



**mnemo**

MNEMO EVOLUTION & INTEGRATION SERVICES, S.A.



# **Informe del Progreso 2012**

## Índice de Contenidos

- **Carta declaración de compromiso.**
- **Información general MNEMO**
- **Estrategia y gobierno**
- **Informe Progreso Pacto Mundial 2012**



Madrid, 1 de Octubre de 2013

D. Álvaro Flores Delgado, con DNI nº 50.089.585-K, como apoderado y Director de RRHH de MNEMO EVOLUTION & INTEGRATION SERVICES, S.A., domiciliada en Madrid en el Paseo de la Castellana 135. Planta 16 con C.I.F. nº A-82.958. 075

DECLARA:

Que la Organización que represento y sus dirigentes mantenemos y renovamos nuestro compromiso con la iniciativa del **Pacto Mundial** y con los **Diez Principios**.

Quiero destacar nuestro apoyo a la **Red Española del Pacto Mundial** ha sido creciente y sostenida en el tiempo y en sus actividades, logrando mayor alineamiento de nuestra gestión empresarial con los 10 principios y un compromiso firme desde la Dirección.

Nuestro código de conducta regula la divulgación y protección de los 10 Principios, recogiendo y desarrollando políticas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, compartiendo los valores del Pacto Mundial con nuestro entorno, promulgando un impacto positivo en la sociedad, a través de nuestros profesionales, colaboradores y clientes. De forma más concreta, nuestros objetivos para el año 2013 van encaminados a seguir potenciando los derechos humanos y medio ambiente.

Y para que así conste, se firma en la fecha y lugar indicados.



Álvaro Flores Delgado  
Apoderado y Director de Recursos Humanos MNEMO

# INFORMACIÓN GENERAL

- **Perfil de la entidad:** Mnemo Evolution & Integration Services, S.A.
- **Dirección:** Paseo de la Castellana, 135. Pl. 16. Madrid 28036.
- **Dirección web:** [www.mnemo.com](http://www.mnemo.com)
- **Alto cargo:** Director de RRHH, Alvaro Flores Delgado
- **Fecha de adhesión:** 02/02/2009
- **Número de empleados:** 720
- **Sector:** Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:**  
Firma de Consultoría especializada en el ámbito de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.
- **Ventas / Ingresos:** 34.736.458,84 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:**  
Subvención del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el proyecto de Plataforma On line, Gestión y Control de Tráfico Circulante.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Empleados
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:**  
Consideramos que los grupos de interés seleccionados son los que se ven más afectados en la toma de decisiones, y políticas de nuestra empresa, de la misma manera, son estos los grupos que ejercen mayor influencia en la actividad de nuestra entidad.
- **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:** España
- **Alcance del Informe de Progreso y posibles limitaciones, si existen:** España.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?**  
Se ha tenido en cuenta tanto la estrategia como los valores de la empresa, así como las expectativas o intereses detectados en los principales grupos de interés.

- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:**  
Mediante nuestra Newsletter interna y Portal de Comunicación Corporativo.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:**  
No hemos recibido.
- **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2012
- **Fecha de la memoria anterior más reciente:** 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. La información es recogida directamente de los empleados, bien por las áreas operativas (Dirección/Gerentes/Responsables de equipo) , por el departamento de recursos humanos o por buzón de sugerencias. Esta información es analizada por recursos humanos y tratada en reuniones del comité de RRHH o comité de dirección.
- La naturaleza jurídica de nuestra entidad es Sociedad Anónima.
- Es el Director General, apoyado por el Comité de Dirección, quien toma las decisiones relativas a la implantación RSE.
- No obstante, para estas y otras cuestiones se tienen en cuenta las sugerencias y propuestas recibidas de los empleados a la hora de tomar determinadas decisiones ofreciendo para ello diversas alternativas (a través del área de negocio, a través del departamento de recursos humanos o mediante nuestro buzón de sugerencias). Toda esta información es posteriormente tratada en reuniones con la Dirección de Recursos Humanos o Dirección General.

Día de publicación del Informe: martes, 1 de Octubre de 2013

Responsable: Álvaro Flores Delgado, Director de RRHH Corporativo.

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

## Principio 1

***Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.***

Conscientes de la importancia que tienen todos los principios de actuación marcados por las Naciones Unidas en general, y este primer principio en particular, para el cumplimiento del mismo se llevan a cabo las siguientes políticas de actuación:

- Al inicio de la relación laboral con nuestros profesionales, se les proporciona a todos ellos un Pack de Bienvenida, en el que se incluye formación e información para la concienciación relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales, información sobre los sistemas de calidad y medioambiente, el manual de buenas prácticas, los canales disponibles en la empresa para la comunicación con el empleado (buzón de sugerencias, correo corporativo, personas de contacto en el departamento de Recursos Humanos,...), así como la misión, visión y los valores por los que se rige nuestra empresa. Además, el Código Ético aparece publicado en el Portal del Empleado. Esto permite regular nuestra actuación y que las personas que llegan a la compañía tengan la misma cultura que promueve nuestro compromiso en esta materia, así como los canales para potenciarlos.
- De forma añadida, entendemos que uno de los mayores factores de riesgo que existen dentro de nuestra organización es la falta de comunicación hacia nuestros profesionales. Conscientes de esta dificultad, hemos implementado un nuevo canal de comunicación y establecido un procedimiento para realizar el seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, que incluyen reuniones personales con el equipo de Recursos Humanos vía encuestas semi estructuradas que permiten medir, analizar y valorar medidas de acción en caso de necesidad, con el fin de regular la comunicación fluida, responsable y directa.

Así mismo se establecen periódicamente diversas reuniones grupales por áreas de cliente o negocio con nuestros profesionales, con el objetivo de esta forma de que toda la información les llegue de la forma más directa posible.

- Hemos establecido indicadores que nos permitan realizar un adecuado seguimiento de del alineamiento con este objetivo, pudiendo facilitar el seguimiento. Se consideran el número de reuniones celebradas, los contenidos abordados y las cuestiones surgidas, así

como las respuestas facilitadas. Ello nos permite regular nuevas acciones dirigidas, tanto de forma personal/individual, como de forma general a toda la Organización a través de los distintos medios establecidos (Portal del Comunicación Corporativo, Newsletter, mails, reuniones con Dirección).

- También llevamos a cabo periódicamente auditorías internas que nos permiten realizar un seguimiento en materia de cumplimiento de LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), reforzando/mejorando las políticas existentes en esa materia y contribuyendo a la concienciación y actuación en consecuencia de nuestros profesionales.
- Así mismo, nuestra compañía está regulada por una estricta política de calidad en la que se incluyen certificaciones de las normas ISO-9001:2008 e ISO-14001:2004; así como un Código Ético, publicado en el Portal del Empleado, que nos permite garantizar el respeto y la protección de los derechos humanos.
- Adicionalmente, se revisan periódicamente nuestra “Misión, Visión y Valores”, así como nuestro Código Ético para empleados, para mejorarlo y adecuarlo a las necesidades de nuestra Organización, aportándole la madurez que ha ido adquiriendo la compañía durante los más de 12 años desde su fundación.
- De igual forma, aseguramos el cumplimiento de los Derechos humanos y su protección implementando con nuestros clientes medidas en materia de Prevención de Riesgos Laborales, respecto a las personas que se encuentran desarrollando su actividad en sus instalaciones, garantizando su salubridad y seguridad, previniendo cualquier situación que pudiera generar riesgo para las personas. De igual forma, se comunica nuestro compromisos con estos principios a través de distintos medios (documentos de homologación, en nuestras firmas corporativas, en nuestra web,...).
- Igualmente, para asegurar el cumplimiento de los Derechos humanos y su protección, se informa a nuestros proveedores de recursos humanos nuestro compromiso con estos principios a través de distintos medios (documentos de homologación, en nuestras firmas corporativas, en nuestra web,...).





## Principio 3

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

En cuanto a las políticas llevadas a cabo en base al tercer principio cabe mencionar que:

- La empresa se rige por el Convenio Colectivo, que garantiza el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores, incluyendo este dato en los contratos de trabajo para que dicho convenio pueda ser consultado. De igual manera, este se ha puesto a disposición cuando ha sido requerido.
- Además de regirnos por el Convenio Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, disponemos de una política de comunicación por la que cualquier cambio organizativo en la estructura de la empresa es comunicado a través de diferentes canales: Correo Corporativo, Portal del Empleado, Newsletter Corporativa y reuniones programadas con la Dirección de las unidades, desayunos con la Dirección General y con los responsables de las distintas líneas, así como con el equipo de RRHH.
- De forma adicional a los Canales de Comunicación anteriormente descritos, el Departamento de Recursos Humanos y las gerencias de las unidades está siempre dispuesto a atender cualquier tema, bien queja, sugerencia o consulta por parte de los profesionales de la compañía. Esto se realiza proactiva y reactiva cuando es necesario.
- Nuestro objetivo es continuar utilizando los canales de información anteriormente mencionados para seguir fomentando que la información acerca de los cambios que ocurran en la compañía llega a todos los afectados de forma directa.
- En cuanto a la representación de los trabajadores en la toma de decisiones o gestión de la organización, se ha implantado un colectivo de responsables de comunicación dentro de las distintas unidades que representan a los demás, participando de las decisiones y de la Estrategia de la Organización. Además se realizan sesiones de comunicación periódicas con los responsables de los equipos, dirección y gerencia, en donde pueden realizar comentarios, peticiones, preocupaciones y transmitir sugerencias; que nos permiten mejorar el conocimiento de nuestros profesionales y los proyectos en los que colaboran.

## **Principio 4**

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

Debido al tipo de actividad que desempeña nuestra Organización, Tecnologías de la Información, el trabajo forzoso no es un factor de riesgo en nuestra entidad. En cualquier caso, aseguramos el cumplimiento de este principio.

- Se cumplen de forma estricta tanto el Estatuto de los Trabajadores como el Convenio Colectivo, en donde se garantiza la no existencia de este tipo de trabajo.
- Tanto el número de horas de trabajo como la remuneración de los empleados viene recogida en el contrato de Trabajo y en el Convenio Colectivo (XVI Convenio Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública).
- Así mismo, se ofrece la posibilidad de realizar un tipo de jornada flexible dentro de unos márgenes en cuanto al horario laboral de nuestros profesionales para permitir que puedan conciliar dicho horario con su vida personal y familiar.
- Nuestro objetivo es continuar velando por el cumplimiento de los horarios establecidos en dicho contrato, y la planificación correcta de los proyectos de forma que se minimicen al máximo la necesidad de realizar horas añadidas a la jornada de trabajo legal; así como seguir desarrollando una política de compensación de las horas adicionales por guardias o urgencias del proyecto.

## Principio 5

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

- Debido a la actividad a la que se dedica nuestra entidad el trabajo infantil no constituye ningún factor de riesgo. Así mismo, nos regimos por el Convenio Colectivo y por el Estatuto de los Trabajadores, lo cual hace improbable que se dé tal circunstancia.
- Nuestro objetivo es continuar manteniendo esta política, verificando que de igual forma nuestros proveedores cumplen dicha política así como con las normativas que regulan el trabajo infantil y manteniendo la colaboración con los Organismos con los que mantenemos acuerdos para velar por el cumplimiento de este principio. No existe riesgo alguno, no obstante, el principio siempre se tiene en consideración en todas las actuaciones empresariales.



## Principio 6

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

En este punto cabe reseñar que:

- En nuestra entidad nuestros procesos de selección son totalmente transparentes, siendo únicamente las capacidades técnicas y cualidades personales las que se toman como referencia a la hora de contratar, formar y promocionar a nuestros empleados.
- Hemos colaborado en la formación de los voluntarios de la ONG Pueblos Unidos para velar por este principio, de cara a que puedan aplicar esta formación en su actividad diaria con los colectivos desfavorecidos con los que colaboran.
- Reflejamos en nuestro Código Ético el hecho de que velamos por mantener un entorno laboral saludable y libre de discriminación, fomentando la convivencia entre personas de distinta procedencia, género o convicciones. No obstante si en algún caso se diera alguna circunstancia contraria a esto, la Dirección de RRHH es el referente institucional para analizar la situación y tomar las medidas pertinentes que garanticen el cumplimiento de este principio. Por otro lado mantenemos nuestro compromiso con la ley LISMI, teniendo en plantilla a un porcentaje de personas con minusvalía, con el objetivo de favorecer su integración. Se garantiza el empleo y la estabilidad a las personas con discapacidad, integrándolas en pleno derecho como trabajadores y se mantienen medidas alternativas para el fomento de empleo con Organizaciones que lo gestionan (FUNDOSA, Fundación ONCE).
- Un dato significativo que sirve como muestra de lo anterior es el hecho de que en nuestra organización, el tipo de contrato tiende a ser indefinido, apostando de esta forma por la estabilidad en el empleo de nuestros profesionales, principalmente, en las personas emigrantes que se han incorporado en nuestra Organización procedentes de Latinoamérica.
- Así mismo, podemos destacar también como dato significativo el número de empleados no nacionales dentro de la organización, lo cual constata también la diversidad y la multiculturalidad de nuestra plantilla, por la que creemos y apostamos.

## Principio 7

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

Es una de las preocupaciones de la compañía, por lo que se mantienen para ello diversas actuaciones:

- Divulgación de forma activa de las políticas medioambientales mediante correos electrónicos, tablón de anuncios, carteles informativos, y todo tipo de información al respecto en el portal del empleado.
- Así mismo, fomentamos el reciclaje tanto de consumibles como de los residuos generados en la oficina (papel, envases, orgánicos, tóner de impresoras, pilas y baterías...), informando sobre el correcto uso de contenedores mediante carteles situados en zonas visibles en las instalaciones de uso común, indicando qué residuos deben ir en cada uno de ellos y cuáles no, etc.

Desde el punto de vista tecnológico están apareciendo buenas prácticas, recomendaciones y casos de éxito que pueden ayudarnos a reducir el consumo energético y, por consiguiente, reducir las emisiones de dióxido de carbono a la atmósfera y contribuir a la lucha contra el cambio climático.

¡BIENVENIDOS  
A LA ERA  
DE LA  
INFORMÁTICA  
VERDE!



- Se llevan a cabo diversas medidas orientadas a la reducción del Consumo de Papel y consumibles, y energía eléctrica, entre las que podríamos destacar:

- **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** desplegado para toda la Organización.
  - Envío de comunicaciones ambientales de **concienciación** a los empleados.
  - Se promueve la **reutilización** de papel y el uso de papel reciclado.
  - Se han definido bandejas en las impresoras para cada **tipo de papel**.
  - Procedimiento de firma corporativa que incluye simbología "**NO ME IMPRIMAS**", con el objetivo de eficientar el uso de tinta y papel, no sólo interna sino externamente.
  - Se ha establecido así mismo un procedimiento para que las copias de seguridad se hagan durante el día y que los **ordenadores queden apagados** al final de la jornada.
  - Se ha realizado una campaña de concienciación a los empleados, para que dejen el ordenador completo y todos los aparatos electrónicos propios apagados.
  - Nombramiento de un **responsable para el encendido y apagado** del Aire Acondicionado o Calefacción al inicio y final de la jornada.
- 
- No obstante nuestra intención es mejorar o lograr una mayor divulgación aún sobre prácticas de consumo responsable, tanto dentro como fuera de la oficina, proporcionando **información** acerca de cómo practicar un correcto reciclaje, sobre el consumo responsables de agua y electricidad, que permitan mejorar la sensibilización al respecto.



## Principio 8

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

Debido al tipo de actividad que llevamos a cabo **no hemos identificado ningún riesgo en materia Medioambiental**, no obstante:

- Disponemos de una política de Gestión Integrada, donde se tratan temas medioambientales y de calidad, y de forma adicional, como hemos mencionado anteriormente tenemos establecidas varias políticas de reciclaje de residuos y consumo de energía y agua. Llevando a cabo además de forma simultánea, la contratación de servicios especiales de recogida de residuos y consumibles de los contenedores.



Es más importante que nunca seguir una serie de **pautas de ahorro** que se detallan a continuación, para que en septiembre nadie se quede helado al recibir la factura de la luz.



Gracias por tu colaboración y por asumir tu responsabilidad con el Medio Ambiente

#### **El aire acondicionado, en su justa medida (26°C)**

Cada grado que se baja la temperatura en el AC, se consume un 8% más de electricidad. Una diferencia de más de 12°C entre la temperatura de la calle y la del interior no es saludable. 26°C es confortable, nuestro cuerpo no necesita una temperatura más baja para experimentar una sensación de comodidad.

#### **Encender el aire solo cuando sea necesario**

#### **Apagar el equipo un rato antes de salir.**

Si se deja la estancia durante bastante tiempo o se sale a la calle, conviene quitar el aire acondicionado con antelación. El fresco seguirá en la habitación durante diez minutos o un cuarto de hora. Si se apaga justo en el momento de irse, se habrá desaprovechado ese tiempo y se habrá gastado energía de forma poco eficiente.

#### **No dejarlo encendido por error.**

Aunque parezca obvio, hay quien se olvida de apagar el aire acondicionado.

#### **Cerrar las puertas y las ventanas**

Desde las Áreas de Calidad/Medio Ambiente y Recursos Humanos pedimos tu colaboración: es responsabilidad de TODOS.

- Se ha llevado a cabo la renovación de la Certificación ISO-14001:2004, pasando la auditoría correspondiente, certificada, que garantiza no sólo el compromiso sino los resultados eficientes en esta materia.
- Existe un comité de medio ambiente y calidad que vela por este objetivo, estableciendo las políticas y planes de acción necesarios que permitan lograr su cumplimiento.

Cuando termina el verano y llega el recibo de la luz de los meses más calurosos, es normal llevarse las manos a la cabeza. Su importe es astronómico, debido en gran medida al elevado consumo de energía de los sistemas de aire acondicionado.

*Sin embargo, un uso racional de este tipo de climatización es posible estar fresco sin gastar demasiado.*

# ahorraremos energía

Gracias por tu  
colaboración y por  
asumir tu  
responsabilidad con el  
Medio Ambiente



Desde las Áreas de Calidad/Medio Ambiente y Recursos Humanos pedimos tu colaboración: es responsabilidad de TODOS.

## **Principio 9**

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

- En este sentido no llevamos a cabo ningún tipo de acción al respecto, porque no aplica por el tipo de actividad que llevamos a cabo, ya que no tenemos ningún tipo de tecnología dañina o contaminante con el medio ambiente.
- No obstante como hemos mencionado con anterioridad, la preocupación por el respeto al Medio Ambiente se promueve a toda la compañía y existe un Órgano regulador donde todo el equipo de Dirección revisa periódicamente indicadores que se hayan podido establecer para velar por los distintos objetivos marcados.

## Principio 10

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

Aunque por nuestra actividad **no tenemos riesgo en esta materia**, cuando detectamos posibles inclusiones en esta materia, no dudamos en informar a nuestros profesionales.

Adicionalmente nos gustaría reseñar que:

- Nunca se aceptan regalos de los proveedores. Cualquier donación o patrocinio se hace conforme a la legislación vigente. No obstante, se han realizado en este periodo actividades de este tipo.
- Garantizamos un comportamiento profesional e íntegro, siendo cualquier práctica de corrupción, extorsión y blanqueo de capitales ajena a la actividad de nuestra empresa.
- El 100% de nuestros empleados conocen el Código Ético, ya que está publicado en el Portal del Empleado, accesible para todos en cualquier momento y seguido por la Dirección de Recursos Humanos.
- Para garantizar todo lo anterior se realizan auditorías financieras externas que supervisan el seguimiento estricto de la legislación y normas financieras, fiscales y contables.

