



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

WE SUPPORT

Grupo Intermark 96, S.L.



• Carta de Renovación del compromiso



Gijón, 29 de agosto de 2012

Como Consejero Delegado de Grupo Intermark, manifiesto nuestro firme compromiso con el Pacto mundial y con los 10 principios.

Con la publicación del informe de progreso, pretendemos mostrar a la sociedad nuestro trabajo y esfuerzo en la implantación de los 10 principios; con los que nos hemos comprometido activamente desde 2003 en nuestra organización.

2011 ha sido un año de consolidación en todas las acciones iniciadas durante el 2009 y el 2010 en materia de Derechos Humanos y Empleo; así como; en los Sistemas de Gestión para nuestros procesos de negocio.

Uno de los objetivos durante este año ha sido promover la inclusión laboral de personas discapacitadas; para ello hemos apostado por colaborar y contratar los servicios que se prestan desde un Centro Especial de Empleo de nuestra comunidad con el que estamos profundamente comprometidos.

La implantación de los principios supone una mejora continua en la organización y en esta línea seguiremos dirigiendo nuestros esfuerzos.

Alberto Concheso
Consejero Delegado



Información general

Perfil de la entidad: Grupo Intermark 96, S.L.

- *Dirección:* Avda. del Jardín Botánico, 1345 Edificio Intra 2.
- *Dirección web:* www.grupointermark.com
- *Alto cargo:* Alberto Concheso González, Consejero Delegado
- *Fecha de adhesión:* 23/01/2007
- *Número de empleados:* 125
- *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Desarrollo portales, intranets, aplicaciones informáticas
- *Ventas / Ingresos:* 5.104.708,54
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Ninguna
- *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:* Son los principales grupos con los que interactúa nuestra organización
- *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?* Mediante el estudio de nuestros procesos corporativos y los resultados obtenidos de los mismos.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Intranet Corporativa
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* Ninguno
- *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:* El seguimiento y revisión de estas políticas es realizado por el comité de empresa y el director de recursos humanos.



- *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:* El comité de empresa se encarga de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios. El consejero Delegado forma parte de este comité.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) No se lleva a cabo mediciones a través de 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.):* (Sí) Desde Intermark se promueve la contratación de personas con discapacidad y jóvenes demandantes de primer empleo entre otros.

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.grupointermark.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 14 de noviembre de 2012
- *Responsable:* Alenda Álvarez
- *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: No

Implantación: Intermark utiliza como guía el informe del Pacto Mundial y la Declaración de Derechos Humanos



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: Intermark ha considerado siempre la metodología y la calidad como una herramienta indisociable a nuestra actividad; contando con un departamento específico en Metodología y Procesos. Este departamento se guía por las políticas de calidad, políticas internas de gestión, etc...

Intermark cuenta con la certificación en el modelo de Capacidad de madurez Integrado "CMMI" nivel 2, en ISO 9001:2000, en UNE 166002 y en la ISO 27001; que nos permite mejorar constantemente la calidad de nuestros productos y servicios y desarrollar soluciones innovadoras.

Intermark posee un Centro de Atención al Cliente (CAC) donde la atención y la orientación total al cliente es su principal motor.

Intermark realiza un seguimiento continuo del estado de satisfacción de los clientes mediante la encuesta de satisfacción del cliente, y de los indicadores creados para la medición y el seguimiento de los resultados. Todo esto está recogido en nuestro manual de calidad I+D+i



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: Algunas de las acciones desarrolladas por Intermark son:

EMPLEADOS

Formación necesaria para el desarrollo profesional de los empleados

Formación en prevención de riesgos laborales y protección de datos

Comunicación con los empleados: a través de la intranet se puede acceder a foros

CLIENTES, EMPLEADOS Y ACCIONISTAS

Accesibilidad de la información en nuestra página web

CLIENTES

Política de mejora continua del servicio prestado desde el CAC



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: El seguimiento y revisión de estas políticas es realizado por el comité de empresa y el director de Recursos Humanos

El mecanismo de seguimiento se realiza a través de nuestra herramienta de comunicación: intranet corporativa

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

Respuesta: 10 %

Implantación: Este % corresponde al Comité de Dirección y al Departamento de Recursos Humanos

• 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 | Mejora continua de la política existente |
| | Política de Atención al Cliente | |
| | Política de Calidad Políticas internas de gestión | |
| Empleados | Código Ético | Mejora continua de la política existente |
| | Política de RRHH | |
| | Políticas internas de gestión | |
| | Reglamento interno | |
| Proveedores | Código Ético | Mejora continua de la política existente |
| | Política de Calidad | |
| | Política de Transparencia | |
| | Políticas internas de gestión | |
| | Reglamento interno | |

|  Acciones | | |
|--|---------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | Acción social | Mejora continua de nuestro servicio desde el CAC |
| Empleados | Acción social | Mejora continua de los programas de formación |
| Proveedores | Acción social | Accesibilidad |



| Seguimiento | | |
|-------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías | Mejora continua del procedimiento de gestión de incidencias |
| | Buzón de sugerencias | |
| | Encuestas | |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | |
| | Servicios de atención al cliente | |
| Empleados | Teléfono de denuncias/quejas | |
| | Comisión interna de control o Comité Ético | Elaboración de indicadores específicos |
| | Dirección de RRHH | |
| | Auditorías | Mejora continua de los indicadores anuales |
| Proveedores | Cláusulas en contrato | |
| | Comité/Comisión de Control | |
| | Evaluación Departamento de compras | |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | |
| | Sistema de clasificación de 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: Intermark se asegura de que el producto que compra o el servicio que subcontrata cumplen con los requisitos especificados.

Intermark evalúa y selecciona a sus proveedores y subcontratistas directos en función de las capacidades para suministrar productos y servicios de acuerdo a los requisitos de la organización.

Estos proveedores se detallan en la base de datos de proveedores



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: Intermark evalúa y selecciona a sus proveedores y subcontratistas, productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización; entre otros; homologaciones y fechas de las mismas.

En Intermark se cuenta con una aplicación donde se recoge la base de datos de nuestros proveedores.

Este registro consta de los siguientes campos:

-Razón social del proveedor

-Datos del proveedor

-Periodo de prueba/fecha

-Criterio de homologación

-Fecha de homologación

-Incidencias

Cuando un proveedor/subcontratista está en periodo de pruebas la aplicación automáticamente te avisa poniendo en



"negritas" la fecha final de dicho periodo, así envía un e-mail al Responsable del Sistema recordando que el periodo de prueba esta próximo a finalizar.

[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: Intermark se asegura de que los productos que subcontrata cumplen con los requisitos especificados en el Manual de Calidad de la organización.
Intermark; a través del departamento de compras; informa de las buenas prácticas de la compañía a sus proveedores.



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: 90 %

Implantación: El estudio y desglose de la información se encuentra recogido en el manual de calidad en I+D+i de la organización: compras

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Proveedores | No tenemos riesgo | |



|  Políticas | | |
|---|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Proveedores | Código Ético comercial | Mejora continua de la política existente |
| | Manual de Calidad | |
| | Procedimiento de compras | |
| | Sistemas de clasificación de proveedores | |
| | Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Política de Calidad) | |

|  Acciones | | |
|--|---------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Proveedores | Acción social | Mejora continua del sistema de registro de proveedores |

|  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 aplica.

En Intermark se aplica el convenio colectivo a empresas consultoras y todos nuestros contratos se rigen por este convenio.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Intermark entre otros procedimientos cuenta con la certificación CMMI nivel 2.

Los empleados a través de la intranet son informados de los cambios significativos que se producen en la organización. Además estos pueden ser consultados en cualquier momento.



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: No

Implantación: La acción se desarrolla de forma natural en el ámbito de la organización.

La comunicación se realiza a través de la intranet.

Destro de la intranet esta el portal del empleado, donde se recoge: el manual del empleado, el organigrama, noticias, comunicados, buscamos compañeros, últimas incorporaciones, 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: Intermark dispone de un departamento de Recursos Humanos que recoge las críticas, preocupaciones y sugerencias de los empleados directamente o a través de la intranet. Además en la evaluación de desempeño, realizada semestralmente, se recogen las opiniones de los empleados.

• 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 Comunicación con el Empleado Política de RRHH | Puesta en marcha del proceso de encuestas de clima laboral | |

| Acciones | | | |
|-------------------|---------------|-----------------------------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos | |
| Empleados | Acción social | Mejoras en el portal del empleado | |

| 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 aplica.

En Intermark se aplica el convenio colectivo a empresas consultoras y todos nuestros contratos se rigen por este convenio.

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

Respuesta: SI

Implantación: Intermark además de la regulación por convenio del número de horas de trabajo cuenta con una jornada continua durante los meses de verano.

Aquellos empleados con cargas familiares y mujeres embarazadas pueden disfrutar de jornadas reducidas.

Intermark promueve el teletrabajo, cuando así se requiera, mediante móviles, blackberry, iphones, portátiles, ipads.

Intermark cuenta con una jornada flexible tanto en el comienzo y en el final de la jornada; como en el horario de la comida.



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: Intermark establece las directrices sobre las horas de trabajo y remuneraciones en los contratos de trabajo.

Además cuenta con una jornada continua durante los meses de verano. Así mismo cuenta con un plan de riesgos laborales.

Intermark cuenta con una jornada flexible tanto en el comienzo y en el final de la jornada; como en el horario de la comida.



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: Intermark además de la regulación por convenio del número de horas de trabajo cuenta con una jornada continua durante los meses de verano.
 Aquellos empleados con cargas familiares y mujeres embarazadas pueden disfrutar de jornadas reducidas.
 Intermark promueve el teletrabajo, cuando así se requiera, mediante móviles, blackberry, iphones, portátiles, ipads.
 Intermark cuenta con una jornada flexible tanto en el comienzo y en el final de la jornada; como en el horario de la comida.



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: Intermark dispone dentro de la intranet de una aplicación de "Control de Horario" donde se recogen las horas realizadas por cada trabajador durante la jornada laboral.
 El departamento de Recursos Humanos vela por el cumplimiento de las medidas de conciliación de la vida familiar y personal.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | 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) | |



|  Políticas | | |
|---|--|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Política de Conciliación Política de RRHH | Ampliación de la flexibilidad horaria para las personas con cargas familiares |

|  Acciones | | |
|--|---------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Acción social | Posibilidad de solicitar jornada continua para madres con hijos entre 0 y 1 año. |

|  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: No aplica.

Nuestra actividad exige profesionales altamente cualificados.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Intermark se rige entre otros, por el convenio colectivo de Consultoría y por sus políticas de Recursos Humanos donde de forma explícita se prohíbe el trabajo infantil.

Intermark promueve la abolición del trabajo infantil.

Intermark manifiesta el compromiso de apoyo a la abolición efectiva del trabajo infantil utilizando normas internacionales (Convención ILO nos. 138 y 182) e incluye una declaración explícita de que se está aplicando independientemente de las leyes locales.

Así Intermark hace cumplir las recomendaciones sobre edades mínimas de la legislación laboral a nivel nacional utilizando mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad en los procesos de contratación.



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 aplica

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|--|---------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo Normativa vigente Política de RRHH Política interna Procedimiento de prohibición del trabajo infantil Protocolos de selección del personal | Sin objetivos |

| Acciones | | |
|-------------------|----------------------------|---------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | No tenemos acción concreta | Sin objetivos |

| 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: No aplica.

En Intermark no se han detectado riesgos relacionados con este principio.



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: Dentro de la política de contratación de Intermark se contempla la integración de personas con discapacidad y jóvenes demandantes de primer empleo entre otros.



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: Intermark mantiene el plan de incorporación de mujeres, el programa BEBE y el programa ESTUDIO.

El programa BEBE permite tener unos horarios a medida para los padres con hijos entre 0 y 2 años.



El programa ESTUDIOS permite una jornada continua durante 4 meses si se esta preparando el proyecto fin de carrera y durante 3 semanas antes de un examen.

¿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: Intermark publica en la intranet las posibilidades de desarrollo sobre es que se construyen las trayectorias profesionales de las personas que forman parten de la organización. Este plan se encuentra enmarcado dentro de la estrategia de Recursos Humanos de la compañía, la cual esta basada en el análisis de las competencias requeridas para desempeñar cada puesto.



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 %

Directivos mujeres: 0 %

Directivos hombres: 4 %

Mujeres: 32 %

Hombres: 68 %

Mayores de 45 años: 2,4 %

Menores de 30 años: 20 %

Empleados no nacionales: 0 %

Empleados con contrato fijo: 88 %

Empleados con contrato temporal: 12 %

Implantación: La mayoría de nuestros empleados tienen un contrato indefinido

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: Intermark recoge toda esta información en el manual de la organización. Además la información se hace pública en el portal del empleado dentro de la intranet.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C711)

Respuesta: 0

Implantación: No aplica

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|---|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

|  Políticas | | |
|---|--|---------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Política de Contratación y Selección Política de Igualdad Política de Integración Social Política de RRHH | Sin objetivos |

|  Acciones | | |
|--|---|-------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Formación Plan de Carreras Proyecto de inserción laboral Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades | Mejora continua del plan de carrera |

|  Seguimiento | | |
|---|------------------------------------|---------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Informe anual Intranet | Sin objetivos |



• 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: No

Implantación: Intermark tiene desarrollados canales para el reciclado de la mayor parte de sus consumibles; así como; una política de desplazamientos que persigue concentrar y reducir los mismos y con ello el consumo energético y emisión de gases contaminantes.



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 aplica

• 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 | Sin objetivos |

| 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: No aplica. La actividad de la empresa no implica riesgos para el medio ambiente.



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: No

Implantación: No aplica



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: No aplica



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



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

Electricidad: 0

Agua: 0

Papel: 0

Implantación: Compromiso medioambiental

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

Respuesta: No

Implantación: No aplica

• 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 | No aplica |

|  Acciones | | |
|--|----------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | No tenemos acción concreta | No aplica |

|  Seguimiento | | |
|---|-------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| No especificado | No tenemos mecanismo de seguimiento | No aplica |



• 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 aplica



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 aplica

• 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 | No aplica |

| 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: En la actualidad no se han detectado áreas de riesgo dentro de nuestra organización.



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: Intermark respecta la legislación vigente. Además de la política de comportamiento interno existe una herramienta de control de gastos.



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: No

Implantación: Intermark recoge estas acciones dentro de su política de comportamiento interno.



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: La totalidad del entorno empresarial conoce los códigos de conducta y la usencia de corrupción y soborno dentro de la empresa. Principio de transparencia.

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

Respuesta: No

Implantación: No aplica

• 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 | Manual de Calidad | Mejora continua de la política de control de gastos |
| Empleados | Normas éticas y valores corporativos Política de RSE Políticas internas de gestión Reglamento interno | Sin objetivos |
| Proveedores | Política de Calidad | Mejora continua de la política de compras |
| | Política de Compras Política de Transparencia | |



| Acciones | | |
|-------------------|----------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | No tenemos acción concreta | No aplica |
| Empleados | No tenemos acción concreta | No aplica |
| Proveedores | No tenemos acción concreta | No aplica |

| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | No tenemos seguimiento | No aplica |
| Empleados | No tenemos seguimiento | No aplica |
| Proveedores | No tenemos seguimiento | No aplica |



• 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 |
| 1 | Carta de compromiso de la entidad | 1.1 |
| | Perfil de la entidad | |
| 2 | Dirección | 2.4 |
| 3 | Nombre de la entidad | 2.1 |
| 4 | Persona de contacto | 3.4 |
| 5 | Número de empleados | 2.8 |
| 6 | Sector | 2.2 |
| 7 | Actividad, principales marcas, productos y/o servicios | 2.2 |
| 8 | Ventas e ingresos | 2.8 |
| 9 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | EC4 |
| 10 | Identificación de los grupos de interés | 4.14 |
| 11 | Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés | 4.15 |
| 12 | 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 |
| 13 | | 2.6 |
| 14 | | 2.9 |
| 15 | Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen | 3.6, 3.7 |
| 16 | ¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? | 3.5 |
| 17 | | 3.8 |
| 18 | | 3.10 |
| 19 | | 3.11 |
| 20 | ¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso? | |
| 21 | 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? Describalos. | 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 |