



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

Informa D&B



## Carta de Renovación del compromiso

29 de octubre de 2013

Estimados señores,

En 2012 INFORMA D&B, en su segundo año de compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ha seguido profundizando en la aplicación y desarrollo de los compromisos adquiridos.

Para INFORMA D&B el adverso contexto económico en el que estamos inmersos, de una profundidad y duración desconocidas hasta el momento, no ha supuesto en modo alguno un obstáculo para continuar e incrementar el número e importancia de las acciones llevadas a cabo.

Así, en 2012 se amplió el objetivo estratégico de RSE al definir un objetivo de implantación de una Política RSE para 31/12/2013.

Durante el año 2012 los principales avances llevados a cabo se centran en el ámbito Medioambiental. En este sentido, INFORMA DB diseño e implantó un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO14001 que fue certificado por AENOR en diciembre de 2012. El sistema Ambiental se integró en su totalidad en el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma internacional ISO 9001.

El capital humano es el activo más valioso de INFORMA D&B, por eso la mejora en la satisfacción del empleado es una de las líneas estratégicas de la empresa. Cada año INFORMA D&B realiza una encuesta de Clima Laboral en la que se observan las mejoras y avances del Índice de Satisfacción General (ISG) del Empleado y el Índice de Comunicación Interna (ICI) respecto al año anterior a través del estudio de distintos factores entre los que se incluyen aspectos psico-sociales. Esta encuesta es de gran utilidad ya que permite saber si el grado actual de satisfacción del empleado cumple con las líneas estratégicas de la empresa.

En 2012, ambos indicadores se situaron muy por encima del objetivo estratégico establecido para ese año, con una alta participación de los empleados.

Para el ejercicio 2013, se mantiene como objetivo estratégico la satisfacción del empleado, pero se ha acordado cambiar el modelo de medición, integrando el propio en el modelo de Great Place to Work.

Se han renovado los miembros del Comité de Seguridad y Salud y se ha seguido con el protocolo establecido para las nuevas incorporaciones así como con los reconocimientos médicos voluntarios anuales.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Igualmente, a lo largo de 2012 se han realizado diversas campañas de sensibilización, como las recomendaciones de la Dirección General de Tráfico para Semana Santa.

En 2011 INFORMA D&B obtuvo el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y en 2012 Informa pasó la primera auditoria de seguimiento del Certificado EFR, sin ninguna No Conformidad y recomendaciones de mejora para ayudarnos a seguir madurando en el modelo. Destacamos las acciones de sensibilización realizadas para empleados y evaluamos la satisfacción con la incorporación del concepto EFR (Empresa Familiarmente Responsable) en nuestro cuestionario de satisfacción.

Además, en el ejercicio 2012, ampliamos nuestra oferta de medidas de conciliación, añadiendo 3 más, a las 39 presentadas en el inicio de la certificación EFR.

INFORMA D&B garantiza la igualdad de oportunidades y a tal efecto, en 2009, se estableció el actual Plan de Igualdad cuya duración se extiende hasta el 31 de diciembre de 2013. Como parte de dicho plan se aprobó una Declaración de Principios cuyo fin es "reforzar la sensibilización de los empleados de INFORMA D&B en materia de igualdad, en especial de aquellos colectivos con personas a su cargo y mayor poder decisión, esto es, directivos y mandos intermedios de la compañía"; influyentes y responsables de la contratación, formación y promoción de los trabajadores. El Plan de Igualdad de INFORMA D&B ha sido acreditado por el Certificado EFR como una medida a favor de la Igualdad de Oportunidades.

Estos son sólo algunos de los avances de INFORMA, D&B en materia de responsabilidad social que se recogen en este informe.

Mediante la presente carta, INFORMA D&B quiere renovar públicamente su compromiso con los Principios que integran el Global Compact y recoge en su Informe de Progreso 2012 el nivel de actuación en el año en todos los ámbitos de actuación de la Compañía en relación con cada uno de ellos, al tiempo que quiere hacer presente su voluntad de seguir profundizando en la aplicación de los mismos, así como en su difusión a la sociedad.

Juan María Sainz Muñoz  
Consejero Delegado  
INFORMA D&B



## Informe de Progreso Pacto Mundial

### Información general

Nombre de la entidad: Informa D&B

Dirección: Avda. Industria, 32

Dirección web: [www.informa.es](http://www.informa.es)

Alto cargo: CEO Juan M<sup>a</sup> Sainz Muñoz

Fecha de adhesión: 02-09-2010

Número de empleados: 342

Sector: Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Información económica y comercial sobre empresas.

Ventas / Ingresos (miles de euros): 55.465

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): 0

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: Los Grupos de Interés han sido seleccionados por su importancia para el negocio.

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: España

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? El criterio que la empresa ha usado para definir los asuntos tratados en este informe ha sido la importancia de los mismos para el negocio.

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: El contenido del informe de Progreso es difundido a través de la página web de la empresa y de su intranet.

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: (Sí). Certificado ISO 14001 de gestión ambiental.

Fecha de la memoria anterior más reciente: 2011

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012



# Informe de Progreso Pacto Mundial

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: Mediante encuestas, notificación directa de los grupos de interés, portales de sugerencias, correo electrónico, etc.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama: sociedad anonima.

Documento adjunto: [ORGANIGRAMA INFORMA DB S.docx](#)

Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores: Anualmente el Comité de Dirección analiza en una reunión específica todos los indicadores de la sociedad incluyendo los directamente afectados por los principios del Pacto Mundial

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: Los procesos de decisión son tomados directamente por el Comité ejecutivo formado por la cúpula directiva de la sociedad.

El presidente de la sociedad no ocupa un cargo ejecutivo.

## **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)

## **Más información**

Notas:

Dirección web: [www.informa.es](http://www.informa.es)

Implantación otros Grupos de Interés:

Día de publicación del Informe: 05-11-2013

Responsable: Nathalie Gianese

Tipo de informe: A

## Metodología



### DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.

---



### POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.

---



### ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

---





# Informe de Progreso Pacto Mundial



## 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 (P1C2I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Para cualquier aspecto relacionado con los Derechos Humanos y los Derechos de los Trabajadores la empresa se rige por la legislación española en cada una de las materias. Por la naturaleza del negocio de INFORMA D&B no existen factores relevantes de riesgo de alteración de los Derechos fundamentales de la persona. No obstante, INFORMA D&B ha realizado un diagnóstico e identificado algunos riesgos vinculados a una posible insatisfacción del cliente, una falta de concienciación y colaboración de nuestros empleados o proveedores, y principalmente a un posible incumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD).

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: EMPLEADOS

Para el ejercicio 2013, se mantiene como objetivo estratégico la satisfacción del empleado, pero se cambia el modelo de medición, integrando el propio en el modelo de Great Place to Work.

### CLIENTES

- Seguir trabajando para mantener un alto nivel de calidad en sus productos y servicios, y así aumentar la satisfacción de sus clientes y su competitividad en el mercado.
- Continuar ampliando el número de encuestas de satisfacción realizadas sobre la línea de productos de acuerdo con la ampliación del alcance del certificado ISO 9001 conseguido en 2012.



# Informe de Progreso Pacto Mundial

- Seguir cumpliendo escrupulosamente la LOPD.



## POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describe en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: Si

Describe las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Informa tiene un compromiso firme y claro de cumplimiento escrupuloso de la legalidad tal y como ha remarcado en su política corporativa:

1. Orientación a la calidad e innovación en productos y servicios mediante el tratamiento sistematizado y exhaustivo de las fuentes de información disponibles;
2. Orientación a la satisfacción de nuestros clientes, como empresa de servicios de información que facilita la toma de decisiones, con productos de calidad y en condiciones competitivas;
3. Transparencia y respeto escrupuloso de la legalidad;
4. Mantener la eficiencia en nuestros procesos para maximizar la rentabilidad de la compañía;
5. Hacer una empresa donde las personas deseen trabajar.

## CLIENTES

En el marco de la Política de Calidad de la empresa, INFORMA D&B cuenta con varios sistemas de medición cuyos procesos son auditados anualmente tanto a nivel interno como externo. El Servicio de Atención al Cliente de la empresa por ejemplo, atiende tanto a clientes como a público general, todas las solicitudes recibidas son registradas y contestadas en un máximo de 3 días naturales.

Desde el año 2004 Informa realiza a sus clientes encuestas de satisfacción de sus diferentes productos incluyendo año a año los nuevos productos y servicios en el mercado.

## EMPLEADOS

El capital humano es el activo más valioso de INFORMA D&B, por eso la mejora en la satisfacción del empleado es una de las líneas estratégicas de la empresa. Cada año INFORMA D&B realiza una encuesta de Clima Laboral en la que se observan las mejoras y avances del Índice de Satisfacción General (ISG) del Empleado y el Índice de Comunicación Interna (ICI) respecto al año anterior a través del estudio de distintos



## Informe de Progreso Pacto Mundial

factores entre los que se incluyen aspectos psico-sociales.

Esta encuesta es de gran utilidad ya que permite saber si el grado actual de satisfacción del empleado cumple con las líneas estratégicas de la empresa.

INFORMA D&B lleva a cabo una serie de acciones para garantizar la transparencia de sus procesos de selección de modo que no exista ningún tipo de discriminación por sexo, raza, procedencia u otros motivos. Durante el Proceso de acogida, los nuevos empleados reciben un Manual de Bienvenida y un video corporativo en los que se les transmite la misión, visión, valores y cultura de la empresa.

INFORMA D&B cuenta con una Política de Prevención en Riesgos Laborales cuyo objetivo es promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, diagnóstico, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a los procesos productivos.

### PROVEEDORES

Nuestra Política de compras establece un procedimiento detallado de actuación; la documentación sobre el mismo está disponible en la intranet de la empresa. Se ha adaptado el procedimiento de compras a las nuevas herramientas informáticas y al sistema de Gestión medio ambiental implantado en 2012.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

#### Respuesta:

- Índice de Satisfacción de Clientes:

Informes comerciales: 3,99,

eInforma: 3,8,

Ficheros de enriquecimiento: 8,10

- Mejorar el Índice de Satisfacción del Empleado: >3,6

- Vigilar el cumplimiento del procedimiento de compras



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

Respuesta: Si



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describe las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: EMPLEADOS

En 2012 Informa pasó la primera auditoria de seguimiento del CRETIFICADO EFR, sin ninguna No Conformidad y recomendaciones de mejora para ayudarnos a seguir madurando en el modelo. Destacamos las acciones de sensibilización realizadas para empleados y evaluamos la satisfacción con la incorporación del concepto EFR (Empresa Familiarmente Responsable) en nuestro cuestionario de satisfacción.

INFORMA D&B ha integrado la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en su sistema de gestión general mediante la creación de un Plan de Prevención en 2009. En el proceso de acogida de nuevos empleados existe un protocolo de formación básica en PRL, asimismo la empresa ha establecido un plan de formación general periódico para todos los empleados, y de formación específica para aquellos que forman parte de las brigadas de intervención. Este Plan de Prevención esta a disposición de todos los empleados en el Portal del Empleado.

De igual forma existe un Procedimiento Vigilancia de la Salud y Recomendaciones para prevenir accidentes. Para los nuevos empleados el reconocimiento médico inicial es obligatorio mientras que para el resto de la plantilla es voluntario y se realiza anualmente.

En 2012 se han realizado campañas de sensibilización como las recomendaciones de la Dirección General de Tráfico para Semana Santa. Instalación temporal, mes de diciembre, de un equipo para masajes terapéuticos.

Se renuevan los miembros del Comité de Seguridad y Salud y se comunican a través de la opción habilitada para Prevención en el Portal del Empleado. Se sigue con el protocolo establecido para las nuevas incorporaciones y con los reconocimientos voluntarios anuales.

En 2012 se amplió el objetivo estratégico RSE a definir un objetivo de implantación de una Política RSE para 31/12/2013.

### CLIENTES

Continuar y ampliar las acciones de medición de la satisfacción de los clientes fomentando la medición continua mediante parámetros como las reclamaciones, la disponibilidad, etc.

### ACCION SOCIAL

- CREZCA, Centro especial de Empleo: 93,17% de los recursos destinados a Acción Social, para la inserción laboral de las personas con discapacidad.
- El resto se destina a acciones de patrocinio y mecenazgo, entre las que destaca el 26% de esta partida en aportaciones a fundaciones relacionadas con personal discapacitado, Fundación Síndrome de Down y Deporte y Desafío, fundaciones con la que INFORMA lleva colaborando desde hace tiempo.
- Otra acción a destacar, es la "Operación Renove" de ordenadores. Los ordenadores reciclados, en buen estado, se sortearon entre los empleados, quienes aportaron 20€ para una buena acción social. Con esta



## Informe de Progreso Pacto Mundial

acción se recaudó el 12,21% de la partida acumulado a patrocinio.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Vigilar los indicadores y gestión de los resultados.
  - Mejorar el Índice de Satisfacción de Clientes:
    - Informes comerciales: 3,99%,
    - elInforma: 3,8%,
    - Ficheros de enriquecimiento: 8,10%
  - Mejorar el Índice de Satisfacción del Empleados: >3,6%
  - Ampliar del Catálogo de Medidas EFR.
  - Accion social donacion a Fundaciones con las que colabora Informa.
- 

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: La planificación estratégica de INFORMA D&B se basa fundamentalmente en cinco líneas estratégicas estrechamente relacionadas con los valores de la empresa. En el ejercicio 2011 se incluyó una sexta línea que evidencia el compromiso de la empresa con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En 2012 se amplió a definir un objetivo de implantación de un Sistema RSE para 31/12/2013.

Anualmente se comunica a todos los empleados el despliegue de objetivos estratégicos de cada una de las líneas, implicando así a todos con la estrategia de la entidad. Los resultados obtenidos el año anterior son utilizados en la planificación del ejercicio siguiente, manteniendo así un proceso de mejora continua.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta:

- Mejorar el Índice de Comunicación Interna: >=3,6%
  - Vigilar el cumplimiento de las políticas y medidas EFR
-



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: INFORMA D&B preserva la confidencialidad y privacidad de los datos personales de las personas con las que tiene contacto: clientes, empleados, proveedores, público general. La Política de la empresa en materia de respecto de la legalidad y protección de datos personales esta disponible para todos los grupos de interés y público general en la web corporativa de la empresa. INFORMA D&B se ha adherido al Protocolo de Confianza on-line de la Asociación Española de Economía Digital, distintivo que reconoce la transparencia y credibilidad de las webs adheridas, acreditando su compromiso ético y social a todos los usuarios.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Vigilar el cumplimiento de los procedimientos

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos(P1C2I3)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Los mecanismos de seguimiento de las políticas definidas en este informe que llevamos a cabo son:

#### CLIENTES

- Encuestas anuales de satisfacción de los clientes y seguimiento de las reclamaciones.
  - Comité de seguridad de datos encargado de velar por el cumplimiento estricto de la LOPD en todos los activos de información de la empresa.
- Encuestas de Satisfacción de Consumo de productos concretos como: Informes on-line o Ficheros de



## Informe de Progreso Pacto Mundial

enriquecimiento. Resultados 2012 3.99 (1-5) y 8.5 (0-10) respectivamente.

### EMPLEADOS

- Encuestas anuales de satisfacción de los empleados.
- Informes sociales mensuales al CEJ, con los indicadores sobre las políticas de RR.HH
- Memoria social anual con todos los indicadores sociales de Recursos Humanos a toda la plantilla.
- Informes anuales al Comité de Seguimiento del Plan de Igualdad.
- Comité de seguridad integrado por delegados de prevención que representan los empleados.
- Auditorias anuales de seguimiento del Certificado EFR previas a la renovación cada 3 años.

En 2012 el resultado de las encuestas fue: de 3.86 muy por encima del objetivo marcado de 3.5 en una escala de 1 a 5.

Respecto a las acciones de mejora detectadas en la encuesta de Clima Laboral, los empleados se muestran bastante satisfechos con la cultura y políticas de la empresa, no detectando ningún punto de atención destacable.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Revisar los indicadores de seguimiento Gestión de los resultados

---

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

Respuesta: 100 por cien

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Tras recibir la certificación EFR se organizaron reuniones con toda la plantilla en las que el Consejero Delegado informó a todos los trabajadores sobre las medidas por las que INFORMA D&B había sido certificada y los nuevos objetivos para años venideros.

Toda la información sobre esta certificación, políticas y medidas llevadas a cabo está disponible en el Portal del Empleado.

El empleado tiene a su disposición un canal de comunicación con la Fundación Másfamilia para informar sobre el incumplimiento de cualquiera de las medidas de la Certificación EFR.

El Comité de Seguridad e Higiene dispone de una cuenta de correo para que todos los empleados puedan enviar sus quejas y sugerencias en materia de Seguridad e Higiene



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: No aplica

---

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos

Respuesta: 0

Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios

Respuesta: 0

Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** Todas las quejas están gestionadas a través de nuestra herramienta de gestión de reclamaciones. (SGR).

Se dispone de un servicio subcontratado en 2012 de evaluación de requisitos legales en materia medioambiental.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Vigilar los indicadores. Continuar con 0 incumplimientos.

---

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Insatisfacción del cliente y mala reputación Falta de calidad Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD)	Auditoria bianual de seguridad LOPD
Empleados	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad	Satisfaccion de empleados >= 3.6
Proveedores	Falta de colaboración	Sistema de Homologación integral

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de Calidad Política o sistema de atención al cliente	Indice de satisfacción de clientes
Empleados	Política de seguridad y salud laboral Política RRHH Políticas internas de gestión	Indice de satisfaccion de empleados
Proveedores	Política de Calidad Política de Compras Reglamentos internos	Cumplimiento del procedimiento de compras.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE Acción social	Seguimiento de indicadores de satisfacción y gestión de resultados
Empleados	RSE	Indicadores de satisfacción: 3.60
Proveedores	RSE	Homologacion mediante parametros medioambientales 100% proveedores afectados



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/quejas Encuesta	Indice de satisfaccion de clientes >3.99
Empleados	Encuesta Buzón de sugerencias Canales de comunicación Protocolos de prevención de acoso y PRL Dirección RRHH	Indice de satisfaccion ->3.6 Indice de comunicacion ->3.6
Proveedores	Sistema de clasificación proveedores	homologacion con parametros ambientales de 100% de proveedores afectados



## 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 (P2C211)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Dada la naturaleza de la actividad de la empresa el riesgo que sus proveedores incumplan los Derechos Humanos es mínimo. Los proveedores de INFORMA D&B son principalmente Registros Mercantiles (organismos públicos) y en menor medida empresas de desarrollo software.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: No aplica



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Dentro de la Política de Compras y de Calidad de INFORMA D&B existe un procedimiento específico de homologación de proveedores y un procedimiento de compras.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Incluir homologación del 100% proveedores segun parametros medio ambientales

---



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Dada la naturaleza de la actividad de la empresa el riesgo que sus proveedores o subcontratas incumplan con los Derechos Humanos es mínimo. Los proveedores de INFORMA D&B son en su mayoría registros mercantiles o empresas de desarrollo de software. La empresa dispone de una Política de compras que incluye un procedimiento de homologación de proveedores.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: No aplica

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: >50 por ciento

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

Se ha realizado estudio de los proveedores homologados segun el procedimiento de homologación. mas del 50 por ciento disponen de certificación de calidad o medio ambiental.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Repetir estudio en 2013

---



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Se dispone de una sistema de homologación de proveedores cuyos datos se revisan anualmente por el Comité ejecutivo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: No aplica

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	NA

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Política de Compras Política de Calidad	Incluir homologación de 100% proveedores según parámetros medio ambientales

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	No aplica.



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## 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 (P3C3I2)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: No existe ningún factor de riesgo que ponga en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En INFORMA D&B existe un Comité de empresa elegido libremente por los empleados y en cumplimiento del marco legal vigente

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: INFORMA D&B se preocupa por mantener informados a sus empleados sobre los cambios en las operaciones de la organización. La Dirección y los representantes de los empleados mantienen reuniones de consulta y negociación de aspectos vinculados especialmente al Pacto de empresa.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Estas reuniones están reguladas por escrito en la Guía Organizativa y de Funcionamiento de la empresa. Nuestra Política de Comunicación Interna contempla varias acciones que hacen que la información llegue a todos los niveles organizativos y funcionales de la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Renovar pacto de empresa en 2015
  - Documentar la guía de buenas prácticas de comunicación en 2013
- 



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Durante este ejercicio se han realizado reuniones informativas sobre la obtención del Certificado EFR y reuniones entre el Comité Empresa y la Dirección para la negociación de los acuerdos incluidos en el Pacto de Empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Mantener certificado EFR en 2013

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio



## Informe de Progreso Pacto Mundial

**Respuesta:** La Dirección y los representantes de los empleados mantienen reuniones de consulta y negociación de aspectos vinculados especialmente al Pacto de empresa. Estas reuniones están reguladas por escrito en la Guía Organizativa y de Funcionamiento de la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** NA

---

¿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? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Como novedad y con la implantación de la "Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna", se crea la cuenta de correo empleados@informa.es, con el fin de recibir las sugerencias y opiniones a través de esta cuenta de correo.

Además, se empieza a utilizar con más frecuencia, una de las funcionalidades del Portal del Empleado, que consiste en realizar encuestas rápidas y sencillas sobre algún tema o acción concreta.

Desde el año 2004, INFORMA D&B cuenta con un proceso de gestión de la Comunicación Interna. Los Planes de Comunicación interna de la empresa son trianuales, en ellos se definen los canales de comunicación que se usarán para compartir todo tipo de información o comunicación interna; y las acciones, herramientas y mecanismos de medición relacionados con la satisfacción de los empleados.

En cuanto a los canales de comunicación, son tres principalmente: el correo electrónico, el Portal del Empleado e Intranet.

Toda la plantilla dispone de una cuenta de correo electrónico para la emisión y recepción de mensajes. El Portal del Empleado (Tuxtal) nos sirve para comunicar políticas internas, procesos, noticias, eventos, etc.; y para que el empleado pueda gestionar su información, solicitudes de ayudas, vacaciones y licencias, etc., así como acceso a su información laboral y personal. La Intranet de Informa D&B contiene información de todas las áreas de la empresa; es un repositorio muy importante del conocimiento de la empresa.

En INFORMA D&B, además, seguimos usando medios de información tradicionales, como el tablón de anuncios donde tanto la empresa como los empleados y el Comité de empresa pueden dar a conocer sus mensajes o los buzones físicos en donde cualquier empleado puede depositar sus mensajes. La Dirección de la empresa utiliza también las Reunión anual de todos los empleados para difundir la estrategia de la compañía. En cuanto a los mecanismos de medición de la satisfacción de los empleados de INFORMA D&B, estos son variados. Cada año la empresa realiza un Cuestionario de satisfacción del empleado respecto al Entorno Físico, Comunicación Interna, Integración, Relaciones, Objetivos, Desarrollo y Formación,



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Reconocimiento y Condiciones Laborales; gracias a esta acción se detectan áreas de mejora y nos facilita la implantación de planes de acción. La Evaluación de Desempeño permite medir la satisfacción del empleado con el trabajo y la empresa; en una reunión con su superior inmediato, el trabajador transmite sus quejas, sugerencias y recomendaciones. Además, el Plan de acogida de INFORMA D&B es utilizado como herramienta para obtener información de la percepción de la empresa. Por otro lado el cuestionario de salida, usado en las desvinculaciones nos proporciona igualmente información muy valiosa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Índice de Satisfacción General del Empleado  $\geq 3.6$
- Índice de Comunicación interna:  $\geq 3,6$

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	NA

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política RRHH Convenio Colectivo Política de Comunicación Interna	Aprobar la Guia de buenas practicas en comunicación interna



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Reuniones periodicas con los representantes de los trabajadores EFR

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Reuniones de equipo Evaluaciones anuales	Indice de satisfaccion empleado Indice de comunicación interna



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## 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 (P4C211)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Informa DB cumple escrupulosamente la legislación y en cumplimiento de esta y por la propia naturaleza de las actividades de Informa DB, no existe riesgo alguno de trabajo forzoso.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: En INFORMA D&B el número de horas de trabajo y la remuneración están regulados por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de 2010 y el Pacto de Empresa 2011-2015 negociado con el Comité de representantes de los empleados. La Política de horarios, incluida en nuestro plan de Conciliación de vida laboral y familiar de la empresa contempla la flexibilidad horaria y compensaciones económicas para aquellos profesionales que por sus funciones no pueden disfrutar de condiciones horarias



## Informe de Progreso Pacto Mundial

más beneficiosas.

INFORMA D&B ofrece vías para la conciliación de la vida laboral y familiar, oportunidades de formación para potenciar su desarrollo profesional, etc. Asimismo, en la empresa existen en la empresa políticas de igualdad, aprobadas por la Dirección General y la RLT, recogidas en su Plan "Igual Todos".

INFORMA D&B es una empresa flexible, que ofrece a sus empleados medidas sin necesidad de pedir permisos especiales, un ejemplo de ellos es una "Bolsa de 8 horas", para realizar y solventar asuntos de índole personal.

En el ejercicio 2012, ampliamos nuestra oferta de medidas de conciliación, añadiendo 3 más a las 39 presentadas en el inicio de la certificación EFR.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** - Potenciar el diálogo y la negociación con los representantes de los trabajadores con el objetivo de avanzar y promover el Pacto de empresa.

- Reducir paulatinamente las diferencias salariales de la plantilla de INFORMA D&B.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

**Respuesta:** Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** En INFORMA D&B existe una política definida para una retribución variable que premia la consecución de objetivos. Para ellos en 2012, se ha implantado una herramienta informatizada que facilita tanto al evaluado como evaluador el seguimiento del logro alcanzado y en la que se añadido como mejora la autoevaluación de competencias.

Como en años anteriores, los empleados de INFORMA D&B disfrutan de 23 días de vacaciones, una jornada intensiva de verano de cuatro meses, dos puentes al año, horario reducido en miércoles o jueves Santo, los días 24 y 31 de diciembre, así como una bolsa de ocho horas de libre disposición y horas de formación. Por otro lado, como base de la Política retributiva de Informa D&B, el salario de sus profesionales se fija fundamentalmente atendiendo al puesto de trabajo que desempeña y las bandas salariales definidas por la empresa por categoría. Además, el plan de Conciliación de vida laboral y familiar de la empresa contempla



## Informe de Progreso Pacto Mundial

remuneraciones complementarias por incapacidad temporal, subvenciones de póliza sanitaria, ayudas económicas para estudios, tickets de comida, ayudas económicas para guardería, aportaciones al plan de pensión de los empleados.

INFORMA D&B ha sido galardonada con el premio Alares en la categoría de "Empresas" por las prácticas de la empresa relativas a la conciliación de la vida laboral y familiar. El detalle de estas prácticas y las políticas de condiciones de trabajo y conciliación de la vida laboral y familiar están recogidos en el Plan de Igualdad acordado en enero de 2009. Estas son algunas de las medidas que le valieron a INFORMA D&B la Certificación EFR en 2011 y por las que ha conseguido ser considerada por la Fundación MásFamilia como una Empresa Comprometida con la conciliación.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA

### Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	NA

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política RRHH Convenio Colectivo Contrato de trabajo Política de Conciliación PRL	Potencias el dialogo y la negociacion con los representantes de los trabajadores



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	NA



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## 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 (P5C211)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta:

El mercado de prestación de servicios de información en España no es un sector de riesgo en lo que se refiere a trabajo infantil. INFORMA D&B cumple con la legislación aplicable en España.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta:

Por el tipo de actividad a la que se dedica la INFORMA D&B y el sector al que pertenece el riesgo en lo que a trabajo infantil se refiere es bajo o nulo. Los puestos de trabajo en la empresa requieren profesionales con



## Informe de Progreso Pacto Mundial

unas cualificaciones y formación específicas, por ese motivo la organización no cuenta con trabajadores menores de 18 años.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA

---



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta:

INFORMA D&B no se ha planteado ninguna acción concreta en relación a este Principio dado que según el perfil profesional necesario para la actividad así como la legislación vigente el riesgo es bajo o nulo. No obstante, la Certificación EFR es un indicador que valida el cumplimiento de este principio en la entidad y existen unas fichas descriptivas de los perfiles, en las que se requiere una cualificación determinada, que no se alcanza antes de los años legalmente permitidos para trabajar en el territorio español.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA

---



## Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	NA

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	NA

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	NA



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### 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 (P6C212)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta:

Con independencia de los rasgos o cualquier circunstancia personal o social de las personas, INFORMA D&B garantiza la igualdad de oportunidades. En 2009 la dirección de Recursos Humanos llevó a cabo un estudio de los diferentes procesos en los que podían producirse casos de discriminación y se estableció el actual Plan de Igualdad cuya duración se extiende hasta el 31 de diciembre de 2013. Como parte de dicho plan se aprobó una Declaración de Principios cuyo fin es "reforzar la sensibilización de los empleados de INFORMA D&B en materia de igualdad, en especial de aquellos colectivos con personas a su cargo y mayor poder decisión, esto es, directivos y mandos intermedios de la compañía"; influyentes y responsables de la contratación, formación y promoción de los trabajadores. El Plan de Igualdad de INFORMA D&B ha sido acreditado por el Certificado EFR como una medida a favor de la Igualdad de Oportunidades.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: NA



#### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C213)



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta:

La política de anti-discriminación de INFORMA D&B es evidente en la Declaración de Principios firmada en 2009 como parte del Plan de igualdad de la empresa. La Declaración prohíbe los supuestos de discriminación por razón de género, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social del empleados; prohíbe los supuestos de acoso sexual y acoso por razón de sexo en los términos que establece la Ley Orgánica 3/2007; los supuestos de discriminación por embarazo o maternidad; los supuestos de tratos adversos o efectos negativos antes denuncias de situaciones discriminatorias o lesivas ante el principio de igualdad entre mujeres y hombres; los supuestos de falta de respeto o consideración debida y los de trato vejatorio o humillante; los supuestos de acoso laboral o "mobbing"; y prohíbe cualquier otra situación que pueda producir un deterioro grave del clima laboral o de la igualdad de derechos. Con el objetivo de velar que INFORMA D&B cumple con el Plan de igualdad se ha creado una Comisión de seguimiento formada por cinco trabajadores que se reúne una vez al año. Además, la empresa ha definido un procedimiento y un conjunto de normas por los cuales todos los puestos de trabajo en la empresa se ciñen a una ficha descriptiva para evitar desigualdades entre puestos con funciones similares. De forma complementaria, INFORMA D&B realiza una valoración de cada puesto y el correspondiente estudio salarial.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Mantener el entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación.
- Velar por el respeto y cumplimiento en el tiempo de los principios y políticas en materia de igualdad.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C111)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta:

En 2012, INFORMA D&B siguió colaborado con el Centro Especial de Empleo, este centro se ha ocupado del tratamiento de una parte importante de la actividad de la empresa. Además, a través del Proyecto Stela,



## Informe de Progreso Pacto Mundial

iniciativa promovida por la Fundación Síndrome de Down de Madrid, la empresa incorporó a su plantilla a un trabajador con capacidad intelectual diferente, integrándolo en todos los actos y acciones de la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Mantener la colaboración con el Centro Especial de Empleo y la Fundación Síndrome de Down durante el 2013.

-Informa D&B seguirá trabajando en reforzar la sensibilización de sus empleados en materia de igualdad.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

% de directivos frente a empleados

Respuesta: 5

% de directivos mujeres

Respuesta: 28

% de directivos hombres

Respuesta: 72

% de mujeres

Respuesta: 57

% de hombres

Respuesta: 43

% de mayores de 45 años



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: 30

% de menores de 30 años

Respuesta: 7

% de empleados no nacionales

Respuesta: 2

% de empleados con contrato fijo

Respuesta: 91

% de empleados con contrato temporal

Respuesta: 9

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

Esta información forma parte de la Memoria Social de 2012 de INFORMA D&B publicada en nuestra página web y a través de otros medios.

El número total de personas que forman parte de INFORMA D&B ha ido aumentando progresivamente en los últimos años. En fecha 31/12/2012 nuestra plantilla se compone de 342 trabajadores, de los cuales casi el 57% son mujeres. El 5% del total de empleados forma parte órganos directivos; de ese porcentaje el 72% son hombres. El área de Producción y el área Comercial reúnen el 29% y 23% de la plantilla respectivamente. La edad media de la plantilla es 41 años, el 35% de la plantilla se encuentra en el tramo de 30-39 años. La media de años de permanencia en la empresa es de 13 años; el 91% de los empleados de INFORMA D&B tienen contrato indefinido.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: - Elaborar la memoria social 2013

---

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: Si



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta:

La composición de los órganos directivos y el resto de departamentos está disponible en la Intranet de la empresa tanto en el organigrama del documento "Guía Organizativa y de Funcionamiento" como en los organigramas ocupacionales. Además, el órgano directivo se publica en el BORME (Boletín oficial del registro mercantil)

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Elaborar Informes Sociales mensuales
  - Elaborar un informe anual sobre el seguimiento del Plan de Igualdad
  - Elaborar la Memoria Social del año 2013
- 

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

INFORMA D&B se adhiere al Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo y en su Declaración de Principios condena cualquier tipo de práctica discriminatoria o de trato lesivo entre sus empleados. En este sentido, hemos definido un Procedimiento anti-acoso cuyo objetivo es garantizar la protección eficaz ante cualquier supuesto de esta naturaleza. Este procedimiento concreta los supuestos que podrán ser objeto de denuncia y el proceso de nombramiento de una Comisión Instructora. La documentación de referencia está disponible en el apartado de Prevención de Riesgos Laborales de la Intranet de la empresa. El Procedimiento anti-acoso de INFORMA D&B ha sido acreditado por el Certificado EFR como una medida en contra de cualquier tipo de práctica discriminatoria o trato lesivo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta:

0 denuncias de este tipo.

---



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

Hasta la fecha no se ha abierto ningún expediente de acoso o intimidación ni se tiene constancia de prácticas de acoso o discriminación en el seno de la organización.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: 0 denuncias de este tipo

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Discriminación de género	NA

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política RRHH Convenio Colectivo Plan de Igualdad Política de Igualdad	NA



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Implantación del Plan de Igualdad Creación o aplicación de un protocolo de prevención de acoso Diagnóstico de igualdad LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI Formación	Mantener colaboración con C. Especial de empleo

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Registros oficiales Intranet	NA



## Principio 7

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



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C111)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta:

Durante el año 2012 INFORMA DB diseño e implantó un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO14001 que fue certificado por AENOR en diciembre de 2012. El sistema Ambiental se integró en su totalidad con el Sistema de Gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

-Renovación del certificado integrado con el de calidad en junio 2013.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

Como parte del sistema de Gestión de calidad y Medio ambiente, todos los años INFORMA DB fija diferentes objetivos medio ambientales orientados a la optimización en la utilización de recursos como la



electricidad, el papel o el agua, así como objetivos en la emisión de co2.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta:

-Reducción de consumo de papel : -5%

-Reducción de consumo eléctrico: -2%



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C211)

Respuesta: No calculado

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

Se realizan campañas periódicas de sensibilización y formación entre los empleados aunque actualmente no se han cuantificado el porcentaje de recursos económicos utilizados en estas campañas

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta:

Se analizará la posibilidad del cálculo



## Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Sensibilización en materia medio ambiental Formación en el respeto del medio ambiente Otros (especificar acción en el campo de notas)	Cumplimiento del procedimiento formación en materia de sensibilización ambiental



## Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Según los requisitos de la norma ISO 14001, Informa realiza una identificación y evalúa los impactos ambientales en relación con la actividad de la empresa. Para ello disponemos de procedimientos documentados donde se relaciona la metodología a seguir para la clasificación de los impactos ambientales identificados.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Análisis de impactos ambientales 2013

---



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Informa dispone de una política Ambiental definida y documentada que se encuentra integrada con el resto de políticas estratégicas de la sociedad y documentada en el Manual de Calidad y



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Medio Ambiente y que consta de los siguientes principios:

- I. Orientación a la calidad e innovación en productos y servicios mediante el tratamiento sistematizado y exhaustivo de las fuentes de información disponibles.
- II. Orientación a la satisfacción de nuestros clientes, como empresa de servicios de información que facilita la toma de decisiones, con productos de calidad y en condiciones competitivas.
- III. Transparencia y respeto escrupuloso de la legalidad, respeto por el medioambiente y compromiso con la prevención de la contaminación.
- IV. Mantener la eficiencia en nuestros procesos para maximizar la rentabilidad de la compañía.
- V. Hacer de INFORMA una empresa donde las personas deseen trabajar.

De esta manera se proporciona el marco de referencia apropiado para establecer y revisar los objetivos estratégicos y la mejora continua de la eficacia del Sistema de gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La política se revisa anualmente en el seno del Comité ejecutivo para asegurar su adecuación

---



### **ACCIONES:**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C111)

**Respuesta:** Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:**

Informa dispone de un sistema documentado de medición y control de los aspectos ambientales identificados, de esta manera se mide y controla periódicamente el consumo de agua, electricidad, papel y se mide el impacto ambiental de los medios de movilidad como los viajes en avión o el consumo de combustible asociado a su actividad comercial medido en toneladas de Co2 emitidos a la atmosfera.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:**

- Reducción de consumo de papel : -5%
  - Reducción de consumo eléctrico: -2%
-



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta:

Se dispone de un procedimiento documentado sobre la Identificación y la evaluación de los aspectos medioambientales. De la misma manera disponemos de un procedimiento documentado sobre Identificación y evaluación de requisitos legales Medio ambientales de manera que Informa dispone de toda la información puntual de cualquier modificación en la legislación medio ambiental que nos afecte

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta:

- Análisis de impactos ambientales 30/6/2013
  - Análisis de impactos legales 30/12/2013
- 

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 90

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

En informa existe un protocolo de evaluación de proveedores de manera que todos nuestro proveedores relacionados con el Sistema de Gestión medio ambiental disponen de la homologación pertinente. El principal método de homologación se realiza mediante la comprobación de que los proveedores que afectan a nuestro Sistema de gestión ambiental disponen de Sistemas certificados tipo ISO 14001 o similar.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta:

Continuar con el Sistema de homologación de proveedores para comprobar que el 100% de los proveedores disponen de Sistemas certificados ambientales o similar.

---

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No Especificado	Otros (especificar riesgo en el campo de notas)	Análisis de impactos ambientales 2013

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No Especificado	Sistema de gestión medioambiental (SGMA) Sistemas de gestión de calidad Manual de Calidad y Medioambiente	Mantener certificación integrada calidad-medio ambiente

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE	Reducción consumo de papel Reducción de consumo de electricidad < emisiones CO2

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
No Especificado	Responsable de Medioambiente Mecanismo de evaluación del cumplimiento de los objetivos medio ambientales	Análisis de impactos 30/6/2013 Revisión del sistema de Gestión



## Principio 9

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



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta:

Informa promueve la utilización de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Durante los últimos años ha efectuado cambios en sus sistemas de climatización para utilizar nuevas tecnologías más respetuosas y eficientes, así como en sus sistemas de impresión utilizando sistemas centralizados que solo permiten la impresión en papel en el momento en que el usuario se identifica.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta:

- Mantener los objetivos de reducción de consumos mediante el análisis de utilización de tecnologías respetuosas y eficientes.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

Respuesta: 1



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

INFORMA D&B realiza la cuantificación de la huella de carbono anualmente mediante la toma de datos y el control de su consumo eléctrico, utilización y consumo de papel y el cálculo de las emisiones de CO2 dependientes de los viajes.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: - Disminución de la huella de carbono (tn CO2)

---

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

Respuesta: No calculada

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Por las características de la actividad de Informa , no se han producido inversiones encaminadas al desarrollo de tecnologías propias de la actividad de la sociedad respetuosas con el medio ambiente, aunque Informa promueve la utilización de nuevas tecnologías respetuosa con el medio ambiente ,por ejemplo ,en sus sistemas de climatización tal y como se ha descrito con anterioridad.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: NA

---



## Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE	NA



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### 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 impactos (P10C311)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: INFORMA D&B por su actividad de difusión de información mercantil la empresa contribuye a una mayor transparencia en las transacciones comerciales y de esa forma a la lucha contra el fraude; desde abril de 2009 INFORMA D&B comercializa un producto concebido específicamente para combatir el blanqueo de capitales: el informe Compliance (Know Your Consumer - KYC); este producto permite a los clientes de INFORMA D&B saber si una empresa, sus directivos o algún miembro de su grupo empresarial están incluidos en algún listado de sanciones y si es así, obtener el listado de las mismas. INFORMA D&B tiene establecido un Proceso de Compras en el cual se establece la presentación de varias ofertas, dependiendo del importe, así como la necesidad de pasar por varias autorizaciones.

Asimismo por ser una empresa del sector público INFORMA D&B está obligada a cumplir con la Ley de Contratación del Sector Público asegurando así la transparencia en el ejercicio de su actividad. En cuanto a los pagos y cobros que realiza la empresa todos se imputan en la contabilidad de la sociedad. Adicionalmente se realizan conciliaciones bancarias mensuales para verificar que no se ha emitido ningún pago ni cobro sin reflejo contable.

Informa DB se ha planteado el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de RS para el periodo 2013 / 2014 en que se analizaran y definirán todos estos aspectos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: INFORMA D&B se ha propuesto definir y aprobar un código ético dentro del marco de la



## Informe de Progreso Pacto Mundial

implantación de un Sistema de RSE según normativa SR10; en el que se incluirán aspectos relacionados con la corrupción la extorsión, etc.

---



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** INFORMA D&B no ha desarrollado por escrito una política ni procedimientos internos contra la corrupción, extorsión o blanqueo de capitales. Todos los acuerdos y convenios adoptados por INFORMA D&B se enmarcan en sus valores. Estos acuerdos son revisados por la Dirección de los Servicios Jurídicos de la empresa para asegurar que se enmarcan dentro de la legalidad. En el marco de la Política de compras, la empresa ha establecido un procedimiento de compras donde se define la política de homologación de proveedores. La difusión de las normas éticas y valores corporativos es un requisito imprescindible para facilitar el cumplimiento de los mismos; en INFORMA D&B esta información está disponible a través de diferentes medios, para sus empleados en la intranet de la empresa y para sus clientes, proveedores y público general en la página web de la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** INFORMA D&B se ha propuesto definir y aprobar un código ético dentro del marco de la implantación de un Sistema de RSE según normativa SR10; en el que se incluirán aspectos relacionados con la corrupción la extorsión, etc.

---

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** En INFORMA D&B no se realizan controles y procedimientos en referencia a regalos,



## Informe de Progreso Pacto Mundial

invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** - Proponer a la Dirección de la empresa la elaboración de un informe que identifique y mida el riesgo de actividades de extorsión y soborno dentro de la organización en el marco de una política RSE.

---



### **ACCIONES:**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P10C111)

**Respuesta:** No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** INFORMA D&B contribuye a una mayor transparencia en las transacciones comerciales y la lucha contra el fraude con la comercialización de productos como el informe Compliance (Know Your Consumer - KYC) descrito en apartados anteriores. Durante el presente ejercicio la empresa ha seguido reforzando el conocimiento de la Declaración de principios que evidencia el compromiso de la empresa con la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

Informa dispone de un procedimiento de compras de obligado cumplimiento que obliga a la presentación de al menos tres presupuestos y el estudio y aprobación del presupuesto elegido

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** NA

---



### **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 corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

Empleados



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: 0

Proveedores

Respuesta: 0

Clientes

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** INFORMA D&B no tiene una Política anticorrupción formalizada.

Informa dispone de un procedimiento de compras de obligado cumplimiento.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** INFORMA D&B se ha propuesto definir y aprobar un código ético dentro del marco de la implantación de un Sistema de RSE según normativa SR10; en el que se incluirán aspectos relacionados con la corrupción la extorsión, etc.

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** En INFORMA D&B todas las donaciones benéficas son transparentes, son públicas y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** INFORMA D&B se ha propuesto definir y aprobar un código ético dentro del marco de la implantación de un Sistema de RSE según normativa SR10; en el que se incluirán aspectos relacionados con la corrupción la extorsión, etc.

---

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción



# Informe de Progreso Pacto Mundial

(P10C611)

Respuesta: No

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** INFORMA D&B no ha desarrollado por escrito una política ni procedimientos internos contra la corrupción, extorsión o blanqueo de capitales. Todos los acuerdos y convenios adoptados por INFORMA D&B se enmarcan dentro de sus valores empresariales entre el que se encuentra el cumplimiento escrupulosos de la legalidad.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** INFORMA D&B se ha propuesto definir y aprobar un código ético dentro del marco de la implantación de un Sistema de RSE según normativa SR10; en el que se incluirán aspectos relacionados con la corrupción la extorsión, etc.

## Resumen de Implantación:

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

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de Compras	NA
Empleados	Código Ético	NA
Proveedores	Política de Compras Normas éticas y valores corporativos	NA



# Informe de Progreso Pacto Mundial

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

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	No tenemos mecanismo de seguimiento	NA
Empleados	No tenemos mecanismo de seguimiento	NA
Proveedores	No tenemos mecanismo de seguimiento	NA



## Tabla de contenido

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

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

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

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



# Informe de Progreso Pacto Mundial

17		3.8
18		3.10
19		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
<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	
	<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	
28		4.3
29		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>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)	
<a href="#">P1C2I1</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 (P1C2I1)	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)	Dimensión Social / Derechos Humanos / Política



# Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos(P1C2I3)	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)	
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de: (P1C4I3)	PR4
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)	
<a href="#">P2C2I1</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 (P2C2I1)	
<a href="#">P2C2I2</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)	Dimensión Social / Derechos Humanos / Evaluación y Seguimiento / HR2
<a href="#">P2C3I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C3I2)	Dimensión Social / Derechos Humanos / Política
<a href="#">P2C3I3</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)	
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política



## Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P3C2I2</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)	
<a href="#">P3C3I1</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? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)	
<a href="#">P3C3I2</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)	HR5
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas (P4C1I1)	
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)	HR7
<a href="#">P4C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas (P5C1I1)	
<a href="#">P5C2I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)	HR6
<a href="#">P5C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas (P6C1I1)	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el % de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)	LA13



## Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P6C2I2</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 (P6C2I2)	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)	
<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C1I1)	Dimensión Social / Formación y Sensibilización
<a href="#">P7C2I1</a>	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)	
<a href="#">P7C2I2</a>	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C1I1)	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)	
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)	



# Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)	
<a href="#">P9C2I1</a>	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)	
<a href="#">P9C2I2</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P10C1I1)	Dimensión Social/Sociedad/Formación y Sensibilidad
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)	
<a href="#">P10C2I2</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)	Dimensión Social/Sociedad/Política
<a href="#">P10C3I1</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 impactos (P10C3I1)	
<a href="#">P10C4I1</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)	
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)	
<a href="#">P10C6I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción (P10C6I1)	SO4/Dimensión Social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
<b>ÍNDICE</b>		



## Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12
-----------------------	---	------