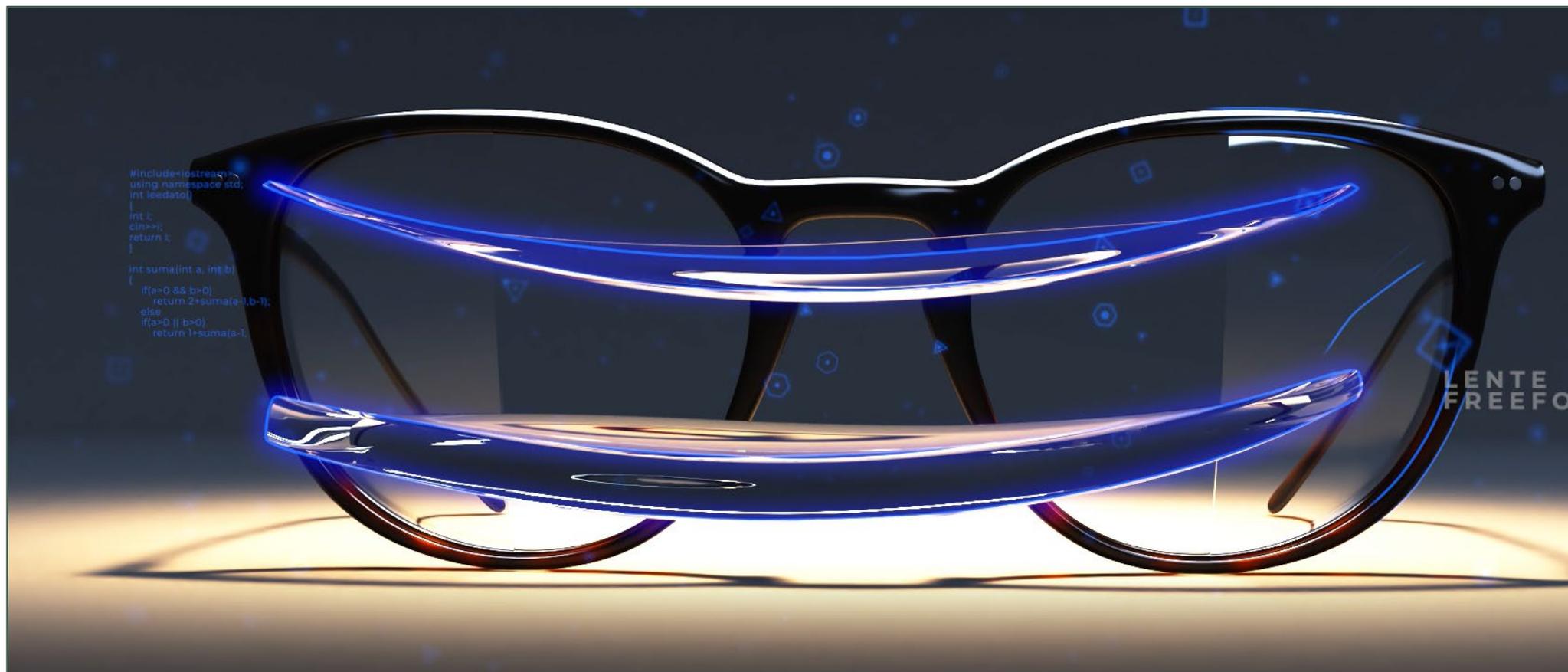


GRUPO INDO
Penasanda Investments S.L.
y Sociedades Dependientes

Memoria de Sostenibilidad
(Estado de Información No Financiera)
Ejercicio 2021



ÍNDICE CONTENIDOS

1. Modelo de Negocio

- 1.1. Presentación del Grupo Indo
- 1.2. Descripción negocio
- 1.3. Misión, Propuesta de valor, Pilares y Visión estratégica

2. Hitos 2021

- 2.1. Inversión industrial
- 2.2. Innovación
- 2.3. Covid-19

3. Compromisos con los “stakeholders”

- 3.1. Sociedad
- 3.2. Empleados
- 3.3. Consumidores
- 3.4. Proveedores
- 3.5. Accionistas e Inversores
- 3.6. Marco ético
- 3.7. Información Fiscal

4. Compromisos medioambientales

- 4.1. General
- 4.2. Políticas
- 4.3. Riesgos y oportunidades
- 4.4. Uso sostenible de los recursos

5. Índice contenidos GRI

CARTA DEL CEO

Por primera vez en Grupo Indo, me complace publicar esta memoria de sostenibilidad. En ella verán reflejados nuestro Modelo de Negocio, principales Hitos del 2021 y nuestros compromisos con el medio ambiente y con nuestros “stakeholders”

Por la naturaleza de nuestro negocio: lentes oftálmicas y equipos para ópticas, me gustaría subrayar el papel especial que está jugando la industria en estos últimos años. Durante la pandemia, la salud visual se ha visto sensiblemente impactada a causa del cambio de hábitos: más pantallas, menos aire libre. En Indo hemos dado servicio ininterrumpido como correspondía a una industria esencial. Además, hemos evolucionado nuestra gama de progresivos con la lente U Evolution. Especialmente diseñadas para mitigar el stress visual tan prevalente a lo largo de los 2 últimos años.

A lo largo del 2021 hemos realizado inversiones sustanciales en nuestras instalaciones en el Papiol y San Sebastián de los Reyes. Siempre basados en los pilares clave de: Seguridad, Calidad, Servicio, Coste y Sostenibilidad

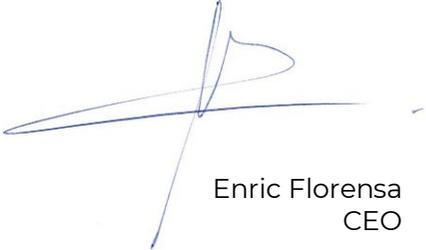
Hemos seguido innovando con Superkid Miofocal, la solución integral más eficiente para la miopía. A través de una lente específicamente diseñada para el seguimiento y atención durante las diferentes etapas de la miopía infantil.

Y con Mimetika, dando entrada al mundo de la realidad virtual para el diseño de lentes progresivas personalizadas en base a la estrategia visual de cada persona.

Este 2021, Indo se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, dando apoyo de esta manera a los objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, apoyo que reiteramos con nuestro más firme compromiso con la iniciativa y sus Diez Principios. Hemos centrado nuestros esfuerzos y acciones en la igualdad de género, la acción por el clima y la salud y el bienestar. En estos ámbitos me gustaría destacar nuestras aportaciones a las fundaciones Educo (a través de las becas comedor) y la Fundación Ana Bella para la protección de la mujer y también nuestro acuerdo con la Facultad de Ópticos y Optometristas de Terrassa de la UPC para la donación de lentes.

Me gustaría agradecer el esfuerzo realizado por las personas en Indo y la confianza demostrada por nuestros accionistas, proveedores y clientes. Gracias a todos ellos hemos podido contribuir a la salud visual de las personas de forma eficiente e innovadora en tiempos complicados.

Esta es nuestra visión y nos anima el camino andado durante el 2021.

Enric Florensa
CEO

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. Presentación del Grupo Indo

Grupo Indo (“Indo” o la “compañía”) se dedica al diseño y fabricación de lentes oftálmicas y a la comercialización de bienes de equipo para ópticos y oftalmólogos. Es un Grupo pionero en el sector, con una historia de casi 85 años, gracias a la cual ha cimentado un portafolio de productos innovadores.

Grupo Indo se caracteriza por un fuerte espíritu innovador, una clara vocación de servicio y una búsqueda constante de la satisfacción del cliente y el consumidor a través del desarrollo y fabricación de productos de alto valor añadido.

Existe un profundo conocimiento de la marca en el mercado. Indo es muy apreciado por los clientes, quienes valoran su trayectoria, cercanía, su avanzada tecnología y capacidad de respuesta.

Grupo Indo se caracteriza por el apoyo a sus clientes con iniciativas de marketing, micromarketing, servicios online, acciones de base de datos que impulsan una mayor afluencia de clientes y mejoran su experiencia en la tienda, creando una verdadera asociación con los ópticos.

Grupo Indo se ha posicionado con éxito entre los principales actores del mercado óptico siendo el fabricante nacional líder en el mercado español y el líder en el mercado marroquí.

Grupo Indo se basa en una estrategia B2B2C. Es decir, se centra en comprender las necesidades de sus clientes para ayudarles a desarrollar su negocio con éxito hoy y mañana.

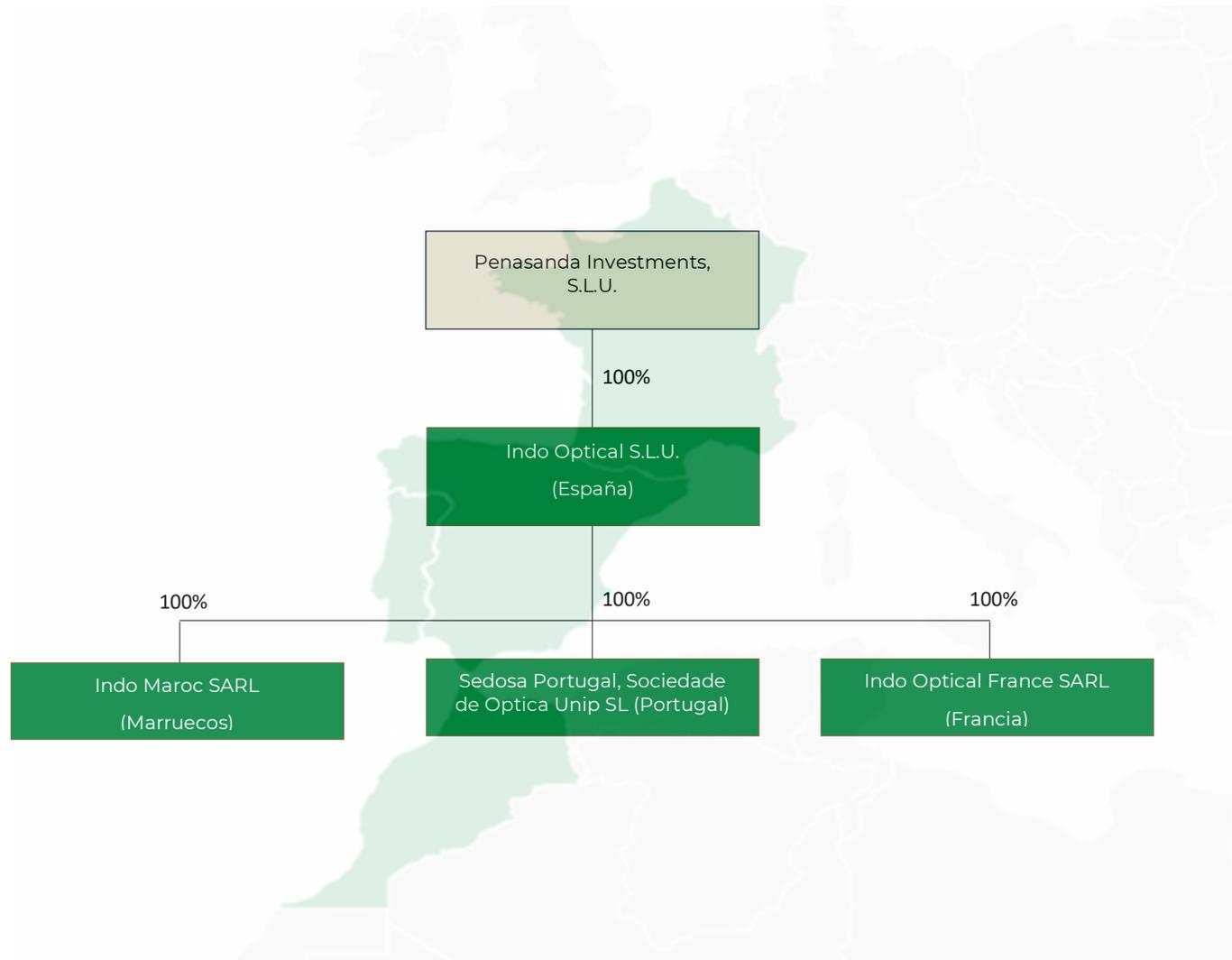
El convencimiento que el trabajo bien hecho aporta un alto grado de satisfacción, la honestidad en el trato con nuestros empleados y clientes, así como el respeto en todo momento al medio ambiente, otorgan a quienes forman parte de esta compañía el grado de autoexigencia que transmite en los productos que fabrica y comercializa.

Grupo Indo se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



1.2. Descripción negocio

Indo fabrica y distribuye lentes oftálmicas y comercializa equipos e instrumentos para óptica y oftalmología y se organiza societariamente según el siguiente diagrama:



1.2.1. Lentes

Históricamente ya en la década de los 60 y 70, Indo se centró en el desarrollo tecnológico con un potente equipo de I+D que permitió avanzar en la producción de lentes progresivas tradicionales y mejorar sus tratamientos antirreflejantes. En la década de los 90 desarrolló la línea de tratamientos Natural Indo, lentes más transparentes que mejoran la agudeza visual y 2005, lanzó las primeras lentes progresivas con tecnología Free-Form: las lentes EyeMADE son una revolucionaria aportación en el campo de lentes progresivas personalizadas, y las lentes LifeMADE, un nuevo concepto de lentes progresivas destinadas a impulsar la multiposición de gafas por parte de los consumidores según la ocupación profesional y actividades de ocio. Adicionalmente, en el año 2005, la Compañía comenzó a comercializar la tecnología Free-Form a laboratorios de terceras empresas a través del pago de un royalty.

En 2010, siguiendo con la apuesta en productos de alto valor añadido, la compañía presenta al mercado Maxima, la revolución en lentes progresivas. Estas exclusivas lentes, presentan tres beneficios clave y altamente valorados por el usuario:

Máxima visión, Máxima ligereza y Máxima salud.

Todo ello gracias a la innovadora tecnología de talla Free-Max, que desarrolló y patentó Indo. En ese momento el aspecto diferencial de estas lentes progresivas es que consiguen un 40% mayor campo visual.

Igualmente, en 2010 y para proteger la salud visual de la población, se lanza Sunmax, la primera lente solar graduada con protección frente al Infrarrojo y que entre otros beneficios retrasan la aparición de cataratas, previenen la irritación ocular y el envejecimiento prematuro de la piel.

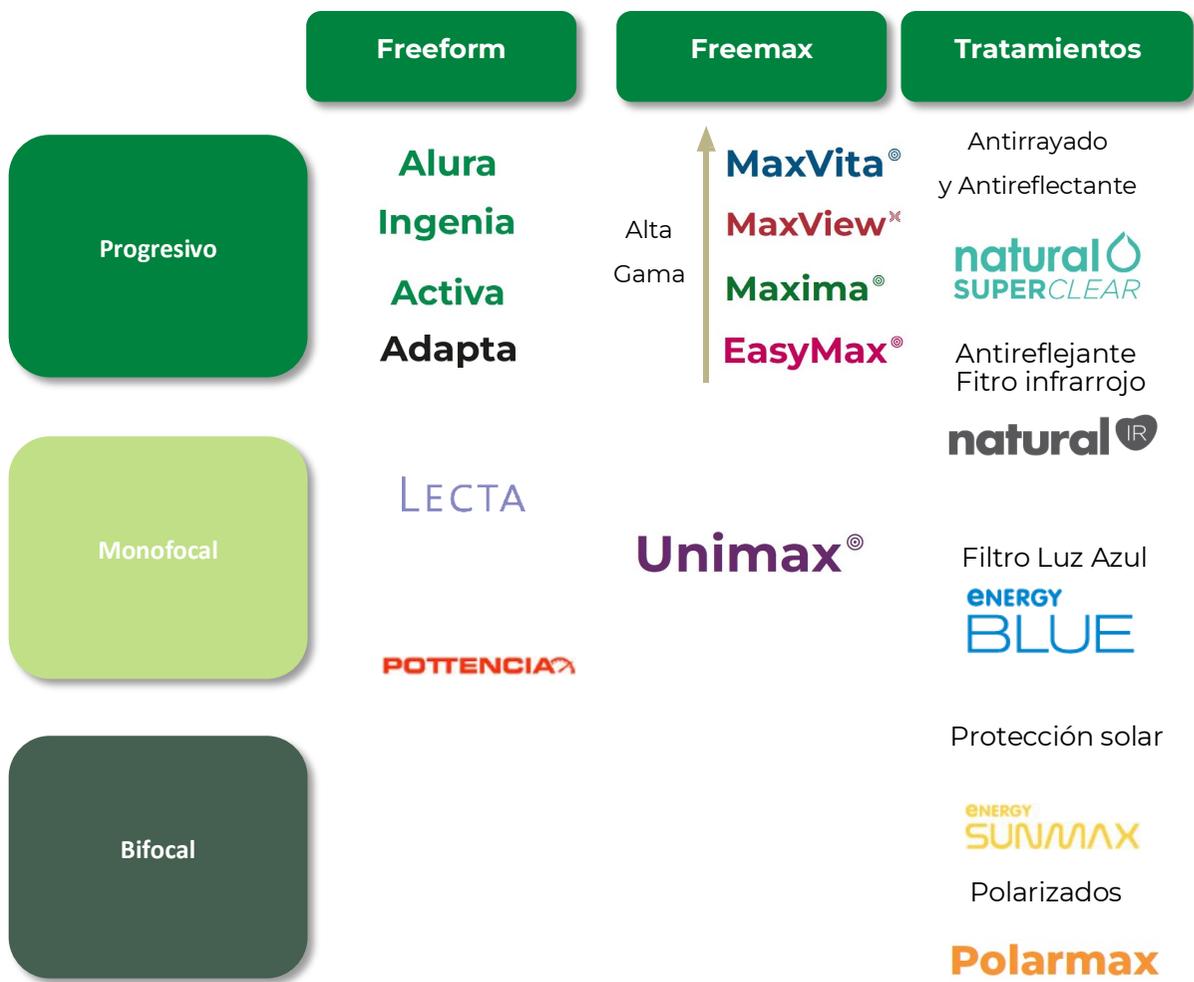
En 2012 y también en base a la tecnología FreeForm nace Metrics Ingenia con el objetivo de ofrecer al mercado una alternativa de progresivo de alto valor añadido.

Para ampliar la gama de antirreflejantes, en 2018 se presenta el Natural Super Clear que consiste en el tratamiento antirreflejante definitivo con efecto invisible que aporta como beneficios para los usuarios: Mayor estética, eliminando cualquier reflejo molesto y antiestético sobre la lente y mejora el confort visual, eliminando las

imágenes parásitas y reflejos que no desaparecen con los antirreflejantes habituales.

El año 2021 ha sido un año muy relevante en cuanto a lanzamientos destacando (véase apartado “Hitos 2021”).

Dentro de las categorías de lentes – progresivos, monofocales y bifocales – la compañía se especializa en diseños y tratamientos con la más avanzada tecnología destinados a la corrección de la presbicia, miopía, hipermetropía, astigmatismo y vista cansada. Una amplia gama de productos para procurar las soluciones más adecuadas a cada una de las patologías presentes en el mercado. Productos y servicios fiables y del más alto nivel a los ópticos con una óptima relación calidad-precio.



1.2.2. Bienes de Equipo

El área de negocio de Bienes de Equipo, complementa el negocio de Lentes y aporta importantes resultados al Grupo a través del diseño y la distribución de equipos, siendo un referente para los clientes gracias a un amplio portafolio de productos de diagnóstico, gabinete y taller.

El convenio de colaboración exclusiva con el fabricante Japones de primer nivel Nidek, ha permitido a Indo liderar el mercado con equipos e instrumentos de primera calidad para óptica y oftalmología.

El modelo de negocio en el cual se complementan ambas unidades de negocio ha permitido a Indo ofrecer un servicio muy completo a los ópticos combinando un portafolio de productos tecnológicamente de primera calidad y una amplia gama de tratamientos.

Diagnóstico



Gabinete



Taller



La aportación tecnológica de Bienes de Equipo en los últimos años se puede ver en los equipos que ha lanzado al mercado, entre los que se pueden mencionar algunos:

Biómetro Óptico Nidek AI Scan (2012); OCT y Retinógrafo NIDEK - Retina Scan Duo (2014); TonoRef III Autorrefractómetro y tonómetro todo en uno NIDEK (2015); Unidad Refracción Eco y Lámparas Hendidura LED Takagi (2016); Sistema de refracción sobremesa TS-310 NIDEK y Biseladoras Green / Green + (2017); Biseladora todo en uno NIDEK Lexce Trend; ThermoDry tratamiento ojo seco y OCT RS-3000 ADVANCE 2 (2018); Autorrefractómetro Automático ARK-F NIDEK, Plataforma Multimodal de Imagen NIDEK MIRANTE (2019); Unidad de refracción: Eco Mini i Eco Basic, Centrador 3D Indocenter 3D ORCAM Read (2020); OCT y Retinógrafo NIDEK Retina ScaN Duo 2 (2021).

1.2.3. Producción

Indo dispone de un moderno laboratorio de producción de lentes orgánicas ubicado en El Papiol (Barcelona), reconocido como uno de los más automatizados de Europa, que produce con la más avanzada tecnología de la que se dispone en el sector de la óptica, el cual permite una gran capacidad de producción, manteniendo en todo momento la eficiencia de todo el proceso productivo desde el momento del pedido hasta que el producto llega al destino de nuestro cliente final: el óptico.

Estratégicamente situado, Indo dispone asimismo de un Laboratorio de producción de lentes minerales y orgánicas en Tánger (Marruecos), el cual, junto con el laboratorio principal, permite cubrir las necesidades del Grupo.

Adicionalmente desde el centro operativo de San Sebastian de los Reyes, el Grupo presta a sus clientes servicios globales de alto valor añadido: biselado remoto, personalización de montajes, servicios logísticos, etc.

Todos los centros productivos funcionan utilizando los más avanzados sistemas de reducción de residuos; comprometidos al 100% con el medioambiente.

El gráfico adjunto muestra las áreas geográficas en las que Grupo INDO dispone de presencia directa, (laboratorios, centros logísticos, y oficinas,) e indirecta (equipo comercial y servicio técnico).



1.2.4. Mercado

Indo comercializa sus productos y desarrolla su actividad para dar servicio a un sector considerado esencial como es el de la óptica (tal y como lo definió el gobierno a través de la publicación en el BOE núm.91, de 1 de abril de 2020).

Asimismo, se trata de un sector en constante desarrollo y crecimiento. La pandemia declarada a nivel mundial por el brote de la COVID.19 y el impacto del confinamiento han cambiado la tendencia, ya que los hábitos de la población se han visto alterados. La mayoría ha hecho un uso más prolongado de las pantallas – tabletas, móviles, televisión -, provocando fatiga por forzar la vista, visión borrosa, etc.

Existen datos bastante alarmantes como el empeoramiento de la visión del 57% de la población o que el 65% de los jóvenes necesitan un cambio de graduación.

Por otro lado, la esperanza de vida es cada vez mayor, y por tanto las necesidades de equipamiento visual también aumentan. Actualmente en España el 62,95 % de la población requiere de equipamientos ópticos en su día a día para disfrutar de una buena visión.

Los efectos de la Pandemia han producido un cambio de actitud y una mayor preocupación por el cuidado de la salud visual. Grupo Indo sigue innovando para cubrir las nuevas necesidades de salud visual de la población (datos extraídos de fuentes de información pública e informes sectoriales).

Fundamentos demográficos

- El envejecimiento de la población mundial estimula la demanda de lentes progresivas



- Mayor preocupación del cuidado de la vista en los mercados emergentes
- El uso creciente de pantallas digitales (teléfonos, tabletas, ordenadores, etc.) estimula aún más la demanda debido a la pandemia de la Covid-19

Aumento uso
(2012-17)



~2x



~5x

- Los usuarios finales valoran las lentes oftálmicas como un producto sanitario y están dispuestos a pagar por ellas (el 85% del total de las compras de los usuarios finales están relacionadas con la medicina (basadas en la prescripción) y no están impulsadas por motivaciones de moda/estéticas)

1.3. Misión, Propuesta de valor, Pilares y Visión estratégicos

1.3.1. Misión:

Ofrecer productos y servicios fiables e innovadores, con una óptima calidad-precio. Trabajando para entender mejor que nadie las necesidades de nuestros clientes y ayudarles a desarrollar su negocio de forma rentable a corto y medio plazo.

1.3.2. Propuesta de valor

Indo basa su propuesta de valor en tres capas que se trabajan desde la base hacia arriba:

- PRODUCTO: CALIDAD Y SERVICIO
- SERVICIOS EXTENDIDOS
- B-B-C INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD



1.3.3. Pilares estratégicos sobre los que se basa el proyecto del grupo

- 1) Excelencia industrial:
 - Última generación tecnológica en cada proceso.
 - Cooperación con universidades, centros tecnológicos y clusters de innovación, para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas.
 - Proceso automatizado.
 - Significativa reducción en la generación de residuos.
- 2) Inversión continua en innovación y tecnología industrial. Servicio de cercanía.
- 3) Obsesión por la calidad: Más de 66 controles de calidad durante el proceso de fabricación:
 - Control por mapeado de superficie progresiva.
 - Espectrofotometría de control: reflexión y transmisión, chequeo de emparejamiento y color fabricado versus máster de color en el 100% de la producción.
 - Control cosmético automático por visión artificial, diseñado y desarrollado por Indo.
 - Medidas por tecnología de no contacto de alta precisión para evitar el manipulado de la lente.

- Calidad extra en tratamientos a través de doble proceso productivo: Indo "primer coat"; ajustes de proceso y desarrollo propio.
- 4) Amplio y experimentado Plan de Formación
 - Indo Academy: la formación en línea para ópticos (+6.600 asistentes en 2021) se ofrece como un servicio clave de valor añadido y para aumentar la venta de productos innovadores.

indoACADEMY

productos y proyectos de optimización de procesos con la mejor estrategia de I+D



- 5) Cromosoma de la Innovación:
 - Indo tiene una "filosofía" de innovación y su objetivo es lanzar grandes innovaciones cada año, "restylings" de

6) Potente propuesta de valor B2B2C
 – Generando valor y tráfico a las ópticas.

- Campañas enfocadas al consumidor
- Acciones de Responsabilidad Social Corporativa.

Servicios ofrecidos



7) Valor añadido de Bienes de Equipo

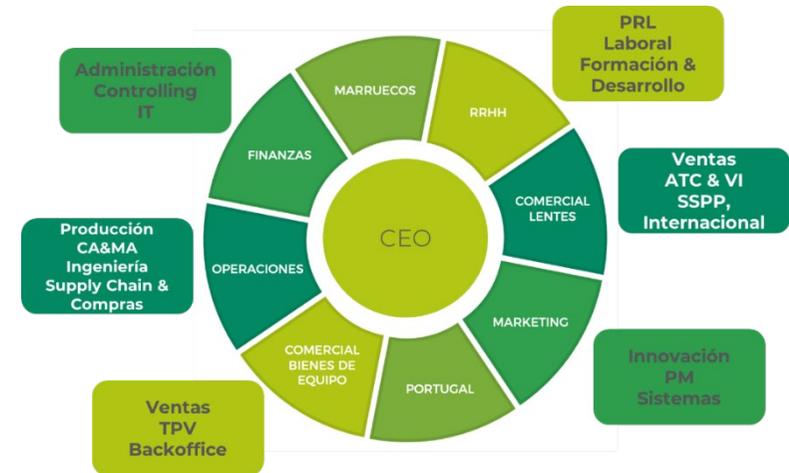
- Referente y palanca en clientes Óptica
- Marcas de prestigio: La exclusividad de la marca Nidek, así como los acuerdos de distribución con otros fabricantes de primer nivel como Takagi, Volk, Orcam, Welch Allyn entre los más importes, permite a Indo complementar la oferta de

servicios y una cercanía a los clientes.

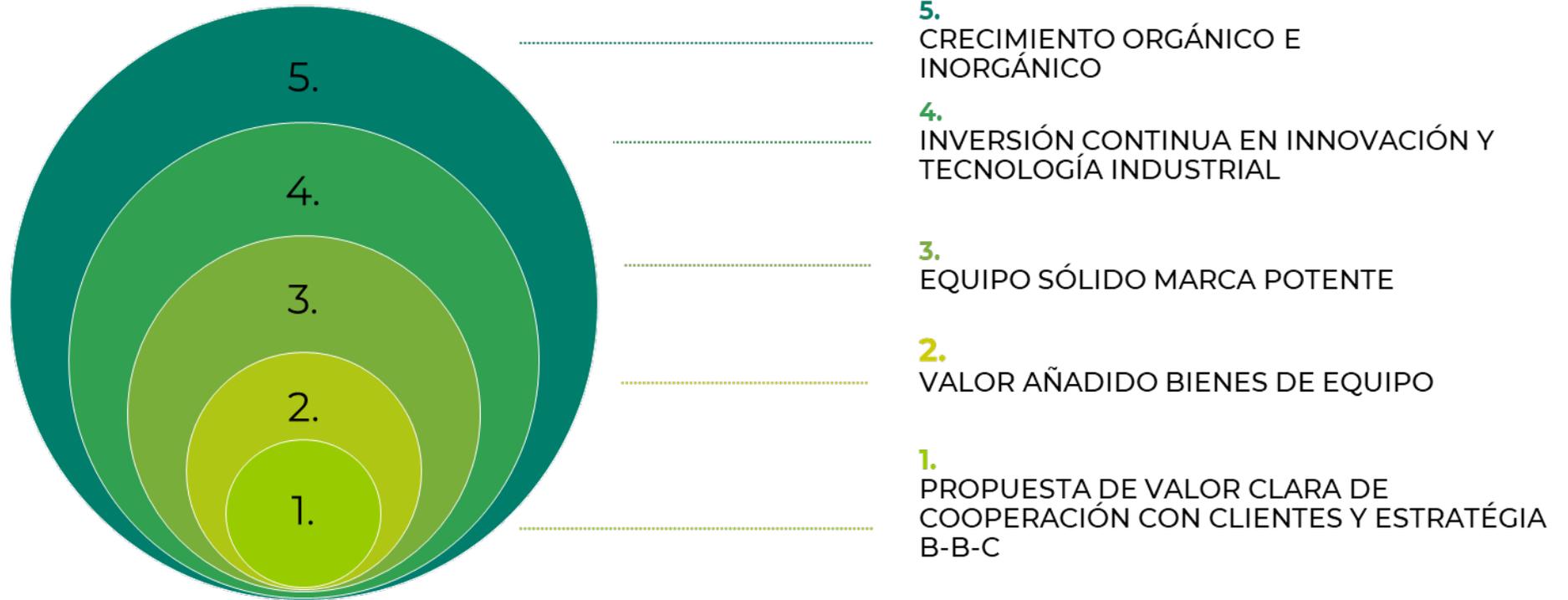
8) El Equipo

Indo cuenta con un equipo 100% comprometido con la Compañía y el producto y con altos niveles de profesionalidad.

El equipo directivo está formado por un grupo de profesionales con una dilatada experiencia y un conocimiento del mercado excepcionales que aportan a través de su "know-how" a los diversos sectores de la compañía. Es un equipo de gestión sólido y complementario, con vasta experiencia comercial, fuertes habilidades industriales y conocimientos técnicos.



1.3.4 Visión Estratégica de Indo



2. HITOS 2021

En un contexto económico todavía afectado por el impacto de la COVID-19, y sin haber conseguido salir de la situación de pandemia declarada a nivel mundial en 2020, Indo ha conseguido ejecutar con éxito los objetivos definidos para el 2021 en el plan estratégico del Grupo, creciendo y ganando en cuota de mercado en los mercados principales en los que está presente.

2.1. Excelencia en el laboratorio de El Papiol:

La modernización del laboratorio de El Papiol es uno de los hitos más relevantes que se ha marcado la compañía. El objetivo no ha sido otro que, sobre la base de un entorno laboral seguro, poder producir productos de primera calidad a precios competitivos y que el cliente reciba sus pedidos en el menor tiempo posible. De aquí que la pirámide de operaciones se ha construido sobre 4 pilares: Seguridad, Calidad, Servicio y Coste.

El Servicio es y ha sido uno de los puntos fuertes de la compañía y para alcanzar el máximo grado de competitividad, además de la inversión en maquinarias ha trabajado en la estandarización de “mejores prácticas” en los procesos productivos.

Para completar el proyecto de la modernización de centros productivos Indo decidió trasladar el histórico centro de Alcobendas a San Sebastián de los Reyes. Se trata de un centro logístico, poniéndose en marcha durante el año 2022 el servicio de biselado remoto.



2.2. Innovación: Lanzamiento y desarrollo de nuevos productos:

Orientados hacia la mejora de la capacidad visual de las personas, Indo cuenta con una larga trayectoria en el campo de la Innovación, habiendo lanzado al mercado productos innovadores y de vanguardia, ya desde su creación. En la actualidad el equipo de Innovación de Indo continúa desarrollando e investigando y llevando a cabo diversas vías de colaboración con varios socios tecnológicos especializados, con Universidades, y los propios clientes. El objetivo es nutrir y ampliar la cartera de proyectos marcados por la estrategia de innovación, teniendo en cuenta las tendencias del mercado y de la mano de la tecnología. Indo destina importantes medios tanto económicos, como humanos a la innovación, que históricamente siempre ha estado en el ADN de la compañía.

2021 ha sido un año de lanzamientos gracias a la capacidad creativa y de innovación y cuyos desarrollos se basan en satisfacer las necesidades visuales de las personas y en una clara apuesta por la especialización.

U Evolution: ADIÓS AL ESTRÉS VISUAL

Indo da un paso adelante y evoluciona toda su gama de progresivos con U Evolution,

La propuesta de valor de INDO sigue construyéndose sobre la inversión continua en innovación tecnológica y de producto. Gracias a este ADN innovador y por tener uno de los laboratorios más avanzados del mundo, Indo puede seguir evolucionando en sus productos, con un resultado de máxima calidad y satisfacción, tanto para el usuario como para el óptico.

El estudio de la ergonomía visual siempre ha sido el eje del desarrollo de los productos Indo. La recopilación y el análisis de millones de datos ha permitido una evolución basada, no solo en métodos matemáticos, sino sobre todo en la ergonomía real de los usuarios.

U Evolution está basado en estos estudios ergonómicos y es la optimización perfecta de la posición de la zona de cerca, que reduce significativamente los síntomas relacionados con el estrés visual.

Existe un problema común en el 86% de los usuarios de lentes progresivas y es sufrir uno de los múltiples síntomas relacionados con el estrés visual, que viene en parte por la tensión generada ante la mayor demanda visual en visión intermedia y de cerca.

Pero el no tener la zona de cerca en la posición correcta es lo que genera una inclinación del ojo antinatural y que provoca los síntomas. U Evolution reduce estos síntomas.

Convencidos que, U Evolution se adapta a la perfección a los usuarios, ya que está basado en estudios de ergonomía de casos reales en una sociedad cada vez más dinámica, que necesita adaptarse a los cambios rápidamente.

U Evolution está presente en gran parte de la gama de Progresivos Indo.



Indo Miopía

Indo ha desarrollado la solución integral Indo Miopia

Se trata de una solución integral cuyo objetivo es permitir al óptico ofrecer los servicios y atención necesarias durante las diferentes etapas del proceso de la Miopía:

Superkid Miofocal: Una lente específicamente diseñada para la miopía infantil. Se basan en un mayor conocimiento de la retina infantil y los mecanismos que actúan en el crecimiento de la miopía. Se fabrican con la última tecnología Free-form y están disponibles en una amplia gama de materiales y tratamientos, para garantizar la estética de los niños miopes.

Indomedcare Miopía: consiste en un software diseñado para ayudar al profesional a simplificar la gestión y el seguimiento de la miopía, así como para facilitar la comunicación con los padres.

Nidek AI-Scan: Se trata de un biómetro óptico diseñado para permitir un seguimiento objetivo de la progresión de la miopía.

Indo Vision Care Training Program: Programa de formación a medida para cada situación.



Mimetika

También se ha desarrollado el nuevo progresivo personalizado con Realidad Virtual. Fieles al compromiso de aportar valor a los ópticos y acompañarlos en el crecimiento de su negocio, con Mimetika se pretende dar ese salto cualitativo en el que destacan como siempre la componente innovadora y tecnológica cuya idea es sorprender y emocionar al consumidor.

Mimetika es la lente progresiva con mayor nivel de personalización existente, que se ajusta a la manera individual que tiene cada usuario de ver el mundo que le rodea, gracias a la realidad virtual.

El uso de la realidad virtual introduce al usuario en un universo 3D que permite evaluar la dinámica de mirada a diferentes distancias y ángulos de visión. Mimetika Mapper permite realizar una medición precisa gracias a su entorno constante, controlado y sin restricciones de espacios y distancias.

Con esta información sobre la dinámica de la mirada del usuario, obtenida mediante Realidad Virtual, Mimetika es capaz de ofrecer al usuario presbita una solución progresiva que se adapte a sus necesidades visuales. Mimetika utiliza para ello una tecnología que integra el estudio y la interpretación de la dinámica de la mirada para conseguir un diagnóstico preciso y fiable para cada paciente.

Blue Limit System

Protección a la luz azul-violeta integrada en la lente.

Conscientes de la necesidad de proteger a la población ante las radiaciones nocivas que llegan a nuestros ojos con Blue Limit System se amplía la actual gama de productos de protección de Indo, añadiendo una opción estética frente a la radiación azul-violeta.

Con esta nueva categoría, se completa una extensa gama de productos de protección frente a radiaciones nocivas, que, combinado con nuestro tratamiento Natural SuperClear, cubre todas las exigencias de los consumidores actuales.

La principal fuente de radiación azul-violeta es el sol. La energía recibida de la luz azul varía según el espectro analizado, pudiéndose dividir en la zona más intensa y próxima a la radiación ultravioleta y la zona menos energética más cercana al turquesa.

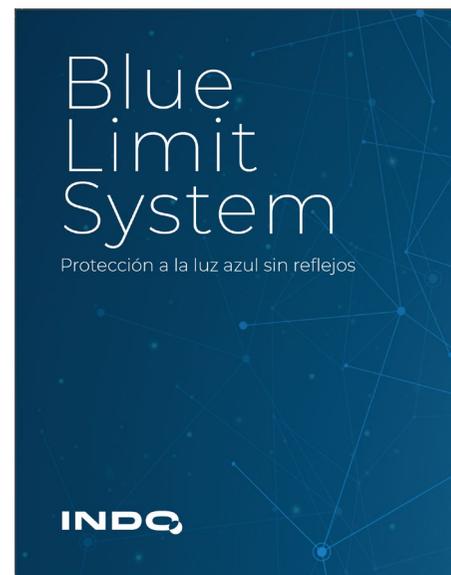
En diferentes estudios de laboratorio 1, se ha demostrado que la luz HEV (azul-violeta de alta energía) puede causar estrés oxidativo dentro de las diferentes capas de la retina, especialmente en fotorreceptores y células epiteliales pigmentarias.

Blue Limit System proporciona protección a la radiación azul-violeta en lente transparente. Los pigmentos absorbentes incluidos en el material se

compensan con pigmentos de absorción complementaria para ofrecer la mayor estética posible.

Esta estructura molecular en el material permite su combinación con nuestro tratamiento Natural SuperClear, para conseguir el mejor resultado estético posible.

Es la solución ideal para aquellos clientes que no quieran escoger entre protección y estética, ya que la combinación con Natural SuperClear le proporcionará protección sin reflejos.



2.3. Gestión Covid-19

Indo reaccionó rápidamente en 2020 y puso en marcha varias iniciativas para mitigar el impacto de la COVID-19, con las siguientes prioridades: salvaguardar al equipo, proteger la liquidez y garantizar que Indo estuviera bien situada para atender a los clientes. La gran mayoría de estas medidas han tenido una prolongación en los diversos ámbitos de la compañía en el 2021.

En materia de Operaciones y en especialmente en lo relacionado con la producción, en todos los centros productivos se han aplicado no sólo las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias, sino que se han complementado con medidas adicionales y se han mantenido hasta la fecha, garantizando la seguridad en las personas y en los procesos de producción.

Liderado por las áreas Comercial y Marketing, Indo mantuvo una interacción continua con los clientes y se realizaron diversas campañas de marketing y formación. Estas últimas se han mantenido y se han ampliado, en todos los ámbitos, permitiendo una formación regular y continua a los ópticos, aprovechando y potenciando los medios telemáticos existentes

Indo gestionó con éxito la compañía durante un periodo de gran incertidumbre y complejidad en los ámbitos, sanitarios, financieros, comercial y de recursos humanos.

Debemos tener en cuenta que Indo da servicio a un sector considerado esencial, por ello y gracias a su rápida capacidad de reacción, Indo pudo satisfacer todos los pedidos de sus clientes, mientras hubo restricciones en todo el territorio, demostrando su capacidad de adaptarse a los cambios y poder permanecer fiel a su vocación de servicio.

Una vez superados los períodos de restricciones obligatorios la entrada de pedidos aumentó progresivamente con un notable incremento del volumen.

En el apartado 3.2.6 del presente informe se desarrolla más ampliamente la gestión de la compañía en relación con las personas que forman parte de Indo.

3. COMPROMISO CON LOS “STAKEHOLDERS”

Grupo Indo ha realizado un análisis de materialidad en 2021 con el objetivo de identificar los asuntos relevantes y aspectos de interés en sostenibilidad para el Grupo y para sus grupos de interés. La metodología utilizada se ha basado en las directrices del *Global Reporting Initiative Standards (GRI)*, y tiene en cuenta tanto el impacto del Grupo sobre el entorno como el impacto de los diferentes asuntos en el Grupo. Para ello, se han realizado los procesos de identificación, priorización, validación y determinación de contenidos a proporcionar sobre los asuntos materiales. El ejercicio 2021 es el primero en el que Grupo INDO debe preparar un estado de la información no financiera consolidada (“EINF”), que ha sido elaborado contemplando los diferentes apartados establecidos en la Ley 11/2018, específicamente, cuestiones medioambientales, de personal, derechos humanos, corrupción y soborno, y sociedad en general; aplicando asimismo los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge dicha Ley.

El grupo Indo identifica y define sus grupos de interés y los compromisos que establece con estos. Así mismo establece canales de comunicación constantes y transparentes que permita comprender sus necesidades y expectativas e integrarlos en la actividad del grupo.

STAKEHOLDERS	Compromisos
PROPIEDAD / ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Transparencia • Mejorar Imagen de marca • Desarrollo sostenible del negocio
MERCADOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en la información • Cumplimiento legales y reglamentarios
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad-Empleo Seguro • Remuneración salarial adecuada y equiparada • igualdad valor entre hombres y mujeres • Participación, motivación y desarrollo profesional • Seguridad en el trabajo: buena calidad del aire, del agua y niveles de ruido controlados. • Buen ambiente laboral • Conciliación familiar • Valoración de su aportación al sistema de Calidad y a la correcta gestión ambiental
CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Garantía sobre el producto. Calidad, precio y servicio óptimos • Comunicación eficaz • Atención personalizada • Embalajes ecológicos

	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del consumidor • Compromiso con el Medio Ambiente y el desarrollo sostenible
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Relación estable a largo plazo • Pagos en tiempo requerido • Requisitos definidos. claros y transparentes • Ordenes Compra: claras, emitidas con anticipación • Trato de confianza • Cumplimiento de legal
COMPETIDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad • Satisfacción de necesidades • Requerimientos del Mercado
ADMINISTRACIONES PUBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en tiempo y forma de los requisitos legales • Respuesta en tiempo y forma a los requerimientos • Colaboración en proyectos Desarrollo sostenible, equilibrio territorial y la preservación y protección del medio ambiente
COMUNIDAD LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con la comunidad • Contribución al desarrollo sostenible de la Comunidad • Actuaciones favorables, cuidado del entorno y respeto por el medio ambiente • Oportunidades de empleo
ENTORNO SOCIAL (Responsabilidad corporativa)	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de accionistas • Confidencialidad • Auditorías de cuentas • Libertad de asociación • Nor el trabajo infantil forzado

ENTORNO SOCIAL (Responsabilidad corporativa)	<ul style="list-style-type: none"> • No acoso sexual • No discriminación por motivos de origen, raza sexo, religión. • Comercio justo • Competencia justa • Favorecer a comunidades locales necesitadas • Respeto a los derechos humanos
ONG (Organizaciones no gubernamentales)	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución a la conservación y manejo sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente. • Participación en la ejecución y administración de proyectos estratégicos de desarrollo ambiental en el ámbito local, nacional e internacional. • Potenciación de planes de desarrollo sostenible en países subdesarrollados • Ayuda humanitaria

Para dar respuesta a los indicadores cuantitativos ambientales, concretamente, se ha tenido en cuenta aquella información de las sedes del Grupo INDO que suponen por encima del 80% aproximadamente de facturación, lo cual corresponde con la inclusión de la fábrica El Papiol.

En lo que respecta a la dimensión cuantitativa de HR (absentismo, horas de formación, accidentes y enfermedades profesionales, despidos y permisos materiales y parentales), concretamente, se ha tenido en cuenta aquella información de las sociedades del Grupo INDO que suponen por encima del 60% aproximadamente de la plantilla y del 80% de facturación, lo cual corresponde con la inclusión, para el propósito del presente EINF, de Indo Optical S.L.

3.1. Sociedad

3.1.1. Contribución Social

La colaboración con entidades sin ánimo de lucro es una de las formas de las cuales abordamos las necesidades de algunos de los colectivos que forman parte de nuestra sociedad.

La mayoría de las iniciativas surgen desde nuestros centros de trabajo o junto la colaboración de nuestros clientes que impulsan acciones voluntarias tanto a nivel nacional e internacional

En cuanto a la tipología de donaciones, la mayoría son donaciones de producto a colectivos con riesgo de exclusión social, donaciones de ONG de países con dificultades para acceder a lentes, así como aportaciones de carácter económico.

3.1.2. Responsabilidad Social

En 2021 Indo se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas uniéndose así a miles de empresas a nivel mundial comprometidas en la realización de acciones empresariales y corporativas responsables para crear el mundo que queremos.

Adherirse al Pacto Mundial implica que Indo se compromete a alinear sus operaciones con los Diez Principios universalmente aceptados en de derechos humanos, normas laborales,

medioambiente y lucha contra la corrupción, así como adoptar medidas en apoyo de los objetivos de las Naciones Unidas plasmados, actualmente, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Desde inicio del 2021, Indo está trabajando y promoviendo acciones en 3 Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Impulsado acciones cómo:

IGUALDAD DE GÉNERO

Acciones recurrentes:
Difusión de newsletters relacionadas con el ámbito Igualdad de Género: día de la mujer, día de los derechos humanos, etc.

Acciones en proceso:

- Difusión interna de píldoras informativas y de sensibilización sobre Igualdad de Género.
- Donación voluntaria por parte de las personas del Equipo INDO:
 - Donación de 1€ a 10€ a través de descuento de nómina por un periodo de 6 meses.
 - INDO complementará el importe recaudado por un valor equivalente al doble de la aportación total recaudada.

SALUD Y BIENESTAR

Acciones recurrentes:
Difusión de newsletters relacionadas con el ámbito de Salud y Bienestar: día Mundial de la Salud, día Mundial sin tabaco, campaña de protección solar, etc.

Acciones en proceso:

- Propuesta para fomentar la práctica de deporte entre las personas que forman parte de INDO.
- Implantación del Día de la fruta en todos los centros de trabajo de INDO.
- Acuerdo con la Clínica Universitaria de la UPC para donación de lentes.

ACCIÓN POR EL CLIMA

Acciones recurrentes:
Difusión de newsletters relacionadas con el ámbito de Acción por el Clima: Días Mundiales relacionados con temas ambientales, píldoras de sensibilización medioambiental, etc.

Acciones en proceso:

- Cálculo de la huella de Carbono de INDO (Alcance 1 y 2).
- Manual de Buenas prácticas Ambientales (Individual y en Empresa).
- Actividades de sensibilización medioambiental en grupo.
- En estudio 'Concurso y/o Reto de reciclaje'.
- Informe de Desarrollo sostenible 2020.

3.1.3. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En Indo, a través de su Comité de Innovación y Sostenibilidad y de los proyectos propuestos por este, así como por pretender dar respuesta de forma innovadora a los grandes retos en materia de sostenibilidad Impulsa una innovación que permita a la compañía ser líder en el mundo de la óptica, un aliado estratégico para sus clientes y aplicar los principios de la Economía Circular que permita a INDO ser una organización comprometida con la sostenibilidad.

INDO necesita mantenerse informado y conectado con diferentes entidades y/o asociaciones para conocer y dar a conocer proyectos, estar al día de cambios legislativos, Normativos, tendencias del mercado, novedades tecnológicas y tendencias dentro del sector y de los diferentes Grupos de Interés.

Para ello Indo forma parte como colaborador, socio, participante y/o patrocinador en las siguientes entidades

- Comité Técnico Nacional 45 “Óptica oftálmica” de UNE (Asociación Española de Normalización)
- AEO: Asociación Española de Fabricación e Importación General de Óptica y Oftalmología
- GIFO: Groupement dels Industriels et Fabricants de l’Optique

- CNOO: Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas
- SEO: Sociedad Española de Optometría
- SERV: Sociedad Española de Retina y Vítreo
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- FEDAO: Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico
- SECPHO: Clúster de innovación.

3.2. Empleados

3.2.1. Políticas

El continuo proceso de crecimiento y de mejora continua, ha llevado a grandes desafíos en términos de cultura, organización y gestión de recursos humanos: adaptación y gestión de las estructuras organizativas a las necesidades marcadas por el grupo, estandarización de procesos, digitalización de la compañía, gestión del talento e impulso de la cultura organizativa.

En diciembre del 2019 se lanzó el **Proyecto Indo Participa** con el objetivo de identificar y potenciar las claves culturales de la compañía con la máxima de construir la mejor propuesta de valor para todos los que forman parte del grupo Indo; un entorno de trabajo estimulante y motivador, con una cultura y unos valores que haga sentir orgulloso de pertenecer a la mejor compañía del

sector. Fruto del proyecto Indo participa se identificaron áreas de mejora y para dar respuesta se ha trabajado en proyectos de conciliación, formación, valores que a continuación se detallan.

Los valores culturales que se definieron son:



Bajo la dirección de Recursos Humanos se gestiona las estructuras organizativas y las personales, tanto a nivel corporativo, como filiales y de los centros productivos a través del principal eje de actuación que es

Propuesta de Valor del Empleado@.

El camino que recorreremos juntos.



Las personas nos hacen únicos como empresa, y es el principal activo para generar valor a los clientes como a las acciones. Indo quiere que su Capital Humano, se sienta orgulloso de formar parte del proyecto Indo y contar con su compromiso para que contribuyan a él de manera significativa.

Para ello, hemos diseñado la Propuesta de Valor al emplead@ de Indo, formada por todas aquellas políticas que contribuyen a crear un buen lugar de trabajo, como el clima laboral, las oportunidades de desarrollo y aprendizaje, las políticas de compensación total, nuestro modelo de liderazgo, etc.

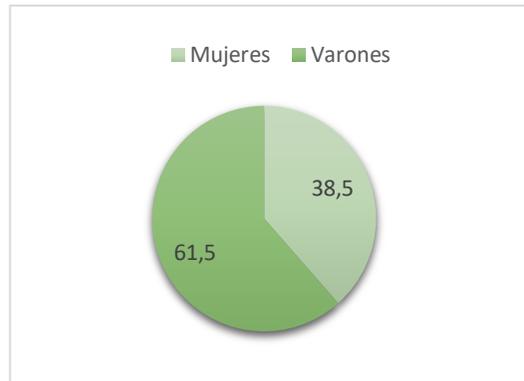
3.2.2. Empleo y condiciones de trabajo

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades sin diferenciar origen o género y creemos que la diversidad suma.

Ofrecemos empleo de calidad, en un entorno de trabajo seguro y saludable, proporcionando flexibilidad para lograr el equilibrio entre vida personal y profesional.

Procuramos satisfacer las necesidades de nuestras personas trabajadoras proporcionándoles los medios para su mejora continua.

A finales del 2021, en Indo contamos con 450 colaboradores. Por género 61,5% de hombres y 38,5% de mujeres.



Evolución de colaboradores promedios (2021)

	España	Marruecos	Portugal	Francia	Total
ALTA DIRECCIÓN	7	1			8
PERSONAL TÉCNICO Y MANDOS INTERMEDIOS	51	27	1	2	81
PERSONAL COMERCIAL	36	27	6	1	70
PERSONAL ADMINISTRATIVOS	46	12			58
PERSONAL PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA	121	111	1		233
TOTAL	261	178	8	3	450

Cuadro resumen de personas trabajadoras por edad y género

2021	
Mayores de 50 años	137
% de mujeres	39%
De 40 a 49 años	126
% de mujeres	54%
De 30 a 39 años	127
% de mujeres	31%
Menores de 30 años	60
% de mujeres	22%
TOTAL	450

Actualmente conviven dos generaciones dentro de la compañía: las personas que llevan más de veinte años trabajando en la compañía poseedores de un conocimiento del negocio y de procesos, y otro colectivo más joven que aportan nuevas competencias al equipo. Ambos son claves para el éxito del negocio.

Empleados por categoría profesional y género

	2021
ALTA DIRECCIÓN	8
% de mujeres	25%
PERSONAL TECNICO Y MANDOS INTERMEDIOS	81
% de mujeres	33%
PERSONAL COMERCIAL	70
% de mujeres	34%
PERSONAL ADMINISTRATIVOS	58
% de mujeres	79%
PERSONAL PRODUCCION Y LOGISTICA	233
% de mujeres	32%
TOTAL	450

Empleados por tipo de contrato y género

	2021	
Contrato Indefinido	Hombres	248
	Mujeres	161
Contrato Temporal	Hombres	29
	Mujeres	12
Total	Hombres	277
	Mujeres	173

	2021	
Jornada Completa	Hombres	258
	Fijos	246
	Mujeres	164
	Fijos	155
Jornada Parcial	Hombres	19
	Fijos	2
	Mujeres	9
	Fijos	6
Total	Hombres	277
	Mujeres	173

*Para la confección de las Tablas representativas del Grupo se ha tenido en cuenta a cada persona como una unidad de medida independientemente del tipo de jornada.

Despidos por edad y género 2021*

	Hombres	Mujeres	Total
< 30 años	0	0	0
30-39 años	0	0	0
40-49 años	1	0	1
> 50 años	4	0	4

*Datos representativos de Indo Optical S.L

Despidos por género y categoría profesional 2021*

	Hombres	Mujeres
ALTA DIRECCION	1	0
PERSONAL TECNICO Y MANDOS INTERMEDIOS	0	0
PERSONAL COMERCIAL	2	0
PERSONAL ADMINISTRATIVOS		0
PERSONAL PRODUCCION Y LOGISTICA	2	0

*Datos representativos de Indo Optical S.L

Rotación 2021*

	% de Rotacion
Hombres	3,83
Mujeres	0

*Datos representativos de Indo Optical S.L

Número de horas absentismo*

	Horas Absentismo
Hombres	10.544
Mujeres	27.928

*Datos representativos de Indo Optical S.L

*Se han considerado para el cálculo de horas de absentismo las bajas médicas informadas por la mutua.

En Indo fomentamos la empleabilidad de personas con discapacidades por diferentes vías, que son contratación de empleados y contratación como proveedores habituales a centros especiales de trabajo (CET).

Todas las instalaciones de los diferentes centros de trabajo de Indo están habilitados y preparados para que personas con discapacidad puedan acceder.

Dentro de nuestro portfolio de productos comercializamos y fabricamos productos específicos y adaptados para dar respuesta a patologías que causan discapacidad visual o baja visión.

3.2.3. Organización en el trabajo

En las plantas productivas del Grupo Indo, se mantiene la actividad de forma continuada durante 6 días a la semana. Por lo tanto, determinados colectivos, generalmente lo que son clasificados como Mano de Obra Directa, trabajan por turnos. Esto no significa que no se trabaje en la rotación de turnos con el objetivo de facilitar en la medida de lo posible horarios laborales a necesidad especiales que puedan tener o solicitar los colaboradores.

Como política de Grupo se realizan medidas relacionadas con la conciliación de la vida profesional y

laboral, en aquellos puestos en los que es posible, como: flexibilidad horaria, jornadas intensivas, reducción de jornadas o adaptación del horario en determinadas circunstancias familiares.

3.2.4. Gestión de las relaciones laborales

En Indo la gestión de las relaciones laborales las desarrollamos de acuerdo con las legislaciones laborales y sindicales que rigen en cada entorno geográfico.

Con representación sindical en todos los centros de trabajo, negociamos aspectos relativos a las relaciones sindicales, laborales y contractuales de los empleados.

En la compañía velamos por un correcto cumplimiento y aplicación en los derechos laborables fundamentales establecidos y marcados por los convenios o ET en materias de respeto de la legislación laboral y sindical, políticas de no discriminación, seguridad y salud laboral, así como formación y desarrollo en materias claves.

La comunicación con nuestros colaboradores, así como con sus representantes son claves para afianzar relaciones abiertas y de confianza.

Se han implementado y establecido canales de comunicación bidireccionales para compartir

información relevante y actual del negocio.

Existen canales formales de comunicación entre empresa y colaborador, como son intranet local, encuesta de clima laboral, pantallas y paneles informativos.

3.2.5 Respeto de los Derechos Humanos

Indo cumple con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción en todas sus actividades empresariales.

Indo cumple con los principios de la Organización Internacional de Trabajo: la libertad de asociación, la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Indo tiene previsto llevar a cabo un análisis con objeto de identificar los impactos más relevantes en la cadena de suministro sobre la vulneración de los derechos humanos.

En 2021, Indo no ha recibido ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos.

3.2.5. Seguridad y Salud

Velar por la Salud y la Seguridad laboral de las personas trabajadoras es un objetivo permanente y esencial, por ello asume esta responsabilidad como prioritaria y se destinan esfuerzos para dotar a cualquiera de los diferentes puestos de trabajo y procesos productivos de la mayor seguridad y ergonomía.

Indo dispone de un servicio de prevención de acuerdo con la normativa laboral vigente. Además, existen procedimientos y normativa interna relacionada con la prevención de riesgos laborales entre las que destacan los planes de autoprotección en todos los edificios, las evaluaciones de riesgos y la planificación anual de las acciones.

Los objetivos generales en materia de prevención de riesgos laborales son:

- Cumplimiento de la legislación vigente de prevención de riesgos laborales y las condiciones de trabajo de los colaboradores.
- La reducción y eliminación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en todos los centros de trabajo.
- Desarrollar una cultura preventiva basada en la consideración de las personas.

Durante el 2021 se han realizado 35 formaciones a empleados en materia de seguridad y salud.

Indicadores de accidentabilidad 2021 (nº total de días perdidos por accidentes con baja)

	Hombres	Mujeres
No. De accidentes con baja (ex. In itinere)	1	5
No. de días perdidos por accidente con baja (excl. In itinere)	5	369
No. de fallecimientos (como resultado de un accidente laboral)	0	0
Índice fallecimiento	0	0
Índice frecuencia	33,19	30,33
Índice gravedad	0,47	2,66
Numero de enfermedades profesionales detectadas	0	0

**Datos representativos de Indo Optical S.L*

3.2.6. Gestión del Covid

Indo ha destinado importantes recursos para garantizar la salud y seguridad de las personas trabajadoras, siguiendo siempre las indicaciones del Ministerio de Sanidad. Así, la totalidad de la plantilla ha contado con elementos de higiene y prevención en cada puesto de trabajo, como gel desinfectante, papel y guantes, mascarillas y mamparas de metacrilato. También se han reforzado y ampliado los procesos de desinfección y limpieza de las zonas comunes de los diferentes centros de trabajo.

Desde el primer día de la pandemia, Indo decidió potenciar la flexibilidad de horarios, la conciliación y el trabajo no presencial durante el Estado de Alarma. Además, implantó una política de

protección especial de personal sensible al COVID-19, tanto para personas embarazadas como a personas trabajadoras que padecen enfermedades crónicas.

Posteriormente se diseñó un plan para garantizar la salud de las plantillas en su reincorporación tanto en los centros de trabajos productivos como en oficinas, con la premisa de velar por la salud de las personas que forman parte de Indo.

El conjunto de estas medidas, sumadas a la concienciación realizada en relación con la importancia de aplicar en cada momento la regla de las 3M en todos y cada uno de los centros de trabajo (mascarilla, distancia social e higiene de manos) ha permitido a Indo tener una baja incidencia de la transmisión.

3.2.7. Compromiso con la Conciliación Laboral y familiar, la igualdad y la diversidad.

El modelo de gestión de la compañía defiende y fomenta valores para el desarrollo personal y profesional. Por ese motivo, propicia una relación de respeto y confianza, en la que la tolerancia, la igualdad y la diversidad son valores que enriquecen.

Todo ello se refuerza con el Plan de Igualdad de la compañía, así como la adhesión al ODS 5 Igualdad de Género del Pacto Mundial de Naciones Unidas., que parte del compromiso de unas relaciones laborales basadas en la

igualdad, la calidad del empleo y el respeto por la diversidad.

La conciliación laboral y familiar/personal sigue siendo un reto en nuestra sociedad actual y desde Indo queremos contribuir a este cambio social.

La conciliación familiar/personal puede definirse como la posibilidad de compaginar las responsabilidades inherentes a un puesto de trabajo con el resto de las obligaciones/necesidades personales del trabajador/a. Por norma general, estas necesidades están relacionadas con la atención del hogar, la familia o cualquier otra persona que esté temporal o permanentemente a cargo del profesional. No obstante, para Indo conciliar también es dedicar tiempo al cuidado de uno mismo en todos sus ámbitos: personal, social y emocional.

Dicho de otro modo, la conciliación laboral y familiar es una situación de equilibrio entre los diferentes ámbitos de la vida del empleado: profesional, familiar y personal.

Asimismo, existe la posibilidad de flexibilidad horaria para adecuarla a sus necesidades familiares, sin implicar una alteración del número de horas trabajadas ni el salario.

La opción de acogerse de manera voluntaria a un día de teletrabajo es otra forma de fomentar la conciliación laboral y personal.

Número de personas con permiso maternidad/paternidad*

	Hombres	Mujeres
Permisos Maternidad/Paternidad	2	1

*Datos representativos de Indo Optical S.L

3.2.8. Formación para el crecimiento personal

Desde el 2020 Indo ha apostado por diseñar un plan de formación continuado dónde se potencia las habilidades y conocimientos de las personas trabajadoras, no solo para el desarrollo del presente y futuro del capital humano, sino el crecimiento sostenido de la compañía.

La política de formación implementada diferencia fundamentalmente entre la formación de las incorporaciones y aquella realizada para seguir desarrollando las capacidades de las personas que forman parte de Indo. Por otro lado, se distingue entre formación transversal para todas las personas y la específica en función de la actividad desempeñada.

La formación de las nuevas incorporaciones se inicia con un "Welcome", dónde durante las primeras semanas se les acerca una visión global de la compañía, de su actividad y de sus metas. Le permite entender las funciones a desempeñar por él y sus

compañeros, así como a conocer las líneas de reporte internas.



En el 2021 se realizaron 2863 horas de formación.

3.2.9. Comunicación

Indo Inside es la manifestación de la importancia que tiene para Indo la Comunicación Interna, vehículo de un lenguaje común, que potencia el compromiso, el sentimiento de pertenencia y la implicación de todos los profesionales que forman parte del Equipo Indo.

La gestión de la comunicación interna es uno de los pilares fundamentales para conseguir una cultura compartida y el reconocimiento de nuestros valores como propios, base de nuestro proyecto común.

Desde Indo se han potenciado y establecido herramientas de comunicación interna para potenciar el conocimiento de la compañía y

fomentar el sentimiento de pertenencia al Grupo, con:

- Staff meeting dónde miembros del equipo directivo presentan proyectos claves para la compañía
- Relanzamiento de la Intranet
- Canal Telegram
- Redes sociales
- Mailing.

3.3. Consumidores

Dentro de los procesos de la organización y de los grupos de interés, una pieza clave y estratégica para la organización son los Clientes y Consumidores.

Grupo Indo pone al servicio de los clientes y consumidores diferentes canales de comunicación, así como un equipo altamente cualificado de Atención al Cliente, de cara a dar soporte técnico, informar y/o solucionar cualquier incidencia o reclamación de producto, proceso o servicio.

La formación en productos y servicios en un sector tan tecnificado es una prioridad en la compañía, para ello Indo cuenta con un equipo de Servicios Profesionales formado por ópticos optometristas con una alta cualificación.

Durante el 2021 se han realizado:

- 451 cursos de Formación
- 6594 profesionales formados

Grupo Indo dentro de su sistema de gestión de productos sanitarios tiene establecidos mecanismos de vigilancia y notificación de incidentes a las agencias nacionales y europeas, con el fin de proteger la salud de los consumidores y usuarios de sus productos.

En la constante búsqueda de la excelencia, Indo analiza y establece focos de mejora para la gestión de incidencias y/o reclamaciones con el objetivo de reducirlas, mejorar los procesos, productos y servicios, para dar respuesta al mercado y mejorar la satisfacción del cliente.

Fruto de la gestión realizada la ratio de Quejas incidencias durante el 2021 se ha situado en el 0,72% en relación a las ventas.

Indo a través de los indicadores de Quejas e incidencias, obtiene información relevante respecto al mercado, esta información se completa con la realización de encuestas de satisfacción de Cliente (NPS, Net Promoter Score), que el Grupo Indo realiza periódicamente.

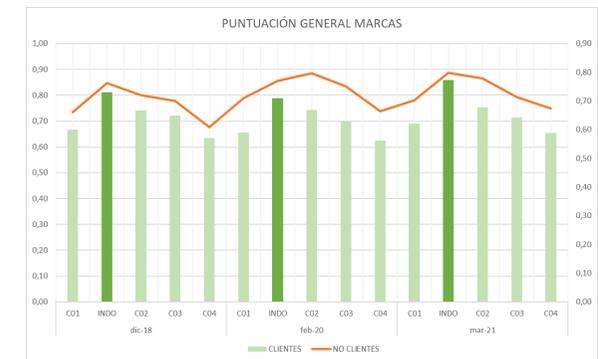
El alcance, diseño de los factores a medir y/o evaluar, son flexibles y variables en función de los aspectos que se pretendan evaluar.

El Grupo Indo considera un factor determinante y estratégico conocer la percepción que tiene el mercado del grupo, tanto en los clientes activos,

como en aquellos en los que no está presente. Otro parámetro necesario es conocer la valoración respecto al resto de los actores del Sector

La información obtenida a través de los diferentes estudios, encuestas de satisfacción y el análisis del mercado, es utilizado por Indo para definir procesos de mejora tecnológica, de producto, servicio y diseño e innovación en todas sus vertientes.

El último estudio de imagen de marca respecto al resto de los actores del sector, vemos una tendencia a la mejora de la percepción de la marca, en clientes activos y no activos.



3.4. Proveedores

Por el modelo de negocio de la compañía, Indo tiene diferentes tipologías de proveedores:

- Proveedores colaboradores de Instrumentos y bienes de equipo
- Proveedores de Materia Prima y Fabricación subcontratada
- Proveedores de Servicios

INDO dentro de su Sistema de Gestión tiene definido un Manual de Proveedores, que es el marco de referencia en los procesos de Homologación y validación de estos y se definen marcos de relación e indicadores de seguimiento.

Este Manual es revisado anualmente para adaptarlo a los nuevos requerimientos de la organización y/o requisitos legales.

Indo ha realizado en el 2021 evaluación de proveedores de Materias primas valorando diferentes aspectos técnicos relacionados con el producto y aprovisionamiento.

El promedio de valoración de esta evaluación ha sido durante el 2021 del 87%.

Respecto a los proveedores de equipos de óptica y oftalmología Indo ha realizado una revisión de aspectos regulatorios, valorando el nivel de Adaptación al Reglamento Europeo de Producto Sanitario (EU) 2017/745

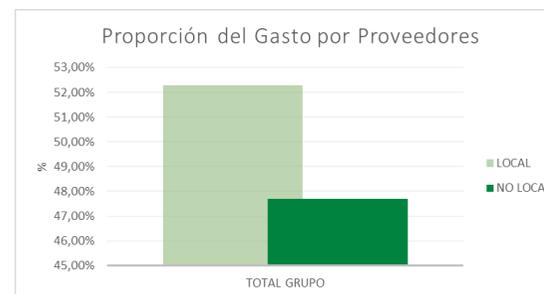
- 83% de los proveedores adaptados en 1er Semestre 2021
- 91% adaptados en el 2º Semestre.

Los proveedores que no se han adaptado a los nuevos requerimientos regulatorios, han sido discontinuados.

Por la tipología de los productos y servicios que suministra el grupo INDO, el mayor volumen de proveedores de materias primas y equipos son extranjeros (No locales)

INDO compensa, con la contratación, subcontratación y adquisición del resto de productos, servicios consumibles y materiales en proveedores Locales. Grupo Indo entiende como proveedores locales a los proveedores Nacionales de cada una de las zonas donde el grupo opera

La distribución y proporción del gasto respecto a proveedores Locales y no locales se muestra en la siguiente gráfica:



Indo se compromete durante el año 2022 a realizar una revisión integral de todo el sistema de evaluación de proveedores para mejorar la alineación

con los objetivos de desarrollo sostenibles.

Accionistas e Inversores Desde agosto de 2018, el accionista mayoritario de la compañía es Ergon Capital, un fondo de capital privado internacional que invierte en proyectos de crecimiento e internacionalización en toda Europa occidental. Desde la adquisición, Ergon Capital ha fomentado el crecimiento de la compañía a nivel nacional e internacional, la apuesta por la innovación de sus productos y ha ayudado a fortalecer las capacidades industriales de Indo. Ergon Capital desarrolla una estrategia de inversión a medio y largo plazo con la vocación de apoyar el crecimiento orgánico e inorgánico de manera sostenible.

3.5. Marco ético

En un marco de ética empresarial, Indo es empresa adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, consecuentemente con ello, se han desarrollado las políticas necesarias para dar cumplimiento a la normativa vigente, en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno.

La compañía desarrolló un Manual de Cumplimiento Normativo junto con un Código Ético enmarcado dentro del

programa de “Compliance” y de obligado cumplimiento por parte de todos quienes trabajan en Indo. El Compliance Corporativo es un sistema eficaz de gestión de riesgos que comprende las medidas necesarias para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua, destacando entre ellos la existencia de un canal de denuncias para la comunicación de cualquier potencial incumplimiento de las normas internas, gestionado de forma confidencialidad.

3.5.1. Principales riesgos

Aunque por la naturaleza de nuestro negocio no existen riesgos significativos asociados a la corrupción y el soborno, se enumeran a continuación los principales riesgos identificados y las recomendaciones para su adecuada gestión.

Riesgo de Blanqueo de Capitales

La Dirección Financiera es la responsable de evitar que se incurra en este tipo de riesgos que puedan suponer ocultar el origen ilícito de bienes.

- La empresa ha identificado y evaluado los riesgos por tipos de clientes, países, productos, servicios, operaciones y canales de distribución, tomando en

consideración todas las variables conocidas a su alcance.

- La compañía conoce y ha hecho extensiva al departamento financiero la normativa vigente al respecto.
- No se pueden recibir cantidades en efectivo de importe igual o superior a 1.000€. En este sentido los equipos comerciales de la compañía no pueden recibir efectivo para el pago de facturas.

Riesgo de Cohecho

Son responsables los departamentos comerciales de Lentas, Bienes de Equipo y de Compras de evitar que se puedan producir delitos de cohecho; las principales medidas de control previstas son:

- Conservar toda la documentación preparatoria y justificativa de la contratación con la Administración.
- Puesta en práctica la política sobre regalos u obsequios desarrollado a este efecto.
- La actividad aduanera relacionada con la importación y exportación de la compañía esta externalizada.
- Las actividades de mecenazgo y esponsorización se realizan de manera totalmente transparente y están debidamente documentadas y se realizan dentro

del marco de la política de responsabilidad social.

Riesgos de Corrupción en los Negocios:

La responsabilidad recae en los departamentos de Compras, Comercial y de Finanzas y se han definido las siguientes medidas de control:

- Puesta en práctica la política sobre regalos u obsequios desarrollado a este efecto
- Publicidad interna a la norma sobre el rechazo absoluto a cualquier acto de corrupción
- No se admiten pagos de facilitación
- Principio de transparencia en las invitaciones a eventos de entretenimiento. Estas invitaciones se admiten siempre y cuando no incluyan gastos “colaterales” indebidos.

Riesgos de Estafa:

La responsabilidad de evitar que se incurra en este tipo de delito es del departamento comercial y de compras; las medidas de control son:

- Promoción de una cultura de cumplimiento del código ético y corporativo de las normas sobre contratación y compras y sobre el uso de los sistemas de información.
- Auditoría Anual de la Cuentas de la sociedad

- Supervisión periódica de la utilización de tarjetas de crédito de empresa al servicio de los trabajadores

Riesgo de Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En relación con las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, véase sección 3.1.

En 2021, Indo no ha recibido ninguna denuncia significativa a través del canal descrito anteriormente.

3.6. Información Fiscal

Unidad de Negocio	Beneficios	Gasto (Impuestos sobre beneficios)
<i>PENASANDA</i>	<i>(1.965.552)</i>	<i>37.451</i>
<i>INDO OPTICAL</i>	<i>954.482</i>	<i>(355.293)</i>
<i>SEDOSA PORTUGAL</i>	<i>185.416</i>	<i>(93.620)</i>
<i>INDO MARROC</i>	<i>1.499.616</i>	<i>(758.835)</i>
<i>IO FRANCE</i>	<i>(118.891)</i>	<i>-</i>

4. COMPROMISOS MEDIOAMBIENTALES

4.1. General

La protección del medio ambiente desempeña un papel fundamental y prioritario para INDO.

En INDO consideramos el respeto al medio ambiente como una obligación con la sociedad; con nosotros mismos y con la sostenibilidad, para que las generaciones presentes y futuras tengan una Mejor Calidad de Vida.

En INDO nos comprometemos con la protección del medio ambiente y el estricto cumplimiento de las normativas legales, aplicando nuestra POLITICA MEDIOAMBIENTAL, con un firme compromiso, con la promoción del desarrollo sostenible y la gestión eficiente de los recursos naturales.

INDO dispone de un Departamento de Calidad Medioambiente y Regulatorio, desde el cual se gestionan los requisitos Medioambientales de la organización, proyectos de mejora, planes de minimización de residuos, aspectos regulatorios, mejoras de Calidad y Sistemas de Gestión.

INDO tiene definidos procesos y procedimientos para la realización anual de identificación y evaluación de aspectos ambientales, así como

indicadores de seguimiento, que permitan revisar la eficacia de las acciones realizadas por el Sistema de Gestión Ambiental.

Todos los procesos y procedimientos ambientales, los requisitos legales aplicables en función de la legislación Europea, Internacional, Nacional, de las CCAA y locales, son auditados anualmente a través de auditorías internas y Externas por Entidades Acreditadas.

INDO dispone de un seguro de Responsabilidad Medioambiental, para dar cobertura en caso de incidentes y/o accidentes que pudieran causar daños Medioambientales

Indo cuenta con los siguientes certificados:

ISO 9001:2015 Auditado por AENOR y con Certificado nº ER-0678/2010 (Valido hasta 24/06/2022) para los emplazamientos:

- Sant Cugat del Valles
- El Papiol
- Alcobendas



ISO 14001:2015 Auditado por AENOR y con Certificado nº GA-2010/0782 (Valido hasta 31/12/2022) para los emplazamientos:

- El Papiol



ISO 9001:2015 Auditado por Bureau Veritas y con Certificado nº 10691489 (Valido hasta 12/10/2022) para los emplazamientos:

- Tanger (Marruecos)



4.2. Políticas

4.2.1. Política de Calidad

El equipo humano que compone Indo tiene como objetivos y se compromete a:

- Asegurar la plena satisfacción de nuestros clientes, ajustándonos a sus necesidades y criterios.
- Cumplir con todos los requisitos legales, así como los impuestos por nuestros clientes, incluyendo también y los fijados en nuestro Sistema de Gestión Integrado.
- Rentabilizar las operaciones de prestación de sus servicios que sirvan para asegurar la sostenibilidad y futuro de la Empresa.
- MEJORAR DE FORMA CONTINUA la calidad de nuestros productos, procesos y servicios.

- MOTIVAR el desarrollo personal de nuestros colaboradores, en el ámbito técnico, profesional y humano.

Para tal fin, Indo orientará su gestión a:

- Promover la adhesión a iniciativas de mejora de la visión y la imagen de los clientes.
- Optimizar los procesos, productos y servicios para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.
- Introducir criterios de mejora continua en la relación con nuestros proveedores.
- La aportación adecuada de recursos para cumplir fielmente con los compromisos adquiridos.
- Tener en cuenta que la calidad en el producto y el servicio prestado es una de las bases del futuro de nuestra empresa.
- Crear el adecuado entorno de trabajo entre todos los colaboradores que fomente el compromiso con la Calidad, el Trabajo en Equipo, la Confianza y el Respeto mutuos, persiguiendo así implicación de cada empleado en esta Política.
- Detectar y documentar las desviaciones respecto al Sistema de Gestión de Calidad, analizando las causas, a fin de subsanar y evitar la aparición del defecto, actuando sobre ellas, mediante la utilización de los procedimientos de implantación de acciones correctivas y de mejora.
- Implementar una Mejora Continua de sus procesos, productos, servicios y de la capacitación de sus colaboradores.

La Dirección del Grupo Indo considera esta POLITICA DE CALIDAD como parte fundamental de su negocio, asegurando su difusión, comprensión y cumplimiento.

4.2.2. Política Medioambiental

INDO se compromete a utilizar en sus actividades criterios ambientales, estableciendo como fundamentales los siguientes principios:

- Compromiso con la protección del medio ambiente, potenciando su integración en los procesos de trabajo diario de la compañía, e incluyendo la prevención y control de la contaminación, mediante el uso de procesos, prácticas, materiales o productos que la eviten, reduzcan o controlen.
- Impulsar la mejora continua del sistema de gestión ambiental, encaminada a reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.
- Asegurar el cumplimiento estricto de toda la legislación y reglamentación vigente en materia ambiental.
- Fomentar la sensibilización y formación de nuestros empleados para la adopción de buenas prácticas ambientales en sus puestos de trabajo.
- Establecer y revisar los objetivos y metas ambientales, mediante el proceso de revisión anual a cargo de la alta dirección de la organización.
- Implantar esta política mediante su comunicación a todo el personal.

Promover el compromiso en la aplicación de estos principios a nuestros Proveedores, subcontratistas y otros colaboradores externos.

4.3. Riesgos y oportunidades

A partir de un análisis DAFO, se determinan las cuestiones externas e internas que pueden afectar al estado y funcionamiento de la Organización, y que por tanto pueden incidir en el desarrollo sostenible de la misma y de su entorno.

		FACTORES EXTERNOS	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS Acciones donde EXPLOTAMOS nuestras fortalezas aprovechando nuestras oportunidades	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS Acciones donde AFRONTAMOS nuestras amenazas, apoyandonos en nuestras fortalezas
	DEBILIDADES	ESTRATEGIAS REORIENTACION Acciones donde CORREGIMOS las debilidades aprovechando nuestras oportunidades	ESTRATEGIAS SUPERVIENCIA Acciones en las cuales decidimos MANTENER nuestra situación actual

Se identifican cuestiones externas (Debilidades y fortalezas) que incorporan factores como:

- situación política
- competidores
- cambios legislativos
- disponibilidad de recursos naturales, etc.

y cuestiones internas (amenazas y oportunidades), con factores como:

- actividades
- productos y servicios
- recursos disponibles
- conocimiento de la Organización.

Los principales aspectos ambientales identificados son:

- Vertidos accidentales
- Consumo de agua
- Residuos industriales.

Anualmente Indo realiza simulacros de accidentes ambientales, con el fin de tener los equipos de intervención entrenados para minimizar los riesgos de vertidos accidentales.

Indo actualmente está realizando estudios para la reutilización de aguas residuales con sistemas de depuración, con el objetivo de minimizar los consumos de agua.

Respecto los residuos industriales, a través del Departamento de Innovación se están estudiando proyectos de economía circular, para la revalorización de dichos residuos.

Durante el 2021 no se han recibido multas o penalidades por incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.

4.4. Usos sostenibles de los recursos

Indo en el desarrollo de su actividad consume materias primas y energía. En los últimos años se han realizado inversiones en los centros productivos para minimizar consumos energéticos y reducir el volumen de residuos industriales.

El principal residuo generado y desechado en el proceso productivo de Indo, son los restos de las lentes fabricadas (viruta de polímero orgánico). En el año 2020, se realizó una instalación en el Centro de Producción de El Papiol, para desecar y compactar dicho residuo, con el objetivo de reducir las Tn de residuos generadas anualmente.

En el año 2021, Indo ha realizado un estudio de minimización de residuos especiales y se han establecido objetivos y planes de minimización. Este estudio se realizará cada 4 años. Los objetivos definidos en el 2021 fueron:

- Reducción del 1% anual Código LER 070301 (líquidos de limpieza y licores madre acuosos)
- Reducción del 1% anual Código LER 150110 (envases contaminados).

Durante el año 2020 con la implantación del proyecto PIP, se procedió a instalar iluminación Led y maquinaria más eficiente energéticamente, lo que supone una reducción de consumo energético.

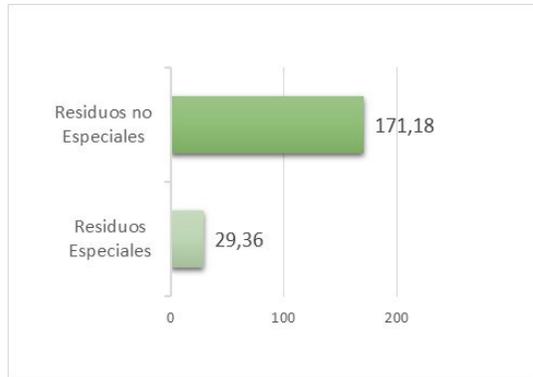
A continuación, se presentan los principales indicadores sobre el uso sostenible de los recursos:

2021

Consumo energético (Kwh)	3.649.921
Consumo Agua (m ³)	23.936
Consumo Materia Prima (Tn)	95

Residuos Generados y su gestión:

Durante el año 2021, se han generado y gestionado en el proceso de producción de Indo 201 Tn de residuos, el 85% de ellos no peligrosos

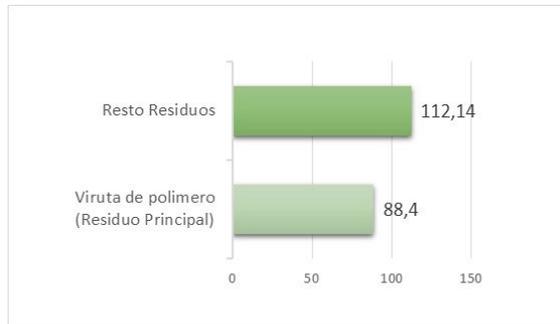


ubicados en España para los Alcances 1 y 2:

1.013.73 tCO₂eq

INDO se compromete a continuar en la mejora de la medición de los valores de huella de Carbono y a realizar proyectos de reducción y compensación con el objetivo de reducir gradualmente sus emisiones.

El residuo principal (viruta de polímero orgánico) representa el 44% del total de residuos generados:



Emisiones:

Indo durante el año 2021, ha iniciado la recopilación de datos para la medición de la huella de carbono, con el objetivo de: Medir, reducir y compensar.

Emisiones del año 2021 para la actividad realizada en los emplazamientos

5. Índice Contenido GRI

Estándar GRI	Descripción	Contenido	Sección
GRI 102	Contenidos generales (General Disclosures) 2016	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.2
		GRI 102-4 Localización de las actividades	1.2
		GRI 102-6 Mercados Servidos	1.2
		GRI 102-7 Dimensión de la organización	3.2.2
		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	3.2
		GRI 102-9 Cadena de suministro	3.4
		GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	4
		GRI 102 -13 Afiliación a asociaciones	3.1
		GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	3;4
		GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.5
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	4.1
		GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	4.1
		GRI 102-31 Evaluación temas económicos, ambientales y sociales	4.1
		GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	3.2.5
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativos a sindicatos y negociación colectiva)	3		
GRI 103	Enfoque de gestión (Management Approach) 2016	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3;4
		GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3;4

GRI 202	Presencia en el mercado (Market Presence) 2016	GRI 202 -1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No se procede a detallar datos de remuneraciones por motivos de confidencialidad
GRI 203	Impactos económicos indirectos (Indirect Economic Impacts) 2016	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.1; 3.2; 3.4
GRI 204	Prácticas de adquisición (Procurement Practices) 2016	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.4
GRI 205	Anticorrupción (Anti-corruption) 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	No se han llevado a cabo operaciones en 2021 con riesgos relacionados con corrupción
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	3.5
GRI 207	Fiscalidad (Tax) 2019		

GRI 207-4. Beneficios antes de impuestos (fuente: estados financieros auditados)	3.6
GRI 207-4 Impuestos sobre beneficios (fuente: estados financieros auditados)	3.6

GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno fuente: estados financieros auditados)	No se ha recibido asistencia financiera en el año 2021
--	--

GRI 301	Materiales (Materials) 2016	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	4.4
---------	-----------------------------	--	-----

GRI 302	Energía (Energy) 2016	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	4.4
		GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización	4.4
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	4.4

GRI 303	Agua y efluentes (Water and Effluents) 2018	GRI 303-5 Consumo de agua	4.4
---------	---	---------------------------	-----

GRI 304	Biodiversidad (Biodiversity) 2016	GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	N/A
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	N/A
		GRI 304- 3 Hábitats protegidos o restaurados	N/A

GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

N/A

GRI 305 Emisiones (Emissions) 2016

GRI 305-1 Emisiones directas de GEI

4.4

GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía

4.4

GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI

Indo, durante el año 2021, ha iniciado la recopilación de datos para la medición de la huella de carbono, con el objetivo de: medir, reducir y compensar.

GRI 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas

N/A

GRI 307 Cumplimiento ambiental (Environmental Compliance) 2016

GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)

4.3

GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores (Supplier Environmental Assessment) 2016

GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

Por el momento no se han establecido los mecanismos para el seguimiento de este dato

GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Por el momento no se realizan estudios sobre los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro

GRI 401 Empleo (Employment) 2016

GRI 401-1 b) Número total de despidos y la tasa de rotación de personal durante el período objeto del informe. Segregar por sexo, edad y clasificación profesional.

3.2.2

GRI 401-3 Permisos parentales

3.2.7

GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo (Occupational Health and Safety) 2018

GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 403 v.2018 Salud y Seguridad)

3.2.5

GRI 403-9 v.2018 Lesiones por accidente laboral

3.2.5

GRI 403-10 v.2018 Dolencias y enfermedades profesioanles

3.2.5

GRI 404 Formación y enseñanza (Training and Education) 2016

GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado

3.2.8

GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas

3.2.8

GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades (Diversity and Equal Opportunity) 2016	<p>GRI 405-1 b) El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo y grupo de edad</p> <p>GRI 405-2 Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional y su evolución</p>	3.2.2	No se procede a detallar las remuneraciones medias y su evolución por motivos de confidencialidad
GRI 406	No discriminación (Non-discrimination) 2016	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.2.5	
GRI 407	Libertad de asociación y negociación colectiva (Freedom of Association and Collective Bargaining) 2016	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		No se han identificado proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
GRI 201	Trabajo infantil (Child Labor) 2016			N/A

GRI 409	Trabajo forzoso u obligatorio (Forced or Compulsory Labor) 2016	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado operaciones y proveedores con riesgos significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
GRI 411	Derechos de los pueblos indígenas (Rights of Indigenous Peoples) 2016	GRI 411-1 Derechos de los pueblos indígenas	N/A
GRI 412	Evaluación de derechos humanos (Human Rights Assessment) 2016	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Por el momento no se han realizado revisiones ni evaluaciones del impacto sobre Derechos Humanos
		GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	N/A
GRI 413	Comunidades locales (Local Communities) 2016	GRI 413- 1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.1
		GRI 413- 2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales	La organización no realiza operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales

GRI 414	Evaluación social de los proveedores (Supplier Social Assessment) 2016	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Por el momento no se han establecido los mecanismos para el seguimiento de este dato
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Por el momento no se han realizado estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor
GRI 415	Política pública (Public Policy) 2016	GRI 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	La organización no realiza ninguna contribución a partidos y/o representantes políticos
GRI 416	Salud y seguridad de los clientes (Customer Health Safety) 2016	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3.3
		GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	3.3
GRI 417	Marketing y etiquetado (Marketing and Labeling) 2016		

GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

3.3

GRI 418 Privacidad del cliente (Customer Privacy) 2016

GRI 418-1 Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes

No se ha recibido ninguna denuncia relacionada con brechas de privacidad ni pérdidas de datos de clientes

GRI 419 Cumplimiento socioeconómico (Socioeconomic Compliance) 2016

GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

No se han producido incumplimientos de este tipo