



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

Norma 4 Servicios Informáticos, S.A.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

### Información general

#### Datos de la entidad: Norma 4 Servicios Informáticos, S.A.

- *Dirección web:* [www.norma4.es](http://www.norma4.es)
- *Alto cargo:* Rafael Garcia López -Brea, Director General (CEO)
- *Fecha de adhesión:* 09/06/2010
- *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- *Actividad:* Consultoría informática, Servicios informáticos y Desarrollo de Software
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* \* Para empleados, clientes, proveedores y accionistas se difundirá en la Extranet de Norma 4, S.A. \* Para el resto de Grupos de Interés se incluirá en la web un link a la web del Pacto Mundial (si en ella aparece el Informe de Progreso).

#### Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* \* Las sugerencias se analizan trimestralmente en reuniones de Junta Directiva y se establece la planificación para el desarrollo de aquéllas que se consideran relevantes para su implantación. Se tratan también las planificaciones en curso y los resultados de los análisis de sugerencias pendientes de implantación. Se toman decisiones sobre la viabilidad de su puesta en marcha. En reunión anual de la Junta Directiva se modifican las políticas y estrategias afectadas por las sugerencias que se hayan implantado o que se vayan a implantar en el transcurso del siguiente periodo.
- *Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios en la empresa:* La Junta Directiva de Norma 4, S.A. está formada por: \* Presidente \* Consejero Delegado / Director General \* Directores de Unidades Operativas (2) \* Director de RR.HH. \* Director de Control de Gestión
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) La Junta Directiva durante 2010 no midió el progreso de implantación mediante indicadores.

#### Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) Norma 4, S.A. no tiene actualmente proyectos de colaboración ni desarrolla acciones de apoyo.

#### Más información

- *Notas:*



### WE SUPPORT

- ⦿ *Dirección web:* <http://>
- ⦿ *Implantación otros Grupos de Interés:*
  
- ⦿ *Día de publicación del Informe:* jueves, 09 de junio de 2011
- ⦿ *Responsable:* Pedro Martin Yebra
- ⦿ *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

### • Carta de Renovación del Compromiso

Norma 

Servicios Informáticos

Madrid, 24 de Mayo de 2011

Estimados Señores,

Me complace comunicarles que NORMA 4, S.A. renueva el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los diez principios que promulga, y expresamos nuestra intención de llevar a cabo acciones para avanzar en el desarrollo y mejora continua de estos principios dentro de nuestro marco de influencia.

Durante el año 2010, hemos modificado nuestros sistemas de Gestión de Calidad y de Seguridad IT, así como hemos implantado un Sistema de Gestión de Servicios IT, incorporando en todos ellos aspectos recogidos en los 10 principios del Pacto Mundial.

El año 2011 nos hemos marcado el objetivo de elaborar e implantar en NORMA 4, S.A. un Código Ético, que incluirá políticas y acciones para materias relacionadas con Principios del Pacto Mundial.

Con este comunicado hacemos público este compromiso de NORMA 4, S.A. a nuestros empleados, socios, clientes, proveedores y demás Grupos de Interés con los que estamos relacionados.

Atentamente,

Rafael García López-Brea

Consejero Delegado

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



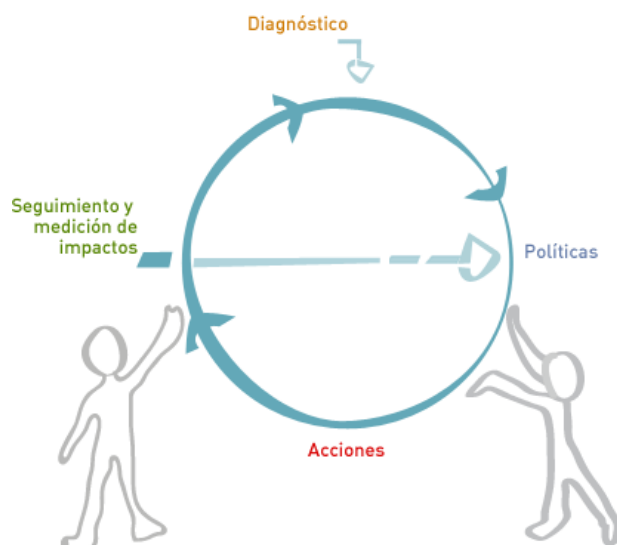
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C111)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento del número de accidentes laborales.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** \* En una empresa de Servicios siempre existe el riesgo de insatisfacción del cliente por el trabajo que desarrolla para éste (bien por falta de calidad del producto entregado; bien por aspectos relacionados con las personas que han desarrollado el producto o servicio (calidad, formación, gestión, comportamiento, etc.). bien por la gestión de incidencias y reclamaciones que pueda realizar el cliente. \* El riesgo detectado con los propios empleados es la falta de formación para abordar servicios y proyectos novedosos para los que no tengan las capacidades técnicas o de gestión necesarias para desarrollarlos con la calidad necesaria para Norma 4 o el cliente. \* En relación a los proveedores (principalmente, por las actividades de Norma 4, S.A., nos proporcionan material informático o personas para apoyar el desarrollo de proyectos), el riesgo asociado a las personas es la calidad de su trabajo o el comportamiento durante la realización del servicio subcontratado.

**Objetivos:** \* Para la gestión de la insatisfacción del cliente hay implantado desde 2004 un sistema de medición mediante encuestas que se realizan con carácter anual o cuando finaliza un servicio o proyecto. Mediante este sistema se miden aspectos ligados con el servicio o proyecto, su gestión, la labor realizada por los recursos humanos que han formado parte del servicio, así como otros aspectos relevantes. En el año 2010 los resultados de la estadística fueron los siguientes: - Clientes encuestados: 40 - Encuestas recibidas: 74 % - Encuestas anuladas: 4 % - Grado de satisfacción de los aspectos relacionados con los Recursos Humanos asociados al servicio (De 1 a 10): 8 - Mejora de 0,5 puntos sobre el año anterior. \* Para mitigar el riesgo de empleados, se aumenta la empleabilidad con la formación continua. Durante 2010 \* Para la gestión de la calidad de los recursos subcontratados se tienen implantados desde 2004 procedimientos relativos a la gestión de proveedores. En el año 2010 no se detectó ningún problema de calidad relacionado con las personas subcontratadas.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** \* Desde 2004 se tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad, certificado en la Norma ISO 9001 que contempla todos los aspectos relacionados con los productos y servicios realizados por Norma 4, S.A. (Clientes, Proveedores, Empleados, Gestión de los servicios y proyectos, Diseño y Desarrollo de los Servicios y Proyectos, etc.). \* En el año 2009 se realizó la implantación de un sistema de Gestión de la Seguridad TI para los servicios realizados en la oficina de Norma 4 en Madrid, certificado en el año 2010 bajo la Norma ISO 27001, en el que se contemplan, entre otros, aspectos relativos a la gestión de la Seguridad de la Información manejada por los personas de Norma 4 (tanto empleados como personal subcontratado) en los servicios y proyectos realizados en la oficina de la calle Hiedra, de Madrid. \* En el año 2010 se ha implantado un Sistema de Gestión de Servicios TI para los servicios realizados para clientes desde la oficina de Norma 4 en Madrid, que contempla, entre otros, aspectos relacionados con la Gestión de la Calidad en el servicio prestado al cliente (Gestión del Servicio, Gestión de Entrega, Gestión de Incidencias, Problemas y Reclamaciones, etc.), así como con la Gestión de los Recursos asociados al Servicio prestado. \* Norma 4, S.A. tiene establecida una Normativa de Prevención de Riesgos Laborales.

**Objetivos:** \* Las políticas de Calidad, Seguridad y Gestión de Servicios están descritas en los Manuales de los Sistemas específicos. Se han publicado, además, en la web de Norma 4, S.A. (<http://www.norma4.es>) \* La Dirección de Recursos Humanos, en la reunión de Acogida de un nuevo empleado, informa a éste de los procedimientos generales de la empresa, así como de las políticas y valores de Norma 4, S.A. y le hace entrega de documentos con las políticas y procedimientos en vigor (Calidad, Seguridad, LOPD, Riesgos Laborales, etc.), así como el Convenio Colectivo de Aplicación en el que se recogen sus derechos y obligaciones. \* La Dirección de Recursos Humanos le informa de los canales de comunicación dentro de la empresa (direcciones específicas de correo electrónico, teléfonos de contacto, etc.). \* Los empleados al causar alta reciben formación de las políticas de Seguridad y Calidad, y de Prevención de Riesgos Laborales de su puesto de trabajo.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P1C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** \* En 2010, dentro de los Planes de Desarrollo Profesional para los empleados, se ha realizado la formación y certificación ITIL, necesaria para mejorar la gestión del servicio que realizan, para un total de 70 personas. \* En 2010 se consiguió la certificación ISO 27001 para el Sistema de Gestión de Seguridad TI. \* Participación de las personas de Norma 4 en la elaboración y seguimiento de las políticas de PRL y Vigilancia de la Salud. \* En 2010, se realizó la formación de todos los empleados en el Plan de Vigilancia de Riesgos Laborales.

**Objetivos:** \* Los objetivos generales marcados para 2011 se desarrollarán según una planificación que establece: - Desarrollo del 70% de Código Ético de Norma 4, S.A. (incluyendo el Código de Conducta para los empleados de Norma 4). - Desarrollo del 50% de la Extranet para clientes y proveedores (incluyendo la nueva versión de la gestión de reclamaciones e



incidencias). - Nueva versión de la Intranet que incluirá entre otros, los accesos de los empleados a la cumplimentación vía Web de los formularios generales de gestión de la empresa (Partes de actividad, solicitud de permisos y vacaciones, etc.); ampliación del sistema de comunicación con la compañía para la comunicación y gestión de incidencias, peticiones, reclamaciones, etc.). - Dentro del Plan de Desarrollo Profesional se prevén entre otros cursos, la formación de 60 personas en Metodología ITIL, de un grupo de 50 personas en Inglés conversacional y de 40 personas en Ofimática.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos (P1C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* 100 % de los empleados afectados formados en el Plan de Vigilancia de Riesgos Laborales, Seguridad TI. \* 90% de los clientes encuestados sobre la Satisfacción de los Servicios prestados, con mejoras sobre los resultados del año 2009. \* Realizado un nuevo procedimiento de reclamaciones e incidencias para los clientes de los Servicios prestados desde la Oficina de Norma 4 en Madrid. \* En 2010 no han existido incumplimientos ni demandas. \* En 2010 no han existido incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad de los clientes. \* En 2010 se realizó la formación en las Normas de Seguridad de TI a todos los empleados afectado por el Sistema de Gestión de Seguridad. \* En 2010 se realizó la encuesta de seguimiento de proveedores, abarcando el 100% de los proveedores, y recibiendo contestación a las encuestas para el 65 % de ellos. El grado de satisfacción fue alto, habiendo sido la primera vez que se realizó la encuesta.

*Objetivos:* \* Ampliación de los canales de comunicación existentes a la Extranet de Norma 4, S.A. (30 de Noviembre de 2011) y a las Redes Sociales (30 de Junio de 2011). \* Realización de las encuestas de seguimiento de satisfacción a clientes y proveedores en el último trimestre del año 2011, cubriendo un mínimo del 90% de ellos. \* Revisión de las cláusulas contractuales con proveedores para incluir aspectos del Código Ético de Norma 4, S.A. (30 de Noviembre de 2011). \* Desarrollo del Código Ético de Norma 4, S.A. (70%) incluyendo el Código de Conducta de los empleados (31 de Octubre de 2011).

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C511)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* \* Todos los empleados reciben información en el momento de incorporación a la compañía y firman documentos aceptando normas de seguridad y protección de datos. (Ver carpeta de Acogida en documentos Principio 3)

### • Resumen de Implantación:






# Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Insatisfacción del cliente		
Empleados	Falta de formación		
Proveedores	Calidad		
	Otros		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Otros		Establecimiento del Código Ético de Norma 4 S.A.
	Política de Atención al Cliente		Establecimiento del Código Ético de Norma 4 S.A.
	Política de calidad		Establecimiento del Código Ético de Norma 4 S.A.
	Políticas internas de gestión		Establecimiento del Código Ético de Norma 4 S.A.
Empleados	Otros		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye el Código de Conducta)
	Política de RRHH		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye el Código de Conducta)
	Políticas internas de gestión		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye el Código de Conducta)
	Reglamento interno		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye el Código de Conducta)
Proveedores	Otros		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Política de calidad		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Políticas internas de gestión		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Reglamento interno		Establecimiento del Código Ético de Norma 4, S.A.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Acción social		Establecimiento de una Extranet para los clientes de Norma 4
Empleados	Acción social		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.; Plan de Desarrollo Profesional
Proveedores	Acción social		Establecimiento de la Extranet de Norma 4 con acceso para proveedores



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	<p>Buzón de sugerencias</p> <p>Encuestas</p> <p>Procedimiento de gestión de incidencias</p> <p>Servicios de atención al cliente</p> <p>Teléfono de denuncias/quejas</p>		<p>* Mejora en en 5% de los resultados de seguimiento de 2010</p> <p>* Mejora en en 5% de los resultados de seguimiento de 2010</p> <p>* Mejora en en 5% de los resultados de seguimiento de 2010</p> <p>* Mejora en en 5% de los resultados de seguimiento de 2010</p> <p>* Mejora en en 5% de los resultados de seguimiento de 2010</p>
Empleados	<p>Auditorías</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>Dirección de RRHH</p> <p>Otros</p> <p>Procedimiento de gestión de incidencias</p> <p>Protocolos Prevención acoso y PRL</p>		<p>* Creación de un Plan de Igualdad; Definición de un Código Etico de Norma 4</p> <p>* Creación de un Plan de Igualdad; Definición de un Código Etico de Norma 4</p> <p>* Creación de un Plan de Igualdad; Definición de un Código Etico de Norma 4</p> <p>* Creación de un Plan de Igualdad; Definición de un Código Etico de Norma 4</p> <p>* Creación de un Plan de Igualdad; Definición de un Código Etico de Norma 4</p> <p>* Creación de un Plan de Igualdad; Definición de un Código Etico de Norma 4</p>
Proveedores	<p>Auditorías</p> <p>Cláusulas en contrato</p> <p>Comité/comisión de control</p> <p>Encuestas y cuestionarios</p> <p>Evaluación Departamento</p>		<p>* Ampliación de cláusulas de contratos con aspectos de Código de Conducta</p> <p>* Ampliación de cláusulas de contratos con aspectos de Código de Conducta</p> <p>* Ampliación de cláusulas de contratos con aspectos de Código de Conducta</p> <p>* Ampliación de cláusulas de contratos con aspectos de Código de Conducta</p> <p>* Ampliación de cláusulas de contratos con aspectos de</p>



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	de compras		Código de Conducta
	Procedimiento de gestión de incidencias		* Ampliación de cláusulas de contratos con aspectos de Código de Conducta



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Debido al sector de negocio de Norma 4, S.A. (Servicios Informáticos en España), y a los contratos existentes con nuestros proveedores, no tenemos riesgos de proveedores que incumplan los Derechos Humanos.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Los procedimientos relativos a proveedores Gestión de suministros; Relaciones con los Proveedores; Seguimiento de Proveedores, etc.) están descritos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Norma 4, S.A.

*Objetivos:* \* Dentro del Código Ético de Norma 4, S.A. que se desarrollará en 2011, está previsto incluir aspectos relacionados con código de conducta del personal subcontratado. \* En la Extranet de Norma 4, S.A. se incluirá el tratamiento de la gestión de incidencias y reclamaciones con los proveedores.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C311)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los proveedores de Servicios tienen un seguimiento anual de cumplimiento del servicio contratado.

*Objetivos:* \* En 2010 se realizó una encuesta de seguimiento de proveedores (Calidad, Seguridad, Servicio) a todo el personal de Norma 4, S.A. implicado en la gestión del proveedor específico. \* Se realizan acciones puntuales de seguimiento de incidencias. \* Se resolvieron satisfactoriamente 2/2 incidencias relacionadas con comportamiento de personal subcontratado. \* Se recogieron encuestas del 60% de proveedores seleccionados, siendo el resultado global de 8 sobre 10, no habiendo detectado ningún proveedor con una medición en ninguno de los aspectos estudiados, inferior a 6.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:


Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C411)

*Respuesta:* 30 %

*Implantación:* Las certificaciones se refieren casi exclusivamente a la norma ISO 9001. Los subcontratistas que no tienen la certificación son generalmente empresas tipo PE (menos de 50 personas) a las que se solicita los documentos relativos a PRL y otra información comercial y de gestión.


*Objetivos:* \* En 2011 se prevé preparar una encuesta a proveedores que no tengan certificaciones, sobre su grado de implicación en aspectos de Seguridad, Calidad, cumplimiento de Recursos Humanos y RSE


### • Resumen de Implantación:


 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo		



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Convenios con proveedores		Implantar Código Etico de Norma 4, S.A.; Extranet de Norma 4, S.A.
	Manual de calidad		Implantar Código Etico de Norma 4, S.A.; Extranet de Norma 4, S.A.
	Procedimiento de compras		Implantar Código Etico de Norma 4, S.A.; Extranet de Norma 4, S.A.
	Sistemas de Gestión de Proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad)		Implantar Código Etico de Norma 4, S.A.; Extranet de Norma 4, S.A.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Seguimiento del cumplimiento de los contratos establecidos

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos (P3C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* A todos los empleados se les entrega en el acto de contratación los siguientes documentos: \* Convenio Colectivo \* Política de Seguridad \* Política de Calidad \* Documentación relativa a la LOPD \* Procedimientos internos de Calidad, Seguridad siendo la comunicación fluída en ambos sentidos.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Normativas de ISO 9001, ISO 27001, LOPD, ISO 20000 \* Procedimientos internos referidos a las normas anteriormente citadas. \* Convenio colectivo de Oficinas y Despachos (Comunidad de Madrid)

*Objetivos:* \* Cumplimiento de las normativas legales y de los procedimientos internos de la empres relacionados con dichas normativas.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* En 2010 se implantó un sistema de Gestión de Incidencias y Sugerencias por la aplicación de las





normas ISO 27001 e ISO 20000. \* En 2010 se han realizado acciones puntuales de flexibilización de horario y de compaginación con la vida familiar para 8 personas (7 mujeres y un hombre).

**Objetivos:** \* Se ha utilizado como canal de comunicación una dirección específica de correo interno para la Dirección de Recursos Humanos de Norma 4.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalas (P3C4I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** \* Dado el grado de madurez de las normas y procedimientos implantados, durante 2010 no se consideró la planificación de encuestas de seguimiento. \* Por la actual situación del sector, no se ha planteado un estudio de Clima Laboral

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio colectivo		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye Código de Conducta)
	Política de comunicación con el empleado		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye Código de Conducta)
	Política de RRHH		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A. (incluye Código de Conducta)

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Seguimiento de la correcta aplicación del Convenio Colectivo



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* \* Por las características del sector de negocio (Servicios Informáticos en y para España), y por normativa tácita de la Dirección de Norma 4, S.A. no existen las condiciones para que se dé trabajo forzoso.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* En la empresa existen o han existido colectivos que han requerido medidas de conciliación.

*Objetivos:* \* Se realiza un estudio particular de cada caso, no existiendo una normativa específica a seguir. \* Se consensúa la acción necesaria para solucionar el problema de conciliación.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Seguimiento del Convenio Colectivo al que aplica Norma 4, S.A. y de la Legislación Laboral \* Política de RR.HH. de la empresa \* Condiciones específicas en todos los contratos de trabajo.

*Objetivos:* \* La empresa se rige por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos, aplicado a la Comunidad de Madrid, fijándose los temas salariales y de beneficios sociales individualmente con cada empleado, en función del puesto de trabajo a desempeñar.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



## ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Se han implantado medidas de conciliación aplicando el Convenio Colectivo y medidas particulares adicionales en función de la situación específica del empleado para los siguientes grupos: - Mujeres embarazadas - Personas con cargas familiares \* Se facilita el acceso de los empleados a un seguro médico privado contratado por Norma 4, S.A. \* Se facilitan tickets restaurante a los colectivos que lo requieran.

*Objetivos:* \* Durante 2011 se abordará el estudio de beneficios sociales adicionales.




## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos. (P4C5I1)

*Respuesta:* SI


*Implantación:* \* En 2010 se realizó la política de conciliación por cargas familiares con 9 personas: 8 mujeres y 1 hombre. \* En 2010 se acogió al seguro médico el 32 % de los empleados. \* En 2010 se implantó el ticket restaurant para el 55% de los empleados.\*


### • Resumen de Implantación:


 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personal con enfermedades que necesiten atención regular médica Personas que quieran desarrollar su carrera profesional ( formación)		



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A
	Convenio colectivo		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A
	Política de RRHH		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Estudio de implantación de beneficios sociales adicionales

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla. (P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* \* Las características del negocio de Norma 4, S.A. hacen inviable la contratación de menores de edad. \* Seguimiento de la normativa legal española



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En ningún caso se puede dar este riesgo en la compañía. \* Cumplimiento de la legislación vigente



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* La información que recibe la empresa de Organismos Públicos o privados sobre diferentes acciones sociales a realizar, es comunicada desde la Dirección de Recursos Humanos a todos los empleados

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos política		No aplica

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Continuar la comunicación a los empleados de Acciones Sociales

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* En la compañía se evalúan las personas por sus conocimientos técnicos y experiencia profesional sin que en ningún caso se discrimine por género, edad o raza. \* Los puestos de trabajo se hallan descritos en la Dirección de Recursos Humanos, a cada empleado se entrega la descripción de su puesto de trabajo en el momento de la contratación y se hallan a disposición de los empleados. \* Se realiza anualmente un Plan de Formación con las necesidades detectadas.

*Objetivos:* \* La evaluación de desempeño es realizada por los Responsables Gerentes de los empleados.



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Política tácita de no discriminación. \* En los procesos de selección y contratación no se discrimina a los candidatos por las razones anteriores; sólo se evalúa su conacimiento técnico y habilidades personales para el puesto de trabajo a ocupar \* Existen Planes de Carrera específicos para los diferentes colectivos de empleados.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C311)





*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* En 2010 se realizó el Plan de Formación previsto. \* En 2010, se realizó un seguimiento de los resultados de los cursos a los empleados afectados. \* Se subcontrataron servicios con personas discapacitadas. \* Se realizó contratación de personas discapacitadas.

---

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se valoran los conocimientos profesionales y las habilidades personales para el puesto de trabajo.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

*Directivos frente a empleados:* 3 %

*Directivos mujeres:* 0,5 %

*Directivos hombres:* 2,5 %

*Mujeres:* 32 %

*Hombres:* 68 %

*Mayores de 45 años:* 10 %

*Menores de 30 años:* 40 %

*Empleados no nacionales:* 5,5 %

*Empleados con contrato fijo:* 75 %

*Empleados con contrato temporal:* 25 %

*Implantación:* \* No existen más indicadores que los anteriormente señalados.

---

¿Dónde publica la entidad la composición de órganos directivos y el resto de empleados? (P6C6I1)

*Implantación:* \* Además la composición de los órganos directivos está incluida en los Manuales de Calidad, Seguridad y Gestión de Servicios de Norma 4, S.A.

*Objetivos:* \* En 2011 se publicará la composición en la nueva versión de la Intranet de Norma 4.

---

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)

Respuesta: 0

Implantación: \* No han existido casos en la empresa

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio colectivo		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Política de contratación y selección		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Política de Integración Social		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Política de RRHH		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Formación		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Plan de carreras		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Informe gobierno corporativo		Publicación en la nueva Intranet
	Otros		Publicación en la nueva Intranet
	Registros oficiales		Publicación en la nueva Intranet



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* \* Circulares sobre ahorro de energía, consumo racional de papel y reciclado de todo tipo de consumibles.

[Descargar el documento adjunto](#) 




### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

*Respuesta:* 0


*Implantación:* \* No hay riesgos mediambientales importantes en la actividad de Norma 4, S.A. que requieran una formación específica o acciones que requieran inversión importante. \* Los materiales informáticos de desecho se llevan a puntos limpios de la Comunidad de Madrid, tal como se detalla en los procedimientos de los Manuales de Gestión de Servicios y Seguridad TI (Normas ISO 20000 e ISO 27001).


## • Resumen de Implantación:


 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Sensibilización en materia medio ambiental		Implantación del Código Etico de Norma 4, S.A.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad de servicios informáticos no implica riesgos y responsabilidades importantes en esta materia.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* \* No se ha implantado formalmente ninguna política. \* En los procedimientos de Gestión de Servicios y de Seguridad TI se describen acciones para el reciclaje de fungibles informáticos y para el desecho de dichos materiales.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* \* La única acción de 2010 fue la inclusión de un procedimiento de desecho de material informático

[Descargar el documento adjunto](#)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

*Electricidad:* 100

*Agua:* 50

*Papel:* 50

*Implantación:* \* Al no existir una política concreta. no se ha llevado un control exhaustivo del consumo.

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C511)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se plantean evaluaciones medioambientales, teniendo en cuenta la actividad de la compañía.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos política		Implantación de Políticas de reciclaje y reducción de consumo.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos acción concreta		Implantación de las políticas de reciclaje y reducción de consumo.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos mecanismo de seguimiento		No se han planteado



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Nuestro sector de actividad no requiere acciones concretas.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C211)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se han requerido acciones ni inversionaes en esta materia.


## • Resumen de Implantación:


Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos acción concreta		No se consideran acciones concretas

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			





## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se ha realizado el diagnóstico en base a los clientes y contratos que se han tenido en la compañía. Se respetan los valores establecidos por la compañía en su política.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existen políticas escritas. Ahora bien, desde la Dirección de la compañía se dan directrices para evitar la corrupción. En 2011 se implantará el Código Ético donde se incluyen políticas anti-corrupción.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* \* Durante 2010 no se ha visto la necesidad de realizar acciones concretas.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad(P10C411)

*Clientes:* 0

*Empleados:* 0

*Proveedores:* 0


*Implantación:* \* En 2010 no se ha implantado el código ético.

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción? (P10C511)


*Respuesta:* No

*Implantación:* Aunque existen canales de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias para clientes, empleados y proveedores, no se ha especificado formalmente el tema de anticorrupción. En 2011, se implantará el Código Ético, donde se señalarán formalmente los canales de seguimiento.

## • Resumen de Implantación:


 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo		
Empleados	No tenemos riesgo		
Proveedores	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos política		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
Empleados	No tenemos política		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
Proveedores	No tenemos política		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
Empleados	No tenemos acción concreta		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.
Proveedores	No tenemos acción concreta		Implantación del Código Ético de Norma 4, S.A.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento		Implantación del Código Etico de Norma 4, S.A.
Empleados	No tenemos seguimiento		Implantación del Código Etico de Norma 4, S.A.
Proveedores	No tenemos seguimiento		Implantación del Código Etico de Norma 4, S.A.