



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015



Desarrollo e Inversión Inmobiliaria



INTRODUCCIÓN

SERVICIOS



Somos una empresa del sector inmobiliario creada en 1995 para atender a Pemex y sus subsidiarias y filiales en la solución de sus necesidades inmobiliarias no vinculadas directamente a la actividad productiva. En el contexto de la Reforma Energética, III Servicios se replantea como una empresa con capacidad especializada de inversión, proyecto y desarrollo en el mercado inmobiliario, orientada a la generación de valor y a brindar soluciones inmobiliarias a la medida de los requerimientos de sus clientes.

GOBIERNO CORPORATIVO

Actualmente IIIISA y TIS cuentan (cada una) con un Consejo de Administración como órgano de gobierno conformados por diez consejeros (los mismos para ambas empresas). El mando de la administración recae respectivamente en un Gerente General y un Director, y ambos cargos convergen en una sola persona.

El Consejo de Administración se integrará por al menos 2 (dos) Consejeros Propietarios, que serán nombrados por la Asamblea de Accionistas. Los Consejeros Propietarios propondrán por escrito a la Asamblea de Accionistas, a sus suplentes, que en su ausencia asistirán a las sesiones del Consejo de Administración. En ausencia del Presidente, su Suplente presidirá las sesiones del Consejo y a falta de éste el Consejero Propietario que corresponda de conformidad con el orden de designación. Los miembros del Consejo podrán ser asistidos de los asesores que estimen necesarios para el mejor desarrollo de sus actividades. De igual forma la Asamblea podrá nombrar invitados permanentes al Consejo, los que tendrán voz pero no voto en las decisiones que tome ese Órgano de Gobierno.

COMITÉS DEL CONSEJO, COMPOSICIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONES

El Órgano de Administración podrá crear comités de apoyo para:

- a) Delegar funciones específicas con el objeto de hacer más eficiente el proceso de toma de decisiones,
- b) Asesorar e informar al Órgano de Administración, para que desarrolle con efectividad su función de supervisión y mejore en el ámbito correspondiente, la calidad de sus decisiones, y por su parte, el Órgano de Administración en todo momento será responsable de supervisar, controlar y evaluar los resultados de los comités de apoyo y se asegurará que los integrantes de éstos no tengan conflictos de intereses.
- c. Procesos de consulta al Consejo de Administración, sesiones ordinarias y extraordinarias, reglamento de sesiones
- d. Políticas para prevención del Conflicto de interés y gestión de riesgos
- e. Funciones y atribuciones del Consejo

El Órgano de Administración tendrá entre otras las siguientes atribuciones:



- a) Autorizar y actualizar la misión, visión y el plan de negocios de la Sociedad.
- b) Aprobar la estructura organizacional de la Sociedad de acuerdo a las necesidades para su operación, y las modificaciones a la misma.
- c) Otorgar y revocar poderes.
- d) Aprobar los programas operativo y financiero o cualquier otro que se someta a su consideración y presupuestos de la Sociedad, así como sus modificaciones.
- e) Crear los comités que estime necesarios, así como definir los criterios y periodicidad bajo los cuales dichos comités de ser el caso, presenten informes respecto de su gestión.
- f) Nombrar y remover al Director de la Sociedad.
- g) Nombrar y remover a propuesta del Director a las personas que ocupen cargos con la jerarquía administrativa inmediata inferior a la de aquél.
- h) Aprobar la fijación de sueldos y prestaciones.
- i) Informar de su gestión a la Asamblea.
- j) Aprobar y proponer la constitución de nuevas empresas, así como las propuestas de participación en otra sociedad, para su presentación y autorización de la Asamblea.
- k) Someter a la autorización de la Asamblea de Accionistas la fusión, escisión, disolución o liquidación de la Sociedad; -l) Aprobar, en la última sesión ordinaria de cada año, su calendario de sesiones ordinarias para el año siguiente.
- l) Aprobar los lineamientos que deberá seguir la administración de la Sociedad para la autorización de los proyectos de inversión, contrataciones, inversiones financieras, financiamientos y capitalización de la misma.
- m) Aprobar los mecanismos internos para supervisar el cumplimiento de los lineamientos de control interno de la Sociedad.
- n) Analizar las necesidades de flujo de efectivo y proponer a la Asamblea, el destino de las utilidades, considerando en su caso, el cumplimiento de las disposiciones que resulten aplicables a las utilidades de la Sociedad.
- o) Aprobar planes de contingencia y continuidad del negocio.
- p) Analizar y aprobar los informes que rinda el Director de la Sociedad, con la intervención que corresponda a los Comisarios cuando así se requiera y, en su caso, someterlos a la consideración de la Asamblea;
- q) Establecer los criterios para la ejecución y autorización de operaciones entre partes relacionadas, así como analizarlas, vigilarlas y evaluarlas.
- r) Aprobar y evaluar, por sí o a través de sus comités respectivos, las estrategias, políticas y lineamientos que le presente el Director, entre otros, relativos a:
 - 1) Identificación, administración y control de los riesgos a que está sujeta la Sociedad;
 - 2) Recursos humanos y compensaciones;
 - 3) Estándares de operación,
 - 4) La promoción sobre la revelación de hechos indebidos y de protección a informantes.
- s) Convocar a Asamblea General de Accionistas cuando sea necesario, así como ejecutar sus resoluciones.
- t) Fijar y ajustar los precios y tarifas de los bienes y servicios que produzca o preste la Sociedad.
- u) Aprobar anualmente previo informe del o los Comisarios y dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Sociedad y autorizar la publicación de los mismos.
- v) Aprobar las normas y/o bases para cancelar adeudos a cargos de terceros y a favor de la Sociedad cuando fuere notoria la imposibilidad práctica de cobro.
- w) Aprobar las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Sociedad requiera para la prestación de sus servicios
- x) Cualquier otra que determine necesaria para la administración, operación y cumplimiento del objeto de la Sociedad.

PROCESOS DE NOMBRAMIENTO

El Órgano de Administración podrá nombrar delegados para la ejecución de actos concretos. A falta de designación especial, la representación corresponderá al Presidente del Consejo o al propio Administrador Único, según sea el caso.

El Órgano de Administración podrá designar a las personas que fungirán como Secretario y Prosecretario del Consejo de Administración, quienes podrán ser miembros del mismo, personal de la Sociedad o ajenas a ésta.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL DIRECTOR GENERAL DELEGADAS POR EL CONSEJO

La Sociedad podrá tener un Director, que será nombrado por el Órgano de Administración, quien en el desempeño de su encargo tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- a) Administrar y representar legalmente a la Sociedad, en los términos establecidos por las Leyes aplicables, con las más amplias facultades para actos de dominio, administración, pleitos y cobranzas, incluso los que requieran autorización, poder o cláusula especial en términos de las disposiciones aplicables, incluyendo la representación patronal y facultades necesarias en materia laboral; para otorgar y suscribir toda clase de títulos de crédito, con cualquier carácter, en términos del artículo 9o de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito con facultades para girar, aceptar, endosar, avalar, protestar, emitir y suscribir; para formular querrelas en casos de delitos que sólo se pueden perseguir a petición de parte afectada; para otorgar perdón; para ejercitar y desistirse de acciones judiciales y administrativas, inclusive en el juicio de amparo; para comprometerse en árbitros y transigir; para emitir, avalar y negociar títulos de crédito, así como para otorgar y revocar toda clase de poderes generales o especiales similares a los de él;
- b) Ejercer los derechos corporativos en las empresas en las que la Sociedad tenga participación accionaria, de conformidad con lo establecido por el Consejo de Administración;
- c) Proponer al Órgano de Administración el nombramiento o remoción de las personas que ocupen cargos con la jerarquía administrativa inmediata inferior a la de él, así como la fijación de sueldos y demás prestaciones de todo el personal de la Sociedad.
- d) Nombrar al personal que la Sociedad requiera para su operación, con excepción de los reservados al Órgano de Administración;
- e) Ejecutar los acuerdos y decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea de Accionistas;
- f) Formular y presentar para autorización del Órgano de Administración el Plan de Negocios y el programa operativo y financiero anual de trabajo;
- g) Autorizar los pagos extraordinarios, en efectivo o en especie que otorgue la Sociedad en términos de la normatividad aplicable;
- h) Administrar el patrimonio de la Sociedad conforme a las políticas y autorizaciones que al efecto emita el Órgano de Administración o la Asamblea de Accionistas;
- i) Suscribir los contratos colectivos o individuales que regulen las relaciones laborales de la Sociedad con sus trabajadores, en su caso, esta función podrá ser delegada conforme lo dispongan los poderes generales o especiales que se otorguen;
- j) Asimismo, expedirá y adecuará los Manuales de Organización, de Procedimientos, Disposiciones, Políticas, Criterios y Lineamientos internos de la Sociedad, que sean necesarios para su mejor operación y el desarrollo de sus actividades;
- k) Establecer los métodos que permitan el óptimo aprovechamiento de los bienes muebles e inmuebles de la Sociedad;

- l) Constituir, disolver y determinar las funciones de grupos de trabajo o comisiones asesoras que se requieran para el cumplimiento del objeto de la Sociedad, así como dictar las bases para su funcionamiento;
 - m) Presentar al Órgano de Administración un informe anual sobre el desempeño de la Sociedad, incluido el ejercicio de los presupuestos de ingresos y egresos y los estados financieros correspondientes. El informe y los documentos de apoyo contendrán un análisis comparativo sobre las metas y compromisos establecidos en el Plan de Negocios con los resultados alcanzados;
 - n) Someter en su caso, a aprobación del Órgano de Administración, la fusión, escisión o liquidación de la Sociedad;
 - o) Informar al Órgano de Administración de la Sociedad de todos aquellos acontecimientos que puedan influir en la marcha de la Sociedad;
 - p) Presentar informes periódicos sobre el estado que guarda la Sociedad que contendrán las actividades o decisiones de la administración y dirección de conformidad con lo que el propio Órgano de Administración defina;
- Las facultades y obligaciones antes señaladas podrán ser limitadas o ampliadas por la Asamblea de Accionistas o por el Órgano de Administración, al momento de realizar el nombramiento correspondiente. No será necesario que el Director, y demás empleados, caucionen su manejo.

POLÍTICAS DE RETRIBUCIÓN A LOS CONSEJEROS

Para determinar la remuneración de los consejeros se celebró una Asamblea General Ordinaria de Accionistas de la empresa, presidida por el Director Corporativo de Administración y Servicios de Petróleos Mexicanos, de conformidad con el artículo 14 fracción VII, del Estatuto Orgánico de Petróleos Mexicanos, toda vez, que tiene la función de ejercer los derechos corporativos de la Empresa.

Los accionistas por mayoría de voto aprobaron después de un intercambio de opiniones y de conformidad con el artículo 181, fracción III de la Ley General de Sociedades Mercantiles y décimo tercero de los Estatutos Sociales de la Empresa, que la Administración de la Sociedad cubra a los consejeros independientes un honorario de \$30,000.00 (treinta mil pesos 00/100 M.N.) por cada sesión ordinaria y/o extraordinaria en la que hayan participado en el ejercicio 2015.

Así mismo, de conformidad con el artículo 181, fracción III de la Ley General de Sociedades Mercantiles y décimo tercero de los Estatutos Sociales de la Empresa, se aprobó que la Administración de la sociedad cubriera al Comisario de Pemex Desarrollo e Inversión Inmobiliaria, S.A. de C.V., y de su empresa filial I.I.I. Servicios, S.A. de C.V., un honorario de \$ 30, 000.00 (treinta mil pesos 00/100 M.N.) por cada sesión ordinaria y/o extraordinaria en la que haya participado durante el ejercicio 2015 cubriéndose en un solo pago en caso de que se lleven a cabo dos sesiones el mismo día.

FILOSOFÍA CORPORATIVA

MISIÓN

Consolidarse como empresa líder inmobiliaria y de servicios relacionados dentro de la industria petrolera mexicana.

RAZÓN DE SER

Maximizar el valor del patrimonio de la empresa y de los bienes secundarios de Pemex. En cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Comité de ética de PETRÓLEOS MEXICANOS, se difundió el Código de Ética Código de Conducta de Petróleos Mexicanos, sus empresas productivas subsidiarias y empresas filiales, los cuales son de observancia obligatoria para los empleados de esta empresa en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Las líneas de acción en las que se han agrupado los objetivos y estrategias de Pemex y en las que por lo tanto IISA y TIS se enfocarán son:

Crecimiento con eficiencia: mejora del desempeño actual de todas las operaciones al optimizar la inversión, el gasto de operación y los recursos humanos para alcanzar un desempeño competitivo.

Responsabilidad corporativa: acciones para cumplir con la sociedad, mejorar el desempeño ambiental e incorporar criterios para el desarrollo sustentable en las decisiones de negocio con el fin de fortalecer la relación con los grupos de interés.

Modernización de la gestión: adquisición de las competencias requeridas y desarrollo tecnológico enfocadas en el logro de resultados, promoción de la eficiencia de los procesos de negocio y ejecución de proyectos, fomento de la proveeduría nacional y evaluación de oportunidades internacionales para dar soporte a los objetivos de negocio.

VALORES

- Calidad
- Colaboración
- Transparencia
- Honestidad
- Innovación



CAPÍTULO 2

MODELO DE NEGOCIO

El desarrollo inmobiliario es el medio más importante para modernizar y transformar a las ciudades y uno de los motores más importantes de la economía de nuestro país. El desarrollo urbano ordenado permite dotar al territorio de las condiciones necesarias de equidad, sustentabilidad y calidad de vida. Las grandes ciudades tienden cada vez más a la construcción de proyectos integrales más complejos que incluyan la mezcla de usos de oficinas, vivienda, comercio, hoteles y entretenimiento.

Hoy en día, existe demanda inmobiliaria de espacios diseñados adecuadamente, con tecnología de vanguardia en las distintas ramas del sector. De acuerdo con especialistas del ramo, la reforma energética propiciará una demanda de alrededor de 1.5 millones de metros cuadrados de espacios de oficinas, centros comerciales y espacios industriales en los próximos cuatro años (Fuente: JLL y Softec).

La estrategia inmobiliaria asociada al desarrollo de Pemex consiste en crear infraestructura urbana social y de servicios que complemente las obras estratégicas en los focos de inversión, de modo que funja como un vehículo de desarrollo en beneficio de los habitantes, con la consecuente mejora de la imagen de Pemex en la comunidad.

El desarrollo inmobiliario debe basarse en la formulación de estrategias para proyectos claves y desarrollos, de manera alineada con la generación de valor, los ejes de responsabilidad social y ambiental, y en coordinación con diversas instancias de gobierno. Las oportunidades de mercado se ubican en las regiones donde Pemex enfocará sus inversiones.

Otros aspectos complementarios considerados como oportunidades para la generación de valor mediante el desarrollo inmobiliario, son el interés de algunos clientes y socios, así como la subutilización de bienes inmuebles del patrimonio de Pemex y organismos subsidiarios.

Las características específicas del mercado inmobiliario, hacen indispensable que los estudios de mercado se realicen por proyecto, no de manera genérica, debido a que por su naturaleza los activos no son reubicables y cada plaza y proyecto tienen condiciones propias.

Las actividades de IISA y TIS pueden sintetizarse de la siguiente manera:

Servicios de administración integral de inmuebles (SAI) Consiste en la oferta de servicios de arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles, ya sean para usos no industriales como casas, departamentos u hoteles, o bien para usos administrativos o de soporte a la actividad productiva como oficinas, archivos, bodegas o estacionamientos. Los inmuebles pueden incluir servicios complementarios como mantenimiento, limpieza, vigilancia y conectividad, entre otros, a la medida de las necesidades específicas de los clientes.

Servicios de ingeniería y supervisión (SIS) Se centra en brindar servicios profesionales y de supervisión como preparación de especificaciones técnicas, términos de referencia y bases para elaboración de proyectos ejecutivos, arquitectónicos y de ingenierías; levantamientos topográficos y cartográficos; presupuestos y estimaciones; procesos de adquisiciones, contratación y supervisión para proyectos de edificación y desarrollos inmobiliarios.

Promoción de proyectos y desarrollos inmobiliarios (PPDI) Se orienta a detectar y aprovechar oportunidades de desarrollo inmobiliario vinculadas con las necesidades del mercado y asociadas al desarrollo petrolero, de manera que se dé respuesta a la demanda generada por los grandes

proyectos de las subsidiarias en los focos de inversión. La empresa tiene capacidad técnica para coordinar, evaluar viabilidad, elaborar estudios y manifestaciones de impacto, alinear con planes de desarrollo urbano y uso del suelo, así como cabildear y gestionar autorizaciones y permisos, todo con el fin de concretar la construcción de los proyectos.

COBERTURA O MERCADO

Desarrollo Inmobiliario

- Identificación de predios susceptibles de ser desarrollados.
- Oportunidades de negocio y esquemas de asociación.
- Instrumentos financieros y de capitalización.
- Vinculación de oferta y demanda.

Administración Inmobiliaria

- Identificación de necesidades y diseño de soluciones a la medida.
- Provisión de servicios en inmuebles: mantenimiento, limpieza, mobiliario, vigilancia, comunicaciones.
- Oferta de arrendamiento con o sin servicios en los focos de inversión y las regiones petroleras.

Servicios especiales

- Proyectos arquitectónicos y de ingenierías.
- Supervisión de obra.
- Estudios económicos, avalúos, presupuestos y estimaciones.
- Alineación con planes de desarrollo urbano y uso del suelo.
- Gestión de autorizaciones y permisos.
- Derechos de vía.
- Levantamientos topográficos, estudios técnicos y regularización jurídica inmobiliaria.

Desempeño económico Balance de resultados Conducta ética y prevención de la corrupción

El Programa Anual de Trabajo (PAT) 2015, quedó integrado por 6 auditorías con una fuerza de trabajo de 135 semanas-hombre, de las cuales 20 semanas-hombre se destinaron para seguimiento de observaciones.

En el primer trimestre del 2016, el Órgano Interno de Control (OIC) en I.I.I. Servicios, S.A. de C.V., dio cumplimiento a su Programa Anual de Auditoría (PAA) en un 100%, como se detalla a continuación:

Trimestre	Programado	Acumulado	Realizado	Acumulado
1	1	1	AUDITORÍA 100%	100%

Auditoría interna

Al periodo que se reporta, el Órgano Interno de Control (OIC) concluyó la auditoría practicada, determinado cuatro observaciones.

Auditorías concluidas en el 1er. trimestre

Instancia	Rubro	Observaciones
OIC	Adquisiciones	4
Total	1	4

Al inicio del primer trimestre de 2015, se tenía un inventario de 24 observaciones, 18 del OIC y 6 del Auditor Externo, de las cuales se solventaron 8 correspondientes al OIC y 5 del Auditor Externo; quedando en seguimiento 11 de ellas; asimismo, se generaron en el trimestre mencionado, 2 nuevas observaciones por parte del Auditor Externo y 4 determinadas por este Órgano Interno de Control, por lo que resulta un inventario final de 17 observaciones en proceso de atención, descritas en la forma siguiente:

Gestión de observaciones por instancia fiscalizadora al 1er. trimestre de 2015

	Iniciales	Generadas	Solventadas	Total
Auditoría Superior de la Federación	-	-	-	0
Órgano Interno de Control	18	4	8	14
Auditor Externo	6	2	5	3
Unidad de Control y Auditoría a Obra P.	-	-	-	-
Cotraloría Interna S.F.P	-	-	-	-
Saldo al 1er. trimestre	24	6	13	17

Las 17 observaciones que se encuentran en el inventario, al cierre del primer trimestre de 2015, se distribuyen de la manera siguiente: 9 corresponden a la Gerencia Jurídica y 8 a la Gerencia de Administración y Finanzas, de las cuales 3 fueron determinadas por el Despacho de Auditoría Externa.

Las 17 observaciones pendientes de solventar, de acuerdo con su antigüedad, se detallan a continuación.

Antigüedad de las Observaciones por Instancia Fiscalizadora al 1er. Trimestre de 2015

	2014	2015	Total
Auditoría Superior de la Federación	0	0	0
Órgano Interno de Control	10	4	14
Auditor Externo	1	2	3
Unidad de Control y Auditoría a Obra P.	-	-	-
Cotraloría Interna S.F.P	-	-	-
Saldo al 1er. trimestre	11	6	17

Sanción a Proveedores

Antigüedad	Expedientes 4to. Trim/2014	Expedientes Recibidos 1er. Trim/2015	Expedientes Concluidos 1er. Trim/2015	Expedientes en proceso 2do. Trim/2015
Adquisiciones				
Servicios	4	1	1	5
Obra Pública				
Obra Pública-Menor				
Todos	4	1	1	5

Quejas y Denuncias

	Expedientes 4to. Trim/2014	Expedientes Recibidos 1er. Trim/2015	Expedientes Concluidos 1er. Trim/2015	Expedientes en proceso 2do. Trim/2015
Declaración Patrimonial	16	5	19	2
Diversos Asuntos	18	2	9	11
Todos	34	7	28	13

CAPITAL HUMANO

75

MUJERES

155

HOMBRES

Región	Número de personas	Hombres	Mujeres
Baja California Sur	11	9	2
Ciudad del Carmen	10	7	3
Ciudad de México	148	94	54
Hidalgo	2	1	1
Nuevo León	1	1	-
Oaxaca	2	2	-
Guanajuato	1	1	-
Tabasco	32	24	8
Veracruz	20	13	7
Tamaulipas	3	3	-

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

Como empresas Filiales no paraestatales de Petróleos Mexicanos: Instalaciones Inmobiliarias para Industrias, S.A. de C.V. e I.I.I. Servicios, S.A. de C.V., cuentan con el Procedimiento para la compra de bienes y contratación de arrendamientos, servicios, obras y servicios de obra, documento que sirve como guía para llevar a cabo las compras de bienes, así como las contrataciones de arrendamientos, servicios, obras y servicios de obra, de acuerdo con el objeto social de cada empresa, que les permitan mantener su operación, la prestación de sus servicios y cumplir con sus obligaciones con sus clientes.

En esta tesitura, por la importancia que reviste mantener la continuidad de la operación de las citadas empresas, así como los servicios que prestan a sus clientes, con el fin de no afectar ni interrumpir dicha operación, es menester que hasta en tanto el Consejo de Administración de Petróleos Mexicanos emita las políticas a que se refiere el primer párrafo del artículo 1 transcrito, las contrataciones que realicen IIISA y TIS en dichas materias, se lleven a cabo de tal manera que se garantice la eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia y honradez en la administración, manejo y ejercicio de los recursos de las empresas y se aseguren las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad.

Para ello, el "Procedimiento para la compra de bienes y contratación de arrendamientos, servicios, obras y servicios de obra" tiene la finalidad de servir como guía general para que IIISA y TIS, lleven a cabo la compra de bienes y contratación de arrendamientos, servicios, obras y servicios de obra, según sea el caso, hasta en tanto el Consejo de Administración de Petróleos emita las políticas a que se refiere el primer párrafo del artículo 1 de las Disposiciones Generales en materia de Contratación para Petróleos Mexicanos y sus Empresas Productivas Subsidiarias, aplicables a sus empresas filiales.

Así mismo, con el objeto de contribuir al cumplimiento de lo dispuesto en el "Procedimiento para la compra de bienes y contratación de arrendamientos, servicios, obras y servicios de obra" autorizado por el Consejo de Administración de Instalaciones Inmobiliarias para Industrias, S.A. de C.V., conforme al Acuerdo del 22 de julio de 2015 se emitió la Guía para el Proceso de Compra de Bienes y Contratación de Arrendamientos, Servicios, Obra y Servicios de Obra, como instrumento de consulta y apoyo, en el cual se describen de manera secuencial y lógica las distintas operaciones relativas a las modalidades de compra de bienes y contratación de arrendamientos, servicios, obras y servicios de obra, realizados por Instalaciones Inmobiliarias para Industrias, S.A. de C.V. e I.I.I. Servicios, S.A. de C.V.

PERSONAL DE ESTRUCTURA

120

Hombres

74

Mujeres

46

PERSONAL EVENTUAL

110

Hombres

81

Mujeres

29

Nota: La empresa no cuenta con outsourcing para realizar las actividades concernientes a la línea de negocio de la misma.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENERGÍA Y COMBUSTIBLES

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Jaime Balmes Piso 2 CONSUMO ENERGÉTICO				Torre Titano CONSUMO ENERGÉTICO				Hamburgo CONSUMO ENERGÉTICO				
AÑO	MES	KWH	KWH	AÑO	MES	KWH	KWH	AÑO	MES	KWH	KWH	
2015	ENERO	7920	3411	2015	ENERO	49772	396480	2015	ENERO	72600	43600	
	FEBRERO	9600			FEBRERO	58796				FEBRERO	63000	41000
	MARZO	11520	1874		MARZO	66749				MARZO	75600	39400
	ABRIL	12400			ABRIL	61320				ABRIL	67800	48400
	MAYO	13760			MAYO	79626				MAYO	70200	46400
	JUNIO	15920	1892		JUNIO	80217				JUNIO	73200	53200
	JULIO	12880			JULIO	82320				JULIO	78000	53000
	AGOSTO	16560	2059		AGOSTO	78141				AGOSTO	73200	50600
	SEPTIEMBRE	14880			SEPTIEMBRE	71920				SEPTIEMBRE	77400	52400
	OCTUBRE	13120	1850		OCTUBRE	55793				OCTUBRE	76200	81200
	NOVIEMBRE	10880			NOVIEMBRE	66904				NOVIEMBRE	71400	14800
	DICIEMBRE	11680	1456		DICIEMBRE	59370				DICIEMBRE	65400	40600
2016	ENERO	10560		2016	ENERO	57110	408477	2016	ENERO	72600	44800	
	FEBRERO	9760	1593		FEBRERO	60563				FEBRERO	67800	37800
	MARZO	11040			MARZO	60569				MARZO	78000	46000
	ABRIL	15040	3830		ABRIL	71779				ABRIL	60600	40200
	MAYO	16800			MAYO	83090				MAYO	71400	48200
	JUNIO	17680	3393		JUNIO	75366				JUNIO	83400	58600
		232000	21358			1219405				1297800	840200	
		253358				kwh				2138000		
TOTAL		3589405										

EMISIONES

AGUA

VOLUMEN TOTAL DE CAPTACIÓN DE AGUA

Tipo	Captación 2015	Captación 2016
Subterráneas	429 m3	293 m3
Pluviales	110 m3	73 m3

El edificio Titano cuenta con una cisterna de captación lluvia y mato friático, la cual tiene una capacidad aproximada de 27 m³. El monitoreo diario de los niveles nos indican que tenemos en promedio una captación de agua de 10 cms. Por día, en los meses de julio, agosto y septiembre, meses en los que las lluvias son más constantes tenemos una captación de aguas de 20 cms por día. De estos datos calculamos los valores asentados en las preguntas anteriores.

El agua captada se pasa por unos filtros de carbón activado y posteriormente se utiliza para alimentar los WC y mingitorios del edificio.

Agua reciclada o reutilizada

- 2015: 439 m³
- 2016: 366 m³

Tabla de Indicadores GRI

Estrategia y análisis

- G4-1 Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización
- G4-2 Principales efectos, riesgos y oportunidades.

Perfil de la organización

- G4-3 Nombre de la organización.
- G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
- G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
- G4-6 Indique en cuántos países opera la organización
- G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
- G4-8 Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).
- G4-9 Determine la escala de la organización, indicando:
- Número de empleados;
 - Número de operaciones;
 - Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);
 - Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y
 - Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.
- G4-10
- a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.
 - b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
 - c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
 - d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.
 - e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
 - f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

G4-12 Describa la cadena de suministro de la organización.

G4-13 Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización

Participación en iniciativas externas

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

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

G4-16 Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece

Aspectos materiales y Cobertura

G4-17 a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

G4-18 Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.
b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

G4-19 Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

G4-20 Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.

G4-21 Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.

G4-22 Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

G4-23 Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

Participación de los grupos de interés

G4-24 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

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

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

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

Perfil de la memoria

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

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

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

G4-31 Punto de contacto para solventar dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

Índice GRI

G4-32 Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.

Verificación

G4-33 Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.

Gobierno

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

- G4-35 Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.
- G4-36 Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
- G4-37 Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.
- G4-38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:
- G4-39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.
- G4-40 Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero
- G4-41 Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización
- G4-42 Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno
- G4-43 Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

- G4-44 a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.
- b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo

- G4-45 a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.
- b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
- G4-46 Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
- G4-47 Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad

- G4-48 Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social

- G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

- G4-50 Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.

Retribución e incentivos

- G4-51 Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección
- G4-52 Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.
- G4-53 Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.
- G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
- G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

Ética e integridad

- G4-56 Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
- G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
- G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: Economía

- G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido
- G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático
- G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
- G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno
- G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
- G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

Aspecto: Consecuencias económicas indirectas

- G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios
- G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

Aspecto: Prácticas de adquisición

- G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales

Categoría: Medio Ambiente

Aspecto: Materiales

- G4-EN1 Materiales por peso y volumen
- G4-EN2 Porcentajes de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Aspecto: Energía

- G4-EN3 Consumo energético interno
- G4-EN4 Consumo energético externo
- G4-EN5 Intensidad energética
- G4-EN6 Reducción del consumo energético
- G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios

Aspecto: Agua

G4-EN8 Captación del agua según la fuente

G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Aspecto: Biodiversidad

G4-EN11 Instalaciones operativas propias, aprendadas, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicada en áreas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad

G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.

G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados

G4-EN14 Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie

Aspecto: Emisiones

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)

G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)

G4-EN17 Otras emisiones indirectas de efecto invernadero (alcance 3)

G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono

G4-EN21 NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas

Aspecto: Efluentes y residuos

G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos

G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización

Aspecto: Productos y servicios

G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Aspecto: Transporte

G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal

Aspecto: General

G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales

Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores

G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas el respecto

Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental

G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

Sub-categoría: Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto: Empleo

G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región

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

G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección

G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representando en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo

G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad

G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos

Aspecto: Capacitación y educación

G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

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

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad

Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales

G4-LA15 Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto

Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Sub-categoría: Derechos Humanos**Aspecto: Inversión**

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

G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados

Aspecto: No discriminación

G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas

Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva

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

Aspecto: Trabajo infantil

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

Aspecto: Trabajo forzoso

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

Aspecto: Medidas de seguridad

G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

Aspecto: Derechos de la población indígena

G4-HR8 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.

Aspecto: Evaluación

G4-HR9 Número de porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos

G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

G4-HR11 Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.

Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Sub-categoría: Sociedad

Aspecto: Comunidades locales

G4-S01 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

G4-S02 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

Aspecto: Lucha contra la corrupción

G4-S03 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluados los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.

G4-S04 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.

G4-S05 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

Aspecto: Política pública

G4-S06 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

Aspecto: Prácticas de competencia desleal

G4-S07 Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

G4-S08 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normatividad.

Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores

G4-S09 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social

G4-S010 Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas

Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social

G4-S011 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

Sub-categoría: Responsabilidad sobre productos

Aspecto: Salud y seguridad de los clientes

G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras

G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios

G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos

G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado

G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia

G4-PR6 Venta de los productos prohibidos o en litigio.

G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado

Aspecto: Privacidad de los clientes

G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentales sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

G4-PR9 Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios

