

Informe de Responsabilidad Corporativa PromoCaixa 2018

Seguimos contribuyendo a mejorar las condiciones laborales de los países emergentes

Me satisface, un año más, presentar el Informe de Responsabilidad Corporativa de PromoCaixa, donde repasamos los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestra actividad. En la edición del 2018, es la novena vez que seguimos las indicaciones del Memorandum of Understanding, entre el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial (al que estamos adheridos desde el 2009), para presentar un informe conjunto a ambas instituciones. **[G4-1]**

Entre las actuaciones del 2018 destacan las 3 auditorías externas solicitadas por PromoCaixa, de aquellas fábricas de nuestros proveedores que se sitúan en países emergentes (en este año se han realizado todas en China), relacionadas con la fabricación de artículos para el lanzamiento de grandes campañas para el Grupo CaixaBank. En estos controles de auditoría se ha comprobado la correcta gestión de aspectos relativos a los contratos laborales, la duración de la jornada laboral, la seguridad de los puestos de trabajo y la ausencia de trabajo infantil. En los 3 casos se detectaron anomalías, las cuales fueron rectificadas a posteriori.

Destacar que PromoCaixa ha conseguido el reto propuesto para 2018 que consistía en la eliminación de papeleras para reducir el consumo de papel y asegurar la correcta destrucción de la documentación interna y confidencial de la empresa.

Nuestro reto para 2019 consiste en consolidar la segunda vida para las devoluciones no recuperables de clientes, por medio de venta directa o como reacondicionados en los canales de venta.

PromoCaixa filial del Grupo CaixaBank, se encuentra incluida en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018, disponible para su consulta en

https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economicofinanciera/informe-anual/2018_es.html

PromoCaixa reitera su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como su voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus 10 principios. PromoCaixa incluye en sus contratos con proveedores la cláusula requiriendo el cumplimiento de los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En PromoCaixa hemos incorporado a nuestra estrategia empresarial los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la ONU.



Carlos J. Martín Abadía – Director General

Sobre nuestra empresa

Organización

PromoCaixa es una sociedad participada por CaixaBank que tiene por objeto social el desarrollo de actividades relativas al asesoramiento, gestión, promoción e intermediación para comercialización de bienes y servicios, en nombre propio y de terceros. Asimismo es Agencia de Viajes y realiza actividades de mediador o auxiliar en la intermediación de seguros. No tiene ninguna filial a su cargo.

El Grupo CaixaBank, cuya participación por parte de la Fundación Bancaria “la Caixa” es del 40%, mantiene su compromiso con la Obra Social "la Caixa". En junio de 2014, “la Caixa” se transformó en la Fundación Bancaria “la Caixa”, en cumplimiento de la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias. [\[G4-13\]](#)

Nombre	PromoCaixa, SA	[G4-3]
Dirección	Gran Vía Carlos III 105, 1º pl	[G4-5]
Localidad	Barcelona	[G4-5]
Forma Jurídica	Sociedad Anónima	[G4-7]
Correo electrónico	promocaixa@promocaixa.es	
Web	www.promocaixa.es	
Países en que opera	España	[G4-6]
Mercados a los que sirve la organización	España	[G4-8]
Marcas	Compra Estrella	[G4-4]

Desglose de clientes	CaixaBank y Empresas del Grupo
	Cliente final de Compra Estrella (*)

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

[G4-9]	2018	2017
Nº empleados	31	31
Fondos Propios	19.368.267 €	15.185.010 €
Volumen de compras de artículos	214.890.083 €	168.363.701 €
Nº artículos entregados (*)	944.869	2.324.863

(*) *Mar'17 finalizó el Programa de Puntos Estrella.*

Gobierno

Consejo de Administración	El seguimiento es trimestral El actual Consejo se compone 5 miembros: Presidente y tres Consejeros, además del Secretario no Consejero, todos del Grupo CaixaBank.
Comité de Dirección	Seguimiento semanal. Compuesto por Presidente Ejecutivo, Director General, Subdirector General, 3 Directores de Departamento y Director de RRHH.

PromoCaixa es una Sociedad Anónima participada al 100% por CaixaBank, que su principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración, con un Presidente con cargo ejecutivo. [G4-34]



Los empleados están informados a través del Director de RRHH. No existe Comité de Empresa.

Sobre nuestra memoria y nuestros grupos de interés

Parámetros de la memoria

PromoCaixa, adherida al Pacto Mundial desde 2009, realiza por novena vez en el 2018, su Informe de Responsabilidad Corporativa, conjunto para las dos instituciones GRI y Pacto Mundial, que son estándares internacionales para la elaboración de informes de sostenibilidad; con un nivel de aplicación C auto declarado, y adaptada al formato G4 versión “de conformidad” Esencial. En la presente memoria figuran algunos de los Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias GRI. [\[G4-32\]](#)

Es un informe del ejercicio 2018 y el ciclo de presentación será con periodicidad anual. [\[G4-28 a G4-30\]](#). La memoria no está auditada [\[G4-33\]](#)

Los datos de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido son: [\[G4-31\]](#)

- M^a Carmen Aragonés Gil
- PromoCaixa – Subdirectora General
- promocaixa@promocaixa.es

La cobertura de esta memoria se centra principalmente en la gestión de las compras, porque somos los responsables de la adquisición de los artículos promocionales del Grupo CaixaBank y de artículos para la venta de artículos al consumo a través de Compra Estrella; no obstante recoge todas las actividades de PromoCaixa, incluyendo lo referente a: [\[G4-18\]](#)

- RRHH
- Sistemas de Información, subcontratado a Silk
- Gestión administrativa, subcontratado a GDS Cusa

(Todas empresas del Grupo CaixaBank)

Participación de los grupos de interés

La selección de nuestros Grupos de Interés se ha realizado por la importancia de nuestro Cliente CaixaBank que genera el 4% de nuestros ingresos. De entre los Proveedores se ha elegido a los que son Empresas del Grupo CaixaBank, que representan el 58% de nuestros Gastos de Explotación y llegan hasta el 70% de los Gastos de Estructura; de entre todos se ha elegido, CaixaBank Facilities Management y Silk, dos de los principales proveedores. El tercer grupo de interés son los Empleados de PromoCaixa representados por el Director de RRHH. [\[G4-24 a G4-27\]](#)

Cientes	CaixaBank como principal cliente
Proveedores	Empresas del Grupo: CaixaBank Facilities Management y Silk
Empleados	Trabajadores de PromoCaixa representados por el Director RRHH

Definir el contenido de la memoria

Para identificar aquellas materias que son de interés para los Grupos seleccionados, se ha realizado una encuesta vía email, de sus respuestas obtenemos que los aspectos recurrentes para los Grupos de Interés han resultado ser: **[G4-20 y G4-21]**

Cumplimiento normativo	En 3 Grupos en 3ª y 4ª posición
Diversidad e igualdad de oportunidades	En 2 Grupos en 1ª y 2ª posición
Presencia en el mercado	En 2 Grupos en 1ª y 4ª posición
Privacidad del cliente	En 2 Grupos en 3ª y 4ª posición

Por la materialidad de la propia compañía las categorías que consideramos importantes son los cumplimientos normativos Medio Ambientales y Sociales de nuestros proveedores, destacando los aspectos de: **[G4-19]**

- **Salud y Seguridad en el trabajo**
- **Trabajo infantil**
- **Trabajo forzado u obligatorio**
- **Prácticas de seguridad que hemos controlado con las 3 Auditorías realizadas a fabricantes en países emergentes durante el 2018.**

Datos sobre el desempeño: Indicadores

Gestión Económica:

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

	2018	2017 [G4-EC1]
Valor económico generado:		
Volumen facturación	229.787.948 €	208.387.321 €
Valor económico distribuido:		
Costes de explotación	7.119.636 €	4.937.422 €
Retribución a empleados	2.391.587 €	2.396.358 €
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	- €	- €
Beneficios no distribuidos (*)	17.414.394 €	13.231.137 €
Pagos a proveedores de capital	55.400 €	142.000 €
Pagos a gobiernos	36.622.307€	20.832.472 €
Subvenciones recibidas de administraciones	- € [G4-EC4]	- € [G4-EC4]

(*) Dividendo autorizado en Consejo Admon del 1er Trimestre del siguiente ejercicio.

PromoCaixa, filial de CaixaBank, que forma parte del Grupo “la Caixa”, el cual canaliza su acción social a través de su Obra Social.

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

PromoCaixa está dentro del proceso de presupuestación y seguimiento económico del Grupo CaixaBank.

Desempeño medioambiental

PromoCaixa cumple con la normativa medioambiental que le es aplicable, así como con los compromisos que en esta materia hubiera suscrito. Es respetuosa con el medio ambiente, establece y mantiene al día una política medioambiental, y avanza –en la medida de lo posible- en la mejora de sus prácticas medio ambientales, todo ello de conformidad con las normas que rigen su actividad y con la Declaración Medioambiental de CaixaBank. Para ello **solicita los certificados y los controles medio ambientales de los proveedores más significativos además de incluirlos en sus contratos.** [G4-14]

PromoCaixa tiene como requerimiento para iniciar una relación comercial con nuestros proveedores, la obligatoriedad de presentar certificados medioambientales.

La actividad propia de PromoCaixa, no tiene un impacto directo sobre el medio ambiente, ya que no fabrica. Generamos un impacto indirecto sobre el entorno, en forma de emisiones derivadas del transporte de mercancías (compras) y de la venta de artículos, aunque este impacto no se ha podido cuantificar.

PromoCaixa no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying. Como fruto del compromiso social de PromoCaixa y del interés y preocupación de la sociedad sobre los temas medioambientales, incluye en su gestión con proveedores:

- Una cláusula de protección del medioambiente en los contratos con los proveedores.
- Solicitud de certificaciones ambientales a los proveedores.
- Auditorías externas de aquellas fábricas de nuestros proveedores que se sitúan en países emergentes. Los resultados de esta auditorías provocan modificaciones en las políticas medioambientales de los proveedores en origen.
- PromoCaixa, entrega a la FASVOL (Federación de Asociaciones de Voluntarios “la Caixa”), los equipos informáticos sobrantes, una vez eliminada la información confidencial, para que puedan ser distribuidos a las ONG que lo soliciten. Aquellos equipos considerados como demasiado obsoletos son destruidos de forma sostenible, conforme a un estricto protocolo.

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

- Utilización de papel reciclado **[G4-EN1 y G4-EN2]**
- Reciclaje de residuos **[G4-EN23]**

	2018	2017
Papel:		
Total papel consumido	400 kg	450 kg
Total papel consumido por empleado	12,90 kg	12,16 kg
Porcentaje de ahorro de papel (reducción consumo)	-11,11 %	+4,65 %
Total papel reciclado	400 kg	450 kg
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumo	100%	100%
Residuos con tratamiento especial recogidos:		
Total cartuchos de tóner	105,00 Unidades	30, 00 Unidades
Total fluorescentes	0 Kg	0 Kg
Total papel y cartón	1.603 Kg	1.280 Kg
Total plástico	0 Kg	0 Kg
Total materia orgánica	0 Kg	0 Kg

PromoCaixa incentiva la separación de residuos:

- en el "Office": materia orgánica, rechazo y plástico
- en un punto centralizado de recogida: papel- cartón, envases - plásticos, tóner y pilas

para que los empleados se involucren más con el reciclaje de todos los materiales y como medida de sensibilización en su vida privada.

Gestión con Proveedores:

PromoCaixa, antes de la contratación de un nuevo proveedor lleva a cabo un riguroso procedimiento de homologación verificando que esté al corriente de sus obligaciones legales y valorando su solvencia financiera.

La principal medida, además de la publicación del Código de Valores Éticos y Principios de Actuación, llevada a cabo contra cualquier tipo de práctica de naturaleza corrupta, es la existencia de un procedimiento de adjudicación de los bienes y servicios contratados por cuenta de nuestros clientes, basado en la homologación (financiera) de los proveedores **[G4-12]**.

Gestión de compras socialmente responsable:

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

- Se incluye en los contratos con proveedores una cláusula requiriendo el cumplimiento de los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Se incluye en el pliego de condiciones de subasta una cláusula que permite, de manera automática, no formalizar la contratación si el informe de auditoría derivado de la inspección de una fábrica, y realizado por una consultora externa independiente, resulta negativo.
- Asimismo, la compañía ha continuado con su programa de auditorías sociales y ambientales entre aquellos proveedores dedicados a la fabricación de productos específicos para CaixaBank y cuyas fábricas se sitúan en países emergentes Este programa sirve, a la vez, como una campaña de sensibilización efectiva entre los proveedores que, además, han sido previamente informados de los aspectos clave en materia ambiental, social y de condiciones laborales para CaixaBank, derivados de su compromiso específico con los Principios del Pacto Mundial y con el respeto de los Derechos Humanos.
- PromoCaixa dispone de un manual de procedimientos de cuando y como se debe realizar una auditoria social

En 2018, se han finalizado 3 auditorías a fabricantes de artículos de grandes campañas que se fabrican en China, en los 3 casos se detectaron anomalías las cuales fueron rectificadas a posteriori (implementación de registros, sistema de horas extras autorizadas por los trabajadores, simulacro de incendios, obtención de certificados).

Las compras auditadas representan el 100% de las compras directas en países emergentes (quedan excluidas las compras a proveedores de marcas reconocidas aunque su fabricación sea en esos países). En varios casos se ha solicitado al proveedor la inclusión de determinadas mejoras para ajustarse a los requisitos de la Entidad como, por ejemplo:

- Aspectos laborales: contratación de empleados, regulación de horas extra.
- Aspectos medioambientales: medidas higiénicas adecuadas, certificación medioambiental.
- Evitar riesgos: salidas de emergencia y extintores accesibles

Tras la solicitud, las mejoras han sido incorporadas. Porcentualmente sobre el total de proveedores del 2018, los auditados representan un 3,64% (en el 2017 fue del 4%) que traducido sobre el volumen total de compras del ejercicio supone un 0,38 % (en el 2017 fue del 3,13 %). No se han registrado incidentes de carácter discriminatorio. **[G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6 y G4-HR9]**

Destacar que PromoCaixa ha conseguido el reto propuesto para 2018 que consistía en la eliminación de papeleras para reducir el consumo de papel y asegurar la correcta destrucción de la documentación interna y confidencial de la empresa.

Nuestro reto para el 2019 consiste en consolidar la segunda vida para las devoluciones no recuperables de clientes, por medio de venta directa o como reacondicionados en los canales de venta.

Dentro de la política de compras de PromoCaixa, éstas se autorizan por la Mesa de Compras de CaixaBank y en su mayor parte son seleccionadas mediante subasta o concurso al mejor precio.

Destacamos que no se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos ni instituciones relacionadas.

Los Principios del Pacto Mundial cumplidos en nuestra gestión de compras socialmente responsable son los nº 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10

Calidad en la gestión con nuestros clientes:

Contamos un estudio para medir la satisfacción de nuestro cliente directo a través de los ratios elaborados por el Dpto. de Calidad y Atención Postventa de PromoCaixa [G4-PR5].

- Consultas atendidas sobre peticiones :

	2018	2017
Total Ejercicio	10,94 %	2,28%

- Ratio de reclamaciones asignadas sobre total de peticiones :

	2018	2017
Total Ejercicio	0,0371%	0,0113%

Gestión de Recursos Humanos

La composición de los órganos de gobierno y de la plantilla desglosada por sexo y tramos de edad es: [\[G4-LA12\]](#)

Composición	Hombres	Mujeres	Menores 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Consejo de Administración	5	0	0	4	1
Plantilla [G4-10]:					
Dirección	1	5	0	2	4
Jefes de departamento	2	3	0	4	1
Empleados	6	14	0	18	2
Total Plantilla	9	22	0	24	7

Los **beneficios sociales** que ha contado toda la plantilla de PromoCaixa en el ejercicio 2018 han sido: [\[G4-LA2\]](#) [\[G4-EC3\]](#)

- Seguro médico (13.887€)
- Medidas que favorecen la conciliación de la vida familiar y laboral
 - Flexibilidad horaria a la hora de entrada y salida (30 minutos) con 1 hora para comer:
 - Mañanas: 8:00-8:30 a 14:30
 - Tardes: 15:30 a 17:30-18:00
 - Viernes tarde libre todo el año.
 - Jornada intensiva el mes de agosto y la mitad de los días de la última quincena de julio y la primera de septiembre, con un horario de 8:00-8:30 a 14:30-15:00
 - Reducción de jornada.
 - Excedencia.
 - Ticket restaurant.
 - Retribución flexible.

Los Principios del Pacto Mundial cumplidos en nuestra gestión de recursos humanos son los nº 1 y 6

Las **tasas de absentismo laboral** de PromoCaixa en el ejercicio 2018-2017 han sido: **[G4-LA3, G4-LA5 y G4-LA6]**

	2018	2017
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo:		
Duración media de ausencias por accidentes	72 Días	0 Horas
Nº total de accidentes con baja laboral	1	0
Nº total de accidentes in itinere con baja laboral	1	0
Nº total de accidentes in itinere sin baja laboral	0	0
Nº total de accidentes sin baja laboral	0	0
Nº total de jornadas perdidas por accidente	72	0
Absentismo por adopción:		
Nº total de bajas por adopción	0	0
Nº total de jornadas perdidas por adopción	0	0
Absentismo por enfermedad común:		
Nº total de bajas por enfermedad común	7	12
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	651	79
Índice de absentismo por enfermedad común	1,08%	0,72%
Absentismo por paternidad/maternidad:		
Nº total de bajas por maternidad:	0	1
Nº total de bajas por paternidad:	1	0
Nº total de jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad:	35 Días	112 Días
Comités de seguridad y salud:		
¿Existen comités de seguridad y salud en la empresa?	NO	NO
Prevención de riesgos laborales:		
Nº total de acciones de formación en materia de prevención de riesgos laborales realizadas	2	0
Nº total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	31	0

Los **datos de rotación y creación neta de empleo** son: **[G4-LA1]**

	2018	2017
Nuevas incorporaciones y creación neta de empleo:		
Nº total de empleados que han abandonado la empresa	2	0
Nº total de hombres incorporados	1	1
Nº total de mujeres incorporadas	1	1
Nº total de nuevos empleados incorporados que no han superado el periodo de prueba	0	0
Tasa de retención de talento	100,00%	100,00%
Rotación de los empleados:		
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (Hombres)	0	0
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (Mujeres)	2	1
Rotación media de los empleados (Hombres)	0,00%	0,00%
Rotación media de los empleados (Mujeres)	6,45%	3,33%

Comunicación con la plantilla:

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

Derechos Humanos

PromoCaixa, lleva a cabo su actividad respetando los Derechos Humanos. La entidad cumple en todo momento con la normativa vigente. Además tanto en la gestión diaria como en la estratégica tiene como base el respeto a los Derechos Humanos. PromoCaixa se incluye en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos. **[G4-11]**

Todos **los empleados** de la entidad **firman un código de ética relativo a la vinculación laboral de PromoCaixa con CaixaBank**, que recoge los siguientes temas **[G4-56]**:

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

PromoCaixa dispone de los siguientes documentos, los cuales son facilitados a todos los empleados: **[G4-S04]**

1. Código de Conducta Telemático
2. Código Ético y Principios de Actuación de PromoCaixa
3. Política de actuación en materia de anticorrupción de la compañía
4. Política Ambiental
5. Documento de Buenas Prácticas
6. Canal de Consultas y Denuncias
7. Política de Compliance Penal
8. Política de uso de tarjetas de Crédito de Empresa
9. Política General de conflictos de interés del Grupo CaixaBank
10. Política General de Gastos de Empleados
11. Política de costes del Grupo CaixaBank
12. Norma 87 – Modelo de Costes y Gestión presupuestaria

TABLA DE EQUIVALENCIA DE PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL CON INDICADORES GRI

PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	DESCRIPCIÓN	INDICADORES GRI
Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	G4-HR9
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	G4-HR1
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11, G4-HR4
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	G4-HR6
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA12
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	G4-EN1
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN2, G4-EN23, G4-EN1
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN1, G4-EN2
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	G4-56, G4-SO4

INDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

CONTENIDOS E INDICADORES	PÁGINA
1. Estrategia y análisis	
G4-1 Declaración del responsable principal de la organización	2
2. Perfil de la organización	
G4-3 Nombre de la organización	3
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes	3
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	3
G4-6 Número de países en los que la organización opera	3
G4-7 Naturaleza régimen de propiedad y forma jurídica	3
G4-8 Mercados a los que sirve la organización	3
G4-9 Tamaño de la organización	3
G4-10 Desglose plantilla	13
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	15
G4-12 Cadenas suministro de la organización.	10
G4-13 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	3
G4-14 Principio de precaución. Desempeño medio ambiental	8
G4-15 Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social	No aplica
G4-16 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece	No aplica
2. Aspectos materiales y cobertura	
G4-17 Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	No aplica
G4-18 Procesos para definir el contenido de la memoria y cobertura	5
G4-19 Aspectos materiales identificados	6
G4-20 Cobertura de cada aspecto material	6
G4-21 Límite de cada aspecto material	6
G4-22 Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y causas	No aplica
G4-23 Cambio de alcance y cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	No aplica

3. Participación de los grupos de interés		
G4-24	Identificación de los Grupos de interés	5
G4-25	Elección de los Grupos de interés	5
G4-26	Participación de los Grupos de interés	5
G4-27	Cuestiones y problemas clave de los Grupos de interés	5
4. Perfil de la memoria		
G4-28	Período objeto de la Memoria	5
G4-29	Fecha última Memoria	5
G4-30	Ciclo de presentación de la Memoria	5
G4-31	Punto de contacto	5
G4-32	Opción ' <i>de conformidad</i> ' elegida	5 y 19
G4-33	Verificación externa de la Memoria	5
5. Gobierno		
G4-34	Estructura de Gobierno	4
5. Ética e integridad		
G4-56	Códigos de conducta o códigos éticos	16
Indicadores de desempeño económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	7
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	13
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	7
Indicadores de desempeño medioambiental		
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	9
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	9
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	9
Indicadores de desempeño social		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosada por grupo etario, por sexo y por región	15
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	13
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	14

G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	14
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	14
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	13
G4-HR1	Número y 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	11
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	11
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	11
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	11
G4-HR9	Nº total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto de los derechos humanos por países	11
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	12
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación para la lucha contra la corrupción	16