



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

Norma 4 Servicios Informáticos, S.A.



• C



Madrid, 24 de Mayo de 2012

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, expresamos nuestra intención de llevar a cabo acciones para avanzar en el desarrollo y mejora continua de los principios dentro de nuestro marco de influencia.

Durante el año 2011, se ha implantado el Código Ético de Norma 4 y se han realizado el diagnóstico y la primera fase de implantación del Plan de Igualdad, incorporando en ambos aspectos recogidos en los diez principios del Pacto Mundial.

Para los años 2012 – 2013 se ha marcado el objetivo de realizar un diagnóstico de situación en materia de Responsabilidad Social Empresarial con el fin de implantar una política de RSE en Norma 4.

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



Información general

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

- *Dirección:* C/ Santa Leonor, 65 Edificio A 4º Dcha.
- *Dirección web:* www.norma4.es
- *Alto cargo:* Rafael Garcia López -Brea, Director General (CEO)
- *Fecha de adhesión:* 09/06/2010
- *Número de empleados:* 245
- *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Consultoría informática, Servicios informáticos y Desarrollo de Software
- *Ventas / Ingresos:* 12.848.283,84
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Plan de Igualdad pago parcial 5.850€
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* * Su participación en el ciclo de vida de las actividades desarrolladas por Norma 4, S.A. * El impacto que pueden tener factores internos como (misión, valores, políticas, estrategias, etc.) * El impacto de factores externos a Norma 4, S.A. relativos principalmente al sector, competidores y leyes.
- *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?* * El impacto que pueden tener factores internos como (misión, valores, políticas, estrategias, etc.) * El impacto de factores externos a Norma 4, S.A. relativos principalmente al sector, competidores y leyes.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* * Para empleados, clientes, proveedores y accionistas se difunde 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).
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* No se han recibido premios ni distinciones
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010



- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

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. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* 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:* (Sí) La Junta Directiva durante 2011 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:*
- *Dirección web:*
- *Implantación otros Grupos de Interés:*

- *Día de publicación del Informe:* viernes, 06 de julio de 2012
- *Responsable:* Elena Sanchez Ruiz
- *Tipo de informe:* A

• 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: Seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes a través de encuestas periódicas.

Seguimiento de la gestión de los servicios implantados en clientes mediante informes periódicos (Norma ISO 20000 y metodología ITIL)

Plan anual de formación y comunicación para empleados

Encuesta seguimiento de objetivos para proveedores

Objetivos: Para reducir los riesgos indicados en 2010, se ha implantado la primera fase de una extranet



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C211)

Respuesta: SI

Implantación: Semantiene las políticas definidas en 2010

Existe una política defiida en le Código Ético de la entidad



Objetivos: Finalización e implantación de Plan de Igualdad

Iniciar el diagnóstico de la compañía para desarrollar la política de RSE



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 2011 se inició la implantación de una extranet incluyéndose en dicho año las actividades correspondientes a empleados de la compañía. En 2012 se prevé su finalización con la incorporación de actividades para clientes y proveedores.

Implantación del buzón de sugerencias de empleados en 2012.

Se siguen aplicando los Procedimientos y Acciones definidos en 2010

En 2011 se implantó el Código Ético según lo previsto

En 2011 se realizó la formación en Prevención de Riesgos Laborales para los empleados incorporados en la compañía en 2011

Objetivos: Finalización en 2012 de la extranet

Diagnóstico de la compañía en 2012 para la implantación de la RSE

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Describalos (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha implantado en 2011 el Código Ético de Norma 4 difundido al 100%.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción de Clientes y de seguimiento de objetivos de Proveedores.

De los objetivos marcados en 2010, se ha cumplido al 100% los referentes a la implantación y difusión del Código Ético de



Norma 4, la creación del Plan de Igualdad.

Objetivos: Diagnóstico de la situación de Norma 4 para establecer la política de la RSE, y comienzo de su implantación

[Descargar el documento adjunto](#)

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

Respuesta: 100 %

Implantación: Se ha difundido el Código Ético a través de la extranet

Objetivos: Realizar diagnóstico para implantar RSE

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Insatisfacción del cliente	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Establecer política de RSE
	Otros	
	Política de Calidad	
	Políticas internas de gestión	
Empleados	Código de Conducta	Establecer política de RSE
	Código Ético	
	Política de RRHH	
	Políticas internas de gestión Reglamento interno	
Proveedores	Código Ético	Establecer política de RSE
	Política de Calidad	
	Políticas internas de gestión	



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social	Diagnóstico y política de RSE
Empleados	Acción social	Implantación del Plan de igualdad y Diagnóstico y política de RSE
Proveedores	Acción social	Diagnóstico y política de RSE

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias Encuestas Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/quejas 	Implantación extranet para clientes
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías Comisión interna de control o Comité Ético Dirección de RRHH Otros Procedimiento de gestión de incidencias 	Establecer política de RSE
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías Cláusulas en contrato Comité/Comisión de Control Encuestas y cuestionarios Evaluación Departamento de compras Procedimiento de gestión de incidencias 	Diagnóstico y política de RSE. Finalización extranet para Clientes y Proveedores



• 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: No

Implantación: Se preparan Acuerdos marco con todos los Proveedores; se solicita periodicamente a los Proveedores los TC1 y TC2



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Implantación Código Ético en 2011.

Se mantienen los procedimientos existentes en 2010

Objetivos: Diagnostico para implantación RSE



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: Seguimiento del cumplimiento de los contratos firmados.

Incluir una cláusula referida a la adhesión de Norma 4 al respeto de los Principios del Pacto Mundial en los contratos de clientes y Proveedores

Objetivos: Diagnóstico Norma 4 para implantar RSE



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: 20 %

Implantación: Las certificaciones se refieren casi exclusivamente a la norma ISO 9001. Los proveedores no certificados son generalmente tipo PE a las que se solicita los documentos relativos a PRL y otra información comercial y de gestión.

Se realizan encuestas de seguimiento de Proveedores para comprobar el cumplimiento de los objetivos marcados.

Objetivos: Diagnóstico para la implantación RSE


• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Convenios con proveedores Manual de Calidad Procedimiento de compras Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Política de Calidad)	Diagnóstico y política de RSE

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	Acción social	Clausula en contratos Clientes y Proveedores adhesión Pacto Mundial Norma 4



 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	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: No tenemos riesgos



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: En el acto de contratación se incluyen todos los documentos relativos a esta materia



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: Incluir en la extranet toda la documentación referida a a este Principio (Manual de Bienvenida, Convenio Colectivo, Código Ético, etc.)



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? Descríbalos (P3C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Creación del Buzón de sugerencias y quejas.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo Política de RRHH	Establecer política de RSE	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	Acción social	Establecer política de RSE	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	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: No existe riesgo de trabajo forzoso

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

Respuesta: SI

Implantación: Implantadas medidas de conciliación especificadas por el Convenio Colectivo y medidas particulares adicionales en función específica de la situación del empleado (mujeres embarazadas y personas con cargas familiares).



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Implantado el Código Ético en 2011.

Implantadose el Plan de Igualdad

Implantadas medidas para la conciliación y establecidos Beneficios Sociales (Tickets Restaurant, Seguro Médico, etc)

Objetivos: Diagnostico para implantar RSE.

Finalización implantación Plan Igualdad.



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. (P4C41)

Respuesta: SI

Implantación: Se mantienen las acciones de 2010

Objetivos: Seguir trabajando en el establecimiento de nuevas medidas de conciliación



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. (P4C51)

Respuesta: SI

Implantación: Se mantiene información de los beneficiarios en los registros de la dirección de Recursos Humanos

el 4% de empleados se acogen a reducción de jornada por guarda legal

Se aplican informalmente otras medidas como por ejemplo ampliación de permisos retribuidos por enfermedad/hospitalización de familiares, días de teletrabajo

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Política de RRHH	Implantación política RSE



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Implantación RSE

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	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: Se cumple la legislación española. No hay riesgo por el país y por el sector



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Implantación: Implantado el Código Ético en 2011



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: No

Implantación: No existe riesgo

Objetivos: Colaborar en campañas que se lancen desde Naciones Unidas a través de la Red Española del pacto Mundial

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	Implantación RSE

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Implantación RSE

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	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: No

Implantación: Implantación en 2011 del Código Ético y en 2012 del Plan de Igualdad

No hay riesgos de vulneración del Principio por basándonos en el diagnóstico realizado para la implantación del Plan de Igualdad



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? Describalos. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Implantación en 2011 del Código Ético y en 2012 del Plan de Igualdad



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: Implantación en 2011 del Código Ético y en 2012 del Plan de Igualdad



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

Respuesta: SI

Implantación: Implantación en 2011 del Código Ético y en 2012 del Plan de Igualdad

Objetivos: Se implantará en 2012-2013 RSE



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: 4,9 %

Directivos mujeres: 20 %

Directivos hombres: 80 %

Mujeres: 33 %

Hombres: 67 %

Mayores de 45 años: 10 %

Menores de 30 años: 42 %

Empleados no nacionales: 6 %

Empleados con contrato fijo: 73 %

Empleados con contrato temporal: 27 %

Implantación:

No existen más indicadores que los anteriormente señalados

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: SI

Implantación:

Esta información sólo está disponibles para el equipo directivo y organismos oficiales

Objetivos:

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

Respuesta: 0

Implantación:

No se han dado estos casos en la empresa.

• **Resumen de Implantación:**

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Convenio Colectivo Plan de Igualdad Política de RRHH	Implantación RSE

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Diagnóstico de igualdad Implantación del Plan de Igualdad Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Implantación RSE

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual Informe gobierno corporativo Registros oficiales	No hay objetivos en este sentido



• 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:

Se realizó comunicación a todos los empleados sobre medidas de ahorro de energía, consumo racional de papel y reciclado de todo tipo de consumibles




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: 1

Implantación: No hay riesgos medioambientales en la actividad de Norma 4 que requieran una formación específica.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Sensibilización en materia medioambiental	Implantación RSE

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	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:

Nuestra actividad no implica riesgos ni responsabilidades importante en esta materia.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Manuales de gestión de servicios y Seguridad IT.

Los materiales informaticos de desecho sec llevan a puntos limpios tal y como se detalla en los manuales de Gestión de Servicios y Seguridad IT.

Todas las ISO´s se mantienen

Objetivos: ISO 14001



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: SI

Implantación: Disminución de costes de consumo (electricidad, papel, etc)

Objetivos: Procedimientos de Teletrabajo



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Electricidad: 56400

Agua: 100

Papel: 200000

Implantación: No hay un control exhaustivo del consumo

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

Respuesta: SI

Implantación: Se siguen manteniendo las ISO

Objetivos: Elaboración de Procedimientos conforme a la ISO 14001 y acciones de seguimiento subsiguientes

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	No tenemos política	Diagnóstico política RSE

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social	Diagnóstico y política de RSE; ISO 14001; Implantación Teletrabajo



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	No tenemos mecanismo de seguimiento	Implantación ISO 14001



• 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:

No son requeridas 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 inversiones en esta materia

• Resumen de Implantación:

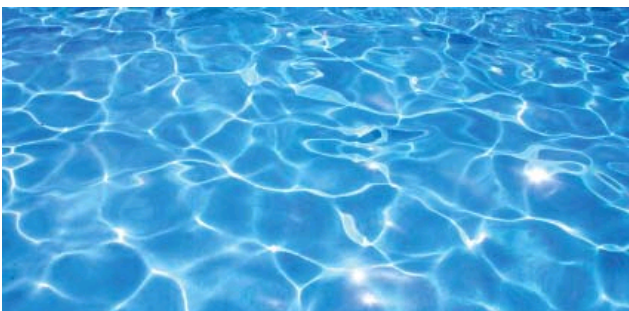
 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	No tenemos acción concreta	Implantación RSE

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	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 (P10C11)

Respuesta: No

Implantación: Se ha realizado el diagnóstico en base a los clientes y contrato que se han tenido en la compañía.

Se respetan los valores definidos por la compañía en su Código Ético



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? (P10C21)

Respuesta: SI

Implantación:

Implantado en 2011 Código Ético donde se recoge la política de la compañía en este sentido



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. (P10C31)

Respuesta: SI

Implantación: Implantado Código Ético en 2011 y comunicado a todos los empleados.

Objetivos: Incluir en extranet de clientes y proveedores el Código Ético de la compañía



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Clientes: 100

Empleados: 100

Proveedores: 100

Implantación:

El código de conducta se implantó en 2011, y se comunicó a todos los empleados en la extranet.

A clientes y Proveedores se les comunicó por diversos canales.

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

Respuesta: SI

Implantación: Los mecanismos para gestionar estas incidencias viene definidos en el Código de Conducta

• Resumen de Implantación:

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

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético Políticas internas de gestión	Implantación RSE
Empleados	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Políticas internas de gestión	Implantación RSE
Proveedores	Código Ético Política de Calidad	Implantación RSE



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Diagnóstico y política RSE
Empleados	Difusión de la política	Diagnóstico y política RSE
Proveedores	Difusión de la política	Diagnóstico y política RSE

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Canal ético Comités de gestión	Implantación RSE
Empleados	Canal de denuncias anónimo o confidencial Canal ético Comités de gestión	Implantación RSE
Proveedores	Canal ético Comités de gestión	Implantación RSE



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.6
<u>14</u>		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>17</u>		3.8
<u>18</u>		3.10
<u>19</u>		3.11
<u>20</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>21</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

22	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
23	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
24	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
25	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes 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	2.3,4.1, 4.2
26	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
27	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
30	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.)	
PRINCIPIO 1		
P1C1I1	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	
P1C2I1	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa?	
P1C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio	
P1C4I1	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
P1C5I1	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
PRINCIPIO 2		
P2C1I1	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	
P2C2I1	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?	
P2C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P2C411	Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento/HR2
PRINCIPIO 3		
P3C111	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos	HR5
P3C211	¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P3C311	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
P3C411	¿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? Descríbalos	LA12
PRINCIPIO 4		
P4C111	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.	HR7
P4C211	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
P4C311	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?	EC3, LA3, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P4C411	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
P4C511	¿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.	LA3
PRINCIPIO 5		
P5C111	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.	HR6
P5C211	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P5C311	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio.	
PRINCIPIO 6		
P6C111	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	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P6C2I1	¿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? Descríbalos.	4.12, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P6C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
P6C4I1	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma.	
P6C6I1	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C7I1	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	Dimensión ambiental/Formación y Sensibilización
P7C2I1	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.	
PRINCIPIO 8		
P8C1I1	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
P8C2I1	¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?	
P8C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
P8C5I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
P9C2I1	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.	
PRINCIPIO 10		
P10C1I1	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	
P10C2I1	¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión	Dimensión social/Sociedad/Política



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

	y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	
P10C311	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	Dimensión social/Sociedad/Formación y Sensibilización
P10C511	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción?	SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12