



Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

MR INFORMATICA, S.L.

INDICE

1	ESTRATEGIA Y PERFIL.....	4
1.1	Estrategia y análisis	4
1.1.1	Carta de renovación del compromiso	16
1.2	PERFIL DE MR INFORMÁTICA, S.A.	18
1.2.1	Nombre de la organización.....	18
1.2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	18
1.2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).....	18
1.2.4	Localización de la sede principal de la organización	18
1.2.5	Número y nombre de los países en los que opera la organización.....	18
1.2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.....	18
1.2.7	Mercados servidos.....	19
1.2.8	Dimensiones de la organización informante	19
1.2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	19
1.2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	19
1.3	PARÁMETROS DEL informe de progreso	19
1.3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.....	19
1.3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	19
1.3.3	Ciclo de presentación de memorias.....	20
1.3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	20
1.3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.....	20
1.3.6	Cobertura de la memoria.....	20
1.3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.....	20
1.3.8	Joint ventures	20
1.3.10	Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	21
1.3.11	Periodos anteriores	21
1.3.12	Índice del contenido del GRI	21
1.4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.....	23

1.4.1	GOBIERNO	23
1.4.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	24
2	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	25
2.1	Enfoque de gestión.....	25
2.1.1	Dimensión económica	25
2.1.2	Dimensión ambiental	25
2.1.3	Dimensión social	25
2.2	Objetivos y desempeño	29
2.2.1	Indicadores	29
2.2.2	Objetivos.....	32
2.3	Política	33

1 ESTRATEGIA Y PERFIL

1.1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

MR Informática, S.L. (en adelante MR) es una empresa con capital 100% privado y español cuya actividad se enmarca dentro de la consultoría en tecnologías de la información desde 1995 y que se desarrolla a través de las siguientes Áreas de Negocio:

- Asistencia Técnica en software informático para arquitecturas abiertas.
- Soporte Técnico en software informático para arquitecturas abiertas.

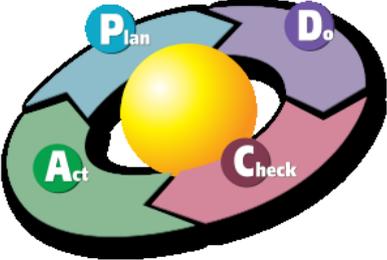
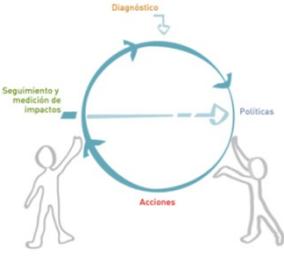
MR creó y mantiene un sistema integrado de gestión basado en la mejora continua y en estándares internacionalmente reconocidos que son auditados de manera independiente por entidades certificadas que garantizan la imparcialidad en su aplicación y mantenimiento.

Los estándares en los que se basa esta gestión de mejora continua son:

- UNE-EN [ISO 9001](#):2008 (auditoría de seguimiento en el 2012)
- UNE-[ISO/IEC 27001](#):2007 (auditoría de renovación en el 2012)
- UNE-EN [ISO 14001](#):2004 (auditoría de seguimiento en el 2012)
- 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Capability Maturity Model Integration ([CMMI](#)) v1.3 en DEV & SVC con ML2 y CL3 en ambas constelaciones (certificación alcanzada en el 2012)

El cumplimiento de los requisitos de estas normas, principios y modelos internacionalmente reconocidos garantiza que MR planifica, implementa, verifica y actúa para corregir desviaciones en su gestión económica, social y ambiental.

A continuación se muestra la similitud existente entre la metodología aplicada por MR (en base a los estándares mencionados anteriormente) y la metodología planteada por el Pacto Mundial para la incorporación de los 10 principios:

Círculo de Deming	Círculo del Pacto Mundial
	
Planificar	Diagnóstico
Hacer	Políticas y Acciones
Verificar	Seguimiento y medición de impactos
Corregir	

La apuesta de MR por una gestión basada en la mejora continua siempre ha perseguido que una actividad tan amplia como la asistencia técnica y el soporte técnico en software informático para arquitecturas abiertas, permitiera a MR especializarse dentro de su segmento de actividad sobre la base sólida de los siguientes pilares:

- la profesionalidad de sus recursos humanos y gestores
- la tipología de sus Clientes (Administración Pública)
- la experiencia consolidada de sus proveedores

Por ellos, por nuestros stakeholders o grupos de interés es por lo que MR decidió incorporar y mantener en su Sistema Integrado de Gestión los siguientes 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de la Red Española:

Principio	Temática	Descripción
1	Derechos Humanos	"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"
2	Derechos Humanos	"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos"
3	Normas laborales	"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
4	Normas laborales	"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
5	Normas laborales	"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"
6	Normas laborales	"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"
7	Medio ambiente	"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
8	Medio ambiente	"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
9	Medio ambiente	"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"
10	Anticorrupción	Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Las prioridades estratégicas y asuntos clave en las que MR ha estado inmersa durante el ejercicio 2012, han sido fundamentalmente:

- Promover con nuestros Clientes la prórroga de los contratos vigentes (que lo permitían) y la formalización de contratos nuevos que permitieran asegurar la continuidad de MR como empresa y como consecuencia directa de ello, la continuidad de uno de sus pilares básicos, los empleados de MR.
- Lograr la certificación en gestión de proyectos de desarrollo de software y en gestión de proyectos de prestación de servicios bajo el modelo Capability Maturity Model Integration (CMMI) v1.3 con nivel de madurez 2 y nivel de capacidad 3 buscando:
 - Mejorar la calidad de nuestros servicios y productos: Con una apropiada obtención de requerimientos, la **detección temprana de errores**, uso de inspecciones y pruebas, la rastreabilidad de los requerimientos, la implementación de prácticas de ingeniería de software, la **planificación** y seguimiento, y la **capacitación** adecuada de los participantes
 - Mejorar la comunicación: Cada participante, en su rol, **sabe** cuáles son sus **responsabilidades y compromisos** en los proyectos en los que participa, y tiene la información para hacer sus tareas
 - **Reducir el Re-trabajo**: Porque mejoramos la planificación y seguimiento, la comunicación, las responsabilidades y la detección temprana de errores
 - Mejorar la planificación: Permite que se establezcan **planes** más realistas y **de acuerdo a lo que la empresa es capaz de hacer**. Toma tiempo aceptar la realidad (sobre todo al jefe), pero beneficia mucho a los proyectos y a MR para, a partir de esa base, mejorar la productividad, eficiencia y calidad
 - Mejorar la visibilidad sobre los Proyectos: En el sentido de que **el equipo y cada integrante sabe en qué trabaja**, así como la Gerencia y la Dirección. Cada uno sabe el estado de cada uno de los proyectos, se tienen datos
 - **Mejorar el ambiente de trabajo**: generar una política de puertas abiertas, cada uno sabe que hacer, se aceptan ideas, se generan discusiones con sentido, se participa en mejorar el proceso, el producto y la relación con el cliente. Mejor comunicación
 - **Aumentar el conocimiento de MR**: Al contar con más información (métricas) MR es más predecible y sabe lo que es capaz de hacer (retroalimenta al proceso y a la planificación) y con cuánto esfuerzo.
 - Generar una Base de Conocimiento: Con la ejecución de los procesos, los proyectos y servicios, se genera una base de conocimiento muy rica e importante para MR. Procesos, planes, ejemplos, métricas, estimaciones, **riesgos**, lecciones aprendidas, capacitaciones, historia; accesible y que puede ser utilizada. **El tiempo de adaptación de un nuevo recurso al proyecto o a MR es más rápido**

- Generar una **visión compartida**: Se genera un ambiente de equipo al contar con una visión compartida de lo que quiere MR, de sus objetivos y de cómo cada uno participa y aporta al logro de estos objetivos
- Conseguir tener un cliente más informado: **El cliente participa más** en el proyecto, conoce el estado de su proyecto y **sabe** cuáles son **sus responsabilidades**
- Más: Los procesos se ejecutan de acuerdo con las políticas, se emplea personal cualificado (formación y capacitación), se involucra y se establecen compromisos con los Stakeholders, se asegura que las prácticas existentes se mantienen durante periodos bajo presión.
- Concienciar y capacitar al personal de MR en temáticas relacionadas con su desempeño profesional, con la gestión de proyectos, con la seguridad de la información, con la calidad y la eficiencia energética.
- Conocer e identificar la variedad de alternativas y vías posibles para hacer realidad la responsabilidad social de empresa en MR (la variedad es inmensa y no siempre aplicable en una PYME).

La idea que se apuntaba en el informe de progreso del ejercicio 2011 de trabajar para solicitar voluntariamente al CERSE (Consejo Estatal de Responsabilidad Social de la Empresas) que MR fuera reconocida como empresa socialmente responsable, sigue pendiente por un lado por nuestra inmadurez en lo referente a la responsabilidad social y por otro lado porque tras el cambio de gobierno y de los órganos gestores del consejo, las prioridades a las que aludía el artículo 39 de la Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible todavía no se han desarrollado de manera que nos permitieran ésa solicitud voluntaria.

Como tendencia en nuestro sector, estamos identificando la preferencia de nuestros Clientes, a la prestación de servicios de manera remota. Esta tendencia alteraría los criterios aplicados por MR en materia de sostenibilidad y en caso de generalizarse nos condiciona a realizar un análisis en profundidad respecto a aspectos relacionados con los riesgos “en itinerancia”, provisión de recursos energéticamente eficientes (green IT), indicadores de consumo eléctrico, teletrabajo y conciliación, etc.

En este afán de maduración que mueve a MR, promovido por su proceso de mejora continua, a continuación destacamos nuestra asistencia/participación en eventos de RSE, logros conseguidos y fracasos u objetivos pospuestos a lo largo del 2012:



PÚBLICO
 Fecha: 09/07/2013
 Código: MRRSIS054.02



Mes	Eventos	Logros	Fracasos
Enero	<ul style="list-style-type: none"> • IV Jornada de la Agencia Española de Protección de Datos • Jornada RSE-PYME: Presentación de la iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución del Comité de procesos • Definición del Plan de Calidad 2012 • Capacitación en la herramienta GCSIC 	
Febrero		<ul style="list-style-type: none"> • Integración de Sistemas de Gestión (Calidad, Seguridad, Ambiental) • Involucración del personal en el proyecto CMMI • Cubierta el área de proceso de Medición y Análisis (DEV & SVC) • Cubierta el área de proceso de Aseguramiento de la calidad de procesos y productos (DEV & SVC) • Definición y actualización de perfiles y roles de MR en relación a gestión de proyectos 	

Mes	Eventos	Logros	Fracasos
Marzo		<ul style="list-style-type: none"> • Cubierta el área de proceso de Planificación (DEV & SVC) • Publicado en la intranet “Buenas prácticas con las actas de reunión para mejorar la productividad”. 	
Abril	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de presentación de la II Semana del voluntariado corporativo • Jornada “Tendencias a medio y largo plazo en RSE” 	<ul style="list-style-type: none"> • Cubierta el área de proceso de Monitorización y control (DEV & SVC) • Cubierta el área de proceso de Gestión de la configuración (DEV & SVC) 	
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada “La conciliación como base de la estrategia empresarial” 	<ul style="list-style-type: none"> • Cubierta el área de proceso de gestión de requisitos (DEV & SVC) • Cubierta el área de proceso de prestación del servicio (SVC) 	
Junio	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña “Y tú sin enterarte” de Naciones Unidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación documentada al Sistema Integrado de Gestión los 10 principios del Pacto Mundial • Edición del Libro blanco de gestión de proyectos DEV & SVC 	

Mes	Eventos	Logros	Fracasos
Julio	<ul style="list-style-type: none"> Jornada Iniciativa PrevIP 2011 – Revisión preparatoria del informe de progreso Jornada “Herramientas de comunicación en la PYME al servicio del principio nº 3” 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación In-company: Aplicación de modelo CMMI en MR Renovación del certificado UNE-ISO/IEC 27001:2007 hasta agosto del 2015 Publicación en la intranet de un glosario y acrónimos relacionado con la gestión de proyectos Remisión por mail del “Decálogo por el que Darth Vader era un increíble responsable de proyectos” 	
Agosto		<ul style="list-style-type: none"> Superado Scampi B 	
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> Jornada de la AEC “Dominando los riesgos se compite mejor” 	<ul style="list-style-type: none"> Delegación en la figura del Coordinador, la gestión de los recursos humanos 	
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> Jornada “Tenemos un plan” en la escuela de hostelería Gambrinus 	<ul style="list-style-type: none"> Ponencia de MR en la jornada del Pacto Mundial “Derecho Humanos y PYME” Inclusión en el catálogo de riesgos para la gestión de proyectos en MR, de los riesgos relacionados con los DD.HH. 	<ul style="list-style-type: none"> Se suprimen cautelarmente las retribuciones relativas a los incentivos



PÚBLICO
 Fecha: 09/07/2013
 Código: MRRSIS054.02



Mes	Eventos	Logros	Fracasos
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> Día mundial de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación In-company: Aplicación de modelo CMMI en MR por perfiles, también denominado "Día de las fuerzas armadas del CMMI: Cuerpos de élite MR" 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo "Getting Things Done" con herramientas corporativas para la gestión de tareas, compromisos y responsabilidades
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> VI jornada del CCN-CERT "Gestión de la ciberseguridad en las Administraciones Públicas" 	<ul style="list-style-type: none"> Certificación en CMMI v1.3 LM2/LC3 Formalización de 11 contratos con Clientes a lo largo del 2012 (61,11% s/Total expedientes/contratos) Continuidad de 7 contratos en el ejercicio 2013 (38,89%% s/Total expedientes/contratos) 	<ul style="list-style-type: none"> Finalización a lo largo del periodo 2012 de 10 expedientes con Clientes (55,56% s/Total expedientes/contratos) Disminución de la facturación en un 4,15%

En relación a los objetivos y a sus perspectivas de desempeño, indicar que el SIG de MR tenía a 20 de enero de 2012 definidos 5 objetivos que se han cubierto satisfactoriamente al 100% además de estos objetivos, en el informe de progreso del ejercicio 2011 nos marcamos 12 objetivos (P1-3, P2-1, P3-1, P4-1, P5-1, P6-1, P7-1, P8-1, P9-1, P10-1) que se han cubierto en un 60% por lo que deducimos que fuimos excesivamente ambiciosos en relación a los 10 principios o poco realistas con el esfuerzo real de los objetivos del SIG. En cualquier caso los no alcanzados quedan trasladados a los objetivos del 2013.

Los principales desafíos a los que se enfrenta MR para el ejercicio 2013 son:

- En el plano económico:
 - asegurar la permanencia de la empresa en el mercado, tal y como la conocemos
 - mejorar los resultados económicos para restablecer la solvencia y la soltura de maniobra de nuestra tesorería
 - restablecer lo antes posible los compromisos económicos asociados al desempeño profesional de nuestros recursos
- En el plano social:
 - proporcionar contenido laboral y profesional a los empleados a fin de que no existan dudas sobre su permanencia en la empresa por aspectos económicos
 - habilitar vías que posibiliten la retención del talento y el diálogo con los stakeholders internos y externos
 - creación de planes objetivos para la retribución asociada al logro de objetivos y al intraemprendimiento
 - reducción del paro juvenil. Es intención de MR apoyar a la sociedad incorporando personal joven en paro. MR es conocedor del alto nivel de preparación de la juventud española y de su necesidad de desarrollo personal y profesional. Para esto, en todos los procesos de selecciones de personal que se abran en MR, se valorará positivamente esta circunstancia.
 - capacitar a los coordinadores en el conocimiento de sí mismos a través de coaching in-company para que puedan dirigir, controlar, generar sentimiento de equipo, respeto y empatía, dar ejemplo, transmitir sentido de correspondencia y motivar
 - fomentar, a través de los coordinadores, los empleados happyshifter; es decir aquellos que buscan la felicidad a través del trabajo, convirtiéndolo en una fuente de sentido para la vida. Empleados emprendedores, optimista y no conformistas, que no culpan a otros de sus problemas personales y laborales y que tienen muy incorporado el concepto de libertad, entendiendo a ésta como la elección de aquello que nos mejora como personas.

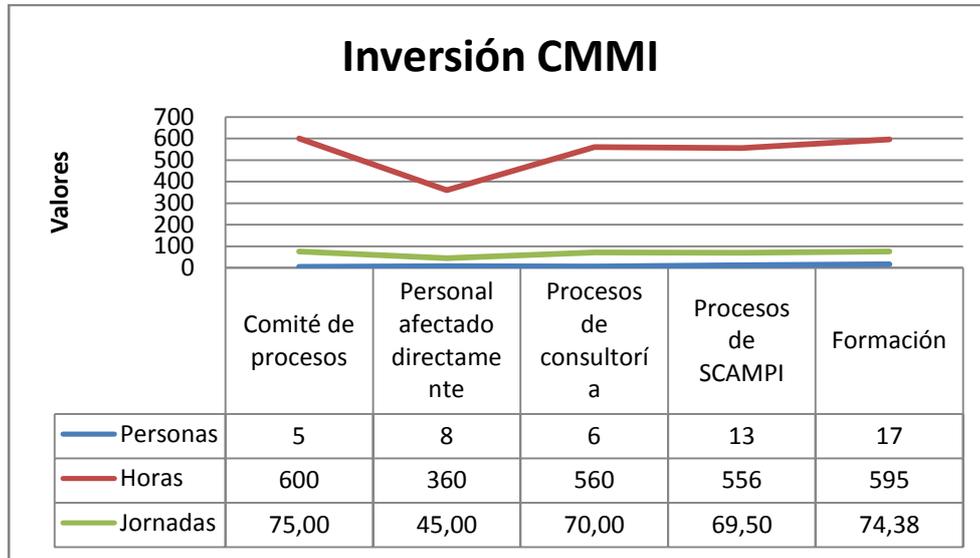
- En el plano ambiental:
 - afinar criterios de homologación de proveedores y de compra
 - análisis de los procesos de MR a los que asociarles los aspectos ambientales identificados y mejorar su eficiencia

Si echamos la vista más allá, hacia donde nos indica la visión de MR, nuestras acciones económicas, sociales y ambientales se van a focalizar en hacer palpable que:

- MR Informática, S.L. sea una marca que venda
- MR Informática, S.L. consolide su reputación de empresa de calidad, segura con su información y la de sus clientes, que sabe gestionar sus aspectos ambientales, que domina sus capacidades en la gestión de proyectos DEV&SEV y se orienta a la ingeniería de software, una empresa ágil, dinámica, actual, vigente, innovadora, creativa y reconocida socialmente responsable y por todo ello nuestros Clientes compren nuestros servicios.
- MR Informática, S.L. mantenga y mejore su profesionalidad como demostración de que MR realmente dispone y es los “Mejores Recursos en Informática”

Siguiendo con los asuntos referentes al enfoque estratégico de de MR en el corto, medio y largo plazo, queremos volver a resaltar lo que representa para nosotros la certificación CMMI, cuyo coste global de esta clara acción de mejora, en base a horas dedicadas, ha superado los 120.000€. A continuación se ponen de manifiesto los costes cualitativos en los que se ha incurrido a lo largo de todo el proceso de implantación y mantenimiento:

- Técnicos: Se han aprovechado los mismos recursos con los que ya contaba MR para el desempeño de su actividad empresarial y el mantenimiento de su Sistema Integrado de Gestión. Para cubrir aspectos más técnicos, en especial los relacionados con la gestión de la configuración, se han buscado aplicaciones “open source” que no han requerido ningún desembolso económico, pero sí han requerido la dedicación de esfuerzo en su configuración por parte del personal de MR.
- Humanos: El factor humano es el que se ha llevado casi todo el peso de esta implementación en lo referente al costo y al esfuerzo:



Respecto a intangibles empleados en su creación y mantenimiento destacamos por su importancia:

- Certificaciones en ITIL v3 Foundations del personal integrante del comité de procesos
- Alineación de la visión y misión de MR con sus Clientes (CMMI era una decisión estratégica, condicionada por la visión)
- el compromiso de la dirección al asumir este proyecto siempre bajo los 10 principios del pacto mundial de las Naciones Unidas
- el compromiso, la responsabilidad y lealtad del personal afectado e implicado traducido en un alto esfuerzo y en el deseo de buscar la transparencia en la gestión a través de la trazabilidad de las tareas, hitos, documentos, etc.

El impacto que ha tenido esta exitosa acción de mejora de MR en nuestros stakeholders se manifiesta en:

Stakeholders	Impacto
Empleados	<p>Debido a la peculiaridad y especialidad técnica de los proyectos/expedientes/contratos que ha afrontado y afronta MR a lo largo de su vida empresarial, que han exigido que los proyectos se desempeñaran en las instalaciones de los clientes o de forma telemática, la implantación y mantenimiento de los distintos sistemas de gestión de MR (ISOs) han calado poco en el personal y requerido pequeños o muy pocos esfuerzos a excepción del personal directamente relacionado con su mantenimiento.</p> <p>El proceso de creación del sistema de gestión de proyectos SVC/DEV bajo el modelo CMMI, ha recaído casi sobre los mismos hombros, como no podía ser de otro modo para mantener la armonía en su proceso de integración. Sin embargo y ante la sorpresa de no pocos recursos, el peso de su mantenimiento cambia el foco del esfuerzo y pasa a centrarse directamente en la base de la pirámide organizacional, el personal técnico y sus coordinadores.</p> <p>Éste hecho representó un riesgo de alto impacto y de baja frecuencia al ser inicialmente recibido con una gran resistencia al cambio; situación que ha ido modificando su polaridad a medida que el personal fue entendiendo el flujo entre las distintas áreas de proceso, incorporando a su día a día los matices del modelo en su forma de trabajar y ver con claridad la transparencia para seguir la trazabilidad de los sucesos que acontecen a lo largo del la vida de un proyecto SVC/DEV, de las tareas de las que son responsables y de la posibilidad de aportar su visión y experiencia en las reuniones de planificación y de monitorización “day a day”</p>
Clientes y proveedores	<p>Aunque bien es cierto, como así se ha definido en nuestra política de RSE que nuestros stakeholders son los Clientes, el personal y los proveedores, en esta ocasión éstos últimos no se han visto impactados ni mucho ni poco, ya experimentaron el impacto con la ISO 9001 y lo están experimentando con la RSE.</p> <p>Por el contrario, el Cliente sí se ha visto muy impactado, primero por los cambios que se han ido introduciendo en nuestra forma de trabajar y en segundo lugar y casi más importante por su permanente involucración en las decisiones que se van adoptando a lo largo del ciclo de vida del proyecto SVC/DEV, por la visibilidad de los proyectos, conocimiento preciso de sus evoluciones y fluidez en la comunicación.</p> <p>Todo ello desemboca en el impacto clave para MR, en el impacto clave para su visión y su misión, es decir hemos evolucionado poco a poco pero de forma continua con nuestro Cliente (en algunos casos a petición suya) y hemos mejorado la calidad de nuestros proyectos SVC/DEV obteniendo su satisfacción por etapas, en base a nuestra propia madurez como empresa.</p>

1.1.1 Carta de renovación del compromiso



PÚBLICO
Fecha: 09/07/2013
Código: MRRSC.A004.02



Carta de renovación del compromiso

Madrid, Mayo de 2013

Cuando en diciembre de 2011, firmábamos por primera vez nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas respecto a los derechos humanos, laborales, ambientales y anticorrupción, asumíamos la responsabilidad y nuestro firme propósito de intentar trasladar dichos derechos dentro de nuestro ámbito de influencia.

Pocos meses pasaron y en mayo del 2012 renovábamos este compromiso en nuestro primer informe de progreso editado bajo el apoyo incondicional del personal de la Red Española del Pacto Mundial, las facilidades de la iniciativa RSE-PYME y el esfuerzo de nuestro personal en traducir la gestión de MR Informática (en adelante MR) a los aspectos relacionados con los 10 principios.

Toca renovar el compromiso, toca revisar todos juntos lo que hemos progresado, lo que hemos retrocedido, las intenciones, las materializaciones, los hechos y los indicadores, lo que éramos, lo que somos y nuevamente lo que nos gustaría ser.

Como ya hemos comentado en otros círculos, MR no representa una organización con vocación de negocio que simplemente persigue fines lucrativos, sino todo lo contrario; MR representa una organización con vocación de **empresa** que dedica sus actividades a conseguir **fines económicos** que satisfagan las necesidades de servicios de nuestros Clientes para **asegurar la continuidad** de la estructura productivo-comercial (empleados y proveedores) así como sus necesarias **inversiones**.

En este sentido el ejercicio 2012 ha representado para MR, un periodo duro. Un ejercicio en el que:

- gerencia y dirección técnica: nos hemos visto obligados a tomar decisiones desagradables y decisiones afortunadas, decisiones unas veces aceptadas, otras asumidas, otras rechazadas y otras discutidas,
- empleados (proveedores en menos cuantía): han sufrido directamente las consecuencias de dichas decisiones, han dispuesto de canales para hacerse oír y han demostrado nuevamente poseer los valores defendidos en nuestra política de "responsabilidad social" en relación a la responsabilidad, el compromiso y la lealtad,

1.2 PERFIL DE MR INFORMÁTICA, S.A.

<p>1.2.1 Nombre de la organización</p>	<p>MR Informática, S.L.</p>
<p>1.2.2 Principales marcas, productos y/o servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Técnica en Software Informático para Arquitecturas Abiertas • Soporte Técnico en Software Informático para Arquitecturas Abiertas
<p>1.2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)</p>	<div style="text-align: center;">  <p>ORGANIGRAMA</p> <p>Documento interno Código: MRSGOG002.04</p> </div>
<p>1.2.4 Localización de la sede principal de la organización</p>	<p>c/ Cea Bermúdez, 14 A – 1º 28003 Madrid (España)</p>
<p>1.2.5 Número y nombre de los países en los que opera la organización</p>	<p>MR se dedica a la consultoría en TI desde 1995, exclusivamente en España, sin restricción geográfica alguna.</p> <p>Durante el 2012, se han formalizado pequeños expedientes en Melilla, encaminados a la protección de datos de usuarios de la administración pública dentro del marco asistencia y social.</p>
<p>1.2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica</p>	<p>MR es una empresa con capital 100% privado y español que se dedica a la consultoría en TI desde 1995, bajo la forma jurídica de Sociedad Limitada.</p>

<p>1.2.7 Mercados servidos</p>	<p>El ámbito de negocio de MR continúa circunscribiéndose a la Administración Pública española. MR no opera fuera del territorio nacional o en países donde la legislación española no sea aplicable y se pudieran identificar otros grupos de interés en altos grados de vulnerabilidad frente a la defensa de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas</p>
<p>1.2.8 Dimensiones de la organización informante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados: 25 (un 4,17% más que en 2011) • Ventas netas: 3.354.723,42€ (un 4,15% menos que en 2011) • Contratos nuevos: 11 (un 175% más que en 2011) • Contratos finalizarán en el ejercicio: 10 (un 0% más que en 2011) • Contratos continuarán en próximos ejercicios: 7 (un 0% más que en 2011)
<p>1.2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades no se ha visto alterado en el periodo contemplado en el momento de edición del presente informe. • Al inicio del ejercicio, la gerencia de MR con el fin de garantizar la continuidad de la empresa, llevó a cabo una ampliación de capital de la sociedad, al igual que hiciera en el ejercicio anterior.
<p>1.2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Renovación del certificado nº IS 546891 emitido por BSI en el mes de julio, en relación a nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información UNE-ISO/IEC 27001:2007 • Certificación de la unidad de negocio “Software Engineering Services and Developments” bajo el modelo de gestión Capability Maturity Model Integration (CMMI) v1.3 en DEV & SVC con ML2 y CL3, el 28 de diciembre

1.3 PARÁMETROS DEL INFORME DE PROGRESO

<p>1.3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria</p>	<p>El presente informe cubre el ejercicio natural 2012</p>
<p>1.3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente</p>	<p>El informe de progreso del ejercicio 2011 es el primer informe editado por MR y se encuentra publicada en la web de la Red Española del Pacto Mundial</p>

1.3.3 Ciclo de presentación de memorias	Anual
1.3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Miguel Fernández-del Pino Torres / Consultor • Ángeles Gómez Martín / Resp. del Sistema Ambiental • Pedro Suárez Álvarez / Director técnico • www.mrinformatica.es
1.3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	<ul style="list-style-type: none"> • La materialidad se ha establecido gracias al cruce entre el interés de nuestros stakeholders y el impacto económico y social • El alto índice de materialidad relativo a la certificación CMMI, han condicionado la prioridad de los temas tratados. • Los grupos de interés no han cambiado y siguen siendo Clientes, empleados y proveedores. • Las orientaciones para la definición del contenido del informe de progreso y los principios asociados, nos han permitido poner de relevancia los aspectos en los que MR ha dedicado más esfuerzo durante el 2012
1.3.6 Cobertura de la memoria	<p>El informe de progreso 2012 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por MR. El compromiso de MR es ampliar de forma progresiva los indicadores de desempeño de GRI dentro de su panel de indicadores y trasladar valores de MR en RSE a sus grupos de interés</p>
1.3.7 Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	<p>El alcance y la cobertura (todo MR) así como el tiempo (ejercicio 2012) se consideran suficientes para reflejar los impactos económicos, sociales y ambientales que ha experimentado MR y que permitan evaluar a los grupos de interés el desempeño de MR en relación a los 10 principios del Pacto Mundial.</p>
1.3.8 Joint ventures	<p>Muy a nuestro pesar y durante este periodo informado, MR se ha visto obligada a recurrir a la forma de subcontratación para poder afrontar los gastos de personal demandados por los Clientes y que han permitido no tener que recurrir a la liquidación de contratos laborales y finalización de la prestación de servicios críticos.</p>

1.3.10 Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No es de aplicación este requisito
1.3.11 Periodos anteriores	No es de aplicación este requisito

1.3.12 Índice del contenido del GRI

Nivel de aplicación de memoria	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el Perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	Verificación externa de la Memoria
Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	Verificación externa de la Memoria

*Versión final del Suplemento Sectorial

MR edita este informe de progreso con arreglo al nivel "C" teniendo en cuenta como base los niveles de aplicación del GRI y los acuerdos establecidos por Pacto Mundial dentro de este marco de elaboración de memorias de sostenibilidad.

Los principios y contenidos básicos que se han pretendido tener en cuenta de mejor o peor manera y cuya finalidad definen el contenido de la memoria y la garantía de la información divulgada son los que se detallan a continuación:

- Materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad
- Equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad
- Estrategia y perfil, enfoque de la dirección e indicadores de desempeño

ID	Descripción	Página
Estrategia y análisis	1.1	16
	1.2	1-15
Perfil de la organización	2.1	18
	2.2	18
	2.3	18
	2.4	18
	2.5	18
	2.6	18

ID	Descripción	Página
	2.7	19
	2.8	19
	2.9	19
	2.10	19
Parámetros de la memoria	3.1	19
	3.2	19
	3.3	20
	3.4	20
	3.5	20
	3.6	20
	3.7	20
	3.8	20
	3.10	21
	3.11	21
	3.12	21
Gobierno, compromisos y participación	4.1	23
	4.2	23
	4.3	23
	4.4	23
	4.14	24
	4.15	24
Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones		25
Principales indicadores del desempeño		29

1.4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

1.4.1 GOBIERNO

<p>1.4.1.1 Estructura de gobierno</p>	<p>El organigrama de MR ya se ha incluido en el punto 1.2.3 dentro del apartado de “Perfil de MR”.</p> <p>La definición de la estrategia y la supervisión de MR es ejecutada desde la Dirección técnica, compartida y consensuada por la Gerencia, órgano éste último que además es accionista.</p>
<p>1.4.1.2 Máximo órgano de gobierno ejecutivo</p>	<p>El máximo órgano de gobierno ejecutivo dentro de MR es la Dirección técnica.</p>
<p>1.4.1.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno</p>	<p>Remitirse a lo indicado en el punto 4.1.1.1</p>
<p>1.4.1.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno</p>	<p>En relación a los accionistas, indicar que están presentes en la gerencia de MR y que disponen de total familiaridad para comunicarse con la Dirección técnica.</p> <p>Los mecanismos de los que disponen los empleados son de 2 tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informales: dentro de la familiaridad del día a día los empleados pueden trasladar sus inquietudes a los coordinadores quienes los escalarán a la Dirección técnica • Formales: a través de <ul style="list-style-type: none"> ○ las reuniones de monitorización de proyectos de SVC & DEV ○ la intranet mediante la apertura de una incidencia, categorizada según el tema ○ el correo corporativo y/o el chat interno ○ en las reuniones cuatrimestrales en las que se reúne a todos los técnicos en las oficinas de MR para informar de la marcha del negocios y dar pie a la comunicación entre todos. <p>Por la reducida estructura y dimensión de MR, se carece de comité de empresa o representación de los empleados a nivel organizacional. En su día cuando MR estaba pensando implantar la norma SA 8000, sí se contempló la creación de esta figura, pero al cambiar el enfoque se ha quedado fuera de la estructura organizativa.</p> <p>De igual manera, MR es consciente de que tiene que definir un canal alternativo para posibilitar la comunicación a la Dirección o a la Gerencia situaciones derivadas de abuso de poder, coacción o acoso sexual</p>

1.4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

<p>1.4.2.14 Relación de grupos de interés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Empleados • Proveedores
<p>1.4.2.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes: son los precursores de la visión y misión de MR. Evolucionamos con ellos y pretendemos obtener su plena satisfacción. • Empleados: son los que día a día lidian con los problemas de los Clientes, demostrando su profesionalidad, contribuyen directamente a garantizar la reputación de MR y fortalecer nuestra imagen. Además son los clientes de nuestros procesos internos y por lo tanto son parte de la visión y misión. • Proveedores: Son nuestros partners y somos sus partners y juntos afrontamos los retos planteados por nuestros Clientes.

2 ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

2.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

2.1.1 Dimensión económica

Como ya se indicaba en el comienzo del presente informe de progreso, para MR el ejercicio 2012 ha sido un periodo duro desde el punto de vista económico, la principal causa los problemas de financiación y de tesorería y el ajuste económico en la contratación del sector público.

Aún así MR organización con vocación empresarial y de servicio se comprometió con sus grupos de interés para poder seguir prestando los servicios sin que se vieran afectados los estándares de calidad y profesionalidad de los que hace gala nuestra organización y nuestros técnicos.

El impacto económico indirecto se ha materializado en un acusado recorte de los márgenes empresariales, un severo control del gasto y en reducciones retributivas en todas las líneas jerárquicas de la organización.

2.1.2 Dimensión ambiental

El enfoque de gestión ambiental, se ha mantenido como hasta ahora, debido al escaso impacto de nuestra actividad empresarial sobre los aspectos ambientales que tenemos definidos y gestionados bajo la UNE-EN ISO 14001:2004.

Los aspectos ambientales identificados por MR se engloban dentro de aspectos tales como la energía, el agua, las emisiones, vertidos y residuos y el cumplimiento normativo.

Sin embargo por la actividad empresarial de MR, simplemente han alcanzado un nivel de significancia el consumo eléctrico, el consumo de papel y la gestión de residuos (papel, plástico y toner)

El cumplimiento normativo de los sistemas de gestión mantenidos en MR, está identificado y analizado en el documento MRSGAN020.03_Legislacion aplicable, anexo a nuestro manual de gestión y disponible para todo el personal a través de nuestra intranet.

2.1.3 Dimensión social

Cuando hemos hablado del gran esfuerzo llevado a cabo por MR a lo largo del 2012, hemos aludido al modelo CMMI para la gestión de proyectos de servicios y para la gestión de proyectos de desarrollo.

La aplicación del modelo ha estado determinando en todo el proceso de institucionalización la dimensión social es sus 3 vertientes. En el siguiente cuadro se muestran las áreas de proceso que MR ha tenido que interpretar y aplicar a nuestro modelo de gestión, siempre sin olvidar los 10 principios del Pacto Mundial

Tipo	Área de Proceso	DEV / SVC	Nivel de madurez	Nivel de Capacidad	
Process Management	OPF	Enfoque en Procesos de la Organización	DEV & SVC	3-Definido	3-Definido
	OPD	Definición de Procesos de la Organización	DEV & SVC	3-Definido	3-Definido
	OT	Formación en la Organización	DEV & SVC	3-Definido	3-Definido
	OPP	Rendimiento de Procesos de la Organización	DEV & SVC	4-Gestionado cuantitativamente	
	OPM	Gestión del Rendimiento de la Organización	DEV & SVC	5-Optimizado	
Project Management	PP	Planificación del Proyecto	DEV	2-Gestionado	3-Definido
	WP	Planificación del Servicio	SVC	2-Gestionado	3-Definido
	PMC	Monitorización y Control del Proyecto	DEV	2-Gestionado	3-Definido
	WMC	Monitorización y Control del Servicio	SVC	2-Gestionado	3-Definido
	REQM	Gestión de Requisitos	DEV & SVC	2-Gestionado	3-Definido
	SAM	Gestión de Acuerdos con Proveedores	DEV & SVC	2-Gestionado	
	IPM	Gestión Integrada del Proyecto	DEV	3-Definido	
	IWM	Gestión Integrada del Servicio	SVC	3-Definido	
	RSKM	Gestión de Riesgos	DEV & SVC	3-Definido	
	CAM	Gestión de la capacidad y la disponibilidad	SVC	3-Definido	
	SCON	Continuidad del Servicio	SVC	3-Definido	
	QPM	Gestión Cuantitativa del Proyecto	DEV	4-Gestionado cuantitativamente	
QWM	Gestión Cuantitativa del Servicio	SVC	4-Gestionado cuantitativamente		
Engineering	RD	Desarrollo de Requisitos	DEV	3-Definido	
	TS	Solución Técnica	DEV	3-Definido	
	PI	Integración del Producto	DEV	3-Definido	
	VER	Verificación	DEV	3-Definido	
	VAL	Validación	DEV	3-Definido	
Support	CM	Gestión de Configuración	DEV & SVC	2-Gestionado	3-Definido
	PPQA	Aseguramiento de la Calidad del Proceso y del P	DEV & SVC	2-Gestionado	3-Definido
	MA	Medición y Análisis	DEV & SVC	2-Gestionado	3-Definido
	DAR	Análisis de Decisiones y Resolución	DEV & SVC	3-Definido	
	CAR	Análisis Causal y Resolución	DEV & SVC	5-Optimizado	
Service Establishment and Delivery	SD	Prestación del Servicio	SVC	2-Gestionado	3-Definido
	IRP	Resolución y prevención de incidentes	SVC	3-Definido	
	SST	Sistema de transición del Servicio	SVC	3-Definido	
	STSM	Gestión estratégica del Servicio	SVC	3-Definido	
	SSD	Sistema de desarrollo del Servicio (opcional)	SVC	3-Definido	

La caja de herramientas de la que partía MR, por lo expuesto en el Título 1 de este informe, nos permitía:

- Alcanzar el nivel de capacidad (CL) 3 para todas las áreas de proceso, es decir que en MR existían procesos estándar asociados con las área de proceso a las que accedíamos,
 - Gestión de procesos
 - OPD - Definición de Procesos de la Organización
 - OPF - Enfoque en Procesos de la Organización
 - OT - Formación en la Organización
- Alcanzar el nivel de madurez (ML) 2 (6 áreas de proceso para desarrollo y 7 para servicios) que Garantizan que en los proyectos de DEV y de SVC de MR, los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con las políticas; se emplea personal cualificado, se dispone de recursos adecuados para producir resultados controlados; se involucra a las

partes interesadas relevantes; se monitorizan, controlan y revisan; y se evalúan en cuanto a la adherencia a sus descripciones de proceso,

- Gestión de proyectos y servicios
 - PP y WP - Planificación
 - PMC y WMC – Monitorización y control
 - REQM – Gestión de requisitos
- Soporte
 - CM – Gestión de la configuración
 - PPQA - Aseguramiento de la Calidad del Proceso y del Producto
 - MA - Medición y Análisis
- Establecimiento y entrega del servicio
 - SD - Prestación del Servicio

A continuación presentamos un cuadro en el que relacionamos las prácticas específicas y la dimensión social y los 10 principios

GG/PA	GP/SP	Dimensión	Principio
GG2/Todas	GP 2.1 Establecer una política	Derechos humanos y Sociedad	1 y 10
GG2	GP 2.2 Planificar el proceso	Aspectos laborales y derechos humanos	1 y 4
GG2	GP 2.3 Proveer recursos	Aspectos laborales, derechos humanos y responsabilidad sobre productos	1, 2, 4, 5, 6 y 7
GG2	GP 2.4 Asignar responsabilidades	Aspectos laborales y responsabilidad sobre productos	1, 4 y 6
GG2	GP 2.5 Formar a las personas	Aspectos laborales y derechos humanos	1 y 6
GG2	GP 2.7 Identificar e involucrar a los Stakeholders	Aspectos laborales y derechos humanos	1 y 2
GG2	GP 2.8 Monitorizar y controlar el proceso	Aspectos laborales y derechos humanos	1, 2, 4, 6 y 7
GG2	GP 2.10 Revisar el estado con la alta gerencia y resolver los problemas	Aspectos laborales y derechos humanos	1, 2, 4, y 6

GG/PA	GP/SP	Dimensión	Principio
PP/WP/SG1	SP1.4 Estimar el Esfuerzo y Coste	Derechos humanos	4
PP/WP/SG2	SP2.2 Identificar los riesgos del proyecto	Aspectos laborales y derechos humanos	Todos
PP/WP/SG2	SP2.4 Planificar los recursos	Aspectos laborales y derechos humanos	1, 2, 4, 5, 6 y 7
PP/WP/SG2	SP2.5 Planificar los conocimientos y habilidades necesarias	Aspectos laborales y derechos humanos	1 y 6
PP/WP/SG3	SP3.2 Reconciliar el trabajo con los recursos	Derechos humanos	4
PP/WP/SG3	SP3.3 Obtener un compromiso con el plan	Aspectos laborales	1
PMC/WMC	SG1 Monitorizar el Proyecto/Trabajo contra el Plan	Aspectos laborales y derechos humanos	1, 2, 4 y 6
PMC/WMC	SG2 Gestionar las Acciones Correctivas hasta su Cierre	Derechos humanos	2
SD	SG 2 Preparar cómo se va a llevar a cabo la prestación del servicio	Aspectos laborales, derechos humanos y responsabilidad sobre productos	1, 4 y 10
REQM	SG1 Gestionar los Requisitos	Aspectos laborales y derechos humanos	1, 2, 4 y 6
CM	SG3 Establecer la Integridad de las Líneas Base	Derechos humanos y sociedad	1, 2 y 10
MA	SG1 Alinear las actividades de medición y análisis	Derechos humanos	2 y 7
MA	SG2 Proveer de Resultados de Medida	Derechos humanos	2 y 7
PPQA	SG2 Proporcionar una visión objetiva	Derechos humanos	1 y 2
OPD	SG 1 Establecer los activos de proceso de la organización	Aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos	Todos

GG/PA	GP/SP	Dimensión	Principio
OPF	Desplegar los activos de proceso de la organización e incorporar las experiencias	Aspectos laborales y derechos humanos	2, 3, 4, y 6
OT	SG 1 Establecer una capacidad de formación de la organización	Aspectos laborales y derechos humanos	1, 2, y 6
OT	SG 2 Proporcionar formación	Aspectos laborales, derechos humanos y responsabilidad sobre productos	1, 2, y 6

2.2 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

2.2.1 Indicadores

ID	Indicador	2011	2012	Diferencia	% cambio
P1-S1	Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados	100,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %
P1-S2	PRL / Número de horas de formación mes a mes	2,00	0,50	-1,50	-75,00 %
P1-S5	Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones	64,00 %	94,44 %	30,44 %	47,57 %
P1-S6	Número de horas de formación mes a mes	133,33	92,08	-41,25	-30,94 %
P2-S1	Porcentaje de proveedores receptores de la comunicación sobre el total	58,00 %	19,23 %	-38,77 %	-66,84 %
P2-S3	Número de cuestionarios y/o encuestas enviadas	18,00	5,00	-13,00	-72,22 %
P3-S1	Número de comunicaciones	2,00	4,00	2,00	100,00 %

ID	Indicador	2011	2012	Diferencia	% cambio
P4-S2	Número comunicaciones recibidas	3,00	6,00	3,00	100,00 %
P4-S3	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación	4,00 %	18,52 %	14,52 %	363,00 %
P4-S3	Flexibilidad horaria	95,00 %	81,48 %	-13,52 %	-14,23 %
P4-S3	Jornada reducida	0,00 %	85,19 %	85,19 %	0,00 %
P4-S3	Teletrabajo	26,00 %	25,93 %	-0,07 %	-0,27 %
P4-S3	Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso	5,00 %	81,48 %	76,48 %	1.529,60 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de los beneficios sociales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Servicios de Guardería gratuito o subvencionado	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Comedor de empresa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Tickets restaurante	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Transporte de la empresa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Aparcamiento gratuito	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Seguros médicos	50,00 %	44,44 %	-5,56 %	-11,12 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Plan de jubilación	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Coche de empresa	4,00 %	7,41 %	3,41 %	85,19 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Otros servicios	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %

ID	Indicador	2011	2012	Diferencia	% cambio
P6-S5	Grado de implantación	10,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos y mandos frente a empleados	8,00 %	22,22 %	14,22 %	177,75 %
P6-S6	Porcentaje de directivos y mandos mujeres	33,33 %	33,33 %	0,00%	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos y mandos hombres	66,67 %	66,67 %	0,00%	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de mujeres en plantilla	41,00 %	40,74 %	-0,26 %	-0,63 %
P6-S6	Porcentaje de hombres en plantilla	59,00 %	59,26 %	0,26 %	0,44 %
P6-S6	Porcentaje de personas mayores de 45 años	41,00 %	37,04 %	-3,96 %	-9,66 %
P6-S6	Porcentaje de personas menores de 30 años	59,00 %	7,41 %	-51,59 %	-87,44 %
P6-S6	Porcentaje de empleados no nacionales	14,00 %	3,70 %	-10,30 %	-73,57 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato fijo	91,00 %	88,89 %	-2,11 %	-2,32 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato temporal	9,00 %	11,11 %	2,11 %	23,44 %
P7-S1	Número de horas de formación y/o sensibilización empleado/año	10,00	10,00	0,00	0,00 %
P8-S1	Consumo de papel	150,00	518,00	368,00	245,33 %
P8-S1	Consumo de agua	0,00	0,00	0,00	0,00 %
P8-S1	Consumo de electricidad	2.438,00	3.749,00	1.311,00	53,77 %

2.2.2 Objetivos

Mantendremos para el ejercicio 2013 los objetivos no satisfechos del 2012

Grupos de interés	Objetivos	Acciones	Seguimiento
Principio 1			
Cientes	Divulgar los 10 principios del Pacto Mundial	Cuestionarios de evaluación	75%
Empleados	Dinamizar los sistemas de comunicación para escuchar con eficacia	Potenciación de capacidades y talento. Formación en PRL	25%
Proveedores	Promover la incorporación de los 10 principios en su gestión	Revisión de homologaciones	75%
Principio 2			
Proveedores	Revisión anual de los criterios de homologación y las incidencias relacionadas	Actualización de los criterios de homologación	75%
Principio 3			
Empleados	Que todos los empleados conozcan los 10 principios y el código de conducta	Difusión y participación	100%
Principio 4			
Empleados	Definir y procedimentar los protocolos de acceso a medidas de conciliación	Facilitar la conciliación y mejorar la asistencia sanitaria de los empleados	
Principio 5			
Empleados	Mejorar la Política de gestión en el aspecto relacionado con el trabajo infantil		
Principio 6			
Empleados	Distintivo "Igualdad en la Empresa"	Definir una política	25%
Principio 7			
Empleados		Formación en el respeto del medio Ambiente	75%
		Sensibilización en materia medioambiental	75%
Principio 8			
Empleados	Almacenar y Reciclar papel, toner, plásticos, pilas y fluorescentes	Instalación de contenedores para reciclaje selectivo	100%

Principio 9			
Empleados		Instalación de tubos fluorescentes de bajo consumo	
Principio 10			
Clientes	Responsabilidad social de empresa y código de conducta	Difusión de la política	90%
Empleados	Responsabilidad social de empresa y código de conducta	Difusión de la política	90%
		Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	90%
Proveedores	Responsabilidad social de empresa y código de conducta	Difusión de la política	45%

2.3 POLÍTICA

Tras la integración de los sistemas de gestión, en nuestro manual de gestión han quedado fusionadas las políticas de calidad, seguridad de la información, medioambiente, derechos humanos y gestión de proyectos.

CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN

COPIA	NOMBRE	PUESTO	ORGANIZACIÓN
1	Isabel Garro	Directora general	Pacto Mundial NU
2	Pedro Suárez	Director Técnico	MR Informática
3	Ángeles Gómez	Resp. del SIG	MR Informática
4	Miguel F. del Pino	Consultor	MR Informática

REGISTRO DE CAMBIOS

CÓDIGO	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	RAZONES DEL CAMBIO
MRRSIS054.02	09/07/2013	Todas	Edición ejercicio 2012
MRRSIS054.01	09/07/2012	Todas	Primera edición

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

CLASIFICACIÓN	
<input checked="" type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Interno
<input type="checkbox"/> Exclusivo uso por Cliente	<input type="checkbox"/> Confidencial

	NOMBRE/PUESTO	VALIDADO/FIRMA
REALIZADO	Miguel F. del Pino	09/07/2013
REVISADO	M ^a Ángeles Gómez	09/07/2013
APROBADO	Pedro Suárez	09/07/2013