

# 9

## Elaboración y Revisión del Informe Integrado

- Índice de contenidos GRI



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La Memoria Integral de SELAE está basada en los principios e indicaciones de Global Reporting Initiative (GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial

En el presente informe, Loterías informa a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en el análisis de materialidad. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una valoración media y alta y que generaran un impacto significativo.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
	<b>102-1</b>	Nombre de la organización	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.A. (SELAE)	
	<b>102-2</b>	Actividades, productos y servicios	Pág. 8, 78	
	<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	Pág. 9	
	<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	Pág. 9, 70	
	<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	Pág. 7	
	<b>102-6</b>	Mercados servidos	Pág. 70, 77	
	<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	Pág. 15, 16, 125, 126, 160	
	<b>102-8</b>	Información sobre profesionales y otros trabajadores y trabajadoras	Pág. 126	
	<b>102-9</b>	Cadena de suministro	Pág. 15, 40, 230	
	<b>102-10</b>	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto del informe, salvo aquellos causados por la crisis socio-sanitaria.	
<b>102-11</b>	Principio o enfoque de precaución	Pág. 21, 26, 42, 47, 50, 213		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	<b>102-12</b>	Iniciativas externas	Pág. 185, 195, 215, 222	
	<b>102-13</b>	Afiliación a asociaciones	Pág. 10, 163	
	<b>ESTRATEGIA</b>			
	<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4	
	<b>102-15</b>	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 64, 65, 72	
	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
	<b>102-16</b>	Valores, principios, Estándares, y normas de conducta	Pág. 11, 55, 57, 174	
	<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 55, 56, 61, 62, 63	
	<b>GOBERNANZA</b>			
	<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	Pág. 12	
	<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 30, 35	
	<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 29, 30, 37	
	<b>102-25</b>	Conflictos de intereses	Pág. 32 <a href="#">Código de Conducta Ética de SELAE</a>	
	<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 40, 42, 47, 51, 57, 64, 65	
	<b>102-35</b>	Políticas de remuneración	Pág. 34, 36, 136, 138	
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	Pág. 224	
	<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	En 2020 se han realizado cambios que afectan a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión salarial</li> <li>• Calendarios</li> <li>• Concurso de traslados</li> </ul>	
	<b>102-42</b>	Identificación y selección de los grupos de interés	SELAE ha identificado a sus grupos de interés a partir de criterios tales como su interdependencia con ellos, su responsabilidad sobre ellos o su proximidad y capacidad de influencia.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL				OMISIONES
	<b>102-43</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 225-231				
	<b>102-44</b> Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 235				
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>						
	<b>102-45</b> Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 10				
	<b>102-46</b> Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	<b>Tema material</b>	<b>Acti- vidad SELAE</b>	<b>Empresas proveedo- ras</b>	<b>Partici- pantes</b>	
		Seguridad de la Información y Protección de Datos				
		Prevención Delitos Penales, Fraude y del Blanqueo				
		Financiación Proyectos de Investigación				
		Seguridad y Salud de los empleados y empleadas				
		Cumplimiento ético y Regulatorio				
		Satisfacción del Cliente				
		Calidad del Servicio y del producto				
		Gestión Responsable del Agua				
		Estabilidad en el Empleo				
		Conciliación Laboral y Familiar				
	Juego Responsable					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
			Gestión del Riesgo	
			Control y Gestión de Residuos	
			Eficiencia energética	
			Formación	
			Financiación de Proyectos Sociales para ayudar a las Personas más vulnerables	
			Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
			Nivel de emisiones de CO <sub>2</sub>	
			Adquisición de Productos y Servicio Responsables con el Medioambiente	
			Digitalización de la Organización	
			Atracción del Talento	
			Financiación de Proyectos Culturales	
			Apoyo al Deporte y Valores	
			Desempeño Económico y Financiero	
			Publicidad y Marketing Responsable	
			Líneas estratégicas y Objetivos	
			Relaciones con los grupos de interés	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	<b>102-47</b>	Listado de temas materiales	Pág. 235	
	<b>102-48</b>	Reexpresión de la información	No se han producido cambios significativos en la expresión de la información.	
	<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios significativos en la elaboración del informe.	
	<b>102-50</b>	Período objeto del informe	Del 1 de enero de 2020 al 31 de enero de 2020.	
	<b>102-51</b>	Fecha del último informe	2019	
	<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de los informes	Anual	
	<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 6	
	<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de conformidad - esencial	
	<b>102-55</b>	Índice de Contenido GRI	Pág. 237	
	<b>102-56</b>	Verificación externa	El informe no se ha verificado externamente	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 70, 77	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 70, 77	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 70, 77	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 15, 161	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>CUMPLIMIENTO ÉTICO Y REGULATORIO</b>				
<b>Cumplimiento ambiental</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 202	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 202	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 202	
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>	<b>307-1</b>	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2020 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 55, 61	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 55, 61	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 55, 61	
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	<b>419-1</b>	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2020 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación social y económica	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA (CONSUMO ENERGÉTICO)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 207, 209, 213	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 207, 209, 213	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 207, 209, 213	
<b>GRI 302 Energía 2016</b>	<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 207, 209	
	<b>302-2</b>	Consumo energético fuera de la organización	Pág. 207	
	<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	Pág. 208	
<b>NIVEL DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub></b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 210, 211	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 210, 211	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 210, 211	
<b>GRI 305 Emisiones 2016</b>	<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 210	
	<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 211	
	<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 211	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>GESTIÓN RESPONSABLE DEL AGUA (CONSUMO DE AGUA)</b>				
Contenidos sobre el enfoque de gestión	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 206	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 206	
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	El abastecimiento de agua en todos los centros, tanto para procesos como para consumo, proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas, por lo que no impacta sobre hábitats protegidos	
	303-5	Consumo de Agua	Pág. 206	
<b>CONTROL Y GESTIÓN DE RESIDUOS</b>				
Contenidos sobre el enfoque de gestión	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 212	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 212	
GRI 306 Residuos 2020	306-3	Residuos generados	Pág. 212	
<b>GENERACIÓN DE EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 126, 135	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 126, 135	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 126, 135	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	Pág. 128	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
Contenidos sobre el enfoque de gestión	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 19	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 19	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 155	
	403-4	Participación de los trabajadores y trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 151-154	
	403-5	Formación de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 154, 155	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores y trabajadoras	Pág. 155	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 151-155	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 158	
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 140	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 140	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 140	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 141	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de las personas trabajadoras y programas de ayuda a la transición	Pág. 142	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 139, 145, 149	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 139, 145, 149	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 139, 145, 149	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y personas trabajadoras	Pág. 32, 131, 132, 133	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>COMUNIDADES LOCALES / PROYECTOS DE APOYO A LA SOCIEDAD</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 185	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 187, 189	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 186	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 186	
<b>TEMAS MATERIALES NO CUBIERTOS POR LOS ESTANDARES GRI</b>				
<b>INFORMACIÓN DE LOS JUEGOS</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 22, 76, 87, 114, 120	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 22, 76, 87, 114, 120	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 22, 76, 87, 114, 120	
Información de los juegos	No GRI	Información sobre las características, las ventas y los premios de cada juego	Pág. 76, 87, 114, 120	
<b>FINANCIACIÓN DE PROYECTOS CULTURALES</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 198-199	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 198-199	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 198-199	
Proyectos de Apoyo a la Cultura	No GRI	Aportación de SELAE a actividades de carácter cultural, y relación de las mismas	Pág. 198-199	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 194, 195	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 194, 195	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 194, 195	
<b>Proyectos de Apoyo a la Investigación</b>	<b>No GRI</b>	Aportación de SELAE a actividades de investigación, y relación de las mismas	Pág. 194, 195	
<b>APOYO AL DEPORTE Y SUS VALORES</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 200, 201	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 200, 201	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 200, 201	
<b>Proyectos de Apoyo al Deporte y sus Valores</b>	<b>No GRI</b>	Aportación de SELAE a actividades de carácter deportivo, y relación de las mismas	Pág. 200, 201	
<b>FINANCIACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES PARA AYUDAR A LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 14, 188	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 14, 188	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 14, 188	
<b>Financiación de proyectos sociales para ayudar a las personas más vulnerables</b>	<b>No GRI</b>	Aportación de SELAE a actividades de apoyo a personas en situación vulnerable, y relación de las mismas	Pág. 190, 193	
<b>ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y PROYECTOS</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	
<b>Estrategia, Objetivos y Proyectos</b>	<b>No GRI</b>	Modelo de negocio basado en altos niveles de calidad y de seguridad de los servicios y productos, en juegos responsables y sostenibles	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 178, 180	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 178, 180	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 178, 180	
<b>Calidad del servicio</b>	<b>No GRI</b>	Medidas y políticas referentes a prestar una buena calidad en el servicio	Pág. 178, 180	
<b>RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 181	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 181	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 181	
<b>Reclamaciones y quejas</b>	<b>No GRI</b>	Sistema implantado para recibir y gestionar las reclamaciones en el servicio	Pág. 54, 181, 227, 228	
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 47- 50	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 47- 50	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 47- 50	
<b>Riesgos penales</b>	<b>No GRI</b>	Sistema implantado para gestionar los riesgos penales	Pág. 47- 50	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 51-54, 182-184	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 51-54, 182-184	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 51-54, 182-184	
<b>Seguridad de la información y protección de datos</b>	<b>No GRI</b>	Sistema implantado para gestionar la seguridad de la información y la protección de datos	Pág. 51-54, 182-184	
<b>JUEGO RESPONSABLE</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 166, 177	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 174, 177	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 57, 58	
<b>Juego Responsable</b>	<b>No GRI</b>	Política de Juego Responsable	Pág. 166, 177	
<b>CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 150	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 150	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 150	
<b>Conciliación laboral y familiar</b>	<b>No GRI</b>	Política de conciliación laboral y familiar y de gestión del teletrabajo	Pág. 150	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>ATRACCIÓN DEL TALENTO</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 217	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 217	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 217	
<b>Atracción del talento</b>	<b>No GRI</b>	Política de atracción del talento y sus resultados	Pág. 217	
<b>DIGITALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 122, 125	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 122, 125	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 122, 125	
<b>Tecnología</b>	<b>No GRI</b>	Introducción de nuevas tecnologías y digitalización	Pág. 122, 125	
<b>PUBLICIDAD Y MARKETING RESPONSABLE</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 109, 121, 171	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 109, 121, 171	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 109, 121, 171	
<b>Comunicación responsable</b>	<b>No GRI</b>	Política de comunicación responsable	Pág. 109, 121, 171	
<b>PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES, FRAUDE Y BLANQUEO</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 24, 42-50	
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24, 42-50	
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 24, 42-50	
<b>Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo</b>	<b>No GRI</b>	Política anti blanqueo de capitales, antifraude y delitos penales	Pág. 24, 42-50	

