



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Divisa Informática y Telecomunicaciones,  
S.A.



Iniciativa RSE-PYME

# Divisa iT

Estimados Srs. del Pacto Mundial,

Mediante la presente Divisa Informática y Telecomunicaciones, S.A. (en lo sucesivo Divisa iT) pone de manifiesto su voluntad de renovar su compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial a la que nos adherimos en Noviembre de 2011, apoyando y promocionando los 10 principios del Pacto Mundial relativos a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Lucha Contra la Corrupción.

Este es el primer informe de progreso que presenta nuestra compañía desde nuestra adhesión al Pacto Mundial en noviembre de 2011, en este informe se detallan las políticas y acciones llevadas a cabo por Divisa iT para la implementación de cada uno de los principios, al objeto de que formen parte de nuestra estrategia, de nuestra cultura empresarial y estén presentes en las acciones y operaciones llevadas a cabo por nuestra empresa.

Con la publicación del informe de progreso queremos hacer públicos los progresos alcanzados en la implantación y mejora sobre los 10 principios establecidos en el Pacto Mundial y contribuir a su divulgación entre todos nuestros grupos de interés.

La información recogida en este informe se refiere al ejercicio 2011, un año marcado por nuestra adhesión al Pacto Mundial y por la certificación de nuestros Sistemas de Gestión e Calidad y Medio Ambiental conforme a las normas UNE ISO 9001:2008 y UNE ISO 14001:2004 por la entidad certificadora española AENOR.

A tenor de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental se ha elaborado y difundido la Política de Calidad y Ambiental en Divisa iT, la cual se encuentra a disposición de nuestros grupos de interés, en la web de la compañía y en carteles informativos en nuestras instalaciones.

Se ha realizado un esfuerzo de comunicación interna entre todos nuestros empleados y colaboradores, en difundir nuestra adhesión al Pacto Mundial, y los principios que por ello hemos asumido no solo como premisas de actuación sino también como referencias en iniciativas de mejora en los mismos.



# Divisa iT

Nuestra entidad rechaza cualquier forma de corrupción y todas nuestras actuaciones se basan en la transparencia y en el mantenimiento en todo momento de un comportamiento ético, frente a nosotros mismos y frente a los demás.

En el ámbito laboral se mantiene un compromiso profesional y social con nuestros trabajadores, que entendemos representan la parte sustancial de la empresa, basado en el respeto, la escucha, la participación, y la responsabilidad profesional de cada uno frente al conjunto.

En el ámbito medioambiental se han definido los procedimientos para establecer la sistemática a seguir en la identificación y evaluación de los aspectos ambientales originados como consecuencia de las actividades y servicios realizados por Divisa iT, con la finalidad de determinar aquellos que tienen impactos significativos sobre el medio ambiente. A este respecto, se han identificado y valorado los aspectos ambientales significativos de la empresa y se han implantado programas ambientales para la reducción de los mismos.

En materia ambiental se establecen indicadores al objeto de hacer un seguimiento del consumo de recursos naturales y se establecen anualmente objetivos de reducción de los mismos. Se continuará con la política de concienciar y sensibilizar a los empleados en el uso racional de los recursos y en la adopción de medidas encaminadas a la reducción del consumo de éstos, particularmente en el caso de los consumos energéticos.

Para el próximo año Divisa iT seguirá asumiendo de forma activa su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial, en el ecosistema de su alcance, para lo cual la dirección de Divisa iT se compromete a fomentar en el desarrollo de nuestra actividad, el cumplimiento y mejora con los 10 principios del Pacto Mundial.

Atentamente,

**Divisa iT**  
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES, S.A.  
  
Carlos Muñoz Martín  
Director General





## Información general

### Perfil de la entidad: Divisa Informática y Telecomunicaciones, S.A.

- **Dirección:** Parque Tecnológico de Boecillo, Parc. 129
- **Dirección web:** [www.divisait.com](http://www.divisait.com)
- **Alto cargo:** Carlos Muñoz Martín, Director General
- **Fecha de adhesión:** 16/11/2011
- **Número de empleados:** 45
- **Sector:** Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Nuestras áreas de conocimiento son:- Sistemas de información en internet. - Soluciones clínicas y de gestión en el entorno sanitario. - Infraestructuras y outsourcing. - Centro de Servicios Cloud, oferta servicios de gestión y control y servicios de proceso. Contamos con nuestra tecnología Proxia® suite.
- **Ventas / Ingresos:** 2387000
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Divisa iT no ha recibido ayudas financieras significativas procedentes del gobierno durante el año 2011.
- **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:** Divisa iT ha seleccionado como grupos de interés aquellos con los que interactúa la empresa y que tienen un impacto directo o indirecto en su actividad.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** Actualmente Divisa iT está presente únicamente en el mercado nacional, España. Sin embargo, ha estado trabajando en una línea de internacionalización buscando nuevos mercados en Asia y en América, visitando países como India, Perú o Colombia.
- **Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** Divisa iT. El alcance del presente informe de progreso abarca todas las actividades desarrolladas por la organización.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** A la hora de determinar la materialidad de la información contenida en la memoria de sostenibilidad, Divisa iT ha tenido en cuenta la misión y la estrategia de la empresa, así como la relación con los grupos de interés y las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Se trata del primer informe de progreso que elabora Divisa iT, por lo que hasta la fecha no ha procedido la difusión del mismo. No obstante, este primer informe se difundirá a través de la página web del Pacto Mundial y se hará llegar a todas aquellas partes interesadas que lo soliciten.





- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: .
- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2011
- 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:* Divisa iT incorpora las sugerencias de los grupos de interés a través de los canales puestos a su disposición para mejorar la comunicación con los mismos. Tanto las quejas como las sugerencias recibidas son analizadas e incorporadas a la estrategia de la empresa. Existe un buzón de sugerencias donde los trabajadores pueden dejar sus propuestas, las cuales son revisadas por la dirección de Divisa iT analizando y dando respuesta a todas ellas. En cuanto a los clientes y proveedores existe un canal de comunicación abierto mediante reuniones personales, reuniones telefónicas y mediante correo electrónico. Además, Divisa iT tiene definido un procedimiento de medición de la satisfacción de los clientes y de recogida de las necesidades y expectativas de los mismos.
- *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 Consejo de Dirección de Divisa iT está formado por los socios de la empresa, uno de los cuales ostenta el cargo de Director General. El encargado de tomar las decisiones en relación a la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial en la empresa es el Director General.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) No teniendo actualmente procedimientos objetivados para obtener un indicador de la medida de la evolución de los 10 principios, sin embargo, sí se realiza la misma en una observación global. Dentro del sistema de gestión de la calidad y ambiental implantado en Divisa iT existen indicadores de medición de procesos y metas ambientales.

### 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) En la actualidad Divisa iT no tiene proyectos de colaboración.

### Más información

- Notas:
- Dirección web: <http://>
- Implantación otros Grupos de Interés:
- Día de publicación del Informe: miércoles, 31 de octubre de 2012
- Responsable: Inmaculada Delgado/Ana Isabel Arenas
- 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.



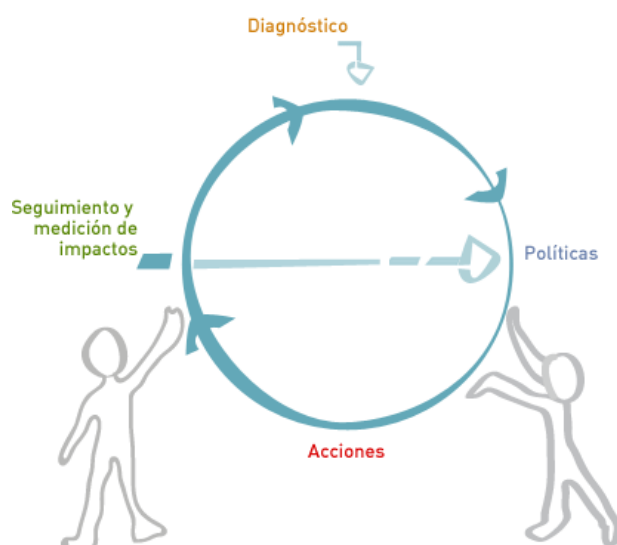
### ACCIONES

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 (P1C1I1)

*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:** Dada la actividad que desempeña Divisa iT y el mercado en el que trabaja actualmente, España, no existe riesgo de incumplir con los Derechos Humanos Fundamentales. Además disponemos de mecanismos de control que abarcan a los diferentes grupos de interés.

- RESPECTO A LOS CLIENTES\_ En el sistema de gestión de la calidad y medioambiente implantado en Divisa iT se definen mecanismos para medir la satisfacción del cliente y recoger sus quejas y/o sugerencias. En nuestro Manual de Calidad y Ambiental se recogen los valores en los que se apoya la organización, entre los que están el trato ejecutivo de la compañía y la transparencia en la relación con el cliente.

- RESPECTO A LOS PROVEEDORES\_ Divisa iT trabaja con proveedores de la UE, por lo que consideramos que respecto a este grupo de interés tampoco hay riesgo de incumplimiento de los Derechos Humanos. Hemos definido un manual de buenas prácticas que se ha distribuido a nuestros proveedores.

- RESPECTO A LOS EMPLEADOS\_ Se cubren aspectos tales como la prevención de riesgos laborales, formación y comunicación a los trabajadores y la atención a clientes y otras partes interesadas.

**Objetivos:** Revisar la identificación de los grupos de interés de la empresa y revisar los impactos y la evaluación de los mismos



### 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? (P1C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En la Política de Calidad y Ambiental establecida y difundida por Divisa iT se establecen, entre otros objetivos, el ético-moral en el desarrollo de nuestra actividad, el respeto por el medio en el que vivimos y un compromiso social con nuestras personas y con la sociedad en general.

Se recoge también el principio de preservar el cumplimiento de nuestros compromisos, de manera que todas nuestras actuaciones, productos y servicios se desarrollen en el marco profesional, social y ambiental definido por Divisa iT, cumpliendo con las normativas internas y la legislación aplicable.

- RESPECTO A LOS CLIENTES\_ En nuestra Política de Calidad y Ambiental se pone de manifiesto el compromiso de la organización de conocer las expectativas de nuestros clientes, de manera que nos permita establecer los planes de acción necesarios, para que nuestros productos y servicios resulten de su entera satisfacción.

- RESPECTO A LOS PROVEEDORES\_ Se ha definido un procedimiento de Buenas Prácticas con Proveedores y Subcontratistas, el cual ha sido difundido a nuestros proveedores junto con nuestra Política de Calidad y Ambiental. También se ha definido un procedimiento para detectar y controlar las incidencias que surjan en la relación con nuestros proveedores, así como un procedimiento para evaluar a los mismos, comprando únicamente a aquellos proveedores homologados por la empresa, tanto desde el punto de vista de la calidad, social así como de respeto por el medioambiente.

- RESPECTO A LOS EMPLEADOS\_ En el caso de empleados hay definido un procedimiento de formación y existen normas de conducta conocidas por todos de manera natural. En materia de prevención de riesgos laborales, existe un sistema de gestión de riesgos laborales revisado periódicamente por nuestro servicio de prevención ajeno, Divisa iT tiene definida una política de prevención de riesgos laborales conocida por los empleados.

Existe un compromiso de la Dirección de Divisa iT, recogido en nuestro Manual de Calidad y Ambiental, de gestionar, planificar y proporcionar los recursos financieros, técnicos, humanos y materiales necesarios para el desempeño de la actividad.



## 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:** No

**Implantación:** Durante el año 2011 Divisa iT ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, obteniendo la certificación en julio de 2011 de manos de la entidad acreditada AENOR.

La Dirección de Divisa iT ha establecido una Política de Calidad y Ambiental, la cual ha sido publicada en la web de la empresa, difundida a los proveedores y publicada en el tablón de anuncios de la empresa.

- **RESPECTO A LOS CLIENTES\_** Se ha definido un procedimiento de recogida y medición de la satisfacción del cliente.

- **RESPECTO A LOS PROVEEDORES\_** Se ha establecido un procedimiento de Buenas Prácticas de Proveedores y Subcontratistas, el cual ha sido enviado a nuestros proveedores junto con la Política de Calidad y Ambiental. Se ha definido también un procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores.

- **RESPECTO A LOS EMPLEADOS\_** En el caso de los empleados se ha definido un procedimiento de formación y existen normas de conducta conocidas por todos los miembros de la organización de manera natural. Cuando se incorpora un trabajador a la empresa se le entrega una copia de la Política de Calidad y Ambiental y de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, dándoles información y formación acerca de los riesgos laborales de su puesto de trabajo. También se le comunica las normas internas de conducta y de ética en cuanto al desarrollo de sus actividades y del negocio, así como las referentes a los clientes y proveedores. Se le informa acerca de la organización interna de la empresa y de nuestra responsabilidad social corporativa y nuestra adhesión al Pacto Mundial.

**Objetivos:** Seguir trabajando en la medición de la satisfacción del cliente y en la formación del personal.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** - **RESPECTO A LOS CLIENTES\_** Divisa iT conoce la percepción que el cliente tiene con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través del trato directo del equipo de comerciales. Esta información junto con otros factores como las quejas y reclamaciones, felicitaciones o años de fidelización se ha utilizado para analizar la satisfacción del cliente.

En el año 2011 hemos recibido felicitaciones de varios clientes donde ponen de manifiesto su satisfacción con los trabajos realizados y con la atención recibida por nuestro personal. No se han registrado quejas ni reclamaciones.

- **RESPECTO A LOS PROVEEDORES\_** Se han recogido las incidencias surgidas en el trato con nuestros proveedores, las cuales se han resuelto de manera satisfactoria y no afectaban ni a la calidad ni al medioambiente. Tampoco se han recogido incidencias o denuncias por violación de los Derechos Fundamentales por parte de los proveedores con los que trabajamos.

Se ha realizado la evaluación de todos nuestros proveedores y subcontratistas.

- **RESPECTO A LOS EMPLEADOS\_** Durante 2011 se han recogido propuestas en el buzón de sugerencias, las cuales han sido evaluadas por la dirección de Divisa iT trasladando al personal el resultado de dicho análisis.

No se han registrado accidentes laborales durante el año 2011.

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

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* Todos los trabajadores reciben al incorporarse en la empresa información acerca de los riesgos laborales de su puesto de trabajo y formación en materia de riesgos laborales.

A las nuevas incorporaciones se les informa de las normas de conducta internas que rigen en la compañía y de la ética en cuanto al desarrollo de sus actividades y del negocio (incluido el trato con clientes y proveedores). Se les informa también sobre la organización interna de la empresa, nuestra responsabilidad social corporativa y nuestra adhesión a Pacto Mundial.

## • 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	Política de Calidad	Establecer marco de prácticas
Empleados	Otros	Establecer marco de prácticas
Proveedores	Otros	Establecer marco de prácticas
	Política de Calidad	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Establecer una política RSE
Empleados	No tenemos acción concreta	Establecer una política RSE
Proveedores	No tenemos acción concreta	Establecer una política RSE





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Procedimiento de gestión de incidencias	Medición de la satisfacción del cliente
Empleados	Buzón de sugerencias Procedimiento de gestión de incidencias	Motivación e implicación del personal
Proveedores	Procedimiento de gestión de incidencias	Evaluación y homologación de los proveedores
	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 (P2C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Divisa iT trabaja con proveedores españoles y de países de la Unión Europea que consideramos cumplen la reglamentación, por lo que no se considera necesario realizar ningún diagnóstico al entender que no existen factores de riesgo en Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro.



### 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? (P2C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Divisa iT tiene establecido un procedimiento de compras y evaluación de proveedores según la norma ISO 9001:2008, trabajando únicamente con aquellos proveedores y subcontratistas homologados. En la evaluación de proveedores se tienen en cuenta tanto criterios de calidad como de sensibilidad ambiental.

Existe también un manual de buenas prácticas con proveedores y subcontratistas.

*Objetivos:* Incorporar en la evaluación de proveedores algún criterio relacionado con aspectos sociales.



### 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 (P2C3I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Por el momento, no se han detectado riesgos contra los Derechos Humanos entre nuestros proveedores.

No obstante, en Divisa iT existen mecanismos de control al objeto de detectar posibles incidentes que pudieran surgir, de manera que en el momento en el que se detecte un posible riesgo de incumplimiento de los Derechos Humanos por parte de alguno de nuestros proveedores se evaluaría el riesgo y se reclasificaría al proveedor considerándolo como "no homologado", rescindiendo, en su caso, los contratos que estuviesen en vigor en ese momento.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C4I1)

**Respuesta:** 75 %

**Implantación:** Un gran porcentaje de nuestros proveedores cuenta con algún tipo de certificación, bien sea ISO 9001, ISO 14001, ISO 27000, OHSAS 18001...

La mayoría de nuestros proveedores habituales son grandes multinacionales que cuentan con programas de Responsabilidad Social Corporativa.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Manual de Calidad	Incluir criterios sociales en la evaluación y selección de proveedores.
	Procedimiento de compras	
	Sistemas de clasificación de proveedores	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Incorporar criterios sociales en la selección de proveedores.





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

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 (P3C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En el marco normativo español se recogen los derechos de los trabajadores a la negociación colectiva y a la libre sindicalización. Más concretamente, en el Estatuto de los Trabajadores se recoge el derecho a la negociación colectiva y en la Constitución de 1978 se recoge el derecho a la libre asociación y a la afiliación a organizaciones sindicales, políticas y empresariales.

*Las relaciones laborales en Divisa iT se sustentan sobre la base de la normativa laboral, de los acuerdos de negociación colectiva y los principios constitucionales españoles. Por lo que se considera que no existen factores de riesgo que pongan en peligro el cumplimiento de este principio.*

*Así mismo, la Dirección de Divisa iT apoya los derechos a la negociación colectiva, a la libre afiliación sindical y política y a la representación legal que los empleados elijan en su derecho. Derechos que se ponen de manifiesto en el Convenio Colectivo de Comercio por el que se rige la empresa.*



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Divisa iT se rige por el Convenio Colectivo de Comercio.

*Aunque no existe una política escrita, sí que se realizan reuniones periódicas entre la dirección y los empleados, donde se tratan todos aquellos problemas que se van planteando a lo largo del año.*



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Bien a través de estas reuniones o de comunicados internos (vía mail o tablón de anuncios), procedentes de la Dirección o del Departamento de Recursos Humanos, se informa a los empleados de los cambios importantes que se producen en la empresa.



### 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 (P3C3I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Al no existir un número elevado de trabajadores las comunicaciones internas de las inquietudes y sugerencias se realiza de un modo directo, a través de reuniones o comunicados internos.




### 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:** La Dirección de Divisa iT ha puesto un buzón de sugerencias a disposición de los empleados donde pueden dejar sus propuestas de manera personalizada o anónima. Estas propuestas son analizadas y tenidas en cuenta por la Dirección.  
Los empleados también tienen posibilidad de comunicar sus sugerencias o quejas a través de correo electrónico o de forma verbal a su responsable directo, al Responsable de Calidad, a Recursos Humanos o a la Dirección.

### • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo	No se plantean objetivos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se plantean

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. (P4C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad de Divisa iT se desarrolla actualmente en el mercado español, por lo que el trabajo forzoso o bajo coacción no es un factor de riesgo para nuestra empresa.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* No se considera necesario implantar medidas de conciliación adicionales a las ya implantadas (flexibilidad horaria para el tiempo a dedicar al almuerzo/descanso, lactancia, reducción de jornada, etc.)



### 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? (P4C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Divisa iT cumple con el Convenio Colectivo al que pertenece.

*Las condiciones laborales vienen definidas en el contrato laboral firmado con el trabajador, donde se especifican la remuneración y la duración del mismo.*

*El horario de trabajo y el calendario laboral están publicados en el tablón de anuncios de la empresa.*



## 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. (P4C411)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Divisa iT no dispone de acciones concretas en este sentido.




## 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. (P4C511)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Responsable de Recursos Humanos lleva un control del personal de la empresa y realiza un estudio del absentismo de los trabajadores.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés		Riesgos	Objetivos
Empleados		Mujeres embarazadas en plantilla Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)	

 Políticas			
Grupos de Interés		Políticas	Objetivos
Empleados		Contrato de trabajo Convenio Colectivo	No se plantean

 Acciones			
Grupos de Interés		Acciones	Objetivos
Empleados		No tenemos acción concreta	No se plantean

 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:* La explotación infantil no es un factor de riesgo para Divisa iT, dada la naturaleza de nuestras actividades y los mercados en los que operamos (actualmente España).

Tampoco existe riesgo de incumplimiento de este principio por parte de nuestros proveedores, los cuales operan dentro de la Unión Europea..

Divisa iT no contrata a trabajadores menores de edad legal.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se ha considerado necesario recoger expresamente la prohibición del trabajo infantil mediante un procedimiento o una política, dado que Divisa iT se rige en sus relaciones laborales y comerciales por la normativa vigente, la cual impide la contratación infantil.



### 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 se han realizado acciones concretas en este sentido, ni se plantean acciones para el próximo año, dado que se considera que el riesgo de incumplimiento de este principio es inexistente.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
<b>Grupos de Interés</b>		<b>Riesgos</b>	<b>Objetivos</b>
Empleados		No tenemos riesgo	

 Políticas			
<b>Grupos de Interés</b>		<b>Políticas</b>	<b>Objetivos</b>
Empleados		Normativa vigente	No se plantean

 Acciones			
<b>Grupos de Interés</b>		<b>Acciones</b>	<b>Objetivos</b>
Empleados		No tenemos acción concreta	No se plantean

 Seguimiento			
<b>Grupos de Interés</b>	<b>Seguimiento y medición de impactos</b>	<b>Objetivos</b>	
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:* En Divisa iT se promueve el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación en las condiciones laborales por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, religión, etc. Las oportunidades profesionales responden a una cuestión de conocimientos, experiencia y actitudes.

Aunque por el tamaño de nuestra empresa no estamos obligados a cumplir con la Ley LISMI, a la hora de incorporar a un nuevo trabajador a nuestra plantilla no discriminamos a personas con minusvalías o riesgos de exclusión social, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos para el puesto de trabajo a cubrir.



### 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:* No

*Implantación:* Actualmente Divisa iT no dispone de política escrita en este sentido.

No obstante, existen fichas descriptivas de los puestos de trabajo donde se recogen las funciones y responsabilidades y la competencia deseada para cada puesto, no siendo una cuestión relevante el género, la raza, una posible discapacidad, etc. Los procesos de selección de personal y de promoción interna se realizan en función de las necesidades y descripción del puesto vacante, respetando los principios de objetividad, profesionalidad y no discriminación.

En el Convenio Colectivo se recoge la prevención del acoso, moral y sexual, y la igualdad de oportunidades y la no discriminación, bien sea por sexo, edad, religión, orientación sexual, política, ideológica, etc.



## 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 (P6C3I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de una acción concreta respecto a este principio.

*Se han elaborado unas fichas de descripción de los puestos de trabajo de la empresa donde se recogen las funciones y responsabilidades y las competencias deseadas para cada puesto (en cuanto a formación, habilidades y experiencia), no siendo una cuestión relevante el sexo, la raza, religión, etc.*

*Dentro de la empresa se promueve la igualdad entre hombres y mujeres, siendo la plantilla de Divisa iT paritaria, en cuanto a número y puesto desempeñado.*

¿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:* En Divisa iT se promueve la igualdad entre hombres y mujeres en todos los aspectos de la empresa y en todos los puestos, incluyendo los directivos, donde hay tanto hombres como mujeres.

*En la contratación de personal o promoción interna no se excluye a una persona capacitada para el puesto vacante por su sexo, se tiene en cuenta únicamente su preparación y valía.*

*Actualmente la plantilla de Divisa iT es paritaria, aproximadamente la mitad de la plantilla está formada por hombres y la otra mitad por mujeres.*



## 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:* 12 %

*Directivos mujeres:* 40 %

*Directivos hombres:* 60 %

*Mujeres:* 46 %

*Hombres:* 54 %

Mayores de 45 años: 17 %

Menores de 30 años: 5 %

Empleados no nacionales: 0 %

Empleados con contrato fijo: 76 %

Empleados con contrato temporal: 24 %

Implantación: .

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

Respuesta: 0

Implantación: La composición de órganos directivos y del resto de empleados de Divisa iT se publican en el Informe anual y en la Intranet de la empresa.

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 registrado acusaciones por acoso, abuso o intimidación.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo	No se plantean
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	.
Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual Intranet	No se plantean







## • 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:** Durante el año 2011 Divisa iT ha implantado y certificado un sistema de gestión de la calidad y ambiental según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Se han identificado y valorado los aspectos ambientales significativos de la empresa, implantando programas ambientales para la reducción de los mismos (papel, consumo eléctrico, agua, etc.).

Se ha establecido un manual de "Buenas Prácticas Operacionales" al objeto de definir las actividades realizadas por Divisa iT que requieren un control especial por su repercusión sobre el medioambiente en caso de mala práctica y definir las buenas prácticas y las pautas de control a aplicar. Se recoge también la sistemática a seguir para la gestión de los residuos generados (tales como papel, pilas, RAEES, toner, ...).

Se han impartido cursos a todo el personal de Divisa iT en materia medioambiental y se han realizado comunicados desde la Dirección de Divisa iT con políticas de ahorro energético, ahorro en el consumo de papel, etc.

**Objetivos:** Reducción del consumo de recursos naturales a través de medidas de sensibilización entre los trabajadores de Divisa iT.



### 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:** 10

**Implantación:** Se han realizado acciones formativas en sistemas de gestión ambiental a todos los trabajadores de

la empresa, haciendo hincapié en las medidas encaminadas a reducir el consumo de recursos naturales y en la gestión de los residuos generados.

**Objetivos:** Conseguir un uso racional de los recursos por parte del personal de Divisa iT. Disminuir los consumos de electricidad, papel, agua, etc.

## • 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	Formación en el respeto del medio ambiente Sensibilización en materia medioambiental	Sensibilización ambiental de los trabajadores	
 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:* La actividad desempeñada por Divisa iT no tiene un riesgo ambiental significativo.

Divisa iT ha implantado un sistema de gestión ambiental certificado por AENOR en julio de 2011 conforme a la norma ISO 14001:2004.

Se han identificado y evaluado los aspectos ambientales significativos identificados, realizando un seguimiento y medición de los mismos.

*Objetivos:* Revisión de la evaluación de los aspectos ambientales significativos.



### 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:* La Dirección de Divisa iT ha establecido una Política de Calidad y Ambiental, adecuada a los propósitos de la organización y a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de nuestras actividades. Esta política es revisada anualmente por la Dirección.

La Política de Calidad y Ambiental ha sido comunicada dentro de la organización y está a disposición del público, en el tablón de anuncios de Divisa iT y en la web de la empresa.

También contamos con un Manual de Calidad y Ambiental y con procedimientos específicos integrados en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Se ha definido un procedimiento para la identificación y actualización de los requisitos legales ambientales aplicables a todas la actividades y servicios de Divisa iT y de otros requisitos especificados por el cliente o por la propia organización. En

*este procedimiento se recoge también la forma de realizar la evaluación del cumplimiento legal en materia medioambiental.*

**Objetivos:** Revisión de las políticas de calidad y ambiental.

Revisar la normativa ambiental aplicable y evaluar su cumplimiento.



## 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. (P8C3I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Divisa iT ha implantado un Sistema de Gestión Integrado en Calidad y Medioambiente, obteniendo en julio de 2011 la certificación conforme a las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

*Se ha establecido un manual de Buenas Prácticas de Proveedores y Subcontratistas, el cual ha sido difundido a nuestros proveedores junto con la Política de Calidad y Ambiental.*

*Se han fijado unas metas ambientales de reducción de consumo de papel y electricidad en un 5%, objetivo cumplido. Se ha realizado un seguimiento periódico del consumo eléctrico, gas, agua, papel, combustible y toner al objeto de reducir su consumo.*

*Los residuos generados son entregados a gestores autorizados o en los puntos limpio habilitados al efecto por la administración competente.*

**Objetivos:**



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

**Electricidad:** 180368

**Agua:** 1730

**Papel:** 4700

**Implantación:** Tanto los consumos de electricidad como de agua se han extraído de los datos recogidos en las facturas de gasto.

El consumo de agua recoge el consumo de agua potable (agua sanitaria, para lavado de manos y cisterna) y agua de riego (sistema de riego de los jardines de la empresa).

El consumo de papel se ha obtenido de las compras de folios realizadas durante el año 2011, estimando en el cálculo de los kgs que el papel que consume la empresa es de 80gr.

**Objetivos:** Para el año 2011 nos planteamos los siguientes objetivos:

- Reducir el consumo eléctrico. Al objeto de alcanzar este objetivo, se envió una comunicación al personal de la empresa con el fin de concienciarles de la necesidad de adoptar buenas prácticas para la reducción del consumo eléctrico. En los cursos de formación interna de Calidad y Medio Ambiente impartidos se hizo hincapié en la necesidad de reducir el consumo eléctrico, evitando en la medida de lo posible el olvido "crónico" y apagar las luces que no sean necesarias, apagando los equipos cuando no se vayan a utilizar durante un largo periodo de tiempo, haciendo un uso racional de los sistemas de climatización, etc.

- Reducir el consumo de papel. A este respecto, se envió una comunicación al personal de la empresa con el fin de concienciarles de la necesidad de adoptar buenas prácticas para la reducción del consumo de papel. En los cursos de formación interna de Calidad y Medio Ambiente impartidos se hizo hincapié a los asistentes de la necesidad de reducir el consumo de papel, evitando en la medida de lo posible la impresión de documentos, guardando copia electrónica de los mismos siempre que sea posible. Así mismo, se imprimirá a doble cara siempre que sea posible, reutilizando los documentos impresos que no sirvan para uso interno.

---

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se ha definido un procedimiento para establecer la sistemática a seguir en la identificación y evaluación de los aspectos ambientales originados como consecuencia de las actividades y servicios realizados por Divisa iT, con la finalidad de determinar aquellos que tienen impactos significativos sobre el medio ambiente.

Se ha identificado, cuantificado, evaluado y registrado los aspectos ambientales de Divisa iT y se ha categorizado dichos aspectos para determinar su grado de significación según los criterios y tablas de valoración establecidos.

Para la evaluación de los aspectos ambientales, en situaciones normales y anormales de funcionamiento, se han definido criterios de:

- Frecuencia
- Magnitud
- Toxicidad - medio receptor
- Probabilidad
- Reversibilidad
- Peligrosidad

La evaluación de los aspectos ambientales identificados se revisa anualmente.

También se realiza el seguimiento y medición de los aspectos ambientales identificados, sean significativos o no, para lo cual se lleve un registro de los consumos de: electricidad, fluorescentes, papel y cartón, toner, agua, etc. Se establece un valor objetivo para cada consumo, en caso de desviación respecto al objetivo se implantan las medidas oportunas.

## • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente Otros Política de Reducción de Consumo Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Sistemas de gestión de calidad Sistemas de gestión medioambiental (SGMA)	Evaluación del cumplimiento legal en materia ambiental

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	No tenemos acción concreta	Revisión de los impactos ambientales y reducción de los consumos

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Responsable de Medioambiente	Revisar y evaluar los aspectos ambientales significativos.



## • 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. (P9C1I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Se han instalado interruptores independientes en diversas áreas para facilitar al personal el apagado de aquellas luces que no sean necesarias, al objeto de reducir el consumo de energía eléctrica.

Se han puesto contenedores en diversas áreas de la empresa para depositar el papel a reciclar. También existe un contenedor para pilas usadas. Tanto las pilas como el papel son depositados en puntos limpios habilitados por la administración competente.

La impresora por la que habitualmente se lanzan los trabajos de impresión de Divisa iT utiliza toner en polvo y tintas sólidas que no tienen la calificación de residuos peligrosos. No obstante, se dispone de un contenedor para depositar el toner usado, el cual es recogido por un gestor autorizado.

Los equipos electrónicos usados se entregan a un gestor autorizado.



### 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. (P9C2I1)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se ha invertido en el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Sí que se ha invertido en el estudio de medidas de ahorro energético y se han realizado comunicados al objeto de concienciar y sensibilizar al personal en el uso eficiente de la energía.

## • 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	Reducción consumo eléctrico	

 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 (P10C1I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** No se conocen corruptelas dentro de Divisa iT, nuestra empresa se rige en el desempeño de las actividades por las normas jurídicas españolas, que penalizan el soborno y la corrupción.

En cuanto a los clientes toda actividad esta presupuestada previamente y aceptada formalmente por el cliente. Por otra parte, en proyectos con la administración pública se trabaja mediante concurso público con ofertas abiertas, donde nos presentamos con nuestras ofertas junto al resto de empresas. De esta forma no existe problemas de corrupción o tráfico de influencias.

En relación a los proveedores no vemos riesgos, tenemos definido un procedimiento de compras y a la hora de pasar un pedido a un proveedor siempre pedimos ofertas a varios proveedores homologados, formalizando la compra con aquel proveedor que tenga mejores condiciones.

Tampoco existe riesgo de corrupción en nuestros empleados, dada la organización de la empresa no hay riesgo de que los clientes o los proveedores puedan ofrecer algún beneficio a las personas que deben decidir en cada situación. Las operaciones con clientes están validadas por la dirección y las compras se realizan a proveedores habituales de la empresa, visando las facturas de compra tanto el responsable de la operación como el departamento de administración.



### 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? (P10C2I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Nuestra entidad rechaza cualquier forma de corrupción y todas nuestras actuaciones se basan en la transparencia y en el mantenimiento en todo momento de un comportamiento ético, frente a nosotros mismos y frente a los demás.

*Aunque en Divisa iT no disponemos de una política específica en este sentido, sí contamos con un Manual y una Política de Calidad y Ambiental.*

*En el ámbito de los empleados no contamos con normas escritas, pero sí existen unas normas y unos valores instaurados en la empresa y conocidos por todos, siendo la transparencia uno de nuestros principales valores.*

*Aunque no existe una normativa escrita respecto a la aceptación de regalos por parte de nuestros empleados, no se ha dado el caso de que un trabajador haya recibido un regalo de parte de un cliente o de un proveedor.*

*En el caso del trato con proveedores, estos cuentan en ocasiones con campañas en las que dan regalos por volumen de compras, estos regalos son sorteados entre todos los trabajadores de la empresa.*



## 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. (P10C3I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** En Divisa iT no tenemos una acción concreta en este principio.

*Se ha establecido y difundido una Política de Calidad y Ambiental difundida a nuestros proveedores y puesta a disposición del público, tanto en nuestra web como en carteles informativos en la empresa.*

*También se ha establecido un Manual de Calidad y Ambiental.*

*Todas nuestras operaciones con clientes están soportadas por la correspondiente oferta aceptada por el cliente, las cuales son visadas por la Dirección de la empresa.*

*En el Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores se establece que únicamente el responsable de compras tiene autoridad suficiente para tramitar las compras y que éstas han de ir con su correspondiente pedido de compra.*

*Aunque no haya ninguna acción concreta respecto a los empleados, existe una norma no escrita conocida por toda la organización y todas nuestras actuaciones se rigen por la transparencia. Además, el convenio colectivo está al alcance de nuestros empleados y en él se recogen aspectos relacionados con los códigos de conducta, corrupción y soborno.*



## 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 (P10C4I1)





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

*Cientes:* 0

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

**Implantación:** En Divisa iT no existe un código de conducta ni una política escrita contra la corrupción y soborno, pero se trabaja y se informa de forma transparente a los diferentes grupos de interés. Además, en el convenio colectivo se recogen aspectos relacionados con la corrupción y soborno.

Tanto trabajadores como proveedores han sido informados del procedimiento a seguir en las compras de material para evitar la entrada de material de dudosa procedencia en nuestras instalaciones.

**Objetivos:**

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

**Respuesta:** No

**Implantación:** Hasta el momento no se han detectado incidencias en materia de anticorrupción y el riesgo en este sentido se considera prácticamente inexistente, por lo que no se ha considerado necesario establecer un mecanismo de seguimiento específico para la gestión de las posibles incidencias anticorrupción que pudieran surgir. En el caso de detectarse una incidencia será registrada como una no conformidad y se hará el seguimiento correspondiente.

Nuestro sistema de gestión económico-financiero está basado en la legislación aplicable vigente. La transparencia del sistema de gestión económica es total, mensualmente se sacan informes y se analizan todas las partidas económicas y financieras de la empresa por la dirección. Anualmente nuestra contabilidad es sometida a una auditoría de cuentas por una auditora externa inscrita en el R.O.A.C.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Cientes	Manual de Calidad	.
Empleados	No tenemos política	.
Proveedores	Política de Calidad	.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	.
Empleados	No tenemos acción concreta	.
Proveedores	No tenemos acción concreta	.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	.
Empleados	No tenemos seguimiento	.
Proveedores	No tenemos seguimiento	.

## • 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
<a href="#">1</a>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<a href="#">2</a>	Dirección	2.4
<a href="#">3</a>	Nombre de la entidad	2.1
<a href="#">4</a>	Persona de contacto	3.4
<a href="#">5</a>	Número de empleados	2.8
<a href="#">6</a>	Sector	2.2
<a href="#">7</a>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<a href="#">8</a>	Ventas e ingresos	2.8
<a href="#">9</a>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<a href="#">10</a>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<a href="#">11</a>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<a href="#">12</a>	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
<a href="#">13</a>		2.6
<a href="#">14</a>		2.9
<a href="#">15</a>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<a href="#">16</a>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<a href="#">17</a>		3.8
<a href="#">18</a>		3.10
<a href="#">19</a>		3.11
<a href="#">20</a>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<a href="#">21</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">22</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	<b>Estrategia y gobierno</b>	
<a href="#">25</a>	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
<a href="#">26</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
	<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>	
<a href="#">30</a>	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.)	
	<b>PRINCIPIO 1</b>	
<a href="#">P1C1I1</a>	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	
<a href="#">P1C2I1</a>	¿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?	
<a href="#">P1C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio	
<a href="#">P1C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C5I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
	<b>PRINCIPIO 2</b>	
<a href="#">P2C1I1</a>	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	
<a href="#">P2C2I1</a>	¿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?	
<a href="#">P2C3I1</a>	¿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

<a href="#">P2C4I1</a>	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		
<a href="#">P3C1I1</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿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
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P3C4I1</a>	¿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		
<a href="#">P4C1I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.	HR7
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
<a href="#">P4C3I1</a>	¿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
<a href="#">P4C4I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P4C5I1</a>	¿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		
<a href="#">P5C1I1</a>	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
<a href="#">P5C2I1</a>	¿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
<a href="#">P5C3I1</a>	¿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		
<a href="#">P6C1I1</a>	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

<a href="#">P6C2I1</a>	¿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
<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P6C4I1</a>	¿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.	
<a href="#">P6C6I1</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C7I1</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿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
<a href="#">P7C2I1</a>	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.	
PRINCIPIO 8		
<a href="#">P8C1I1</a>	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
<a href="#">P8C2I1</a>	¿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?	
<a href="#">P8C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P8C5I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
PRINCIPIO 9		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P9C2I1</a>	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		
<a href="#">P10C1I1</a>	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	
<a href="#">P10C2I1</a>	¿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



	y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	
<a href="#">P10C3I1</a>	¿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
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción?	SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
	ÍNDICE	
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12