



# Informe de Progreso Pacto Mundial

SILK, Serveis Informàtics La Caixa

# 2010



**SILK, Serveis Informàtics la Caixa**  
Avda. Diagonal 615, 5 planta

*Serveis Informàtics La Caixa presenta su segundo informe de Progreso del Pacto Mundial correspondiente al año 2010.*

## Índice de contenidos

Carta de renovación del compromiso	<b>3</b>
Información General	<b>5</b>
Metodología	<b>8</b>
Principio 1	<b>9</b>
Principio 2	<b>13</b>
Principio 3	<b>16</b>
Principio 4	<b>19</b>
Principio 5	<b>22</b>
Principio 6	<b>24</b>
Principio 7	<b>27</b>
Principio 8	<b>29</b>
Principio 9	<b>32</b>
Principio 10	<b>34</b>

## Carta de renovación del compromiso

Mr. George Kell  
Executive Director  
United Nations 51892  
New York, NY 1007

Barcelona a 31 de octubre de 2011

Distinguido señor,

Me complace presentarle nuestro segundo Informe de Progreso en el cual se desarrollan las iniciativas más relevantes llevadas a cabo por "Serveis Informàtics la Caixa S.A. (SILK)" durante el año 2010, en relación a los 10 principios del Pacto Mundial.

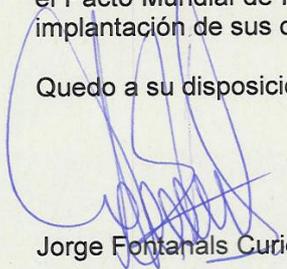
Entre todas las actuaciones cabría destacar el impulso decisivo que se ha dado a la construcción de un nuevo Centro de Proceso de Datos (CPD) de última generación tanto desde el punto de vista tecnológico, como medioambiental. En este sentido, se está tramitando la certificación LEED emitida por el Green Building Certification Institute, calificando el Centro como una construcción sostenible que dota de unas instalaciones pioneras en materia de ahorro energético y respeto medioambiental.

Cabe mencionar que durante el año 2010 se han iniciado acuerdos de colaboración con Universidades, para favorecer la incorporación de estudiantes sin experiencia al mundo laboral. Con esta iniciativa, Serveis Informàtics La Caixa realiza una clara apuesta por la gestión del talento para obtener los mejores profesionales de futuro y conseguir el mejor conocimiento.

Comunicarle, que se continua con nuestro firme compromiso de colaborar exclusivamente con proveedores que respeten los Principios del Pacto Mundial, así como, los Derechos Humanos y Fundamentales de sus empleados, y de sus Grupos de interés, estableciéndose un clausulado específico en este sentido en nuestros contratos.

Finalmente, deseo reiterar, el compromiso de "Serveis Informàtics la Caixa S.A. (SILK)" con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus diez principios.

Quedo a su disposición.



Jorge Fontanals Curiel  
Vice-presidente ejecutivo



## 1. Información general

### 1.1. Perfil de la entidad: Serveis Informàtics La Caixa S.A.

- *Dirección:*  
Avda. Diagonal N.º 615, 5 planta (08028) Barcelona
- *Dirección web:*  
www.silk.es
- *Alto cargo:*  
Lluís Deulofeu Fuguet, Presidente
- *Fecha de adhesión:*  
12/05/2009
- *Número de empleados:*  
248
- *Sector:*  
Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:*  
Servicios Informáticos del grupo La Caixa S.A.
- *Ventas / Ingresos:*  
70.279.000 euros
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:*  
No existen
- *Desglose de Grupos de Interés:*  
Clientes, Empleados, Proveedores
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:*  
Principales Grupos de interés de acuerdo con el plan estratégico y valores de la Compañía.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:*  
España
- *Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:*  
España

- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?*  
Encuestas a Grupos de Interés.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:*  
Intranet de la empresa
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:*  
No se han recibido premios.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:*  
2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:*  
2009
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:*  
Anual

## 1.2. Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:*

*Mediante Encuestas y entrevistas.*

- *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. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:*

*Consejo de Administración/ Presidente/ Vicepresidente Ejecutivo/ Comité de Dirección.*

- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:*

No. El comité de Dirección realiza el seguimiento oportuno de diferentes indicadores de gestión empresarial que impactan directamente sobre los 10 principios.

## 1.3. 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

## 1.4. Más información

- *Dirección web:* <http://www.silk.es>
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Roberto Cabello/ Yolanda González
- *Tipo de informe:* A

## 2. 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*

### P1C1I1 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.*

- *Respuesta:* No.
- *Implantación:* No tenemos riesgos para nuestros Grupos de Interés.

### P1C2I1 POLÍTICO

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

- *Respuesta:* Sí.
- *Implantación:* Están definidos los valores y normativa de la Empresa, son públicos, y de obligado cumplimiento.
- *Objetivos:* Aglutinar en un único documento el conjunto de normativa y políticas corporativas.  
*En la Intranet Corporativa crear un apartado de Cumplimiento Normativo, que contenga el conjunto de normas de obligado cumplimiento en las relaciones con nuestros Grupos de Interés.*

### P1C3I1 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*

- *Respuesta:* Sí.
- *Implantación:* Asegurar que el 100% de nuestros Grupos de Interés conocen y respetan en su actividad los Derechos Humanos Fundamentales.

### P1C4I1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

*¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos*

- **Respuesta:** *Sí.*
- **Implantación** *La Empresa dispone de los medios de control oportunos para asegurar el respeto de los Derechos Humanos fundamentales en relación a sus principales Grupos de Interés.*
- **Objetivos:** *Continuar con la mejora de los medios de control que aseguren el respeto de los Derechos Humanos Fundamentales.*

**P1C511****SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS II**

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

- **Implantación** *100%*
- **Objetivos:** *El conjunto de empleados ha sido informado mediante Newsletter de cuáles son los Valores y Principios Éticos que sigue la Entidad. También constan en la Web de la Empresa.*

## ► Resumen de implantación Principio 1

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	<i>No tenemos riesgos</i>	-
<i>Empleados</i>	<i>No tenemos riesgos</i>	-
<i>Proveedores</i>	<i>No tenemos riesgos</i>	-

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	- <i>Política de Atención al Cliente</i>  - <i>Políticas internas de Gestión</i>	-
<i>Empleados</i>	- <i>Políticas de RRHH</i>  - <i>Reglamento interno</i>	- <i>Revisar y aglutinar el conjunto de Políticas de RRHH en un único documento.</i> - <i>Crear un apartado en Intranet Corporativa denominado "Cumplimiento Normativo".</i>
<i>Proveedores</i>		- <i>Crear un apartado en Intranet Corporativa denominado "Cumplimiento Normativo"</i>

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	<i>RSE</i>	- <i>Continuar asegurando que el 100% de nuestros clientes respetan el principio</i>
<i>Empleados</i>	<i>RSE</i>	- <i>Mantener informado al órgano de representación de los trabajadores de acciones</i>
<i>Proveedores</i>	<i>RSE</i>	- <i>Continuar asegurando que el 100% de nuestros proveedores respetan el principio</i>

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	- <i>Encuestas</i>	- <i>Avanzar en la profundización de encuestas a Clientes</i>
<i>Empleados</i>	- <i>Dirección de RRHH</i>	- <i>Avanzar en la profundización de encuestas a Empleados</i>

---

*Proveedores*

*- Encuesta*

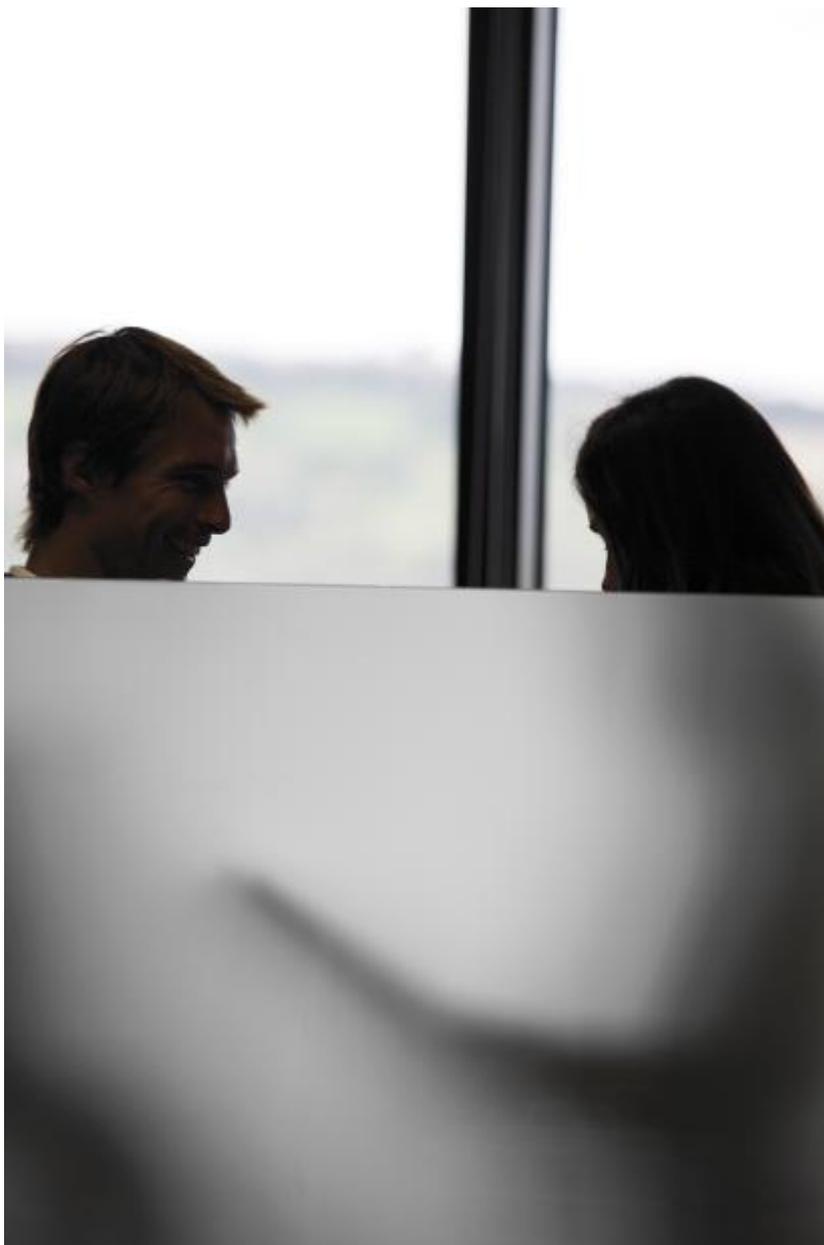
*- Clausulas en contrato*

*- Comité/comisión de control*

*- Evaluación Dpto. compras*

*- Avanzar en la profundización de encuestas a Proveedores*

---



## PRINCIPIO 2

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

### P2C111 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.*

*Respuesta:* No.  
*Implantación:* La entidad asegura el cumplimiento de los Derechos Humanos a toda su cadena de suministro exigiendo en todos sus contratos que se respeten los mismos, mediante clausulado específico.

### P2C211 POLÍTICO

*¿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?*

*Respuesta:* Sí.  
*Implantación:* La Empresa dispone de un sistema de Gestión de proveedores Global (incluyendo la figura del "Contract Manager", que asegura la transparencia y cumplimiento de las políticas de RSC en las operaciones de compras.

### P2C311 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.*

*Respuesta:* No.  
*Implantación:* A pesar de no disponer de una acción concreta, se ha identificado este apartado dentro del Plan Estratégico de la empresa.

*Objetivos:* Ampliar el ámbito de actuación de la figura del Contract Manager.  
Estandarizar la formalización jurídico/contractual para disponer de un mayor control en materia de RSC.

### P2C411 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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

*Respuesta:* 90%

*Implantación*

*La gran parte del volumen de negocio contratado a proveedores corresponde a grandes corporaciones que disponen de metodologías estandarizadas y acordes a algún tipo de certificación. No obstante, no es un criterio discriminatorio de cara a la contratación de servicios a empresas de menor dimensión.*

## ► Resumen de implantación Principio 2

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Proveedores</i>		

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Proveedores</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios con proveedores</li> <li>- Procedimiento de compras</li> <li>- Sistema de clasificación de proveedores</li> <li>- Sistema de Gestión de proveedores (Política de compras, políticas de calidad)</li> </ul>	- Mejorar el sistema de clasificación de proveedores siguiendo criterios RSE.

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Proveedores</i>	<i>No tenemos acción concreta</i>	- Ampliar el ámbito de actuación de la figura del Contract Manager.

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Proveedores</i>	<i>No tenemos acción concreta</i>	- Ampliar el ámbito de actuación de la figura del Contract Manager.

## PRINCIPIO 3

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

### P3C111 DIAGNÓSTICO

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

*Respuesta: No.*  
*Implantación: Está previsto llevar a cabo elecciones sindicales en la empresa para el próximo año 2011.*

### P3C211 POLÍTICO

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

*Respuesta: Sí.*  
*Implantación: Mediante actos corporativos la Alta Dirección de la empresa se ha reunido de manera periódica con los empleados de la empresa, comunicando las principales líneas de actuación de la empresa y respondiendo a las consultas planteadas.*

### P3C311 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*

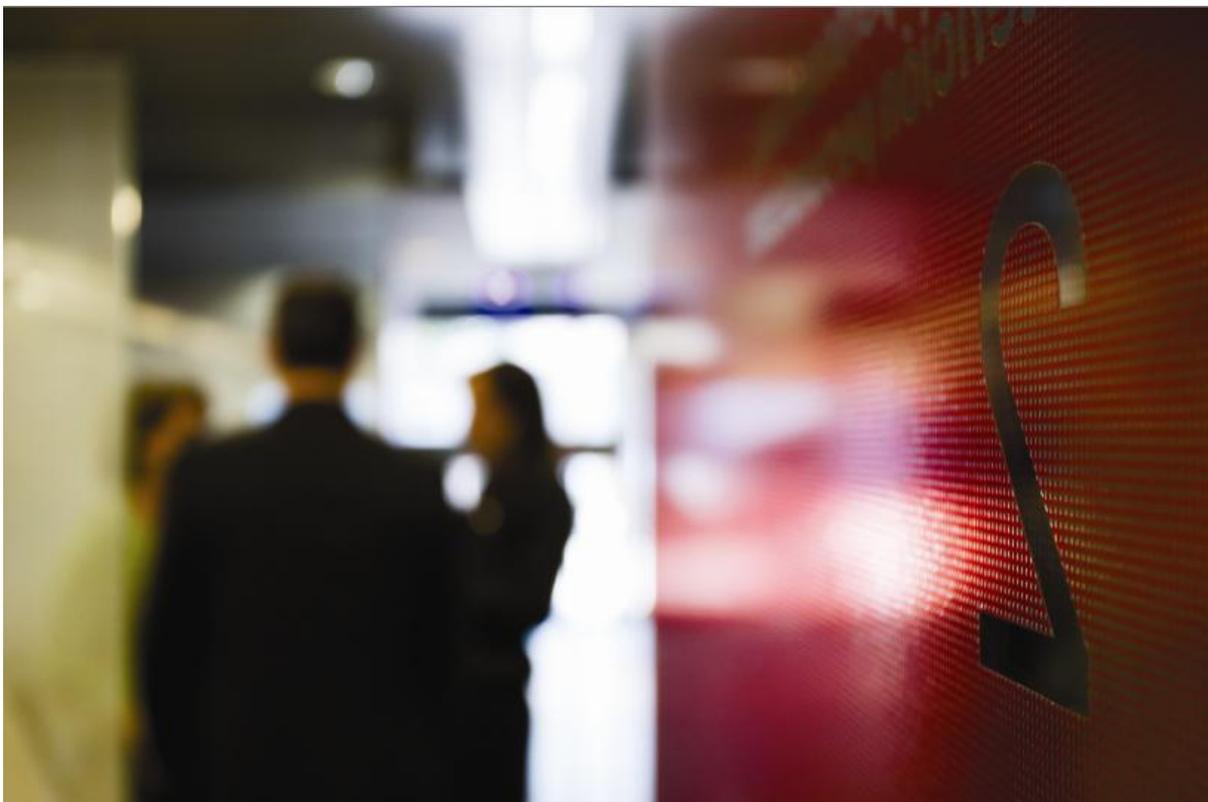
*Respuesta: Sí.*  
*Implantación: Proporcionar los medios suficientes y facilitar que los empleados puedan llevar a cabo elecciones sindicales.*

### P3C411 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?*

*Respuesta: Sí*  
*Implantación: Durante el año 2010 se ha llevado a cabo una encuesta de clima laboral para analizar las inquietudes de los empleados en diferentes aspectos*

*(comunicación, organización, desempeño,...)*



## ▶ Resumen de implantación Principio 3

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<i>No tenemos riesgos</i>	

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios colectivo</li> <li>- Política de comunicación con el empleado</li> <li>- Política de RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer mecanismo de diálogo con la nueva Representación Social</li> <li>- Continuar realizando actos corporativos que refuerzan la comunicación y la vinculación de los empleados con la empresa.</li> </ul>

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<i>Acción social</i>	- Facilitar la proclamación de elecciones sindicales

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>		- Establecer un plan de acción alineado a los resultados de la encuesta de clima.

## PRINCIPIO 4

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

### P4C111 DIAGNÓSTICO

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

- **Respuesta:** No.
- **Implantación:** No existe riesgo de trabajo forzoso debido a la actividad de la Entidad.

*Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación*

- **Respuesta:** Sí.
- **Implantación** La Empresa dispone de flexibilidad horaria para facilitar la conciliación familiar y laboral.  
Además dispone de productos dentro del Plan de Compensación Flexible, que facilitan la conciliación de padres y madres (Ticket Guardería).

### P4C211 POLÍTICO

*¿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?*

- **Respuesta:** Sí.
- **Implantación** La Empresa está sujeta a un Convenio Colectivo Sectorial que establece medidas concretas, respecto a la jornada anual, remuneración y beneficios sociales. Adicionalmente la empresa mejora ampliamente lo establecido en el Convenio Colectivo de Aplicación y tiene instauradas políticas propias, en materia de jornada laboral, remuneración y beneficios sociales.  
En materia de jornada laboral, la empresa tiene establecida jornada de 35 horas en periodo estival, así como horario flexible durante todo el año.  
En materia de beneficios sociales la Empresa ha implementado los siguientes para el conjunto de empleados fijos en plantilla: Ticket restaurant, Seguro de Vida y Accidentes, Seguro Médico.

#### **P4C311 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*

- **Respuesta:** No
- **Implantación** *La empresa no dispone de una acción concreta en materia de eliminación de trabajo forzoso o bajo coacción, porque por su actividad no existe este riesgo.*

#### **P4C411 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.*

- **Respuesta:** Sí.
- **Implantación** *Los beneficios Sociales y las medidas de conciliación están dirigidos para el conjunto de la plantilla. Desde la Dirección de Recursos Humanos se vela por el efectivo cumplimiento de las políticas de conciliación.*

#### **P4C511 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS II**

*¿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.*

- **Respuesta** Sí
- **Implantación** *Los beneficios Sociales y las medidas de conciliación están dirigidos para el conjunto de la plantilla.*

## ▶ Resumen de implantación Principio 4

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)</li> <li>- Personas que quieran desarrollar su carrera profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar el resultado de una acción piloto con una empresa especializada en materia de externalización de servicios que facilitan la conciliación y la vida familiar de los empleados con condiciones favorables.</li> </ul>

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio colectivo</li> <li>- Política de conciliación</li> <li>- Política de RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aglutinar todas las políticas en un único cuerpo normativo.</li> </ul>

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad horaria</li> <li>- Productos PCF (tickets guardería, seguro médico...)</li> <li>- Jornada reducida estival.</li> </ul>	

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Dirección de la empresa asegura el cumplimiento de las diferentes políticas de conciliación</li> </ul>	

## PRINCIPIO 5

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

### P5C111 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*

- *Respuesta:* No.
- *Implantación:* No existe el riesgo de trabajo infantil por la actividad propia de la Empresa

### P5C211 POLÍTICO

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

- *Respuesta:* No.
- *Implantación:* No existe el riesgo de trabajo infantil.

### P5C311 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.*

- *Respuesta:* No
- *Implantación:* La Empresa no dispone de una acción concreta al no existir el riesgo de trabajo infantil.

## ► Resumen de la implantación Principio 5

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<i>No tenemos riesgo.</i>	

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<i>Normativa vigente</i>	<i>- Aglutinar todas las políticas en un único cuerpo normativo.</i>

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<i>- No tenemos acción concreta</i>	<i>- No existe objetivo al no existir riesgo de trabajo infantil.</i>

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>		

## PRINCIPIO 6

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

### P6C111 DIAGNÓSTICO

**C1** *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.*

- **Respuesta:** No.
- **Implantación:** *La empresa no ha realizado un diagnóstico concreto en materia de discriminación, debido a que en la Encuesta de Clima laboral realizada al conjunto de empleados, no aparecía como un factor negativo. Por tanto, no le consta a la empresa que exista riesgo de discriminación a tenor de la encuesta Clima, y otras referencias internas.*
- **Objetivos:** *La empresa para el año 2011 estudia la implantación de un sistema de gestión del desempeño que garantice la inexistencia de cualquier tipo de discriminación, en los ámbitos de promoción profesional, formación, retribución, y desarrollo en general del empleado.*

### P6C211 POLÍTICO

**C2** *¿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?*

- **Respuesta:** Sí
- **Implantación:** *La Empresa dispone de una política de integración de personal joven altamente cualificado, mediante convenios de cooperación educativa con diferentes Universidades y Facultades, dentro del campo de las nuevas tecnológicas y sistemas de información.  
El objetivo de dicha política es dotar de formación y una primera experiencia profesional a jóvenes de diferentes Universidades, que en un porcentaje elevado acaba integrándose dentro de la plantilla de la Entidad.*

### P6C3-4/1 ACCIONES

**C3** *¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio*

- **Respuesta:** Sí

- **Implantación:** *La Entidad ha realizado Convenios de Cooperación Educativa con un total de 15 becarios.*
- **Objetivos:** *La Entidad se ha fijado como objetivo para el año 2011 la implantación de un sistema de Gestión del Desempeño que garantice la máxima objetividad, y no discriminación, en los procesos de promoción profesional, plan de carrera, retribución, formación, y desarrollo del conjunto de empleados*

**C4** *¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma.*

- **Respuesta:** *Sí*
- **Implantación:** *La Entidad garantiza la no discriminación por razón de sexo, o cualquier otra. Existe un total de 7 mujeres con funciones directivas en la Entidad, lo que supone un 23,33 % del total del personal Directivo. Resulta un porcentaje alto, en comparación con otras Entidades del sector tecnológico.*

## **P6C5-7/1 SEGUIMIENTO IMPACTOS**

**C5** *Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad.*

■ <i>Directivos frente a empleados:</i>	<i>10%</i>
■ <i>Directivos mujeres:</i>	<i>4</i>
■ <i>Directivos hombres:</i>	<i>20</i>
■ <i>Mujeres:</i>	<i>20%</i>
■ <i>Hombres:</i>	<i>80%</i>
■ <i>Edad media:</i>	<i>41 años</i>
■ <i>Empleados no nacionales:</i>	<i>1%</i>
■ <i>Empleados con contrato fijo:</i>	<i>98%</i>
■ <i>Empleados con contrato temporal:</i>	<i>2%</i>

**C6** *Indique si la entidad pública la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información.*

- **Respuesta:** *Sí. En la intranet corporativa.*

**C7** *Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.*

- **Respuesta:** *Ninguno.*

## ► Resumen de la implantación Principio 6

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>		

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de contratación y selección</li> <li>- Política de RRHH</li> <li>- Política de RSE</li> </ul>	- Consolidar la incorporación de jóvenes estudiantes becarios altamente cualificados

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de carreras</li> <li>- Proyecto de inserción laboral</li> <li>- Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades</li> </ul>	- Implantar sistema de gestión del desempeño y plan de carrera

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Empleados</i>	<i>Encuesta de Clima</i>	<i>Con carácter BIANUAL</i>

## PRINCIPIO 7

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

### P7C1I1 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*

- *Respuesta:* Sí
- *Implantación:* La Empresa lleva a cabo recogida selectiva de toners, papel, y cartón, y otros artículos reciclables.
- *Objetivos:* Bajar un 15 % el consumo de suministros

### P7C2I1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

*Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales*

- *Respuesta:* 50
- *Implantación:* En la intranet corporativa existe una política específica para la reducción de consumos, destinada los empleados y usuarios de las instalaciones de la Empresa.

## ► Resumen de la implantación Principio 7

### DIAGNÓSTICO

#### GRUPOS DE INTERÉS

*No especificado*

#### RIESGOS

#### OBJETIVOS

### POLÍTICAS

#### GRUPOS DE INTERÉS

*No especificado*

#### POLÍTICAS

#### OBJETIVOS

### ACCIONES

#### GRUPOS DE INTERÉS

*No especificado*

#### POLÍTICAS

*-Otros*

#### OBJETIVOS

*Optimización de los consumos energéticos y otros suministros.*

### SEGUIMIENTO

#### GRUPOS DE INTERÉS

*No especificado*

#### POLÍTICAS

#### OBJETIVOS

## PRINCIPIO 8

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

### P8C111 DIAGNÓSTICO

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

- **Respuesta:** Sí
- **Implantación:** *La Empresa dispone de Centros de Procesamiento de Datos, con tecnología avanzada que los hace altamente eficientes en el consumo energético.*

### P8C211 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?*

- **Respuesta:** No
- **Implantación:** *La Empresa dispone de acciones aisladas en materia de gestión medioambiental, pendiente de consolidar en una política global.*

### P8C3/1 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*

- **Respuesta:** Sí
- **Implantación:** *La Empresa dispone de una política en materia de reducción de consumos energéticos destinada a los Empleados y publicada en la intranet corporativa.*

### P8C4/1 SEGUIMIENTO IMPACTOS

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

- *Electricidad:* 930.931,59 kw
- *Agua:* -
- *Papel:* 46K Kg/m<sup>2</sup>

**C5** Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales

- *Respuesta:* Sí
- *Implantación:* La Empresa sigue la política medioambiental fijada por la empresa matriz.



## ► Resumen de la implantación Principio 8

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>		

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>	-Política de reciclaje y optimización de consumo	- Definir una política de gestión medioambiental.

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>	- Recogida de consumibles para el reciclaje.	Optimización de los consumos energéticos y otros suministros.

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>		Definir un sistema de seguimiento de consumos con afectación medioambiental.

## PRINCIPIO 9

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

### P9C111 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.*

- *Respuesta:* Sí
- *Implantación:* *Implantación: Construcción de un nuevo Centro de Procesamiento de Datos con tecnología de última generación en materia medioambiental. Continuar con la política de reducción de consumos a través de mejoras tecnológicas continuas.*

### P9C211 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.*

- *Respuesta:* n/a

## ► Resumen de la implantación Principio 9

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>		

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>		

### ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>	<i>RSE: Creación de un CPD altamente eficiente medioambientalmente.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener certificación LEED.</li> <li>- Extender la tecnología altamente eficiente a otras líneas de actuación.</li> </ul>

### SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>No especificado</i>		

## PRINCIPIO 10

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

### P10C1I1 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.*

- **Respuesta:** Sí
- **Implantación:** *El sistema de gestión de la Empresa está sometido a las auditorías internas y externas legalmente previstas, que comportan un examen minucioso de toda la actividad, asegurando que no se produce ninguna práctica corrupta.*

### P10C2I1 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?*

- **Respuesta:** Sí
- **Implantación:** *La Empresa condena y rechaza cualquier tipo de práctica corrupta, y tiene políticas claras y definidas para todos los Grupos de Interés contra la corrupción.*

### P10C3I1 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.*

- **Respuesta:** Sí.
- **Implantación:** *La Empresa está sometida a la legislación española, y a las auditorías internas y externas oportunas que garantizan que no existe ninguna práctica ni forma de corrupción, extorsión o soborno, en ninguno de nuestros Grupos de interés.*

*Además determinados empleados (según sus funciones y ámbito de actuación) reciben formación específica para evitar y detectar el blanqueo de capitales y otras posibles formas de corrupción.  
Los proveedores firman contratos mercantiles con un clausulado específico que evita cualquier tipo de práctica ilegal o corrupta.*

## **P10C4-511** SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

*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*

- *Clientes:* 100
- *Empleados:* 100
- *Proveedores:* 100
- *Implantación:* *El 100 % de nuestros Grupos de Interés (empleados, clientes, proveedores) firman cláusulados o pactos específicos contra la corrupción. En concreto los empleados firman un código ético y conducta al entrar en la Empresa. Clientes y Proveedores firman pactos específicos.*

*¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción?*

- *Respuesta:* Sí
- *Implantación:* *El sistema de gestión de la Empresa está sometido a las auditorías externas e internas legalmente previstas, para todos sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores), que comportan un examen minucioso de toda la actividad, asegurando que no se produce ninguna práctica corrupta.*

## ► Resumen de la implantación Principio 10

### DIAGNÓSTICO

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia desleal</li> <li>- Favoritismos</li> <li>- Incumplimiento de la normativa</li> <li>- Soborno, blanqueo, extorsión</li> <li>- Tráfico de influencias</li> </ul>	
<i>Empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptación de regalos</li> <li>- Blanqueo</li> <li>- Competencia desleal</li> <li>- Extorsión</li> <li>- Favoritismos</li> <li>- Tráfico de influencias</li> </ul>	
<i>Proveedores</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia desleal</li> <li>- Cumplimiento normativo</li> <li>- Favoritismos</li> <li>- Soborno</li> <li>- Tráfico de influencias</li> </ul>	

### POLÍTICAS

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Anti-corrupción</li> <li>- Política RSE</li> <li>- Políticas internas de gestión</li> </ul>	- Continuar velando por el 100% del cumplimiento de las políticas de anti-corrupción establecidas.
<i>Empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta</li> <li>- Normas éticas y valores corporativos</li> <li>- Políticas internas de gestión</li> </ul>	- Establecer un apartado de cumplimiento normativo en la intranet corporativa.

- Política de Compras
  - Política de transparencia
- cumplimiento de las políticas establecidas por el 100%.*
- Establecer un apartado de cumplimiento normativo en la intranet corporativa

## ACCIONES

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	- Otros	
<i>Empleados</i>	- Comunicación interna y externa	- Continuar sin ningún incidente por corrupción
<i>Proveedores</i>	- Otros	

## SEGUIMIENTO

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
<i>Clientes</i>	- Auditorías	- Crear en la intranet corporativa un apartado de cumplimiento normativo.
<i>Empleados</i>	- Comité de Gestión	
<i>Proveedores</i>	- Control financiero	

