

Informe de Sostenibilidad Integrado 2017



14 años **MAS**[®]
business

Así somos

Somos una consultora especializada en servicios pioneros de Responsabilidad Social (RS).

En el año 2004 se creó la consultora MAS Business para ofrecer los últimos avances nacionales e internacionales en materia de RSE y Sostenibilidad, en respuesta a la demanda existente por parte de las organizaciones por avanzar en esta forma de gestión.

Nuestro asesoramiento abarca todo el ámbito de la gestión sostenible: desde el establecimiento de estrategias y modelos de gestión, centrados en lo verdaderamente relevante y basados en referentes internacionales, pasando por la implantación de metodologías de análisis y medición de amplio reconocimiento, como son LBG y la más reciente y novedosa ONLBG, y la divulgación de los últimos avances y conocimientos en esta materia.

Grandes y medianas empresas han solicitado nuestros servicios. Consideramos que nuestros clientes son la mejor garantía de nuestra profesionalidad. La clave consiste en comprender a fondo, desde una perspectiva global y a la vez cercana, las necesidades que plantean y, desde esta apertura y visión, trabajar juntos para obtener las mejores soluciones.



Somos empresa

(102-12)



Nuestra Misión

Ayudar a las organizaciones en su gestión de la sostenibilidad, aportando servicios y soluciones que crean valor y beneficio económico, social y medioambiental, a través de la innovación y el conocimiento, tomando como base el compromiso con los grupos de interés.
(102-16)

Somos empresa

(102-12)

Certified



Corporation

Formamos parte de la

(102-12)



y del



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Nuestra Visión

Ser la consultora de referencia en servicios profesionales de RS/sostenibilidad aportando conocimiento e innovación en el mundo de habla hispana.
(102-16)



Índice

Contenidos

Pag

Así somos.....	1
Índice.....	2
Perfil del informe.....	2
Carta de nuestro director.....	3
MAS Business.....	4
Enfoque de gestión.....	7
Nuestra contribución al desarrollo sostenible.....	11
• Capital Humano.....	12
• Capital Social.....	15
• Capital Productivo.....	18
• Capital Natural.....	21
• Capital Financiero.....	22
Índice de contenido GRI.....	23

ÍNDICE de TEMAS RELEVANTES (102-47)

Generación de valor	Responsabilidad social	Sostenibilidad medioambiental
Desarrollo del Capital Humano (pág. 12)	Gobernanza (pág. 9)	Gestión medioambiental (pág. 21)
Atracción y retención del talento (pág. 13)	Integridad y transparencia (pág. 10)	Prevención de la contaminación (pág. 21)
Seguridad y salud laboral (pág. 14)	Ciudadanía y acción social (pág. 17)	
Prácticas laborales y DD. HH. (pág. 14)	Impacto socio-económico indirecto (pág. 15 - 16)	
Valor sostenible para el cliente (pág. 18 - 19)	Cadena de suministro (pág. 20)	
Generación y divulgación de conocimiento (pág. 19 - 20)		
Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)		

Perfil del informe



- Año natural 2017. (102-50)
 - Elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y los principios de AccountAbility. (102-54)
 - Fecha del anterior informe: Julio de 2016. (102-51)
 - Octavo informe anual. (102-52)
 - Primer informe: Año 2010. [Archivo de informes](#)
 - Verificación ext.: No ha sido requerida por los GGII. (102-56)
- Contacto: info@mas-business.com
 Enlace web (102-53)



Carta de nuestro director

Contribuyendo desde nuestro ámbito a los ODS

A pesar de los desafíos, hemos seguido trabajando con entusiasmo e ilusión, convencidos de que una empresa con valores, aunque sea una micropyme, es buena para el conjunto de la sociedad. (102-14)

Dirigir cualquier empresa es un reto y más ahora, cuando vivimos en tiempos de cambios continuos. En las clases sobre Responsabilidad Social y Accountability que impartimos, siempre decimos que la sostenibilidad de las organizaciones depende, en gran medida de su capacidad de renovarse e innovar.

Afortunadamente, en MAS Business, aunque somos una micropyme, contamos con un equipo profesional creativo y valiente, que enfrenta todos los desafíos como oportunidades de mejora, y gracias a ello, hemos creado la innovadora herramienta ImpactOnline. También, porque somos pocos, la elaboración anual de este informe

de sostenibilidad, es un reto. Pero es importante, porque el informe en sí mismo, constituye un elemento clave de nuestro sistema integrado de gestión de la sostenibilidad, y es un ejercicio de transparencia y honestidad, factores fundamentales e innegociables para demostrar el compromiso con nuestros grupos de interés.

Claro está, que para esto es necesario contar con un Plan de Sostenibilidad, que además de ser una herramienta de gestión, también nos permite informar a nuestros grupos de interés; tanto del grado de cumplimiento, como de los objetivos y metas para años futuros.

Aunque hemos puesto nuestro máximo empeño e ilusión, hemos visto que el grado de ejecución de nuestro

Plan de Sostenibilidad ha sido del 74,3%, y hemos alcanzado solo un cumplimiento del 63,4% de los objetivos marcados. Estas desviaciones han sido motivadas, principalmente, por el gran esfuerzo y dedicación requeridos por ImpactOnline. Para el desarrollo del software hemos contado con profesionales externos cuyos tiempos y prioridades han retrasado el proceso. Por este motivo, somos conscientes de que necesitamos un socio tecnológico, que esperamos encontrar en 2018, para seguir desarrollando nuestra herramienta online, con todas las garantías.

A pesar de los desafíos, hemos seguido trabajando con entusiasmo e ilusión, convencidos de que una empresa con valores, aunque sea una micropyme, es buena para el conjunto de la sociedad. Porque nuestros valores no cambian con los desafíos, hemos mantenido la inversión en el desarrollo de nuestro capital humano, social y natural. Como ejemplo de ello, hemos obtenido la máxima puntuación del modelo efr 1000-5 con la clasificación A, siendo la primera micropyme en conseguirlo, en la comunidad de Madrid.

Además de promover el Comité Técnico de ONLBG, hemos contribuido de forma altruista al desarrollo de la metodología ONLBG aportando sus conocimientos en materia de medición, realizando manuales, guías, herramientas y dando la formación necesaria para llevar a cabo la implementación del modelo

y su difusión. De esta forma estamos contribuyendo al ODS 17 y en concreto en la meta 19, con una iniciativa de origen español, que no tiene réplica en el mundo y ya está siendo implantada en otros países como Australia.

Aprovecho también esta oportunidad para agradecer a todos nuestros clientes y otros grupos de interés, que han confiado una vez más en nosotros y esperamos seguir mejorando y ampliando nuestros servicios para satisfacer sus necesidades en 2018.

Por último, reitero el firme compromiso de MAS Business de continuar apoyando los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, como venimos haciendo desde 2005. Este año hemos resaltado aquellos ODS a los que estamos enfocando nuestro esfuerzo y recursos.

Esperamos haber conseguido nuestro objetivo al mostrar en este informe de sostenibilidad nuestro desempeño durante 2017. Deseamos encuentren en este documento la información que esperan y agradecemos cualquier comentario.

15 de noviembre de 2018

John Scade
jscade@mas-business.com

MAS Business

A la vanguardia del conocimiento y los avances en sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Nuestro principal objetivo consiste en aportar soluciones para que las organizaciones desarrollen sus estrategias y tomen sus decisiones en los ámbitos no financieros con la vista puesta en la generación del máximo valor.

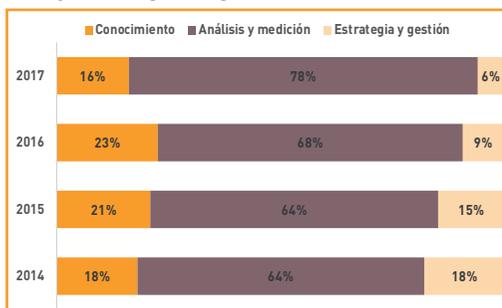
Perfil de organización

Managing A Sustainable Business, S.L. (en adelante MAS Business) Sociedad Limitada con sede en Madrid
(102-1) (102-3) (102-5)

Somos una consultora especializada que ofrece a la alta dirección servicios estratégicos en torno a la sostenibilidad y la responsabilidad de las organizaciones. Nuestro principal objetivo consiste en aportar soluciones para que las organizaciones desarrollen sus estrategias y tomen sus decisiones en los ámbitos no financieros con la vista puesta en la generación del máximo valor.

Datos económicos:
CAPITAL SOCIAL: 75.000€, totalmente desembolsado (102-7)
FACTURACIÓN: 177.000€, neto de impuestos (**167.000€ en 2016**) (102-7)
OPERACIONES: Fundamentalmente en España (102-4) (102-6)

Proyectos por tipo de servicio



Para acceder a la información actualizada sobre nuestros clientes pueden consultar en la Web información sobre nuestros clientes y sobre los servicios que prestamos.

Nuestras personas

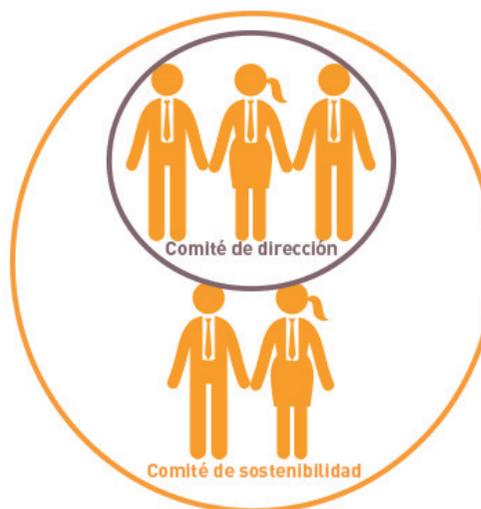
(102-7) (102-8)



2 autónomos y 3 contratos indefinidos
(102-8)

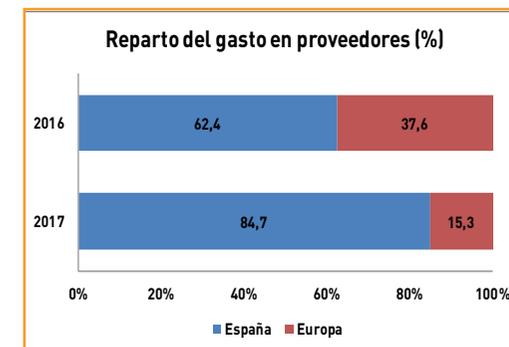
Nuestra organización

(102-18)



Cadena de valor

Proveedores de servicios locales
(102-9) (102-10)



Membresías (102-13)

- Comité Técnico de Aenor AEN/CTN 165 "Ética".
- Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA.
- Socio fundador de ESIMPACT
- Organizational Stakeholder del GRI.

Aplicamos el principio de precaución en el desarrollo y lanzamiento de nuevos servicios. (102-11)

Nuestros servicios

(102-2)

ESTRATEGIA Y GESTIÓN



Nuestras propuestas permiten desarrollar las **políticas, estrategias, planes de acción** y sistemas de gestión enfocados en los **asuntos relevantes** de las organizaciones.

RSE

Sostenibilidad



ANÁLISIS Y MEDICIÓN

Nuestras propuestas se basan en procesos de análisis, evaluación y diagnóstico de las necesidades de los clientes y de la situación en la que se encuentran. Nos basamos en el principio de que **“lo que se mide se puede gestionar”** y proporcionamos soluciones para la medición de los riesgos, impactos y aportaciones de valor de estrategias, planes, acciones y proyectos.

CONOCIMIENTO



Compartimos nuestra experiencia e impartimos **formación en materia de Sostenibilidad** en organizaciones, universidades, etc, porque creemos que se trata de un **aspecto estratégico y transversal** en las organizaciones y que necesita ser conocido y comprendido para generar el máximo valor.



MAS Business coordina el grupo LBG España, que está formado por empresas comprometidas con la acción social, que enfocan de forma estratégica su inversión en la comunidad. LBG es una metodología, reconocida internacionalmente, para medir, gestionar y comunicar las contribuciones sociales de las empresas a la comunidad y evaluar los resultados. www.lbg.es



MAS Business es promotora de una iniciativa pionera en el mundo. El grupo ONLBG formado por organizaciones del tercer sector, comprometidas con la medición de los proyectos sociales, continúa trabajando en el consenso de criterios para llegar a una metodología estándar. Mas información en www.onlbg.com.

IMPACTONLINE

Ambos modelos de medición convergen en la herramienta ImpactOnline. Empresas, fundaciones corporativas y entidades del tercer sector disponen de una aplicación digital que facilita la gestión, medición y comunicación de sus proyectos sociales, favoreciendo la transparencia y el entendimiento entre los distintos actores.

Principales resultados

1.763 horas invertidas en I+D+i de ImpactOnline.



35,7 horas/personas/año invertidas en formación para todo nuestro equipo.



Hemos **compensado** nuestra huella de carbono de **7TM**.



Promoción de un **Comité técnico** de **ONLBG** con **12 entidades**.



Hemos conseguido un **74,3%** de **grado de ejecución** y **63,4%** de **cumplimiento** de nuestro **plan de sostenibilidad**.



Hemos conseguido la **clasificación A** en el **modelo efr de conciliación**



116,5 horas invertidas en **voluntariado remunerado**.



Hemos entrevistado a **3** de nuestros **grupos de interés**.



The Global Goals

Enfoque de gestión

Comprometidos con nuestros grupos de interés para asegurar la sostenibilidad del proyecto

Como organización comprometida con la sostenibilidad (principio de contexto de sostenibilidad), reconociendo la importancia que tiene para la organización ser transparente y comprometerse con sus grupos de interés, en lo que se refiere a los temas relevantes que nos conciernen, nos adherimos a los Principios de AccountAbility AA1000APS (2008): (102-46) (102-43)

- El Principio Básico de Inclusión (principio de participación de los grupos de interés del estándar GRI).
- El Principio de Relevancia (principio de materialidad y exhaustividad del estándar GRI).
- El Principio de Capacidad de Respuesta.



Temas relevantes

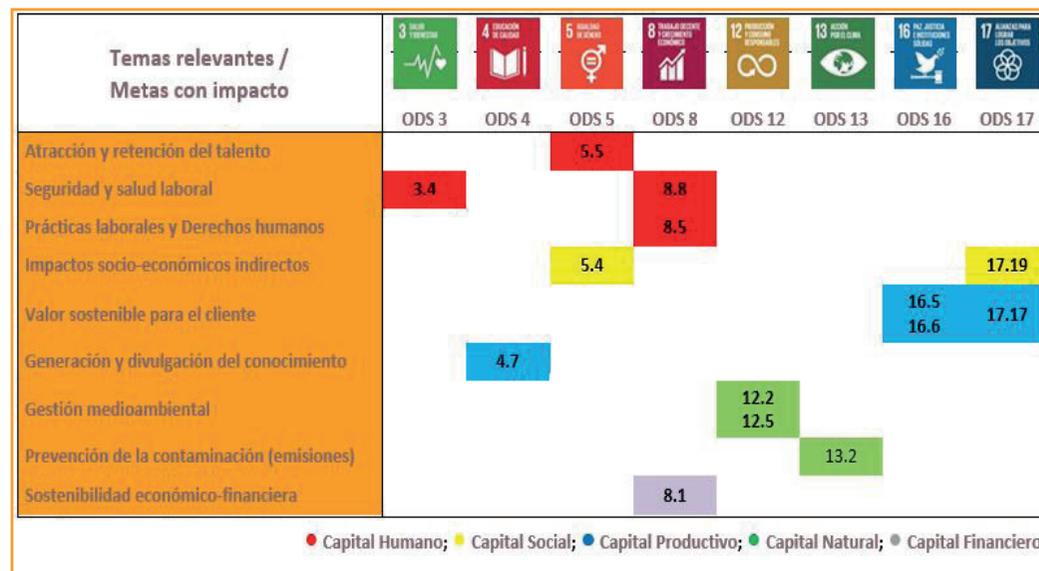
MAS Business es una empresa individual, que no constituye ningún grupo empresarial ni forma parte de ninguno. (102-45)

Para la revisión de nuestro grado de cumplimiento en referencia a la aplicación del **Principio de relevancia y exhaustividad** hemos utilizado la metodología en tres fases propuesta en el documento The materiality report (2006) de AccountAbility.

Los detalles sobre el proceso de identificación de los temas relevantes se pueden consultar en el apartado Enfoque de gestión en nuestra Web. (102-46)

La lista de temas relevantes figura al comienzo del documento, como índice para facilitar su localización. (102-47)

Durante este ejercicio hemos revisado la adecuación de la lista de temas relevantes y la hemos cruzado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de identificar en qué metas podemos impactar y debemos gestionar y cómo afectan a los capitales.



Participación de los grupos de interés

Para la revisión del cumplimiento en referencia a la Participación de los grupos de interés se ha utilizado la metodología propuesta en la norma AA1000SES (2015) Compromiso de los grupos de interés. (102-42)

Los detalles sobre este proceso se pueden consultar en el apartado Enfoque de gestión en nuestra Web. (102-43)

El resultado es un mapa de los grupos de interés de nuestra organización que también puedes consultar en el apartado de Enfoque de Gestión.

(102-40)

Este año hemos consultado al menos un representante por cada grupo de interés, consiguiendo la respuesta e implicación de la mitad. Para mejorar la calidad de la consulta, en esta ocasión la hemos realizado de forma telefónica obteniendo buenas respuestas para mejorar nuestra gestión e informe de sostenibilidad y que se ven reflejadas en el presente informe. (102-43) (102-44)

Las principales recomendaciones que hemos tenido han sido:

- Usar los logotipos de los ODS y poner más información sobre ellos y sus metas.
- Poner un apartado específico sobre los ODS al principio de los capitales.
- Realizar un informe más resumido y llamativo.
- Potenciar el diseño del informe reduciendo texto y poniendo más gráficos e imágenes que aporten valor.

Nuestra respuesta es este informe que hemos elaborado de una forma abreviada y más gráfico para hacerlo más transparente y atractivo para el lector.



Nuestros grupos de interés (102-40)



Gobernanza

La organización está encabezada por su Director General y administrador único, John Scade. En septiembre 2013 se creó un Comité de dirección, responsable de las decisiones, estrategias y gestión de riesgos, formado por el Director General, el Director de Estudios e Innovación y la Directora del área de medición. (102-18)

Así mismo con frecuencia mensual se convoca el Comité de seguimiento, para la coordinación y evaluación de las acciones incluidas en el Plan de Sostenibilidad.

Los objetivos básicos del buen gobierno son la creación de un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas que favorezca las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad en los negocios. Todo ello debe suponer una contribución al crecimiento sólido del sistema económico y al desarrollo de sociedades más inclusivas.

Nos propusimos mejorar la transparencia y la comunicación:

- Volviendo a elaborar un informe de sostenibilidad integrado y aumentando su difusión.
- Realizando de nuevo el proceso de consulta con expertos escogidos de nuestros grupos de interés.
- Reforzando nuestra comunicación en materia de sostenibilidad tanto en los medios de comunicación tradicionales como en las redes sociales.
- Aumentando nuestra presencia y participación en foros relevantes.

En 2017 hemos conseguido:



En 2018 vamos a:



- Preparar el relevo en la Dirección General, asegurando la continuidad de la empresa y su operatividad.
- Elaborar un documento que satisfaga los requerimientos de información de nuestros GG.II. y establecer un diálogo sobre asuntos relacionados con la sostenibilidad siguiendo las directrices de la revisión del estándar AA1000 AP (2018).
- Posicionarnos como referentes en medición del impacto social.
- Fortalecer la reputación y la marca.



Ética e integridad

Durante el año 2015 desarrollamos un sistema integral de gestión de la ética que incluía un código ético, acciones formativas e informativas y herramientas para prevenir, identificar, gestionar y minimizar los posibles incumplimientos (mecanismos de prevención) El documento final fue aprobado por el Director General el 7 de diciembre de 2015 y se procedió a su publicación en la Web. La firma por cada miembro de las hojas de adhesión al contenido del Código de la organización con los principios básicos de actuación tuvo lugar en enero de 2016. (103-1) (103-2) (103-3)

Así mismo pusimos en marcha un canal de denuncias durante el primer trimestre de 2016.

Los detalles sobre este proceso se pueden consultar en nuestra Web, en el apartado Enfoque de gestión.

Como firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas y miembros de su Red Española, asumimos los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los aplicamos, promovemos y difundimos. Con respecto al décimo principio, el Código de Conducta contiene desarrollos específicos en su articulado. (205-2)

El Código de Conducta, basado en los valores de MAS Business, tiene por objeto propiciar una conducta honesta en todas las personas que colaboran en el proyecto empresarial, que debe redundar siempre en una búsqueda de la máxima calidad de los servicios con el objetivo final de crear valor económico compatible con el desarrollo medioambiental y social. (102-16)

Nos propusimos reforzar el conocimiento e interiorización del Código de Conducta.

En 2017 hemos:



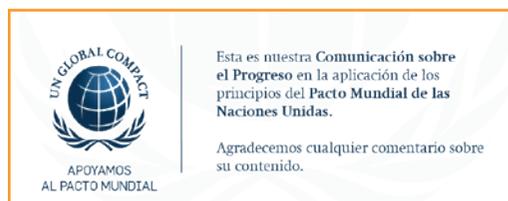
Registrado
• 0 denuncias

Realizado:

- Sesiones formativas
- Evaluación de conocimientos

En 2018 vamos a:

- **Mantener vivo el conocimiento del código de conducta y del modelo de gestión ética.**



Nuestra contribución al desarrollo sostenible

Buscamos generar valor en cada uno de los cinco capitales

Trabajamos con un objetivo común mediante la aplicación de procedimientos unificados, atendiendo en todo momento las demandas de nuestros grupos de interés y comprometidos con la sociedad en la que se desarrollan nuestras actividades y con el medio natural del que la organización obtiene sus recursos.

Su ejecución se vio muy condicionada por la fuerte exigencia del proyecto estratégico de desarrollo de ImpactOnline.





Capital humano

Comprometidos con las personas que participan en el proyecto empresarial.

Disponemos y ejecutamos políticas y prácticas responsables dirigidas al talento con incitativas que promueven el desarrollo de un clima de trabajo favorable, el equilibrio entre vida laboral y familiar, la salud y seguridad ocupacional, el desarrollo personal y profesional, buenos canales de comunicación, las políticas de atracción y retención de talento, la diversidad y la no discriminación, entre otros. (103-2)

Desarrollo del capital humano

(103-1) (103-2) (103-3)

Compartimos con el sector en general, por un lado, el requerimiento de contar con profesionales cualificados para proporcionar los servicios a los clientes y, por otro lado, el problema derivado de la alta rotación del personal.

Cuidamos especialmente la capacitación y formación de los miembros de la organización, buscando estar siempre a la vanguardia, estudiando especialmente iniciativas internacionales que traemos

y adaptamos a las necesidades de los clientes.

Es vital para dar un servicio que aporte valor. Pero a la vez hay que tener en cuenta que las personas que buscan mantenerse y crecer dentro de la empresa requieren contar con capacitación constante para sentir que evolucionan y crecen profesionalmente.

(103-1)

Contribuciones a los ODS



3.4. Promoción de la salud mental y bienestar

- Sistema de gestión de la conciliación con distintivo efr y calificación excelente



8.5 Lograr la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

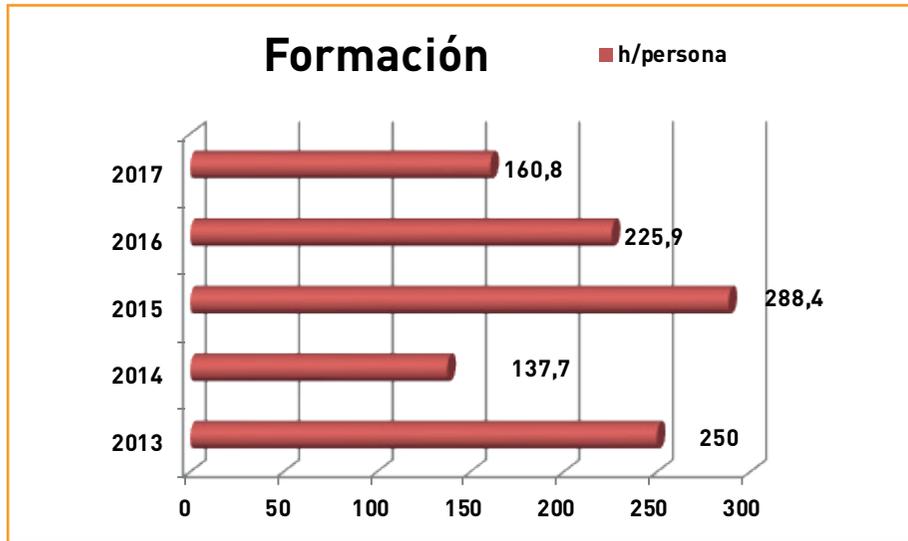
- Sistema de retribución por niveles: puestos equivalentes suponen salarios equivalentes

Nos propusimos acrecentar el conocimiento y mejorar el desempeño:

- Acabando de implantar el sistema para mantener al día a los miembros de la organización de las novedades identificadas en nuestro proceso de gestión del conocimiento.
- Ejecutando el Plan de formación, manteniendo el objetivo mínimo del 10% del tiempo total, reforzando las acciones de formación interna.
- Formalizando un modelo de evaluación del desempeño.

En 2017 hemos:

- Decidido prever un tiempo de formación/puesta al día de las novedades aprovechando las reuniones de coordinación mensuales.
- Facilitado a un miembro de la empresa cursar un Máster Universitario en Cooperación Internacional y Gestión de Políticas Públicas, Programas y Proyectos de Desarrollo, dirigido a formar expertos gestores en cooperación internacional que sean capaces de diseñar políticas, programas y proyectos de desarrollo.
- Aplazado, por falta de tiempo, la implantación del sistema de evaluación del desempeño. No obstante seguimos aplicando el modelo de gestión por objetivos.
- Realización del curso internacional de sostenibilidad y Accountability de normas AA1000 por un miembro de la empresa.



(404-1)

En 2018 vamos a:

- Ejecutar el Plan de formación, manteniendo el objetivo mínimo del 10% del tiempo total, reforzando las acciones de formación interna: Píldoras sobre gestión y formación específica en medición.
- Establecer un sistema que permita estudiar cómo estamos realizando nuestro trabajo y qué pueda facilitar nuestro desempeño, como forma de facilitar el desarrollo profesional.
- Disponer de un archivo consultable con el conocimiento acumulado en la empresa.



Atracción y retención del talento

(103-1) (103-2) (103-3)

No ha habido variación de la plantilla que ha estado formada por **4,5 personas** (considerando una persona tipo que trabaje 8 horas diarias) En cuanto a género, la plantilla quedó conformada por tres hombres (dos en puesto de dirección) y dos mujeres (una en puesto de dirección) (401-1)

En 2015 decidimos optar por la certificación efr, que concede la Fundación Másfamilia a las organizaciones que hacen de la conciliación un valor diferencial.

Hemos realizado un gran esfuerzo todo el equipo para conseguir la **máxima puntuación** del modelo efr 1000-5 obteniendo la **clasificación A**, siendo la primera micropyme en conseguirlo en Madrid.

La fundación Másfamilia nos entregó un reconocimiento a nuestra gran labor.



En 2017 hemos:

- Obtenido la clasificación A en el modelo efr.
- Realizado encuestas anuales sobre uso y satisfacción de la conciliación.
- Implementado un canal de denuncias sobre conciliación.
- Creado un plan con objetivos a alcanzar anualmente.
- Empezado a captar indicadores relevantes de la conciliación.



Para 2018 vamos a:

- Seguir desarrollando el Plan de conciliación con objetivos metas, recursos y responsables para mejorar nuestra gestión de la conciliación.

Seguridad y salud laboral

(103-1) (103-2) (103-3)

En este periodo hemos reducido a 101,25 las horas por enfermedad común y no se ha registrado ningún accidente. (403-9) (403-10)

Asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable, y cumplir con todas las leyes y normas de seguridad aplicables, es un compromiso fundamental con las personas y nos ayuda a alcanzar los objetivos de bienestar que nos marcamos.

Nos propusimos seguir mejorando nuestra seguridad y salud:

- Revisando el Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
- Realizando un diagnóstico con respecto al modelo de salud promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Continuando el plan de formación y sensibilización.

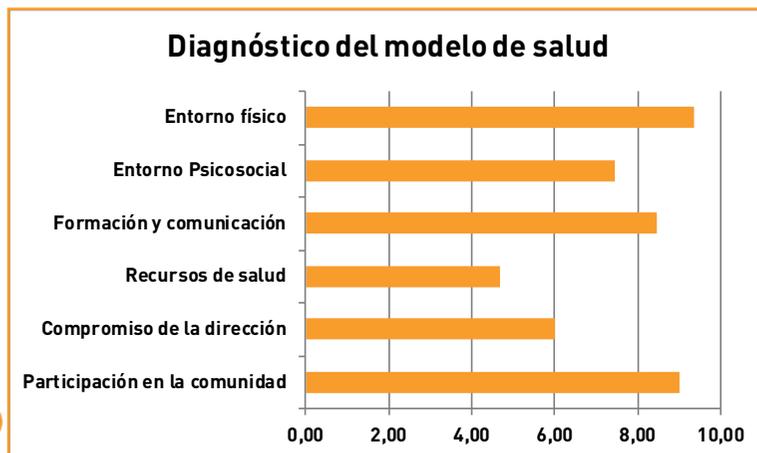
En 2017 hemos:

- **Actualizado nuestro Plan PRL**
- **Lanzado:**
 - **4 píldoras** sobre seguridad
 - **4 píldoras** sobre salud



En 2018 vamos a:

- **Trabajar la parte de recursos de salud del modelo de empresa saludable.**
- **Continuar el plan de formación y sensibilización.**



Prácticas laborales y Derechos humanos

(103-1) (103-2) (103-3)

Para una pequeña consultora que trabaja en un país OCDE como España, los riesgos de vulnerar o ser cómplice de la vulneración de los Derechos Humanos es bajo. No obstante, como firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas pensamos que debemos informar sobre nuestro progreso. No hemos experimentado ninguna incidencia. (412-1)

Tres son los asuntos relacionados con los Derechos Humanos y, en particular, con las Prácticas laborales, que surgen del análisis interno: Remuneración, Horarios y No discriminación. Los tres los contemplamos en nuestro modelo de gestión de las personas basado en la conciliación.

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización, en nuestro caso el Director General, con la retribución total anual media del resto de la plantilla resulta ser 1,98. (102-38)

El personal no está suscrito a ningún convenio colectivo, aunque nos regimos por una serie de normas acordadas por los miembros de la plantilla, recogidas en los convenios Estatal de empresas consultoras de planificación y de Oficinas y despachos de Madrid. (102-41)

Nos propusimos mejorar el seguimiento de los Principios del Pacto Mundial

contemplando la revisión del informe integrado de sostenibilidad 2016 bajo estos principios.



En 2017 hemos:

- **Sometido el informe a los analistas de la Red Española del Pacto Mundial, recibido y aplicado sus recomendaciones, fundamentalmente en torno a la comunicación de los ODS.**



En 2018 vamos a:

- **Someter este informe al análisis de la Red Española del Pacto Mundial.**
- **Revisar nuestros procesos para mantener los requisitos de responsabilidad y sostenibilidad que hemos decidido cumplir.**
- **Acabar de revisar y consensuar el documento interno que contiene los principios que rigen nuestras Relaciones Laborales.**

Capital social

Buscamos ser un socio activo, especialmente en la mejora de la responsabilidad y la cooperación entre las empresas y la sociedad civil.

Enfocamos nuestros servicios en ayudar a cualquier organización a mejorar su sostenibilidad, proporcionando soluciones que generen valor económico, social y ambiental y se beneficien a través de la innovación y el conocimiento, tomando el compromiso de los grupos de interés como base de sus acciones.

(103-2)

Impactos socio-económicos indirectos

(103-1) (103-2) (103-3) (203-2)

Como proveedores del marco de medición **LBG**, reconocido por el **DJSI** para la evaluación de proyectos sociales, realizados por las empresas, seguimos avanzando en la evolución del modelo, facilitando así la optimización de recursos en la gestión de la acción social y favoreciendo la misma, haciendo aflorar los beneficios obtenidos con ella.

MAS Business a través de la promoción de la metodología **ONLBG** trata de contribuir a la expansión del conocimiento, recursos y aprendizaje alrededor de la medición del impacto social. Asimismo, promueve que las empresas, entidades del sector público o privado y organizaciones no gubernamentales comiencen a medir y comunicar los resultados de una forma homogénea, transparente y consensuada.

Contribuciones a los ODS



5 IGUALDAD DE GÉNERO

5.4 Promoción de la responsabilidad compartida en el hogar y la familia

- Proyecto sobre la integración de los modelos efr 3000 y excelencia EFQM



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

17.19 Impulsar la medición de los impactos de la actividad de las organizaciones y potenciar la calidad de la información en la rendición de cuentas

- Coordinación del grupo LBG España
- Primeros pasos para la constitución del Comité ONLBG

Entendemos que la medición conjunta de proyectos sociales, llevados a cabo por empresas y ONG es necesaria para aportar transparencia y facilitar la buena gestión de los recursos que se invierten en actividades sociales, consiguiendo así impactos socio-económicos indirectos.

Nos propusimos constituir un Comité Técnico de organizaciones sin ánimo de lucro que junto con las empresas pudieran consensuar criterios para llegar a homogeneizar los elementos clave en la medición de proyectos sociales.

Miembros LBG y ONLBG miden sus proyectos conjuntos



Grupo LBG España



20 miembros

- **3 reuniones** anuales.
- Realización de **una mesa cuadrada** para dar a conocer el modelo.

Comité técnico ONLBG

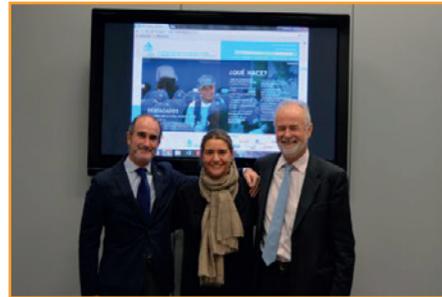


- Asistimos a **3 foros** para dar a conocer el comité técnico.
- Grupo de trabajo detrás de la metodología **ONLBG**
- Responsable de la evolución y mejora constante del modelo y su adaptación a las necesidades de las ONL.

En 2017 hemos:

- **Trabajado para la constitución de un Comité Técnico de ONL que ayude a consensuar criterios de medición.**
- **Conectado empresas LBG y miembros de ONLBG para mediciones conjuntas.**
- **Coordinado el grupo LBG España, parte de LBG Internacional.**
- **Incorporado los ODS a la herramienta de medición.**
- **Realizado informes dinámicos de benchmarking para que cada miembro pueda compararse con la media de su sector a nivel internacional.**
- **Asistido a distintos foros, mesas redondas y ponencias para difundir y dar a conocer los avances y propiciar nuevas relaciones.**
- **Iniciado conversaciones con organismos y asociaciones, tanto a nivel nacional como internacional, para establecer acuerdos de colaboración.**
- **Incorporado como socio fundador de la asociación española ESIMPACT que tiene el objetivo de profundizar en la medición del impacto social.**

Mesa cuadrada sobre LBG



Grupo LBG España



En 2018 vamos a:

- **Acabar de formalizar la constitución del Comité Técnico de ONLBG.**
- **Presentar una propuesta de valor para el comité ONLBG, facilitando la participación y colaboración para avanzar en materia de medición del impacto social.**
- **Hacer un curso de formación gratuito para los miembros de LBG.**
- **Realizar un taller de empresas LBG y miembros ONLBG para consensuar criterios de medición.**

Protección y mejora de la calidad de vida y bienestar de las familias (103-1) (103-2)

Dentro de nuestro programa de voluntariado privado reservamos 40 horas para dedicar a proyectos que apoyen y fomenten la conciliación. Este año centrándonos en las instituciones educativas, en especial, los colegios.

En nuestra concepción de lo que debe ser una empresa saludable consideramos un pilar importante disponer de un entorno laboral en donde se reconozca la necesidad del balance entre las demandas del trabajo, familia y vida personal. No sólo aplicamos estos principios en nuestro modelo de gestión, sino que también apoyamos la promoción de los mismos.

Nos propusimos seguir contribuyendo, con nuestro conocimiento, al apoyo de organizaciones como Fundación Másfamilia, referente en materia de conciliación e igualdad, en el desarrollo de herramientas para el equilibrio de persona – familia – empresa – sociedad.

fundación
másfamilia
www.masfamilia.org

En 2017 hemos realizado:

27 horas



Proyecto sobre la integración de los modelos efr 3000 y EFQM

Ponencia en Foro efr educación

En 2018 vamos a:

- **Mantener la colaboración con Fundación Másfamilia.**

Ciudadanía y acción social

(103-1) (103-2)

La dirección de MAS Business está muy comprometida con la acción social y promueve la participación de sus empleados en actividades de voluntariado, facilitando **89,5 horas** remuneradas para estas actividades. Además de estas horas remuneradas por la empresa, los empleados dedican horas de voluntariado en su propio tiempo.

Las experiencias y aprendizajes que se obtienen en acciones de voluntariado, son cruciales para comprender y desarrollar el área de trabajo y los valores corporativos y humanos de nuestra empresa.

Nos propusimos facilitar la participación en actividades de voluntariado privado, destinando 140 horas, de tiempo remunerado por la empresa, a este propósito. No obstante, debido a la carga de trabajo no ha sido posible ejecutarlas completamente.

En 2017 hemos contribuido en **acción social**, siguiendo el **modelo LBG**, **11.794€**.

De esta cantidad un **12% ha sido en dinero**, un **58% ha sido en Tiempo** y un **30% en especie**.

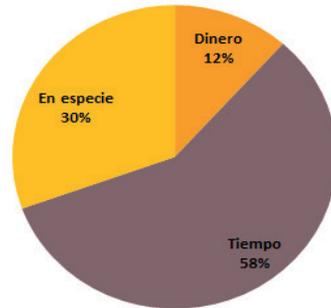
Nuestras áreas de actuación han sido Educación, Desarrollo Socioeconómico,

Bienestar Social y Otros.

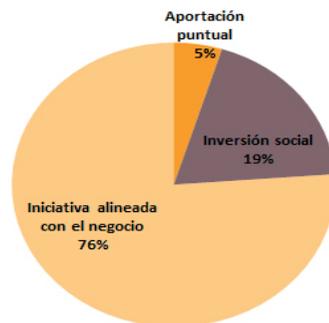
20 organizaciones han sido beneficiadas de nuestras acciones en 2017.

Este año todas nuestras acciones han sido realizadas en España.

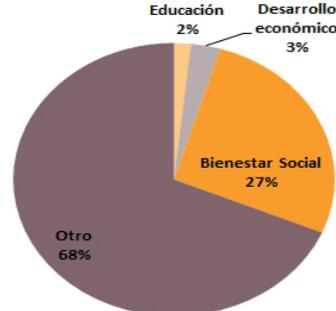
Cómo contribuimos



Motivación



Causas



Voluntariado Living Meki:

Continuamos involucrados en actividades de voluntariado para apoyar el funcionamiento de la organización Living Meki.

Este año, hemos dedicado parte de las horas de voluntariado al diseño de una nueva página web para la organización: www.livingmeki.org.



Voluntariado Fundación M.A Center "Embracing the world":

Embracing the World, es una organización promovida por la líder humanitaria Amma, que inspira a miles de personas en todo el mundo a practicar el voluntariado en sus diversas obras sociales y en favor del medioambiente.

En 2017 hemos:

- Participado en la organización un concierto solidario en beneficio de la Fundación Embracing the World, el 4 de noviembre.
- Participado en la organización de la vigésima visita de Amma a España, en Valencia. En esta ocasión, Amma ha abrazado a más de 9.000 personas, durante los días 4, 5 y 6 de diciembre.
- Participado en el proyecto de plantación de árboles Govinda, en Segovia con el grupo de Greenfriends.
- Apoyado el funcionamiento de Living Meki organización que trabaja en la comunidad de Meki, en Etiopía.



82 horas de voluntariado en M.A. Center Spain
7,5 horas de voluntariado en LivingMeki

Para 2018 vamos a:

- Facilitar la participación de los miembros de nuestra empresa en actividades de voluntariado remunerado.
- Utilizar la metodología que estamos desarrollando y promocionando para medir nuestro propio impacto.



Capital productivo

La generación de valor para nuestros clientes es nuestra razón de ser.

Nuestro capital productivo trabaja la innovación para ofrecer a nuestros grupos de interés conocimientos y sistemas de vanguardia, que facilitan su gestión y proporcionan un beneficio social y ambiental en el desempeño de sus responsabilidades. [103-2]

Valor sostenible para el clientes

[103-1] [103-2] [103-3]

Nuestro objetivo es buscar los elementos más adecuados para dar valor a los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, teniendo en cuenta también el impacto que éstos tendrán en la sociedad.

Por este motivo, hemos desarrollado el software ImpactOnline, con profesionales externos y esto nos ha retrasado mucho y ha necesitado de una mayor dedicación del equipo de MAS Business, que no había sido contemplada.

No obstante, estamos muy satisfechos con el resultado, y lo más importante, nuestros clientes también lo están.

Sin embargo, para seguir ofreciendo un producto de calidad a nuestros clientes, actuales y futuros, hemos optado por buscar un socio tecnológico que esperamos se incorpore al equipo en 2018.

Nuestra innovadora y pionera herramienta ImpactOnline, facilita la estandarización y transparencia en la medición de proyectos sociales tanto para empresas como para organizaciones sin ánimo de lucro,

favoreciendo también la medición conjunta de resultados de proyectos sociales, llevados a cabo por organizaciones y empresas.

Esta posibilidad fortalece las alianzas entre los distintos sectores y de esta manera contribuimos al ODS 17, concretamente a la meta 17.17 que persigue alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas público-privada y de la sociedad civil.

Tener una relación continuada y de confianza, con nuestros clientes, es un factor diferenciador en el sector de consultoría, y nos permite mayor flexibilidad, eficiencia y productividad, porque:

- Nuestros clientes nos consideran como parte de su equipo, y proporcionamos continuidad a sus proyectos, ahorrándoles recursos y generando valor,
- Conocemos bien sus necesidades, así, aportamos soluciones óptimas y de calidad, y
- Ajustamos presupuestos a sus necesidades concretas.



Contribuciones a los ODS



4.7 Promover la educación empresarial para fomentar la cultura de responsabilidad.

- 2.154 horas lectivas en las que han participado 90 profesionales



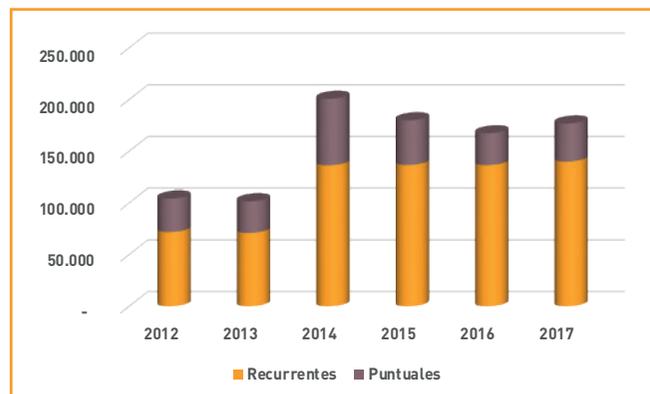
16.5 Situar la lucha contra la corrupción sobre la base de mecanismos de "accountability".

- Ayudamos a nuestros clientes a implantar procedimientos en su estrategia de desarrollo sostenible.

16.6 Implementar en las pymes directrices de Buen Gobierno y Transparencia.

- Ayudamos a nuestros clientes a desarrollar informes relevantes para sus GG.II.

Evolución de ventas



Además, tenemos un riguroso sistema de calidad que asegura trabajos bien hechos y el cumplimiento de los objetivos y plazos acordados. El alto porcentaje de recurrencia en nuestros clientes, es el principal indicador de su satisfacción.

Además, no hemos recibido ninguna reclamación. (102-44)

Durante 2017, en Estrategia y Gestión nos hemos focalizado en la integración de estrategias de desarrollo sostenible, implantando sistemas de gestión y reporting de acuerdo a los nuevos estándares GRI y la aplicación de las normas AA1000.

En estos proyectos hacemos un especial hincapié en la implantación de procesos que aseguran la integridad y el comportamiento ético y la incorporación de directrices

de buen gobierno y transparencia, contribuyendo así al ODS 16.

Por último, MAS Business cumple con la Ley de Protección de Datos y nunca ha recibido ninguna reclamación.

(418-1)

En 2017 hemos:

- **Terminado la captación de datos de ImpactOnline.**
- **Incorporado mejoras a incluir en las actualizaciones de ImpactOnline.**

En 2018 vamos a:

- **Finalizar ImpactOnline con las mejoras incorporadas.**
- **Incorporar para ImpactOnline un socio tecnológico.**

Generación y divulgación del conocimiento

(103-1) (103-2) (103-3)

Además de ser una de nuestras áreas de servicio, la creación y difusión de conocimiento constituye uno de los valores básicos de nuestra empresa. Creemos firmemente en la importancia de la formación de personas para que, entre todos, podamos buscar soluciones que contribuyan a un desarrollo sostenible.

Desde su creación, MAS Business siempre ha puesto su empeño en la divulgación de la serie de normas AA1000 de AccountAbility, las únicas reconocidas internacionalmente, que representan la mejor práctica, y que tratan a fondo la importancia del compromiso con los grupos de interés, un tema fundamental para cualquier organización que pretende actuar de una forma responsable y sostenible.

Aunque somos una micropyme con recursos limitados, continuamos con nuestra contribución habitual en foros de debate, sobre Responsabilidad Social y Sostenibilidad, tanto nacionales como internacionales.

La evolución de las redes sociales facilita esta labor, pero también consideramos importante participar en encuentros presenciales, para compartir con nuestros clientes y otras partes interesadas, propuestas innovadoras que generan valor para los retos futuros en el ámbito de la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible.

Nos satisface especialmente el alcance internacional que está consiguiendo nuestra área de servicio de Conocimiento. En **2017 hemos llegado a 90 profesionales** (2016: 82) de los cuales 69 fueron extranjeros, y **hemos impartido 2.154 horas lectivas** (2016: 1.533).

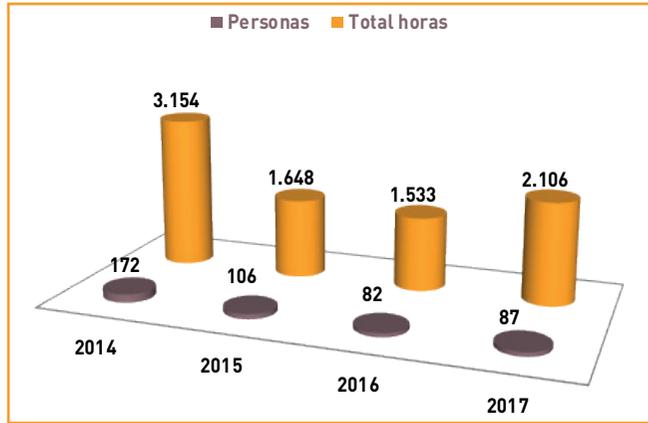
Esto da como resultado **un promedio de 23,9 horas, impartidas, por profesional.**

Este dato es un nuevo record para nosotros superando nuestro máximo promedio anterior de 18,34 horas en 2014.

Recordamos que somos una micropyme y esto demuestra, con independencia de nuestro tamaño, como nuestro compromiso puede dar como resultado una importante contribución a la generación de conocimiento.

Además de nuestra colaboración con la Escuela de Organización Industrial, como estamos certificados para dar formación internacional sobre las normas AA1000 de AccountAbility, tanto en inglés como español, también hemos impartido clases de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Formación



Curso AA1000: Sostenibilidad y Accountability, EOI junio 2017



Modulo de RSE UPC Lima Enero 2017

En 2017 hemos:

- Traducido al español la Norma AA1000SES Compromiso de los grupos de interés 2015.
- Asistido a eventos internacionales:
 - B Corp Summer Summit, Lisboa, 20-22 de junio.
 - LBG Global Plenary, Londres, 18 de octubre.
 - EU Social Innovation Conference, Lisbon, 27-28 de noviembre.
- Sido Socio Fundador de ESIMPACT, asociación española sin ánimo de lucro, para difundir y generar conocimiento sobre la medición de impacto social.

En 2018 vamos a:

- Realizar talleres, seminarios y cursos de formación.

Cadena de suministro

(103-1) (103-2) (103-3)

Las compras de MAS Business se limitan básicamente a materiales de oficina, mantenimiento de vehículos, telefonía e informática y servicios profesionales, suministradas por empresas españolas, que consideramos locales, o europeas.

Ni las actividades de las empresas, los países de operación ni el tipo de producto/servicio suministrado supone un riesgo significativo. No obstante en el caso del riesgo moderado se evalúan los requisitos mínimos sobre los que nuestra empresa necesita tener información. Estos requisitos están alineados con los valores corporativos de la empresa expresados en el Código de conducta de proveedores.

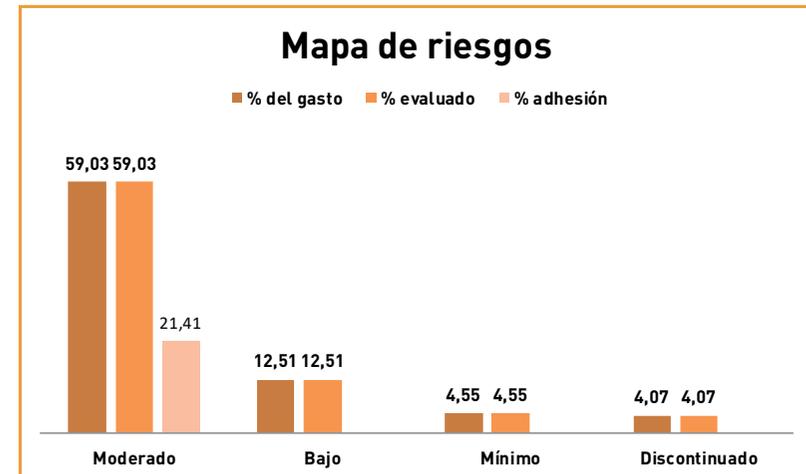
Nos propusimos revisar la base de proveedores y actualizar el documento de análisis de riesgos, y lograr la adhesión al Código de Conducta de todos los identificados como de riesgo moderado.

En 2017 hemos:

- Evaluado hasta un 80,16% del total del gasto. (308-1) (414-1)

En 2018 vamos a:

- Continuar la revisión de la base de proveedores, actualizar el documento de análisis de riesgos y lograr la adhesión al Código de Conducta de todos los identificados como de riesgo moderado.



Capital natural

Comprometidos con la minimización de nuestro impacto ambiental.

Ante la necesidad de reducir el impacto medioambiental a nivel global, como todos los agentes debemos implicarnos con independencia de nuestro tamaño o condición. (103-2)

Gestión ambiental

(103-1) (103-2) (103-3)

Apostamos fuerte por la gestión medioambiental intentando minimizar el impacto de nuestras actividades profesionales, aún teniendo en cuenta que no es muy significativo dado nuestra configuración y tamaño. (307-1)

Debido a nuestra estructura organizativa basada en el teletrabajo de todo nuestro equipo hemos optado por incidir en los hábitos cotidianos de nuestros hogares, que son también nuestras oficinas, con los objetivos de mejorar nuestra eficiencia energética y de consumos de agua y la realización de un correcto reciclado para disminuir nuestro impacto ambiental.

En 2017 hemos:

- **Enviado píldoras referentes a:**
 - **Conducción eficiente y ahorro energético.**
 - **Compost urbano.**
 - **Reciclaje.**

Para 2018 vamos a:

- **Continuar el plan de formación y sensibilización medioambiental.**
- **Llevar el compromiso de gestión medioambiental a nuestros hogares.**
- **Proponer medidas que puedan implementarse de forma sencilla en nuestros domicilios.**

Contribuciones a los ODS



12.2 Uso eficiente del agua y la energía.
12.5 Reducir los desechos y reciclar.

- Acciones de sensibilización interna: 3



13.2 Reducir y compensar las emisiones

- Compensación de CO2: 7 Tm
- Teletrabajo
- Reuniones virtuales

Prevención de la contaminación

(103-1) (103-2) (103-3)

No realizamos ninguna actividad productiva que pueda generar emisiones contaminantes significativas. No obstante tomamos en consideración los desplazamientos necesarios para llevar a cabo nuestros servicios.

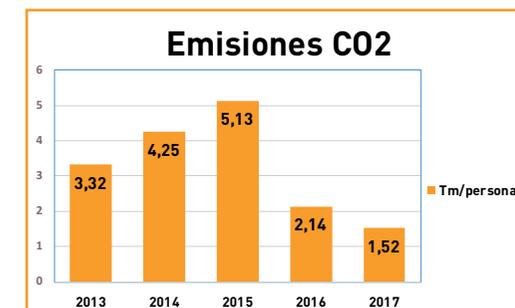
Por ello impulsamos medidas como el uso del coche compartido y de los transportes públicos menos contaminantes. Contamos con un sistema de teletrabajo y realizamos reuniones virtuales siempre que sea posible para evitar desplazamientos innecesarios.

Para 2018 vamos a:

- **Seguir compensando las emisiones derivadas del ejercicio de nuestra actividad.**

En 2017 hemos:

- **Compensado nuestra huella de carbono de 7Tm con CeroCO2 en: Proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú - 2ª Fase.**
- **Dado de alta en iniciativa Comunidad por el Clima.**



Reducimos aún más nuestras emisiones de CO2 por persona a tan solo 1,52Tm/p al aplicar estas políticas.

(305-1)

Capital financiero

Nuestro primer reto, como para toda empresa, es la sostenibilidad financiera.

Estar en un sector en continua evolución requiere de una importante inversión de recursos, para mantenerse al día, a fin de poder proporcionar soluciones innovadoras que aporten valor a los clientes. (103-2)

Sostenibilidad económico-financiera

(103-1) (103-2) (103-3)

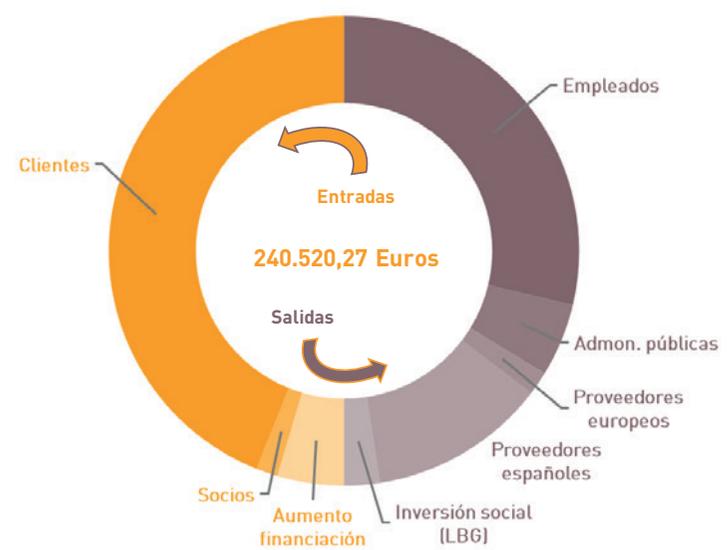
Si la capacidad de una micropyme para endeudarse se reduce a cubrir su día a día, aún es más difícil invertir en la financiación de un proyecto de I+D+i. Más aún, cuando los precios de nuestros servicios, se ajustan a los costes del equipo humano y no se contemplan muchos recursos para la inversión tecnológica.

El esfuerzo que ha supuesto a MAS Business crear ImpactOnline, los sobrecostes y retrasos, habituales en este tipo de proyectos, han superado nuestras previsiones, y la correspondiente demora en ingresos, ha causado tensiones de tesorería.

Aunque **hemos experimentado un aumento ligero de la facturación, 5,5%** comparado con 2016, este aumento está lejos del objetivo que nos habíamos marcado. Aún así, la proporción de nuestra facturación entre trabajos recurrentes y puntuales se ha mantenido similar a la de 2016.

El 46% (2016: 49%) de estos clientes recurrentes provienen de más de un tercio de las empresas del IBEX 35.

Como ya hemos comentado, nuestra capacidad productiva se ha centrado mucho en el desarrollo de la herramienta ImpactOnline y esto ha producido una reducción puntual en



Cashflow social (201-1) (201-4) (203-2) (204-1)

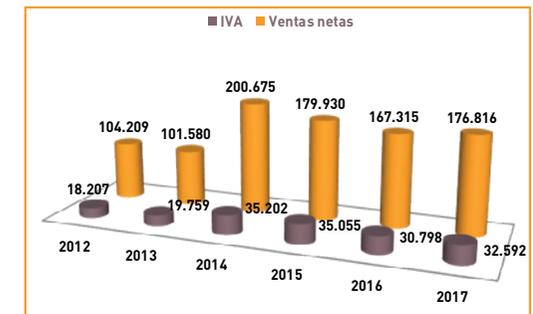
trabajos relacionados con el área de Estrategia y Gestión.

No hemos recibido ninguna reclamación durante 2017 por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental, cumplimiento regulatorio social o relativa al suministro y el uso de servicios (307-1) (419-1)

En 2017 hemos:

- **Incorporado dos empresas más en LBG España .**
- **Potenciado nuestra presencia en redes sociales.**
- **Apoyado la expansión en España del movimiento B Corp.**
- **Extendido el uso de ImpactOnline a organizaciones fuera del grupo LBG España.**

Evolución ventas



En 2018 vamos a:

- **Fomentar el uso de las metodologías LBG y ONLBG.**
- **Promover el uso de ImpactOnline en empresas y organizaciones del tercer sector, tanto en España como internacionalmente.**
- **Incrementar los proyectos de consultoría que extiendan a modelos de gestión sostenible.**
- **Fomentar el conocimiento en la materia de desarrollo sostenible mediante la propuesta de cursos.**

Estándar GRI	Contenido	Nº de página y/o URL	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016 (no requiere ningún contenido)			
CONTENIDOS GENERALES (de acuerdo con la opción de conformidad esencial)			
GRI 102: Contenidos Generales 2017	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
	102-1 Nombre de la organización	MAS Business (pág. 4)	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	MAS Business (pág. 5)	-
	102-3 Ubicación de la sede	MAS Business (pág. 4)	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	MAS Business (pág. 4)	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	MAS Business (pág. 4)	-
	102-6 Mercados servidos	MAS Business (pág. 4)	-
	102-7 Tamaño de la organización	MAS Business (pág. 4)	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	MAS Business (pág. 4)	-
	102-9 Cadena de suministro	MAS Business (pág. 4)	-
	102-10 cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	MAS Business (pág. 4)	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	MAS Business (pág. 4)	-
	102-12 Iniciativas externas	Así somos (pág. 1)	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	MAS Business (pág.4)	-
GRI 102: Contenidos Generales 2017	ESTRATEGIA		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos	Introducción del Director general (pág. 3)	-
	ÉTICA E INTEGRIDAD		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Así somos (pág. 1) Enfoque de gestión: Ética e integridad (pág. 10)	-
	GOBERNANZA		
	102-18 Estructura de gobernanza	Enfoque de gestión: Gobernanza (pág. 9) y MAS Business (pág. 4)	-
	102-38 Ratio de compensación total anual	Prácticas laborales y Derechos humanos (pág. 14)	-

GRI 102: Contenidos Generales 2017	PARTICIPACIÓN DE LOS GG.II.		
	102-40 Lista de grupos de interés	Participación de los GG. II. (pág. 8)	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	MAS Business (pág. 14)	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Participación de los GG. II. (pág. 8)	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Participación de los GG. II. (pág. 8)	-
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Participación de los GG.II. (pág. 8)	-	
GRI 102: Contenidos Generales 2017	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Enfoque de gestión: As. relevantes (pág. 7)	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema	Enfoque de gestión (pág. 7)	-
	102-47 Lista de los temas materiales	Índice (pág. 2) y Enfoque de gestión: Temas relevantes (pág. 7)	-
	102-48 Reexpresión de la información	-	No se han producido
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	-	No se han producido
	102-50 Periodo objeto del informe	Perfil del informe (pág. 2)	-
	102-51 Fecha del último informe	Perfil del informe (pág. 2)	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Perfil del informe (pág. 2)	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Perfil del informe (pág. 2)	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Perfil del informe (pág. 2)	-
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI (pág. 23)	-
	102-56 Verificación externa	Perfil del informe (pág. 2)	-

TEMAS RELEVANTES			
Integridad y transparencia			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Enfoque de gestión: Ética e integridad (pág. 10)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
GRI 205: Anticorrupción 2017	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedim.	Enfoque de gestión: Ética e integridad (pág. 10)	-
Sostenibilidad económico-financiera			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
GRI 201: Desempeño económico 2017	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)	-
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2017	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 15 y 22)	-
GRI 204: Prácticas de aprovisionamiento 2017	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)	-
Gestión medioambiental			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Natural. Gestión medioambiental (pág. 21)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
GRI 307: Cumplimiento medioambiental 2017	307-1 Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)	-

Prevención de la contaminación (emisiones)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Natural. Prevención de la contaminación (emisiones) (pág. 21)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
GRI 305: Emisiones 2017	305-1 Emisiones directas GEI	Capital Natural. Prevención de la contaminación (pág. 21)	-
Desarrollo del Capital Humano			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Humano. Desarrollo del Capital Humano (pág. 12)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
GRI 404: Formación y capacitación 2017	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capital Humano. Desarrollo del Capital Humano (pág. 13)	-
Atracción y retención del talento			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Humano. Atracción y retención del talento (pág. 13)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
GRI 401: Empleo 2017	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal	Capital Humano. Atracción y retención del talento (pág. 13)	-
Salud y seguridad laboral			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Humano. Seguridad y salud laboral (pág. 14)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
GRI 403: Seguridad y salud laboral 2017	403-9 Accidentes laborales	Capital Humano. Seguridad y salud laboral (pág. 14)	-
GRI 403: Seguridad y salud laboral 2017	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Capital Humano. Seguridad y salud laboral (pág. 14)	-

Prácticas laborales y Derechos humanos			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Humano. Prácticas laborales y Derechos Humanos (pág. 14)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
GRI 412: Evaluaciones de DDHH 2017	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones	Capital Humano. Prácticas laborales y Derechos Humanos (pág. 14)	-
Impactos socio-económicos indirectos			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Social. Impactos socio-económicos indirectos (pág. 15)	-
	103-2 El enfoque de gestión y componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2017	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 15 y 22)	-
Ciudadanía y acción social			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Social. Ciudadanía y acción social (pág. 17)	-
	103-2 El enfoque de gestión y componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
-	Contribuciones, logros e impactos según el modelo LBG	Capital Social. Ciudadanía y acción social (pág. 17)	-



Valor sostenible para el cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Productivo. Valor sostenible para los clientes (pág. 18)	-
	103-2 El enfoque de gestión y componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
GRI 418: Privacidad de los clientes 2017	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida del cliente	Capital Productivo. Valor sostenible para los clientes (pág. 22)	-
GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2017	419-1 Incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Capital Financiero. Sostenibilidad económico-financiera (pág. 22)	-
Generación y divulgación del conocimiento			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Productivo. Generación y divulgación del conocimiento (pág. 19)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
-	Horas de formación y personas formadas por año	Capital Productivo. Generación y divulgación del conocimiento (pág. 19)	-
Cadena de suministro			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Capital Productivo. Cadena de suministro (pág. 20)	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		-
	103-3 Evaluación de la gestión		-
GRI 308: Evaluación medioambiental de proveedores 2017	308-1 Nuevos proveedores evaluados con criterios medioambientales	Capital Productivo. Cadena de suministro (pág. 20)	-
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2017	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Capital Productivo. Cadena de suministro (pág. 20)	-