

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
Estrategia y Análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta del Declarante	4	Criterio 19: Compromiso y Liderazgo
G4-2	Se realizan dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades en la organización.	05. Introducción	13	
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	05. Introducción	18	Requisito Nivel Avanzado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	06. Perfil	28	Contexto operacional
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	06. Perfil	28	
G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de memoria.	05. Introducción	18	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	06. Perfil	29	
G4-8	Se indica a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	06. Perfil 11. Relación con clientes	33, 82	
G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización; desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	06. Perfil: 09. Relación con trabajadores	29, 37, 62	
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	09. Relación con trabajadores	62	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	09. Relación con trabajadores	68	3
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	06. Perfil	42	
G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	05. Introducción	18	Criterio 2: Cadena de valor
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	07. Gobierno Corporativo; 13. Gestión Ambiental	49, 109	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	06. Perfil	41	
G4-16	a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las memberships de titularidad de la organización.	06. Perfil	41	

Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.	05. Introducción	18	
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	05. Introducción	19	
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	05. Introducción	22	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: — Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. — Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: — Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o — Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. — Cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	05. Introducción	22	
G4-21	a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera: • Se indica si el Aspecto es material fuera de la organización. • Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. • Se describe también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. • Se indica cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	05. Introducción	22	
G4-22	Se describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	05. Introducción	18	
G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	05. Introducción	18	

Participación de los grupos de interés				
G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	05. Introducción	24	Criterio 21: Participación de los grupos de interés
G4-25	Se indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	05. Introducción	24	
G4-26	Aquí se describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	05. Introducción	25, 26	
G4-27	Aquí se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, además, se describe la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	05. Introducción	25, 26	

Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	05. Introducción	18	Requisito Nivel Avanzado
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	05. Introducción	18	Contexto operacional
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	05. Introducción	18	
G4-31	Se facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contratapa final	134	
G4-32	a. Se indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Se facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	05. Introducción	18	
G4-33	a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	05. Introducción	18	

Gobierno				
G4-34	Se describe aquí la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	44	Criterios 1 y 20: Gobernanza
G4-35	Se describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	07. Gobierno Corporativo	45	
G4-36	Se indica si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	07. Gobierno Corporativo	45	
G4-37	Se describen los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	07. Gobierno Corporativo	44	
G4-39	Se indica si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	07. Gobierno Corporativo	44	
G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	07. Gobierno Corporativo	44	
G4-41	Se describen los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	07. Gobierno Corporativo	49	Criterios 1 y 20: Gobernanza
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-51	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: • retribución fija y retribución variable: — retribución basada en el rendimiento; — retribución en acciones; — primas; y — acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; — bonos o incentivos a la contratación; — indemnizaciones por despido; — reembolsos; y — pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	07. Gobierno Corporativo	46	

Ética e integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	06. Perfil; 07. Gobierno Corporativo; 10. Relación con Proveedores y contratistas	30, 31, 47, 76	10
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	07. Gobierno Corporativo	48	10
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada o los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	07. Gobierno Corporativo	48	10

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
Categoría Económica				
G4-DMA	Enfoque de gestión económica.	06. Perfil	37	Criterios 9-11 Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	06. Perfil	37	Requisito Nivel Avanzado Contexto operacional
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	09. Relación con trabajadores	67	
Aspecto: Prácticas de adquisición				
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	10. Relación con proveedores y contratistas	76	Criterio 2: Cadena de valor
Categoría: Medioambiente				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental.	13. Gestión Ambiental	108, 109	Criterios 15-18 Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Materiales				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	13. Gestión ambiental	120	7, 8
Aspecto: Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno.	13. Gestión ambiental	113	7, 8
G4-EN5	Intensidad energética.	13. Gestión ambiental	116	8
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	13. Gestión ambiental	115	8, 9
Aspecto: Agua				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	13. Gestión ambiental	119	7, 8
Aspecto: Emisiones				
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	13. Gestión ambiental	116	7, 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	13. Gestión ambiental	116	7, 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	13. Gestión ambiental	116	Criterio 2: Cadena de valor 7, 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	13. Gestión ambiental	118	8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	13. Gestión ambiental	116, 118	8, 9
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	13. Gestión ambiental	119	7, 8
Aspecto: Efluentes y residuos				
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	13. Gestión ambiental	111	8
Aspecto: Productos y servicios				
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	13. Gestión ambiental	109	7, 8, 9
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	En este período Metro no registró multas o sanciones no monetarias significativas derivadas del incumplimiento de la legislación ambiental vigente.		8
Aspecto: Transporte				
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	13. Gestión ambiental	112	
Aspecto: General				
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	12. Relación con la comunidad	99	7, 8, 9
Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	La empresa no ha evaluado el desempeño ambiental de cada proveedor, lo cual imposibilita tener claridad de los impactos ambientales producidos en la cadena de abastecimiento e implementar mejoras y medidas correctivas en esta línea.		Criterio 2: Cadena de valor 8
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	12. Relación con la comunidad	101	8

Categoría: Social				
Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno				
G4-DMA	Enfoque de gestión laboral.	09. Relación con trabajadores	62, 65, 66, 67, 69, 71	Criterio 2: Cadena de valor Criterio 6: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Empleo				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	09. Relación con trabajadores	64	6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a medio jornada, desglosado por ubicación de todas las formas de actividad.	09. Relación con trabajadores	67	
Aspecto: Salud y seguridad laboral				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	09. Relación con trabajadores	73	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	09. Relación con trabajadores; 10. Relación con proveedores y contratistas	72, 79	Criterio 2: Cadena de valor
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	09. Relación con trabajadores	73	
Aspecto: Capacitación y educación				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	09. Relación con trabajadores	69	6
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	09. Relación con trabajadores	69	6
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	09. Relación con trabajadores	62	6
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	09. Relación con trabajadores	65	6
Aspecto: Evaluación de prácticas laborales de proveedores				
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	Criterio 2: Cadena de valor
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	
Categoría: Social				
Subcategoría: Derechos Humanos				
Aspecto: No discriminación				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	07. Gobierno Corporativo	50	6
Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de adherirse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	09. Relación con trabajadores; 10. Relación con proveedores y contratistas	68, 78	Criterio 2: Cadena de valor 3
Aspecto: Trabajo forzoso				
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	Criterio 2: Cadena de valor 2, 4
Aspecto: Evaluación				
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	
Categoría: Social				
Subcategoría: Sociedad				
G4-DMA	Enfoque de gestión sociedad.	08. Entorno Urbano 11. Relación con clientes; 12. Relación con la comunidad	53, 55, 57, 82, 96	Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Comunidades locales				
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	12. Relación con la comunidad	96	1
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	12. Relación con la comunidad	98	1
Aspecto: Lucha contra la corrupción				
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	07. Gobierno corporativo	50	
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	07. Gobierno corporativo	49	
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	07. Gobierno corporativo	48, 50	10
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	07. Gobierno corporativo	50	
Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	12. Relación con la comunidad	101	
Categoría: Social				
Subcategoría: Responsabilidad Sobre Productos				
G4-DMA	Enfoque de gestión productos/servicio.	11. Relación con clientes	82, 84	Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes				
G4-PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	11. Relación con clientes	92	
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios				
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de riesgo/etiqueta.	Con respecto al cumplimiento de regulaciones sobre información entregada en los servicios, Metro cumple con las normativas aplicables. Durante el año 2015, no registró incumplimientos relativos a la entrega de información a los usuarios.		
G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	11. Relación con clientes	86	
Aspecto: Comunicación de mercadotecnia				
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	11. Relación con clientes	94	
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	11. Relación con clientes	94	