

13
Índice GRI

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe
Perfil					
Estrategia y Análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia.	-	01	Resumen del Informe del Presidente	4-5 ✓
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	03	Desarrollo Sostenible, nuestro compromiso	18-19 <u>Parcialmente¹</u>
			08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestión	196-202 ✓
Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la organización.	-	02	Perfil de Abengoa	7 ✓
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	-	02	Perfil de Abengoa	8-10 ✓
			07	Innovación, nuestra herramienta	118-119 ✓
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	-	02	Perfil de Abengoa	11 ✓
			Anexo A	Perimetro de Reporte	190-201 ✓
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	-	02	Perfil de Abengoa	13 ✓
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	-	02	Perfil de Abengoa	13 ✓
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	-	02	Perfil de Abengoa	13 ✓
			11	Accionistas	97 ✓
2.7	Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	-	02	Perfil de Abengoa	8-10, 13 ✓
2.8	Dimensiones de la organización informante	-	01	Carta del Presidente	4-5 ✓
			11	Accionistas	97 ✓
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	-	02	Perfil de Abengoa	15 ✓
			11	Proceso de elaboración del informe	157 ✓
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	-	10	Premios y Reconocimientos	152-153 ✓
Parámetros de la Memoria					
Perfil de la Memoria					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	157 ✓
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	155 ✓
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	155 ✓
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	-	-	Contraportada	209 ✓
Alcance y Cobertura de la Memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	159-165 ✓
3.6	Cobertura de la memoria	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	157 ✓
			15	Anexo A	190-201 ✓
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	157 ✓
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	-	11	Proceso de Elaboración del Informe	157 ✓

⁽¹⁾No se han incluido objetivos, desempeño o lecciones aprendidas.

13
Índice GRI

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	-	11	Proceso de Elaboracion del Informe	157-158	✓ <u>Parcialmente</u> ¹
3.10	Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado.	-	11	Proceso de Elaboracion del Informe	157	✓
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	11	Proceso de Elaboracion del Informe	157	✓
Índice del Contenido del GRI						
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	-	13	Índice GRI	174-183	✓
Verificación						
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	-	11	Proceso de Elaboracion del Informe	158	✓
Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés						
Gobierno						
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	126-127, 129	✓
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	126	✓
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	126	✓
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	-	6.4	Accionistas	95-96	✓
			08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	131	✓
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	127	✓
				Informe del gobierno corporativo	20-21, 64-65	✓
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	127	✓
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	-		Informe del gobierno corporativo	17-18	✓
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	-	02	Perfil de Abengoa	7-8	✓
			08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	130	✓
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	126, 129	✓
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	127	✓
Compromisos con Iniciativas Externas						
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	-	08	Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestion	130, 135	✓
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	03	Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	23-25	✓

⁽¹⁾ Toda la metodología y la base para realizar los cálculos de los indicadores se ha realizado conforme a los protocolos establecidos en el sistema de reporte.

13
Índice GRI

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capitulo	Página	Incluido en Informe	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización	-	6.1	Nuestro equipo	69	✓
			07	Innovación, nuestra herramienta	107, 118	✓
Participación de los Grupos de Interés						
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	-	06	Personas	60-62	✓
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	-	11	Proceso de elaboración del informe	159	✓
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	-	11	Proceso de elaboración del informe	159	✓ <u>Parcialmente</u> ²
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	-	11	Proceso de elaboración del informe	161-162	✓

⁽²⁾ Se enumeran todos los canales de diálogo que utiliza la compañía con sus grupos de interés, aunque no se detalla la frecuencia por tipo y categoría, dado que supondría información demasiado exhaustiva para el objeto del informe.

Desempeño Económico

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe
Desempeño Económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	P	02 Perfil de Abengoa 03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	12, 14 21	✓ ✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	17, 19	✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	P	6.1 Nuestro equipo	71	✓ Parcialmente ¹
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	P	02 Perfil de Abengoa 03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	12 21	✓ ✓
Presencia en el Mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	A	6.1 Nuestro equipo	68	✓
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P	6.3 Proveedores	88	✓
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	P	6.1 Nuestro equipo	66	✓
Impactos Económicos Indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	P	6.5 Comunidad	113-114	✓

⁽¹⁾ Los procedimientos de gestión exigen que todos los empleados de Abengoa tengan cobertura de vida y accidente, y las sociedades de cada país son las encargadas de la contratación de estas pólizas.

Desempeño Medioambiental

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P	04 Medioambiente	34-35	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P	04 Medioambiente	35	✓
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			04 Medioambiente	35	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	P	04 Medioambiente	35-36	✓
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	04 Medioambiente	36	✓
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	04 Medioambiente	36-37	✓
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	04 Medioambiente	36	✓
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			04 Medioambiente	37	✓
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	04 Medioambiente	37	✓
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	04 Medioambiente	37	✓
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	P	04 Medioambiente	41	✓
			15 Anexo C	206-208	✓
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	P	04 Medioambiente	41	✓
			15 Anexo C	206-208	✓
EN13	Hábitats protegidos o restaurado	A	04 Medioambiente	41	✓
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	15 Anexo C	206-208	✓
			04 Medioambiente	41	✓
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	04 Medioambiente	41	✓
			15 Anexo C	206-208	✓
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			04 Medioambiente	32, 39-40	✓
EN17*	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			04 Medioambiente	32, 39-40	✓
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	04 Medioambiente	32, 39-40	✓
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	P	04 Medioambiente	41	✓
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	P	04 Medioambiente	41	✓
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	P	04 Medioambiente	38	✓

13
Índice GRI

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P	04 Medioambiente	38-39	✓
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	P	04 Medioambiente	38	✓
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	04 Medioambiente	39	✓
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	04 Medioambiente	38	✓
Productos y Servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	P	04 Medioambiente	42	✓
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	P	04 Medioambiente	42	✓
Cumplimiento Normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	P	04 Medioambiente	38, 42	✓ Parcialmente ¹
Transporte					
EN29	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.	A	04 Medioambiente	39-40, 42	✓
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	04 Medioambiente	42	✓

⁽¹⁾No se incluyen el número de sanciones no monetarias.

Desempeño Social

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe	
Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo						
Empleo						
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	P	03	Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			06	Personas	64-66	✓
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	P	03	Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			06	Personas	64-66	Parcialmente ¹
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	6.1	Nuestro equipo	71-72	✓
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por la maternidad o paternidad, desglosada por sexo	P	6.1	Nuestro equipo	71	✓
Relaciones Empresa/Trabajadores						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	P	6.1	Nuestro equipo	66	✓
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	P	6.1	Nuestro equipo	66	✓
Salud y Seguridad en el Trabajo						
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	6.1	Nuestro equipo	72	✓
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	P	03	Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			6.1	Nuestro equipo	72-73	Parcialmente ²
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	P	6.1	Nuestro equipo	73	✓
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	6.1	Nuestro equipo	73	✓
Formación y Educación						
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	P	03	Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			6.1	Nuestro equipo	68-70	Parcialmente ³
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	A	6.1	Nuestro equipo	68-69	✓
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	6.1	Nuestro equipo	68	✓
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	P	6.1	Nuestro equipo	64-66, 127	✓
				Informe de Gobierno Corporativo	16-19, 28, 33	Parcialmente ⁴
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	P	6.1	Nuestro equipo	67	✓
Desempeño de Derechos Humanos						
Prácticas de Inversión y Abastecimiento						
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	P	6.3	Proveedores	87	✓

⁽¹⁾No se han desglosado las bajas laborales por grupo de edad.

⁽²⁾No se incluye información de proveedores.

⁽³⁾No se incluye el número medio anual de días de formación por sexo.

⁽⁴⁾No se incluye información sobre grupos minoritarios.

13
Índice GRI

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo	Página	Incluido en Informe
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			6.3 Proveedores	86	✓
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	6.1 Nuestro equipo	66, 70	✓
No Discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	P	6.1 Nuestro equipo	67	✓
			6.5 Comunidad	114	✓
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos					
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	P	6.1 Nuestro equipo	66	✓
Explotación Infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P	6.1 Nuestro equipo	66-67	✓
Trabajos Forzados					
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P	6.1 Nuestro equipo	66-67	✓
Derechos de los Indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	6.5 Comunidad	114	✓
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	P	6.1 Nuestro equipo	66-67	✓
Desempeño de Sociedad					
Comunidad					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			6.5 Comunidad	102-108	✓
			15 Anexo B	201-205	✓
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	P	6.5 Comunidad	114	✓
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	P	6.5 Comunidad	114	✓
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
			08 Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestión	130-131	✓
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	P	03 Desarrollo sostenible, nuestro compromiso	21	✓
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	P	08 Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestión	131	✓
Política Pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	P	06 Personas	62	✓
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A	06 Personas	62	✓
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	P	08 Gobierno corporativo, transparencia y rigor en la gestión	131	✓

13
Índice GRI

Nº	Indicador	Tipo Indicador	Capítulo		Página	Incluido en Informe
Cumplimiento Normativo						
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	P	6.2	Clientes	79	✓
Desempeño de Responsabilidad del Producto						
Salud y Seguridad del Cliente						
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	P	6.2	Clientes	79	✓
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	6.2	Clientes	79	✓
Etiquetado de Productos y Servicios						
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	P	6.2	Clientes	80-81	✓
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	6.2	Clientes	80	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	A	6.2	Clientes	78-79, 83	✓
Comunicaciones de Marketing						
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	P	6.2	Clientes	82	✓
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	6.2	Clientes	82	✓
Privacidad del Cliente						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	A	6.2	Clientes	82	✓
Cumplimiento Normativo						
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	P	6.2	Clientes	79	✓