiento de los objetivos propuestos”.

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
ENERO	100%
FEBRERO	99,75%
MARZO	99,43%
ABRIL	99,44%
MAYO	96,97%
JUNIO	99,51%
JULIO	92,22%
AGOSTO	100%
SEPTIEMBRE	97,04%
OCTUBRE	100%
NOVIEMBRE	100%
DICIEMBRE	97,78%

Para el año 2016, el resultado de dicha medición, arrojo que siendo la calificación de uno (1) a cinco (5), se obtuvo un promedio anual de 4,93, lo que equivale a un 98% de satisfacción del cliente de total de los servicios prestados.



COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

CONTACTO CON LA COMUNIDAD RSE

La Responsabilidad Social Empresarial, es de suma importancia para la compañía, ya que nuestro interés es contribuir al bienestar de la comunidad y del medio ambiente, es por ello que se realizan campañas para la entrega de ayudas a la fundación de la hermana Sabine, quien hace una labor social con los niños de escasos recursos en las zonas más vulnerables de Bogotá.

COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

UNIDAD CON LOS COLABORADORES

Que sería de la organización sin la contribución de los colaboradores, quienes son los que ejecutan los trabajos, aportan sus conocimientos para la mejora de los procedimientos, siendo el motor de la empresa, y GENELEC siendo consciente de ello, se preocupa por todos sus integrantes, es por ello que con integraciones, auxilios para estudio, vivienda, promueve la unidad del grupo, la superación profesional, personal, en pro de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

La comunicación con los colaboradores se realiza a través de charlas personales con cada uno de ellos para conocer sus expectativas y poder escuchar sus necesidades, por medio correos electrónicos donde se informa e incentiva a los colaboradores en temas relacionados con las actividades y miembros de la empresa, de igual forma se hace uso de los medios tecnológicos y de las carteleras para poner en conocimiento procedimientos o campañas de medio ambiente, seguridad, salud en el trabajo y de RSE.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

ITEM	NOTA	PORCENTAJE GENERAL
Costo de Venta	1	76,58%
Ganancia Bruta	2	23,42%
Gastos operacionales de Administración	3	18,70%
Pérdida y/o ganancia operacional	4	4,35%
Ingresos no operacionales	5	0,25%
Gastos no operacionales	6	2,61%
Ganancia y/o pérdida antes de impuestos	7	3,93%
Impuesto de renta	8	2,83%
Ganancia y/o pérdida neta del año	9	3,11%
Valor distribuido a trabajadores y sus familias.	10	22,45%

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Durante el año 2.016 y gracias a la operación de la empresa se generó para el estado un valor en impuestos de \$466.393.000. Distribuidos de la siguiente manera:

R/FUENTE:	\$35 383 000
R/CREE:	\$19 468 000
ICA:	\$23 508 000
IVA:	\$388 034 000

Toda la información contable de la compañía se puede observar y analizar en:

- Archivos de la empresa.
- Entidades de control nacional y distrital.
- Cámara de Comercio
- Entidades gubernamentales.

Es información abierta, transparente y publica.

INDICADORES GRI

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

INDICADORES DE DESEMPEÑO.

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	16
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	16
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	19
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	15
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	19
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	18
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	17, 18,19
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	20

ECONOMÍA

INDICADORES DESEMPEÑO

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital ya gobiernos.	24,25
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	24,25

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

INDICADORES DESEMPEÑO

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	21,22
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	3,4,5,6,7
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	20

SOCIEDAD

INDICADORES DESEMPEÑO

So3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	20
So8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	20

MEDIO AMBIENTE

INDICADORES DESEMPEÑO

EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	12
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	13,14
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	11,12, 13
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	7,9,11, 12,13
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	11,12, 13
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	11,13
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	14
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	14

DERECHOS HUMANOS

INDICADORES DESEMPEÑO

HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. No discriminación Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	16
HR4	Porcentaje del personal que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	16