

ÍNDICE GRI

No. GRI	GRI	PROFUNDIDAD	PAGINA/SECCIÓN
1. Estrategia y análisis			
NÚMERO	INDICADOR	PROFUNDIDAD	PAGINA/SECCIÓN
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización y su estrategia. Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	8 a 9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	8 a 9
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	Completo	Contraportada
2.2	Actividades principales. Indique como estas actividades están relacionadas con la misión de la organización y los objetivos estratégicos.	Completo	6, 14 - 25
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas oficinas centrales, divisiones, sucursales, oficinas regionales	Completo	27 y 36
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	Contraportada
2.5	Número de estados en los que opera la organización y estados en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad.	Completo	5
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Contraportada
2.7	Audiencias atendidas y grupos de interés involucrados	Completo	6 - 7
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	5, 27, 35
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	No se reportaron cambios significativos en la organización durante 2014.
2.10	Premios y distinciones recibidos	Completo	38
3. Parámetros de la memoria			
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Completo	49
3.2	Fecha del informe anterior más reciente (si lo hubiere).	Completo	49
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	49
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	Contraportada
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria Incluye una Descripción sobre cómo ha aplicado la organización las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados.	Completo	7 y 49
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo	49
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto para conseguir una cobertura completa.	Completo	No existen limitaciones de alcance o cobertura de la actual informe, frente a lo presentado el año anterior.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	49
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	Completo	49
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	En 2014 se reexpresaron las cifras de valor económico de 2013, debido a que en el de este año no se utilizaron cifras auditadas, sino preliminares.

No. GRI	GRI	PROFUNDIDAD	PAGINA/SECCIÓN
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	No se reportaron cambios significativos en la organización durante 2014.
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:	Completo	42 - 47
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sustentabilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Completo	48 - 49
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
GOBIERNO			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	36 - 37
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	36
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	37
4.4	Mecanismos de los grupos de interés internos, para dar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	7
4.5	Vínculo entre la retribución monetaria de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	No aplica	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	No aplica	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización.	No aplica	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	4 - 6
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionados así como su adhesión o utilización de estándares nacionales e internacionales, códigos de conducta y principios	No aplica	4 - 7, 36 - 37
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No aplica	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución, es decir gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.	No aplica	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	Completo	18 - 25
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca tales como asociaciones sectoriales y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Completo	37, 40 - 41
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	6 - 7
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	6
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	6 - 7
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos.	Completo	7
Efectividad de los Programas			
ASPECTO: VINCULACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES INVOLUCRADOS			
NG01	Procesos para la vinculación con los grupos de interés involucrados en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas	Completo	18 - 21
ASPECTO: RETROALIMENTACIÓN, DENUNCIAS Y ACCIONES			
NG02	Mecanismos para la retroalimentación y denuncias relacionadas con los programas y políticas y para la determinación de acciones que den respuesta a las sanciones por políticas	Completo	29 - 31

No. GRI	GRI		
ASPECTO: MONITOREO, EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE			
NG03	Sistema de gestión de monitoreo, evaluación y medición (incluyendo efectividad de los programas e impacto), modificaciones a los programas y la forma en que son comunicados	Completo	29 - 31
ASPECTO: GÉNERO Y DIVERSIDAD			
NG04	Medidas para incluir el género y la diversidad en el diseño, implementación, monitoreo, evaluación y ciclo de aprendizaje de los programas	Completo	18 - 21 y 29 - 30
ASPECTO: SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN			
NG05	Procesos para formular, comunicar, implementar y promover posiciones y llevar a cabo campañas de sensibilización	Completo	31
ASPECTO: COORDINACIÓN			
NG06	Procesos para llevar a cabo y coordinar las actividades con otros actores involucrados	Completo	18 - 25
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	35
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático (Toda acción de la empresa que contribuya con el cambio climático y acciones que se han tomado para contrarrestarlas. Ejemplo: nuevas tecnologías, actividades de reforestación, aligeramiento de empaques, tratamientos de agua, camión híbrido, etc)	No aplica	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	21 y 29 - 30
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO INCLUYENDO IMPACTO EN ECONOMÍAS LOCALES			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No material	Información no considerada en la materialidad
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No material	Información no considerada en la materialidad
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	No material	Información no considerada en la materialidad
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No material	Información no considerada en la materialidad
INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL (1 - 144)			
Indicadores del desempeño ambiental			
ASPECTO: MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen (describe la contribución de la base de recursos y esfuerzos por reducir la intensidad de uso de materiales e incrementar la eficiencia)	No material	Información no considerada en la materialidad
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados * El material valorizado utilizado es el material que sustituye a materiales vírgenes, adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas, y que no son subproductos ni outputs de la organización	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias Fuentes de energía primarias se refiere a fuentes de energía no renovables tales como: carbón, gas natural, combustibles destilados a partir de petróleo crudo (gasolina, gas-oil, gases licuados de petróleo, gas natural comprimido, gas natural licuado, butano, propano, etano, etc.) Fuentes de energía renovables se refiere a biocombustibles, etanol, hidrógeno.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (cedis y plantas)	No material	Información no considerada en la materialidad
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No material	Información no considerada en la materialidad

No. GRI	GRI		
ASPECTO: AGUA			
EN8	Extracción total de agua por fuentes.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN (la fuente de información más completa acerca del estado de conservación mundial de las especies vegetales y animales) y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea (tratado ambiental global que regula estrictamente el movimiento transfronterizo de desechos peligrosos), anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No material	Información no considerada en la materialidad
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	33
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: TRANSPORTE			
EN29	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.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No material	Información no considerada en la materialidad
Indicadores del desempeño social			
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo			
ASPECTO: EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, tipo de contrato y región, desglosado por género.	Completo	26 - 27
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Parcial	26 - 27 No se incluye el desglose edad y región

No. GRI	GRI		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	27
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	No material	Información no considerada en la materialidad
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	No material	Información no considerada en la materialidad
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo desglosadas por región y género.	No material	Información no considerada en la materialidad
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	No material	Información no considerada en la materialidad
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género.	No material	Información no considerada en la materialidad
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	28
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por género.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	27, 36 y 37
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No material	Información no considerada en la materialidad
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	No material	Información no considerada en la materialidad
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No material	Información no considerada en la materialidad
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No material	Información no considerada en la materialidad
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados capacitados	Completo	28
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No material	Información no considerada en la materialidad

No. GRI	GRI		
ASPECTO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: PLANES CORRECTIVOS			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales	No material	Información no considerada en la materialidad
Indicadores del desempeño de sociedad			
ASPECTO: COMUNIDAD			
SO1	Porcentaje de operaciones en comunidades locales considerando impacto, evaluación y desarrollo de programas.	Completo	5, 14 - 17
ASPECTO: CORRUPCIÓN			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No material	Información no considerada en la materialidad
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No material	Información no considerada en la materialidad
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No material	Información no considerada en la materialidad
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	Fundación Quiera no otorga aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No material	Información no considerada en la materialidad
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos			
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes.	No material	Información no considerada en la materialidad
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	No material	Información no considerada en la materialidad
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	No material	Información no considerada en la materialidad
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No material	Información no considerada en la materialidad
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	No material	Información no considerada en la materialidad
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	La Fundación manifiesta estar en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, para más información consultar: http://quiera.org/aviso-privacidad/
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	No se presentaron multas resultado del incumplimiento de la normatividad aplicables a las actividades de la Fundación