

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES - **INDICADORES SOCIALES** - EMPLEADOS

| DENOMINACIÓN | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1 Índice de accidentalidad | Horas de trabajo pérdidas por accidentes laborales / Número total de horas trabajadas Nº de accidentes laborales con baja /Número total de horas trabajadas Nº de accidentes laborales con baja /Número de empleados | El accidente laboral comprenderá aquellos que sufridos por el personal propio y personal del contratista ocurridos en : (i) centros de trabajo; (ii) desplazamientos por motivos de trabajo; (iii) in itinere (desplazamiento domicilio/trabajo) |
| E2 Número de empleados | Número de empleados con contrato en vigor al final del período. | Considerar criterios presentación EEFF: Para calcular el número medio de personal fijo, tenga en cuenta los siguientes criterios: a) Si en el año no ha habido importantes movimientos de la plantilla, indique aquí la semisuma de los fijos a principio y a fin de ejercicio. b) Si ha habido movimientos, calcule la suma de la plantilla en cada uno de los meses del año y divídala por doce. c) Si hubo regulación temporal de empleo o de jornada, el personal afectado por la misma debe incluirse como personal fijo, pero solo en la proporción que corresponda a la fracción del año o jornada efectivamente trabajada. Para calcular el personal no fijo medio sumando el total de semanas que han trabajado sus empleados no fijos y dividiendo por 52 semanas. También puede hacer esta operación (equivalente a la anterior): n.º medio de semanas trabajadas x n.º de personas contratadas /52 |
| E3 Número de mujeres | Número de mujeres (Número de mujeres / Total empleados) *100 | Sería conveniente mostrar datos para el total, por categorías y por tipología de contrato |
| E4 Número de contratos indefinidos | Número de empleados con contrato indefinido (Número de empleados con contrato indefinido / total empleados) * 100 | |
| E5 Número de directivas | Número de empleados según categorías (Número de empleados según categorías / total empleados) * 100 | Categorías propuesta: administrativos, técnicos, directivos, Alta Dirección, Consejeros. ¿Mano de obra? ¿La presencia de mujeres suele ser problemática en Alta dirección y consejo? |
| E6 Satisfacción empleados | | PROBLEMAS DE INDEPENDENCIA EN LA EVALUACION |
| E7 Horas de formación por empleado | Número de horas totales de formación impartidas durante el ejercicio Número de horas totales de formación impartidas durante el ejercicio / Total empleados Recursos monetarios destinados a formación de los empleados (Recursos monetarios destinados a formación de los empleados / Total empleados) | |

| DENOMINACIÓN | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tasa de absentismo | <p>Horas de trabajo pérdidas por enfermedad, maternidad, permisos legales y otras causas no justificadas / Número total de horas trabajadas</p> <p>Nº de empleados con bajas o ausencias al trabajo por enfermedad, maternidad, permisos legales y otras causas no justificadas /Número total de horas trabajadas</p> <p>(Nº de empleados con baja o ausencias al trabajo por enfermedad, maternidad, permisos legales y otras causas no justificadas /Número de empleados) * 100</p> | <p>Ausencia del empleado a su puesto de trabajo en horario laboral.</p> <p>¿Deben incluirse los permisos por maternidad y paternidad?</p> |
| <p>Duración media de las bajas por accidente laboral</p> <p>Duración media de las bajas por enfermedad, maternidad y otras causas no justificadas</p> <p>Duración media permisos por maternidad y paternidad</p> | <p>(Horas bajas /total horas trabajadas) *100</p> <p>(Días bajas / total días trabajados) *100</p> | |
| Remuneración por sexos | (Salario promedio mujeres /salario promedio hombres)*100 | |
| Empleados por áreas geográficas | <p>Nº de empleados según áreas geográficas</p> <p>(Nº de empleados según áreas geográficas /total empleados) * 100</p> | Áreas geográficas propuestas: España y otras localizaciones principales |
| Rotación global de la plantilla | (Número de contrato extinguidos / total empleados) * 100 | |
| Antigüedad media en la compañía | ? antigüedad de la totalidad de los empleados / total empleados | Promedio de antigüedad en la compañía de toda la plantilla a 31 de diciembre, expresada en años. |
| Programas de conciliación | <p>Número de empleados beneficiados por programas de conciliación de la vida laboral y personal</p> <p>(Número de empleados beneficiados por programas de conciliación de la vida laboral y personal / Total empleados) * 100</p> | |

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES - **INDICADORES SOCIALES** - CLIENTES

| DENOMINACIÓN | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CL1 Satisfacción de los clientes | Evolución del número de clientes de la organización Encuestas de satisfacción por áreas, productos o servicios de la entidad | Determinar escala: 0 a 10. Muy satisfechos, satisfechos, bajo nivel de satisfacción, insatisfechos. |
| CL2 Número de reclamaciones | Número de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los clientes. (Número de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los clientes / Total clientes) * 100 | |
| CL3 Número de reclamaciones atendidas | Número de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas (Número de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas / Número de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los clientes) * 100 Tiempo medio de resolución de las incidencias (Resoluciones a favor del cliente / Número de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas) * 100 | |
| INDICADORES PROPUESTOS CLIENTES | | |
| Canales de atención/comunicación a los clientes | | Describir brevemente los canales de atención o comunicación que, la empresa, tiene a disposición de los clientes. |

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES - **INDICADORES SOCIALES** - ACCIONISTAS

| DENOMINACIÓN | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1 Beneficio por acción | Beneficio neto / Número total de acciones de la compañía | ¿Mantener a pesar de tratarse de información económica? |
| A2 Atención e información al accionista | Actuaciones en relación con accionistas e inversores clasificadas según canal de comunicación: - N° de Informes periódicos emitidos - N° de consultas tramitadas por canal telefónico - N° de consultas tramitadas en oficinas o redes de distribución especializadas en este segmento etc. - N° de reuniones | Distinguir entre accionistas e inversores Clasificar según tipologías de accionistas e inversores (minoritarios, empresas insertas en carteras, entidades financieras, planes de pensiones, etc.) |
| A3 Número de reuniones con accionistas e inversores | | |
| INDICADORES PROPUESTOS ACCIONISTAS | | |
| Porcentaje de recomendaciones incluidas en el Código Conthe de Buen Gobierno cumplidas por la compañía | (Recomendaciones del CCBG cumplidas / Total recomendaciones del CCBG) * 100 | |
| Medios de atención e información de los que dispone la entidad para atender al accionista, indicando principalmente si dispone de: página Web, servicio telefónico, boletines periódicos de información, reuniones periódicas. | | |
| Composición del accionariado | | |
| Nivel /índice de satisfacción | | |

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES - **INDICADORES SOCIALES** - *PROVEEDORES*

| DENOMINACIÓN | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1 Proveedores calificados en materia RSC y medioambiental | Proveedores calificados RSC (Proveedores calificados RSC / Total proveedores) * | Para homogeneizar el proceso de homologación o calificación de proveedores en materia de RC habría que utilizar criterios globalmente reconocidos (Pacto Mundial, reporting según GRI etc...) ¿Certificaciones EMAS / ISO 14001; SA8000; OHSAS? |
| INDICADORES PROPUESTOS PROVEEDORES | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
| Proveedores | Principales proveedores por volumen de facturación Ubicación de los proveedores (nacionales o extranjeros) Número de proveedores que han dejado de estar queiebra de los compromisos. | |
| Índice de satisfacción de proveedores | | Dificultad de medición por problemas de independencia |

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES - **INDICADORES SOCIALES** - COMUNIDAD

| DENOMINACIÓN | DEFINICIÓN | CONSIDERACIONES |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C1 Participación en proyectos sociales de la comunidad | <p>Modificar proyectos sociales por Inversión social</p> <p>Porcentaje que supone el importe destinado a proyectos sociales (proyectos de acción social, patrocinio, mecenazgo, coste de personal (horas de empleados*coste medio), etc) sobre el beneficio antes de impuestos.</p> | <p>Características generales de la política de inversión social de la organización (ámbitos geográficos de actuación, beneficiarios, recursos destinados, etc.)</p> <p>Indicador para proyectos informaría sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipos de proyectos sociales financiados por tipo de beneficiarios y proyecto - número y porcentaje de proyectos financiados y cofinanciados, con porcentaje de la participación financiera de la empresa - áreas geográficas de intervención - número de beneficiarios directos <p>Breve descripción: Son el resultado de agregar la valoración de las actividades realizadas por las distintas áreas, países y entidades del Grupo, así como de sus Fundaciones a actuaciones específicas dirigidas a satisfacer necesidades sociales de todo tipo –económicas, asistenciales, sanitarias, culturales, formativas, científicas, deportivas,...– y que tienen un carácter prioritariamente no lucrativo, aunque pueden y deben aportar utilidad a la empresa.</p> <p>El valor total de los recursos será el resultado de la suma de la aportación monetaria, cesión de espacios y contribución en especie y de los costes de gestión que se generen en la realización de las actividades que se incluyan.</p> <p>Son actuaciones que no se limitan al ámbito estricto del patrocinio y el mecenazgo (Al contrario, la empresa puede desarrollar actividades de este género a través de numerosas vías: la comercialización de productos y servicios de particular utilidad social o especialmente útiles para colectivos especialmente necesitados; de la integración laboral de personas desfavorecidas; del fomento del voluntariado de los empleados en actividades de interés social; del fomento de este tipo de actuaciones en los proveedores o en otras empresas relacionadas; o, finalmente, de las políticas de patrocinio y mecenazgo de la empresa y de la actividad de sus posibles fundaciones).</p> <p>Para homogeneizar el proceso de homologación o calificación de los recursos destinados en apoyo a la comunidad (acción social, inversión social, apoyo a la sociedad, apoyo a la comunidad...) habría que utilizar criterios globalmente reconocidos como LBG - Ver LBG España www.lbg.es).</p> |
| C2 Patrocinio de proyectos sociales | | <p>Porcentaje que supone el importe destinado a acción social sobre el total de proyectos sociales (acción social + patrocinio + mecenazgo).</p> |

Comparativas para los indicadores propuestos:

- Media sectorial
- Evolución interanual

Mínimos establecidos en convenio sectorial en caso de que hubiera