



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2017**



CONTENIDO

1	Carta del Gerente
2	Iniciativas RS
4	Nuestra Empresa
5	Gestión de calidad
6	Valores
7	RS Genelec es...
8	Sostenibilidad Ambiental
12	Capital Humano
17	Nuestros Clientes
18	Sostenibilidad Económica
19	Indicadores GRI



CARTA DEL GERENTE

Estimados lectores,

Es motivo de gran satisfacción para mí el continuar actuando como líder de una empresa que ha recorrido 29 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.

Desde su fundación en el año de 1988, GENELEC de Colombia S.A.S, ha contribuido al desarrollo y mejoramiento de la ingeniería eléctrica en Colombia no solamente aportando servicios diferenciadores a los sectores industriales

y comerciales, sino también generando empleo de calidad y siendo una empresa sostenible que cumple con todas sus obligaciones legales.

En este noveno informe de Responsabilidad Social damos a conocer las actividades que realizamos en el año 2017 con relación al programa de Responsabilidad Social (RS) desarrollado por nuestra la empresa, siguiendo los lineamientos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Nuestro enfoque empresarial sobre la RS continua 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, generando una cultura que refleje nuestro real compromiso para mejora de nosotros mismos y de la sociedad.

Nuestro aporte como una pequeña empresa, le da mucho valor a la economía Colombiana, en razón a que es realizada de manera no solo formal, sino al desarrollo de proyectos que aportan valor a las empresas de nuestros clientes. Nuestro enfoque basado en la sostenibilidad económica, ambiental y social, nos ha permitido aportar en beneficio no solo de los socios sino de nuestro entorno y grupos de interés.

Continuaremos trabajando activamente para que esta filosofía de trabajo alineada con la Responsabilidad Social, continúe desarrollándose en nuestra empresa, haciéndola sostenible; para ser referente en nuestro medio, continuaremos trabajando con los grupos de interés, 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, para nuestro país y nuestro planeta.



Ing. Jairo H. Flechas Villamil
Gerente General
Genelec de Colombia S.A.S.

Los informes de sostenibilidad que desde hace siete años publicamos de modo voluntario, muestran la compañía que somos, nuestro compromiso con la sociedad y el retorno de beneficios al entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.

Ing. Jairo H. Flechas Villamil
Gerente General
Genelec de Colombia S.A.S.



INICIATIVAS RS



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

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 PACTO GLOBAL COLOMBIA



Red Pacto Global
Colombia

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 EMPRESA

MISIÓN

Sorprender positivamente a nuestros clientes con soluciones innovadoras en servicios de ingeniería eléctrica, respuestas oportunas y confiabilidad tecnológica 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. ÉTICA
2. IDENTIDAD Y COMPROMISO CON LA EMPRESA, LOS CLIENTES, PROVEEDORES Y DEMÁS GRUPOS DE INTERES.
3. TRABAJO EN EQUIPO
4. ACTITUD DE SERVICIO
5. SER SOLUCIONADORES DE PROBLEMAS
6. PLANEACIÓN
7. TRABAJO CON SEGURIDAD
8. ORDEN Y ASEO

El objetivo es el cumplimiento de cada una de las reglas de oro establecidas para lograr ser un

PROFESIONAL INTEGRAL

Apoyados en nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG)



GESTIÓN DE CALIDAD

Para GENELEC DE COLOMBIA S.A.S. es de vital importancia prestar Servicios con óptima calidad, por ello, desde el año 2000 fuimos la primera empresa Pyme en obtener el certificado Norma ICONTEC NTC - ISO 9001/2000 (hoy ISO 9001 : 2008) en Calidad de Potencia.

En tres oportunidades, hemos realizado la renovación del Sistema de Gestión de Calidad con la organización Bureau Veritas.

Nuestros esfuerzos y la gestión apropiada de recursos, tiempo y organización estratégica, nos han permitido ser un factor diferenciador al momento de ofrecer nuestros servicios.

Nuestros esfuerzos son reconocidos por nuestros grupos de interés en aspectos de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, procesos, sistemas para la gestión, en la toma de decisiones, mejora continua, cuidado del medio ambiente, adquisición de insumos de calidad y buenas relaciones con el proveedor.





VALORES

En conjunto con los Colaboradores, se realizó una selección de los valores para el desarrollo diario de nuestras actividades. Cada año, en la reunión anual de Estrategia Empresarial, se revisan y evaluamos los valores incluidos en nuestra organización. En ellos se afianza nuestro comportamiento en los ámbitos personal y profesional:



HR8

100% de los Colaboradores, han sido formados en políticas y procedimientos de la organización en aspectos de Derechos Humanos.

RESPETO

Reconocemos los derechos de las personas y su entorno.

RESPONSABILIDAD

Realizamos una labor cumpliendo los compromisos adquiridos y considerando los impactos futuros de nuestras decisiones.

INTEGRIDAD

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

TRANSPARENCIA

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

CALIDAD

Satisfacemos las necesidades de quienes depositan su confianza en nosotros, cumpliendo las normas y lineamientos internacionales.

TRABAJO EN EQUIPO

Participamos activamente para asegurar una meta común.

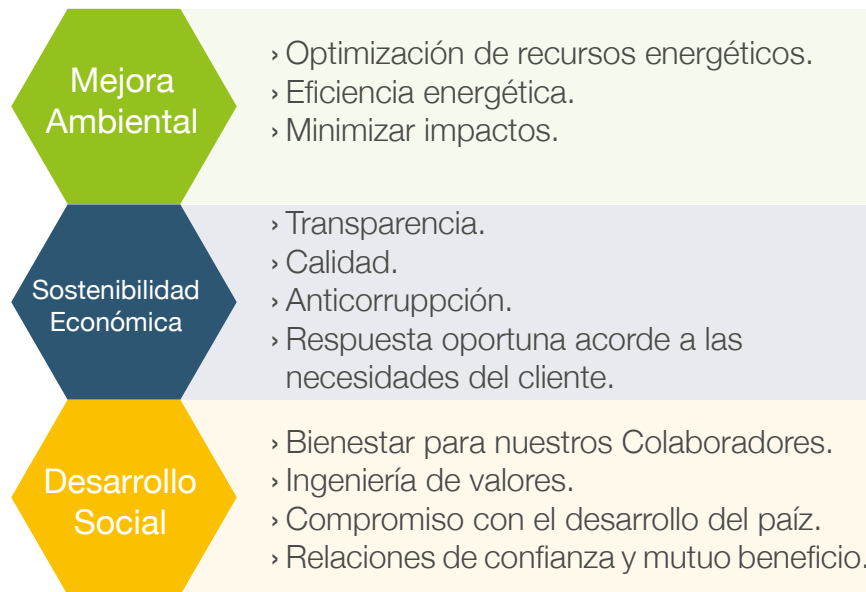


R.S. GENELEC ES...

NUESTRA COLUMNA VERTEBRAL

Desde la creación de la empresa, en 1988 (29 años), se han conservado los principios de transparencia, servicios con calidad, ética e ingeniería con valor.

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



GENERAR VALOR
es el objetivo de GENELEC para todas las partes interesadas y en todas las actividades que desarrollamos.

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, productos y servicios, integrando sus demandas en la estrategia empresarial.

LOS GRUPOS CON QUIENES INTERACTUAMOS DIRECTAMENTE:





SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

MANEJO DE RESIDUOS

Contamos con un programa de Gestión Ambiental para el manejo de residuos sólidos, en nuestras instalaciones y en la realización de trabajos en campo.

Realizamos una planeación de los materiales y herramientas que se van a utilizar y establecemos las actividades relacionadas con la generación, la separación, el almacenamiento, el tratamiento y la disposición final de los mismos. Estas actividades se realizan antes durante y después de cualquier actividad. Así como dentro de nuestras instalaciones, en la de los clientes, comunidad y demás espacios donde intervenimos.

EN 28

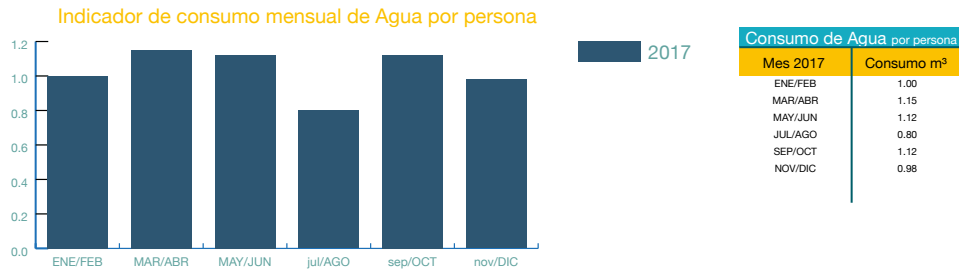
El coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental ha sido de cero cop.

FUENTE	PROCESO GENERADOR	TIPO DE RESIDUO SÓLIDO
Oficinas	Debido a labores varias propias de la administración.	Papel clásico encerado y carbón, cartón tóner y empaques de tóners.
Baños	Uso e higiene personal.	Papel y plástico.
Comedor	Servicio consumo de alimentos y disposición.	Botellas de gaseosa, servilletas, empaques de comida.
Almacén de herramientas	Preparación de materiales para montajes o mantenimiento.	Residuos de conductores eléctricos (Plástico, cobre, cartón, tela).
Cocina	Preparación de alimentos.	Residuos orgánicos (Alimentos).
Obras	Construcción o mantenimiento de obras eléctricas.	Escombros, plásticos, papel.

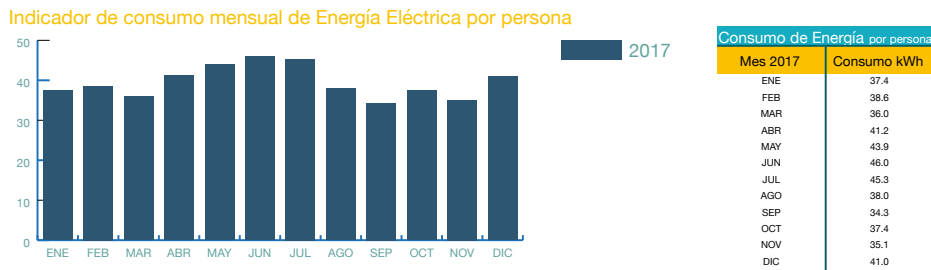


INDICADOR DE CONSUMO DE RECURSOS

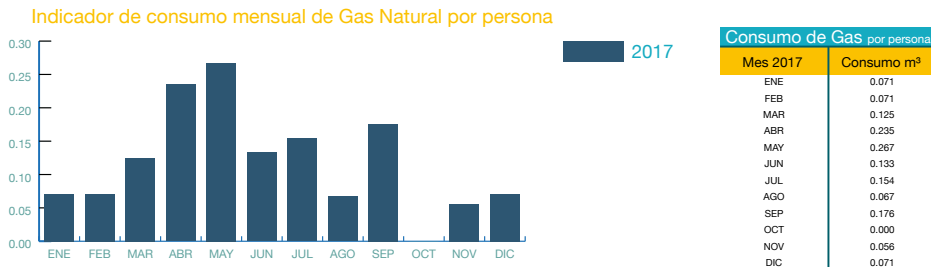
- » Fomentamos el ahorro y consumo eficiente de recursos naturales, mediante campañas y programas.
- » Contamos con dispositivos reguladores de presión para evitar el desperdicio de agua.
- » Nuestras instalaciones constan de iluminación natural, por lo que es necesaria la utilización de energía eléctrica sólo en ciertas horas el día.
- » Contamos con equipos de medición y de cómputo eficientes para el correcto desarrollo de las labores.
- » El gas que consumimos, es gas natural domiciliario y cuenta con certificación de instalación y uso adecuado.



ANALISIS: se puede observar una tendencia decreciente en el consumo de agua pero el consumo promedio por persona durante el año se encuentra por encima de la meta establecida para el consumo bimensual (1,54 m³) causado por el consumo del primer periodo bimensual. Para el ahorro en [\$] se observa un ahorro promedio en el año de \$22.523, lo que equivale a un 3%, del gasto total en el consumo de agua del año superando así la meta de no aumentar los gastos por concepto de consumo de agua.



ANALISIS: El promedio de consumo de energía eléctrica en el año fue de 30,5 KWh el cual se encuentra por debajo del límite mensual establecido para dicho consumo de igual forma se obtuvo un ahorro promedio en el año de \$495 que equivale al 0,1% del total del costo por el consumo de energía.



ANALISIS: Se evidencia del cumplimiento holgado con respecto a la meta establecida, ya que el promedio de consumo se ubica en la mitad de la meta 0.15 m³, de igual forma se evidencia el cumplimiento de la meta en todos los meses del año, por esta razón se puede concluir que los límites establecidos para el cumplimiento de la meta son muy grandes y por ello se recomienda ajustarlos a valor de consumo de gas más alto obtenido en el año {0,20 m³}.



RECICLAJE Y REUTILIZACIÓN DE RESIDUOS

Actualmente, En GENELEC se realiza una selección de residuos generados dentro de la empresa, disponemos de espacios designados para separar desde la fuente lo que consumimos diariamente según el procedimiento de normatividad ambiental. Se realiza reutilización del papel impreso en una cara, la selección de materiales, y el desecho de material eléctrico en contenedores diseñados para tal fin.



ENI3 - PLAN DE ARBORIZACIÓN ADOPTA UN ÁRBOL

En 2008 iniciamos un programa para reforestar parques. En estos nueve años, se han plantado árboles en cuatro parques en Bogotá: San Martín y San Jorge, El Labrador, Toberín y Ciudad Salitre. Un total de 274 árboles que generan compromiso ambiental y ayudan a mitigar los efectos de la contaminación en nuestra ciudad.

PARQUE SAN MARTÍN (27 ÁRBOLES)



PARQUE EL LABRADOR (35 ÁRBOLES)



PARQUE SAN MARTÍN Y SAN JORGE (42 ÁRBOLES)





PARQUE TOBERÍN (87 ÁBOLES)



PARQUE CIUDAD SALITRE (48 ÁBOLES)



PARQUE BARRIO TINTAL (35 ÁBOLES)



274 árboles plantados en los 9 años del proyecto "Adopta un Árbol"



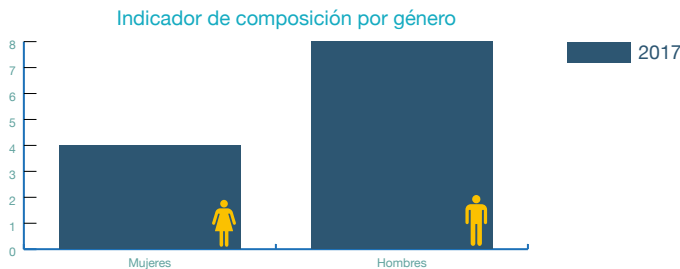


CAPITAL HUMANO

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.

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%**

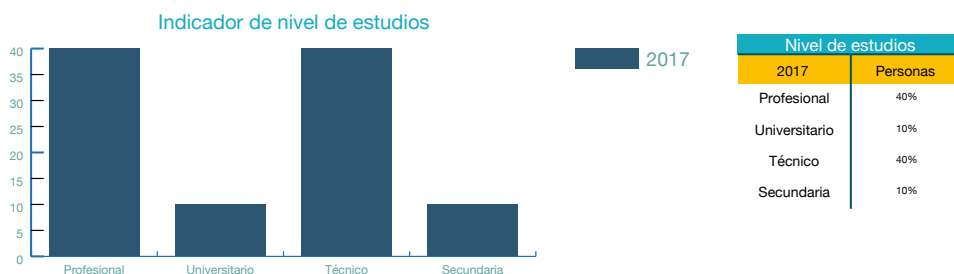
DIVERSIDAD

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.

COMPOSICIÓN POR 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.





CONTRATACIÓN

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

COMITÉ PARITARIO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - COPASST

Este comité nació con el propósito de promocionar la salud ocupacional 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 salud ocupacional para lograr los objetivos y metas propuestas. A través del COPASST se desarrollan actividades de prevención y promoción de la salud ocupacional, superando lo establecido en las leyes vigentes del Ministerio de Protección Social.

Actividades dentro del COPASST

1. Inspecciones de Trabajo
2. Inspecciones a Trajes Ignífugos
3. Inspecciones a puestos de trabajo
4. Inspecciones a equipos de emergencia
5. Inspecciones a vehículos
6. Análisis de trabajo seguro
7. Medicina Preventiva
8. Batería de Riesgo psicosocial
9. Capacitaciones en Riesgo Eléctrico
10. Trabajo en Alturas
11. Planes de emergencia
12. Se programan los simulacros de sismos y salidas de emergencia.
13. Entrega de dotación entre otros.

LA 6

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

LA 3

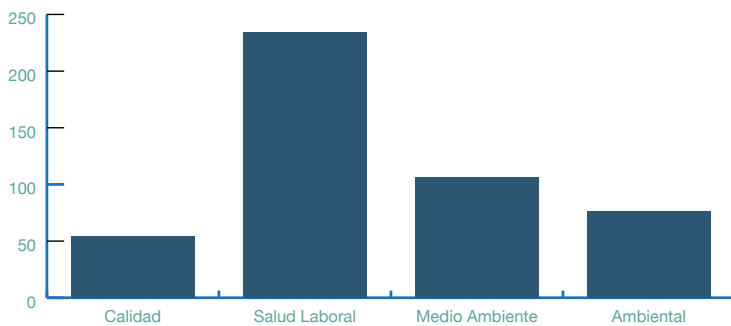
Durante el año 2015 el 31% de los Colaboradores recibieron beneficios en tiempo y/o auxilios económicos destinados a educación.



CAPACITACIONES

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. 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.

Indicador mensual de capacitación



2017

Capacitaciones		
2015	Horas	Equivalencia %
CALIDAD ISO 9001:2008	54	11%
SALUD LABORAL ISO 18001:2007	234.5	50%
GESTIÓN TÉCNICA ISO 14001:2004	106	23%
GESTIÓN AMBIENTAL	76	16%
TOTAL	470.5	100%

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.

Temas incluidos:

- » Debate prácticas corrupción empresarial
- » Servicio al cliente
- » Técnicas de ventas y motivación
- » Charlas de seguridad
- » Planeación de mantenimientos
- » Procedimientos para atención de emergencias
- » Adecuación de cuarto de herramientas
- » Técnicas avanzadas en Excel para Ingeniería
- » Instalación de sistema de apantallamientos
- » Eficiencia energética en motores
- » Teoría y manejo de equipos especializados
- » Inducción e indagación de medidores de energía
- » Divulgación de simulacro
- » Taller de uso adecuado de recurso hídrico
- » Divulgación de pasos en casos de emergencias y accidentes de trabajo
- » Formación en SST
- » Fomentos de estilo de vida y trabajo saludable
- » Gestión y organización del programa de orden y aseo
- » Sensibilización en seguridad laboral
- » Norma NFPA70
- » Actividades de integración





BENEFICIOS PARA COLABORADORES

Consideramos importante apoyar a nuestros Colaboradores en la culminación de sus estudios universitarios y/o técnicos. Ellos reciben beneficios económicos y de tiempo que estimulan su compromiso para ser mejores profesionales.

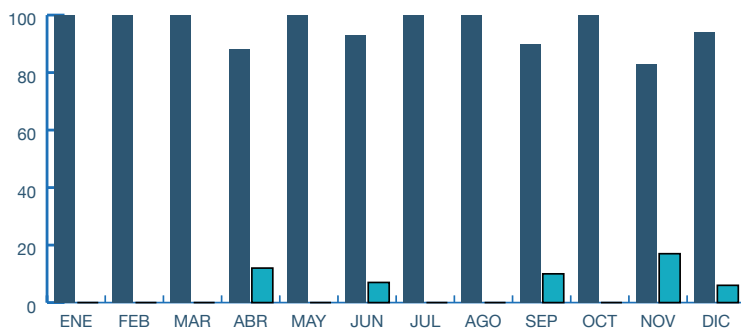
Desde 2015 se redujo la jornada laboral en 4 horas semanales menos de las horas legalmente establecidas. Esto se ve reflejado en mejor calidad de vida y espacio para los Colaboradores favoreciendo su entorno personal y familiar.

ROTACIÓN Y RETENCIÓN LA7

En GENELEC nos esforzamos por fomentar un buen clima laboral, capacitaciones, políticas orientadas a mejorar la calidad de vida del Colaborador, mejora de los canales de comunicación, además de los incentivos económicos y facilidades para continuidad de estudios.

La ingeniería con valores transmitida en GENELEC, genera un valor especial a nuestros colaboradores, quienes aún al desvincularse de la empresa ratifican su compromiso para desempeñarse con ética y transparencia.

Indicador mensual de rotación y retención



Rotación
Retención

Retención y Rotación		
Mes 2015	Retención	Rotación
ENE	100%	0%
FEB	100%	0%
MAR	100%	0%
ABR	88%	12%
MAY	100%	0%
JUN	93%	7%
JUL	100%	0%
AGO	100%	0%
SEP	90%	10%
OCT	100%	0%
NOV	83%	17%
DIC	94%	6%

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.



PRÁCTICAS Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

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

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.



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.

SO 3

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

SO 8

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

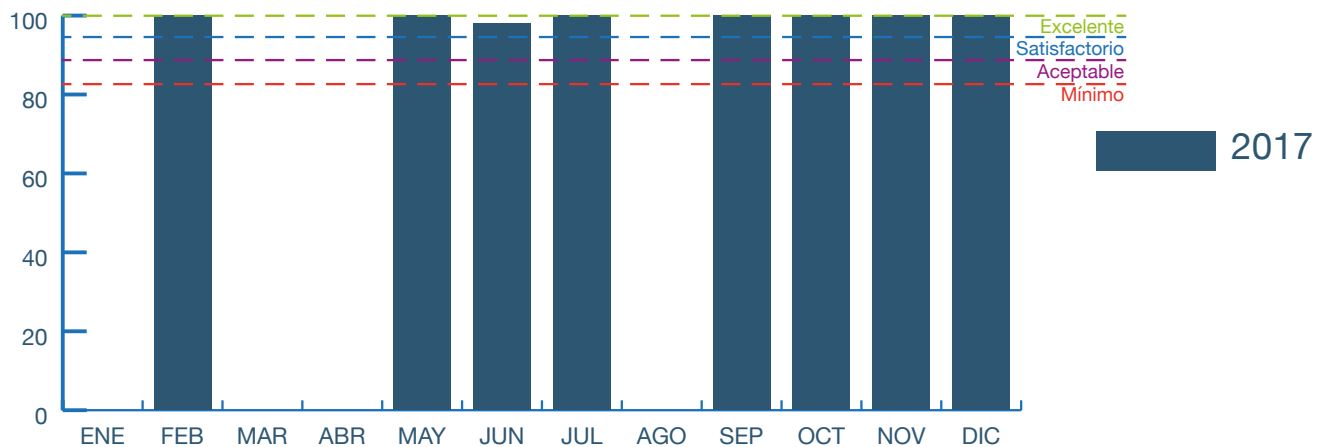


NUESTROS CLIENTES

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En GENELEC nos hemos consolidado, logrando llegar con nuestros servicios de Ingeniería Colombiana a más de 15 países en Latinoamérica, el Caribe y España. El compromiso de GENELEC con los clientes se basa en la confianza: aspecto fundamental que incorpora la transparencia, responsabilidad, calidad y seguridad.

Indicador de satisfacción del cliente



El soporte de todas las decisiones y los proyectos se desarrollan a la luz de las Reglas de Oro y los Valores de nuestra empresa, es la ÉTICA nuestra prioridad.

Nuestro clientes encuentran una respuesta oportuna, un servicio acorde a sus necesidades, personal dispuesto a colaborarles, materiales de buena procedencia, optima calidad y adquisición certificada.



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

ÍTEM	NOTA	PORCENTAJE GENERAL
Costo de ventas	1	71.78%
Ganancia bruta	2	28.22%
Gastos operacionales de administración	3	19.73%
Pérdida y/o ganancia operacional	4	4,83%
Ingresos no operacionales	5	5.13%
Gastos no operacionales	6	9.71%
Ganancia y/o pérdida antes de impuestos	7	3,91%
Impuesto de renta	8	3.02%
Ganancia y/o pérdida neta del año	9	0.90%
Valor distribuído a trabajadores y sus familias	10	10.21%



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. |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. |
| 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. |
| 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. |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. |
| 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. |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. |
| 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. |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. |



ECONOMÍA

INDICADORES DE 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 y gobiernos.	18
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	12

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

INDICADORES DE DESEMPEÑO

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	17, 18
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	1, 2, 3, 5
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.	19

SOCIEDAD

INDICADORES DE DESEMPEÑO

So3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	19
So8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	19



MEDIO AMBIENTE

INDICADORES DE DESEMPEÑO

EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	9
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	9, 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.	1, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8, 9, 13
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	10, 11, 12
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	8
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8

DERECHOS HUMANOS

INDICADORES DE 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.	14
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.	6