



AMBAR

Telecomunicaciones



RESULTADOS RSC 2023

Índice

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Asuntos**
- 3. Objetivos**
- 4. Indicadores**

1 Resumen ejecutivo

Este documento se corresponde con la comunicación de resultados en materia de RS a todos los Grupos de Interés de **Grupo Ambar** correspondiente al año 2023.

Para ello se ha identificado y evaluado la relevancia y materialidad de los asuntos que para la Organización:

- ❖ Han tenido impactos positivos o negativos en nuestros Grupos de Interés.
- ❖ Han sido importantes para reflejar los impactos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno de la Organización y que nos afectan desde el punto de vista de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social.

1 Resumen ejecutivo

La información aquí presentada se corresponde a la estrategia seguida enfocada en el desarrollo de la gestión de la Responsabilidad Social que en nuestra entidad se asienta sobre los siguientes principios:

- a) Rendición de cuentas.
- b) Transparencia.
- c) Comportamiento ético.
- d) Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- e) Respeto al principio de legalidad.
- f) Respeto a la normativa internacional de comportamiento.
- g) Respeto por los derechos humanos.

2 Asuntos

METODOLOGÍA

La identificación y evaluación de la relevancia y materialidad de los asuntos que tienen impactos en los Grupos de Interés y los que se consideran importantes por su influencia, se ha basado en la orientación sobre las materias fundamentales de la RSC y se han tomado los asuntos identificados en la norma UNE-EN ISO 26000.

EVALUACIÓN

La evaluación ha consistido en la relación de criterios en cuanto a la involucración de las partes interesadas y el impacto de la Organización sobre el asunto analizándose en cada fase del ciclo de vida de la actividad del grupo.

2 Asuntos

MATERIAS

❖ Materia: Gobernanza:

- Asunto: 6.2 Gobernanza de la organización / Grado: Alto.

❖ Materia: Derechos Humanos:

- Asunto: 6.3.3 Debida diligencia / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.3.5 Evitar la complicidad / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.3.6 Resolución de reclamaciones / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables / Grado: Alto.
- Asunto: 6.3.8 Derechos civiles y políticos / Grado: Bajo.

2 Asuntos

MATERIAS

- Asunto: 6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales / Grado: Medio.
- Asunto: 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo / Grado: Alto.

❖ Materia: Prácticas laborales:

- Asunto: 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales / Grado: Alto.
- Asunto: 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social / Grado: Alto.
- Asunto: 6.4.5 Diálogo social / Grado: Alto.
- Asunto: 6.4.6 Salud y seguridad ocupacional / Grado: Alto.
- Asunto: 6.4.7 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo / Grado: Alto.

2 Asuntos

MATERIAS

❖ Materia: Medio Ambiente:

- Asunto: 6.5.3 Prevención de la contaminación / Grado: Alto.
- Asunto: 6.5.4 Uso sostenible de los recursos / Grado: Alto.
- Asunto: 6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático / Grado: Medio.
- Asunto: 6.5.6 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales / Grado: Medio.

2 Asuntos

MATERIAS

❖ Materia: Prácticas justas de operación:

- Asunto: 6.6.3 Anti-corrupción / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.6.4 Participación política responsable / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.6.5 Competencia justa / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.6.7 Respeto a los derechos de la propiedad / Grado: Bajo.

2 Asuntos

MATERIAS

❖ Materia: Asuntos de consumidores:

- Asunto: 6.7.3 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.7.5 Consumo sostenible / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.7.7 Protección y privacidad de los datos de los consumidores / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.7.8 Acceso a servicios esenciales / Grado: Bajo.
- Asunto: 6.7.9 Educación y toma de conciencia / Grado: Bajo.

2 Asuntos

MATERIAS

- ❖ Materia: Participación activa y desarrollo de la comunidad:
 - Asunto: 6.8.3 Participación activa de la comunidad / Grado: Bajo.
 - Asunto: 6.8.4 Educación y cultura / Grado: Bajo.
 - Asunto: 6.8.5 Creación de empleo y desarrollo de habilidades / Grado: Bajo.
 - Asunto: 6.8.6 Desarrollo y acceso a la tecnología / Grado: Bajo.
 - Asunto: 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos / Grado: Bajo.
 - Asunto: 6.8.8 Salud / Grado: Bajo.
 - Asunto: 6.8.9 Inversión social / Grado: Bajo.

3 Objetivos | Actuaciones

RRHH

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Mejorar la comunicación.	3 reuniones	✓ 3 reuniones realizadas	6.2 Gobernanza de la organización. 6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional. 6.5.3 Asunto 1: Prevención de la contaminación.
Extender la metodología de evaluación del desempeño: hasta los mandos intermedios.	75%	✓ Se ha extendido a un 60 % de los mandos intermedios	6.3.7 Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables. 6.3.10 Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo. 6.4.3 Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.
Adecuar el Protocolo de Desconexión Digital a la realidad del ámbito laboral de Grupo Ambar (LOPDGDD y el Estatuto de los Trabajadores).	100%	✓ 100%	6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social. 6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.

3 Objetivos | Actuaciones

RRHH

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Implantar un Canal de Denuncias como indica la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.	100%	✓ 100%	6.2 Gobernanza de la organización. 6.4.5 Asunto 3: Diálogo social.

3 Objetivos | Actuaciones

SST

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Mejorar las condiciones de los trabajadores para prevenir lesiones y deterioro de la salud para Ambar Telecomunicaciones, en el edificio Ambar I+D+i.	100%	✓ 100%	6.3.7 Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables. 6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social. 6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.
Mejorar la formación en materia de SST en medidas de emergencia en Ambar Telecomunicaciones en el edificio I+D+i.	1	✓ 1	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional. 6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Revisión anual de los arneses en Ambar Telecomunicaciones en el edificio I+D+i.	100%	✓ 100%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional. 6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

3 Objetivos | Actuaciones

SST

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Formación de oficio en PRL para todos los Trabajadores del convenio del metal en Ambar Telecomunicaciones.	100%	✓ 81,08%	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Mejorar la formación en materia de SST en medidas de emergencia en Ambar Telecomunicaciones en el edificio I+D+i.	100%	✓ 69,23%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional. 6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Formación en Altura para los nuevos trabajadores del convenio del metal, en Ambar Telecomunicaciones.	100%	✓ 94,11%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional. 6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Realizar inspecciones de las escaleras de mano usadas en Ambar Telecomunicaciones en el edificio I+D+i.	100%	✓ 100%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.

3 Objetivos | Actuaciones

SST

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Adecuar el Protocolo de Desconexión Digital (LOPDGDD y el Estatuto de los Trabajadores).	100%	✓ 100%	6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social. 6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.

3 Objetivos | Actuaciones

COMERCIAL-PROYECTOS

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Mejorar la autonomía del personal en el uso de ERP o CRM en el Departamento.	SI	✓ SI	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

3 Objetivos | Actuaciones

CSGA

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Incrementar el Número de Acciones Formativas Internas suministrada desde las Áreas Técnicas a los Operadores del CSGA.	2	✓ 3	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Documentar guía inicial para operadores nuevos.	2 meses	✓ 2 meses	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Cumplimiento y Seguimiento de las Tareas Preventivas.	100%	✓ 100%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.

3 Objetivos | Actuaciones

TI

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Aumentar las comunicaciones /píldoras en torno a la Seguridad de la Información a las personas que componen Ambar.	12 comunicaciones al año	✓ 12	6.4.3 Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales. 6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Intranet Corporativa.	100%	✓ 100%	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Cifrado de portátiles.	100%	✓ 100%	6.4.3 Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales. 6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Realizar auditoría de ciberseguridad + análisis de vulnerabilidades técnicas en materia de ciberseguridad de la Organización.	100%	✓ 100%	6.4.3 Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.

3 Objetivos | Actuaciones

MULTIMEDIA

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Formación nuevos técnicos.	100%	✓ 100%	6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.
Reducción del consumo de papel térmico en los kioskos.	100%	✓ 100%	6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

3 Objetivos | Actuaciones

GENERALES

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Implementar la plataforma On Track para la gestión de los recursos de Grupo Ambar.	80%	✓ 90%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.

3 Objetivos | Actuaciones

SGI

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Mantener los Certificados del Sistema de Gestión Integrado.	SI	✓ SI	6.5.3 Asunto 1: Prevención de la contaminación. 6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.
Aumentar la sensibilización y concienciación en torno a la Seguridad de la Información a las personas que componen Grupo Ambar.	10 por año	✓ 12	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Aumentar la sensibilización y concienciación en materia ambiental a las personas que componen Grupo Ambar.	10 por año	✓ 11	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo. 6.5.3 Asunto 1: Prevención de la contaminación. 6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

3 Objetivos | Actuaciones

SGI

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Reducir el impacto de las actividades de Grupo Ambar sobre el Medioambiente, incrementando la cantidad de Residuos destinados a procesos de reutilización-reciclaje por parte de Gestores Autorizados, frente a los residuos destinados a vertedero.	95%	✓ 97,37%	6.5.3 Asunto 1: Prevención de la contaminación.
Monitorización total clima del Edificio Ambar I+D+i.	50%	✓ 10%	6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.
Mejorar el confort acústico del Edificio I+D+i.	50%	✓ 10%	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.
Mejorar el parque de automóviles de Grupo Ambar.	10%	✓ 15,82%	6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

3 Objetivos | Actuaciones

CIBERSEGURIDAD

Acerca de	Valor esperado	Resultados obtenidos	Asuntos
Formación empleados en tecnología SIEM	100%	✓ 100%	6.4.7 Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

4 Indicadores

SGSI

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Valorar el sistema de gestión de incidentes	Nº total de incidentes de seguridad tratados	< 4	0
	Nº de incidencias de seguridad con pérdida de información.	< 2	0
Control de acceso	Nº de accesos no autorizados	0	0
Claves criptográficas	Claves comprometidas	0	0
Cumplimiento del personal	Nº de incumplimientos Políticas o procedimientos de seguridad (Numero de NC detectadas cuya causa sea el incumplimiento de políticas o procedimientos establecidos)	< 3	0
Aceptación y puesta en servicio	Cumplimiento de las pruebas antes de la puesta en producción	100%	100%
*Acuerdos de nivel de servicio Standar con proveedores	Cumplimiento niveles de servicio	> 90 %	100%
*Protección de las instalaciones e infraestructuras	Indisponibilidad para trabajar	0	0
*Incidentes disruptivos de la continuidad	Nº total de incidentes de seguridad Disruptivos	<=1	0

4 Indicadores

CALIDAD

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Gestión de Recursos	Bloque 1. La empresa	$\geq 3,35$	3,74
	Bloque 2. Trabajo desempeñado	$\geq 3,60$	3,76
	Bloque 3. Remuneración	$\geq 2,75$	2,54
	Bloque 4. Formación	$\geq 3,5$	3,92
	Bloque 5. Comunicación	≥ 3	3,57
	Bloque 6. Relaciones personales con el responsable directo	$\geq 3,15$	3,24
	Bloque 7. Relaciones con los compañeros	$\geq 3,85$	4,04
	Bloque 8. Condiciones de trabajo	$\geq 4,15$	4,22
	Bloque 9. Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Prevención y Medio Ambiente)	$\geq 3,80$	4,02
		$\geq 3,45$	3,42

4 Indicadores

CALIDAD

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Gestión de Recursos	Satisfacción General	≥ 3,40	3,69
	Nº de horas formativas/trabajador	≥ 10	15,41
	Renovación de los DTX (Renovado el % DTX Descatalogados por DSX)	50%	20%
	Cumplimiento del Plan de Control de Calibración y Verificación de Equipos en el plazo estipulado	≥ 80%	87,65%
	Cumplimiento y Seguimiento de las Tareas Preventivas de las Infraestructuras (incluidas las de TI)	≥ 80%	82,36%
Compras y Subcontrataciones	% de NC debidas a fallos de Proveedor / NC Totales detectadas	< 80%	0%
	Importe Presupuestos Facturados / Importe Órdenes de Compra recibidas	100%	211,91%
	% de NC debidas a órdenes de Compra / Órdenes de Compra Totales	< 5%	0%
	95 puntos de media de la puntuación anual de los proveedores	> 95%	95,75%

4 Indicadores

CALIDAD

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Producción Instalación, Mantenimiento	Margen Bruto Real frente al Margen Bruto Previsto	Margen Real > Margen Previsto	AT: 36,03;-8,55 AS: 43,36;-29,93 Ci: 32,82;-21,36 Ib: 77,81;-20,87
	% de NC Altas (Graves de Cliente) / NC Totales detectadas	≤ 50%	13,63%
Seguimiento, Medición y Análisis	Nº de Simulacros de Emergencia realizados (anual)	≥ 1 En Cisga ≥ 1 En I+D+i	1 En Cisga 1 En I+D+i
	% Eficacia para abordar riesgos y oportunidades (Acciones logradas / Acciones totales)	≥ 80%	95,89%
Análisis y Mejora	% de Acciones de Mejora eficaces	≥ 50%	100%
	% de Objetivos alcanzados en el plazo estipulado	≥ 70%	71,20%
	Nº de Acciones Mejora / Nº de No Conformidades	≥ 25%	28,13%
	% de Encuestas de Cliente externo con puntuación inferior a 3,10	< 20%	8,33%

4 Indicadores

MEDIO AMBIENTE

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Determinación y Revisión de Requisitos	% de Éxito Aceptación de Oportunidades de Negocio = $(N^{\circ} \text{ ON que se convierten en Proyecto} / N^{\circ} \text{ Total de ON}) * 100$	> 30%	61,23%
	%Crecimiento Económico = $\text{Importe presupuestos aceptados (1)} / \text{Importe total presupuestos presentados (0+1+2)}$	> 5%	32,89%
	Consumo de Papel (paquetes/rollos) / N° de trabajadores	≤ 2.4	3,07
	Consumo de Electricidad I+D+i (KWh) / N° de trabajadores	≤ 4900	4921
	Consumo de Electricidad Cisga (KWh) / N° de trabajadores	≤ 5000	6588
	N° de Impresiones I+D+i/ N° trabajadores	≤ 2400	2106
	N° de Impresiones Cisga / N° trabajadores	≤ 700	214

4 Indicadores

MEDIO AMBIENTE

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Determinación y Revisión de Requisitos	Cantidad generada de Papel/Cartón (Kg) I+d+i/ N.º de trabajadores	≤ 15	3,75
	Cantidad generada de Papel/Cartón (Kg) CiSGA/ N.º de trabajadores	≤ 13	0
	Cantidad generada de plástico (kg)/ Nº de trabajadores	≤ 0,5	0,49
	Cantidad generada de madera (Kg) / Nº de trabajadores	≤ 3	1,13
	Cantidad generada de tóner (kg) /Nº de trabajadores	≤ 1,2	0,2
	Cantidad generada de fluorescentes (kg/ Nº de trabajadores	≤ 0,5	0,01
	Cantidad generada de Equipos Eléctricos (Kg) / Nº de trabajadores	≤ 45	2,7
	Cantidad generada de Baterías (Kg) / Nº de trabajadores	≤ 0,5	0,07
	Cantidad generada de Acumuladores (Kg) / Nº de trabajadores	≤ 0,5	0

4 Indicadores

MEDIO AMBIENTE

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Determinación y Revisión de Requisitos	Cantidad generada de Pilas (Kg) / N° de trabajadores	$\leq 0,5$	0,08
	Cantidad generada de Cableado de fibra (Kg) / N° de trabajadores	1,2	0,43
	Cantidad generada de Cableado de cobre y Metales (Kg) / N° de trabajadores	≤ 5	0,73
	Cantidad generada de envases contaminados metálicos (Kg) / N° de trabajadores	$\leq 0,5$	0,04
	Cantidad generada de envases contaminados plástico (Kg) / N° de trabajadores	$\leq 0,5$	0,09
	Cantidad generada de aerosoles y sprays (Kg) / N° de trabajadores	$\leq 0,5$	0,06
	Cantidad generada de sepiolita (Kg) / N° de trabajadores	$\leq 0,5$	0,02
	Medida en dB de la contaminación acústica (ruido)		NA

4 Indicadores

MEDIO AMBIENTE

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Determinación y Revisión de Requisitos	% Proyectos con apartado medio ambiental = (Nº Proyectos inclusión de guía con apartado medioambiental / Nº Proyectos con apartado medioambiental) *100	≥ 80 %	100%
	Consumo de gasoil (l) / vehículo (Teleco, SyE, Cisga)	≤ 420	400,41
	% vehículos sin etiqueta DGT (Emisiones de gases)	≥ 10 %	15,82%

4 Indicadores

SGS (CSGA)

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Provisión del servicio	% Reducción del Coste de Mano de Obra en P. (para TP's estado "Finalizado Totalmente") = [(Coste Mano Obra Real – Coste Mano Obra Prevista) / Coste Mano de Obra Prevista] *100	≤ -30%	-48%
	% de Incumplimientos de los SLA's	≤ 10%	6,58%
	% de Informes Entregados al Cliente en plazo y forma de acuerdo al SLA / Total Informes Entregados	≥ 80%	100%
	Nº de Incidencias por falta de Capacidad Control: A.12.1.3 Gestión de capacidades	≤ 1	0
	Duración media de Interrupciones de Servicio debido a Incidentes Imprevistos (Incidencias de Seguridad)	< 2 horas (tiempo de respuesta inmediato, asistencia on site 2horas y tiempo de resolución 24 horas)	0

4 Indicadores

SGS (CSGA)

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Provisión del servicio	% de Entregas Revertidas = (Nº de Entregas Revertidas / Nº Total de Entregas) * 100	≤ 10%	0
	% de Incidencias resueltas Primera llamada frente al Total Incidencias Remoto= (Nº Incidencias resueltas 1ª llamada / Nº Total Incidencias Remoto) *100	≥ 70%	80,06%
	% de Llamadas Contestadas con Éxito= (Nº. Llamadas Contestadas / Nº.Total Llamadas Recibidas)*100	> 90%	94,23%
	% Problemas frente Incidencias = (Nº Total de Problemas / Nº Total de Incidencias) * 100	< 10%	0,01%
	% CMDDB de Clientes frente al Total de Contratos de Mantenimiento = (Nº CMDDB / Nº Total de Contratos de Mantenimiento) *100	> 88%	97%
	% de Cambios realizados con Éxito = (Nº Cambios Exitosos / Nº Total de Cambios) * 100	> 80%	100%

4 Indicadores

SST

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Gestión de la Seguridad y Salud (SST)	% Arnesees revisados Ambar Telecomunicaciones Santander (nº de arneses revisados/nº arneses totales) *100	100%	100%
	% Cumplimiento del Programa de Inspecciones de Seguridad (Número total inspecciones anuales realizadas/Número	100%	100%
	% Informes NC abiertos con origen en el proceso de SST (Número total de Informes NC del SGSST/ Número total de Informes NC del SGI) *100	< 25%	4,55%
	Índice de Incidencia Ambar Telecomunicaciones Nº total de accidentesx100.000/ Nº medio de personas expuestas	<20%	16,60%
	Índice de Incidencia Ambar Seguridad y Energía Nº total de accidentesx100.000/ Nº medio de personas expuestas	0	-4,68
	Índice de Incidencia Cisca Nº total de accidentesx100.000/ Nº medio de personas expuestas	0	0

4 Indicadores

SST

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Gestión de la Seguridad y Salud (SST)	N.º Píldoras Informativas de SST	8	8
	% Cumplimiento del plan de formación en materia de SST	80%	108%
	Relación interanual del nº de incidentes y/o enfermedad común por lumbalgias (nº de incidentes y/o enfermedad común por lumbalgia anual/nº de incidentes y/o enfermedad común lumbalgia en el año anterior)	<3	2
	% de accidentes causados por el uso incorrecto de los epis (nº de accidentes por mal uso de epis /nº total de accidentes) *100	<50%	14,29%
	% Arnesees fuera de uso (nº arnesees fuera de uso/nº de arnesees totales) *100	0%	0
	% técnicos instaladores con formación recibida en PRL	100%	100%
	%trabajadores que reciben formación presencial en medidas de emergencias (nº total de trabajadores que reciben la formación/nº total trabajadores) * 100	50%	69,23%

4 Indicadores

SGS (CSGA)

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Gestión de la Seguridad y Salud (SST)	% escaleras revisadas (nº escaleras revisadas/ nº total escaleras) *100	100%	100%
	Reducir el nº de accidentes con baja causados por caídas a distinto nivel (nº de accidentes por caída a distinto nivel con baja/ nº total de accidentes) *100	<3	0

4 Indicadores

RSC

Proceso	Indicador / Variable de control	Valor aceptable	Medición
Otros Responsabilidad Social (RSC)	Total de revisiones realizadas por parte del Comité Ético	2 al año	NA
	Total de incumplimientos de los valores, principios de actuación y normas de conducta	<1 al año	NA
	% de actuaciones ante denuncia o detección de incumplimiento del Código Ético y de Conducta	100% de actuaciones	NA