



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2012

Divisa Informática y Telecomunicaciones,  
S.A.



Iniciativa RSE-PYME

## Informe de progreso 2012

Valladolid – España a 14 de febrero de 2014.

Asunto: Adhesión al Pacto Mundial

Estimados Srs. del Pacto Mundial,

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

En este informe se detallan las políticas y acciones llevadas a cabo por Divisa iT para la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia, en nuestra cultura empresarial y en las acciones y operaciones llevadas a cabo por nuestra empresa.

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

Atentamente,



**Divisa iT**  
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES, S.A.

Carlos Muñoz Martín  
Director General

## Informe de progreso 2012

### Información general

---

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

- ❖ *Dirección:* Parque Tecnológico de Boecillo, Parc. 129
- ❖ *Dirección web:* [www.divisait.com](http://www.divisait.com)
- ❖ *Alto cargo:* Carlos Muñoz Martín, Director General
- ❖ *Fecha de adhesión:* 16/11/2011
- ❖ *Número de empleados:* 42
- ❖ *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- ❖ *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Nuestras áreas de conocimiento son:
  - Sistemas de información en internet.
  - Soluciones clínicas y de gestión en el entorno sanitario.
  - Infraestructuras y outsourcing.
  - Centro de Servicios Cloud, oferta servicios de gestión y control y servicios de proceso. Contamos con nuestra tecnología Proxia® suite.
- ❖ *Ventas / Ingresos:* 2.000.948
- ❖ *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Divisa iT no ha recibido ayudas financieras significativas procedentes del gobierno durante el año 2012.
- ❖ *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- ❖ *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* Divisa iT ha seleccionado como grupos de interés aquellos con los que interactúa la empresa y que tienen un impacto directo o indirecto en su actividad.
- ❖ *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:* Actualmente Divisa iT está presente únicamente en el mercado nacional, España. Sin embargo, ha estado trabajando en una línea de internacionalización buscando nuevos mercados en Asia y en América, visitando países como India, Perú, Chile o Colombia.
- ❖ *Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:* Divisa iT. El alcance del presente informe de progreso abarca todas las actividades desarrolladas por la organización.
- ❖ *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* A la hora de determinar la materialidad de la información contenida en la memoria de sostenibilidad, Divisa iT ha tenido en cuenta la misión y la estrategia de la empresa, así como la relación con los grupos de interés y las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales.
- ❖ *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* El Informe de Progreso de Divisa iT se está difundiendo a través de la página web del Pacto Mundial. También se encuentra a disposición de todas
- ❖ *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:*
- ❖ *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2012
- ❖ *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

## Informe de progreso 2012

### Estrategia y gobierno

- ❖ *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Divisa iT incorpora las sugerencias de los grupos de interés a través de los canales puestos a su disposición para mejorar la comunicación con los mismos. Tanto las quejas como las sugerencias recibidas son analizadas e incorporadas a la estrategia de la empresa. Existe un buzón de sugerencias donde los trabajadores pueden dejar sus propuestas, las cuales son revisadas por la dirección de Divisa iT analizando y dando respuesta a todas ellas. En cuanto a los clientes y proveedores existe un canal de comunicación abierto mediante reuniones personales, reuniones telefónicas y mediante correo electrónico. Además, Divisa iT tiene definido un procedimiento de medición de la satisfacción de los clientes y de recogida de las necesidades y expectativas de los mismos.
- ❖ *Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Consejo de Dirección de Divisa iT está formado por los socios de la empresa, uno de los cuales ostenta el cargo de Director General. El encargado de tomar las decisiones en relación a la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial en la empresa es el Director General.
- ❖ *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* No se han establecido procedimientos específicos para obtener un indicador de la medida de la evolución de los 10 principios, sin embargo, sí se realiza la misma en una observación global. Dentro del sistema de gestión de la calidad y ambiental implantado en Divisa iT existen indicadores de medición de procesos y metas ambientales, los cuales alcanzan los principios del Pacto Mundial.

### Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- ❖ *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) En la actualidad Divisa iT no tiene proyectos de colaboración.

### Más información

- ❖ *Notas:*
- ❖ *Dirección web:* [http:](http://)
- ❖ *Implantación otros Grupos de Interés:*
- ❖ *Día de publicación del Informe:* miércoles, 12 de febrero de 2014
- ❖ *Responsable:* Inmaculada Delgado/Ana Isabel Arenas
- ❖ *Tipo de informe:* A

### • Metodología



#### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



#### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



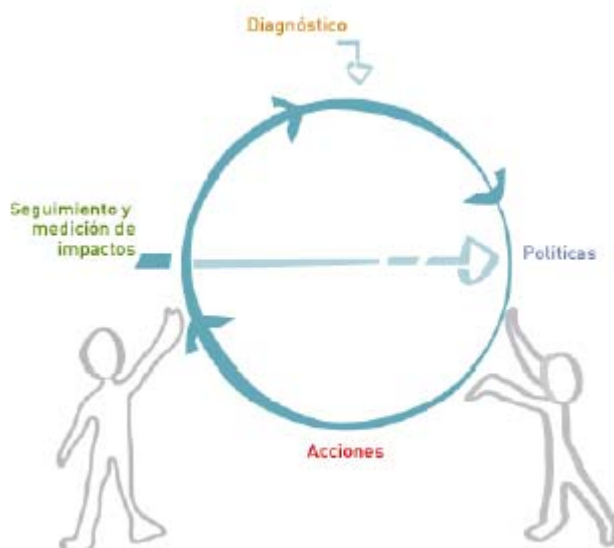
#### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.



## Informe de progreso 2012

### 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.*

Divisa iT ha llevado a cabo un estudio en materia de Derechos Humanos.

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

❖ **RESPECTO A LOS CLIENTES**\_ Divisa iT tiene definidos mecanismos para medir la satisfacción del cliente y recoger sus quejas y/o sugerencias, tanto a través de correo cliente como mediante el trato directo con nuestros técnicos y comerciales.

❖ **RESPECTO A LOS PROVEEDORES**\_ Divisa iT trabaja con proveedores de la UE, por lo que consideramos que respecto a este grupo de interés tampoco hay riesgo de incumplimiento de los Derechos Humanos.

Tanto a los proveedores históricos de Divisa iT como a los nuevos proveedores se les distribuye nuestro Manual de buenas prácticas. También se realizan evaluaciones periódicas de los proveedores, dejando de trabajar con aquellos que no cumplan con los requisitos establecidos por la empresa, entre los que se encuentra el respeto de los Derechos Humanos.

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



### POLÍTICAS:

*¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa?*

Divisa iT tiene establecida y difundida una Política de Calidad y Ambiental, en la cual se recoge nuestro compromiso ético-moral en el desarrollo de nuestra actividad, el respeto con el medio en el que vivimos y un compromiso social con nuestras personas y con la sociedad en general, cumpliendo con las normativas internas y la legislación aplicable.



## Informe de progreso 2012

La Dirección de Divisa iT entiende que la prevención de riesgos laborales es parte integrante de la gestión de la organización, por ello, tal y como se recoge en la Política de Prevención, se compromete a alcanzar el máximo nivel de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo la legislación vigente en esta materia y basándose en el principio de mejora continua de la acción preventiva.



### ACCIONES:

*¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio*

No se dispone de una acción concreta.

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

- ❖ **RESPECTO A LOS CLIENTES**\_ Existe un procedimiento de recogida y medición de la satisfacción del cliente, analizando periódicamente los resultados obtenidos, tomando las medidas oportunas en cada caso.
- ❖ **RESPECTO A LOS PROVEEDORES**\_ El departamento de Calidad de Divisa iT realiza evaluaciones periódicas de todos proveedores con los que trabaja la empresa, evaluándolos conforme a lo establecido en el procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores, conforme a requisitos de calidad, ambiental y de responsabilidad social.

Cuando se empieza a trabajar con un proveedor se le envía nuestra Política de Calidad y Ambiental, así como nuestro procedimiento de Buenas Prácticas de Proveedores y Subcontratistas.

Coordinación de actividades en materia de riesgos laborales con aquellos proveedores que prestan sus servicios en las instalaciones de Divisa iT.

- ❖ **RESPECTO A LOS EMPLEADOS**\_ A lo largo del año se han llevado a cabo acciones formativas para los empleados, fomentando su desarrollo personal y profesional y subsanando carencias de competencias.

Cuando se incorpora un trabajador a la empresa se le entrega una copia de la Política de Calidad y Ambiental y de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, dándoles información y formación acerca de los riesgos laborales específicos de su puesto de trabajo y de los generales de la empresa a que pudiera estar expuesto.

Se les proporciona información también acerca del manual de buenas prácticas y de los canales disponibles en la empresa para la comunicación con el empleado: buzón de sugerencias, correo corporativo, tablón de anuncios y personas de contacto tanto en el departamento de Recursos Humanos como en el departamento al que se incorporan.

## Informe de progreso 2012

También se les comunica las normas internas de conducta y de ética en cuanto al desarrollo de sus actividades y del negocio, así como las referentes a los clientes y proveedores. Se le informa acerca de la organización interna de la empresa y de nuestra responsabilidad social corporativa y nuestra adhesión al Pacto Mundial.

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



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

**¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos**

Existen implantados en la organización mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos.

- ❖ **RESPECTO A LOS CLIENTES** – Se dispone de un sistema abierto de comunicación con los clientes, tanto por medios electrónicos como personal y telefónicamente. Las incidencias son registradas y tratadas con el menor tiempo de respuesta posible.

Anualmente se analiza la satisfacción del cliente por la Dirección de Divisa iT y el Dpto. de Calidad.

No se han registrado quejas ni reclamaciones por incumplimiento de este principio de Pacto Mundial.

- ❖ **RESPECTO A LOS PROVEEDORES** – se dispone de un registro de las incidencias surgidas en el trato con nuestros proveedores, las cuales son analizadas por el responsable de Calidad, quien actualiza el listado de proveedores homologados de Divisa iT en función de los criterios de calidad, medioambiente y responsabilidad social establecidos en el Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores.

También se ha llevado a cabo la coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos laborales con los proveedores y subcontratistas, facilitando información acerca de los riesgos de nuestro centro de trabajo y de la actividad que pueden afectar a terceros que prestan sus servicios en nuestras instalaciones, así como de las actuaciones en caso de emergencia.

No se han producido incidencias ni denuncias por violación de los Derechos Fundamentales por parte de los proveedores con los que trabajamos.

- ❖ **RESPECTO A LOS EMPLEADOS** – Durante el año 2012 se han recogido propuestas realizadas por los empleados en el buzón de sugerencias, todas las propuestas han sido evaluadas por la dirección de Divisa iT, trasladando al personal en resultado.

En materia de prevención de riesgos laborales, se ha realizado una revisión de la evaluación de riesgos por parte de nuestro servicio de prevención ajeno. También se ha dado información y formación a los empleados. No se han registrado accidentes laborales durante el año 2012.



## Informe de progreso 2012

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

El 100% de los trabajadores están informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad.

Tanto la Política de Calidad y Ambiental como la Política de Prevención de Riesgos Laborales han sido comunicadas a los trabajadores y están distribuidas para su conocimiento/consulta.

Así mismo, todos los trabajadores reciben información acerca de los riesgos laborales de su puesto de trabajo y formación en materia de riesgos laborales, calidad y medioambiente.

También están informados de nuestro compromiso en materia de responsabilidad social corporativa y de nuestra adhesión a Pacto Mundial

## Informe de progreso 2012

### 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.***

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



#### **POLÍTICAS:**

***¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios acorde con su política RSE/RS?***

Divisa iT tiene establecido un procedimiento de compras y evaluación de proveedores según la norma ISO 9001:2008, trabajando únicamente con aquellos proveedores y subcontratistas homologados. En la evaluación de proveedores se tienen en cuenta tanto criterios de calidad, de sensibilidad ambiental como aspectos sociales relacionados con el cumplimiento de los 10 principios de la iniciativa de Pacto Mundial...

Existe también un manual de buenas prácticas con proveedores y subcontratistas



#### **ACCIONES:**

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.***

No se dispone de una acción concreta, sí que existen mecanismos de control para detectar posibles incidentes que pudieran surgir en la relación con nuestros proveedores y subcontratistas, de los cuales se lleva un registro por parte del responsable de calidad.

## Informe de progreso 2012

Por el momento no se han detectado riesgos contra los Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro, de detectar un posible riesgo se analizaría el mismo y se reclasificaría al proveedor como “no homologado”, rescindiendo, en su caso, los contratos que estuviesen en vigor en ese momento.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Aproximadamente un 75 %

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

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

## Informe de progreso 2012

### Principio 3:

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

---



#### DIAGNÓSTICO:

***Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos***

En Divisa iT no existen factores de riesgo que pongan en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, puesto que todas las relaciones laborales en la empresa se sustentan sobre la base de la normativa laboral, de los acuerdos de negociación colectiva y los principios constitucionales españoles.

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



#### POLÍTICAS:

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

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

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



#### ACCIONES:

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio***

Al no existir un número elevado de trabajadores las comunicaciones internas se realizan de un modo directo, a través de reuniones o comunicados internos.

## Informe de progreso 2012



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

***¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalos.***

Los empleados pueden comunicar sus sugerencias/quejas a su responsable directo, al responsable de Calidad, a Recursos Humanos o a la Dirección por varias vías:

- ❖ A través de correo electrónico
- ❖ Verbalmente
- ❖ A través del buzón de sugerencias, donde pueden dejar sus propuestas de manera personalizada o anónima.

Todas las propuestas son analizadas y tenidas en cuenta por la Dirección de Divisa iT.

## Informe de progreso 2012

### 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.***

El trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un factor de riesgo en Divisa iT, dado que actualmente nuestra actividad se desarrolla en el mercado español y nuestros proveedores provienen de países de la Unión Europea.

***Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación.***

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



#### POLÍTICAS:

***¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?***

Todos los empleados firman un contrato laboral, donde se especifican las condiciones laborales (remuneración, jornada, duración,...), de conformidad con el Convenio Colectivo y la legislación laboral vigente. Dicho contrato se registra en el ECYL.

En el tablón de anuncios de la empresa se publica el horario de trabajo y el calendario laboral.



## Informe de progreso 2012



### ACCIONES:

*¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio*

Divisa iT no dispone de acciones concretas en este sentido. Existen medidas implantadas en cuanto a flexibilidad horaria para el tiempo a dedicar al almuerzo/descanso, lactancia, reducción de jornadas, etc.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

*¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos.*

Sí existen mecanismos de control en Divisa iT.

El responsable de Recursos Humanos lleva un control del personal de la empresa y de los trabajadores acogidos a algún tipo de beneficio social. También realiza un estudio del absentismo de los trabajadores.

## Informe de progreso 2012

### Principio 5:

***“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”***

---



#### DIAGNÓSTICO:

***Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.***

La explotación infantil no es un factor de riesgo para nuestra empresa, dada la naturaleza de nuestras actividades y los mercados en los que operamos. Divisa iT no contrata a trabajadores menores de edad legal.

Tampoco existe riesgo de incumplimiento por parte de nuestros proveedores, los cuales operan dentro de la Unión Europea, donde esta práctica está en contra de la legislación vigente.



#### POLÍTICAS:

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

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



#### ACCIONES:

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio.***

Se considera que el riesgo de incumplimiento de este principio es inexistente, por lo que no se han realizado acciones concretas ni se plantean realizar acciones futuras en este sentido.

Todas las personas incorporadas en la compañía deben presentar copia de DNI y estar en edad de trabajar según la legislación vigente.

## Informe de progreso 2012

### 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.***

En Divisa iT se promueve el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación en las condiciones laborales por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, religión, etc. Las oportunidades profesionales responden a una cuestión de conocimientos, experiencia y actitudes, criterios que están definidos en el procedimiento de contratación de la empresa y en las fichas de perfiles de puestos.

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



#### POLÍTICAS:

***¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos.***

Actualmente Divisa iT no dispone de una política escrita en este sentido.

Toda la selección de personal y de promoción de interna en la empresa se realiza en base a requisitos formativos y experiencia profesional, en función de las necesidades requeridas para el puesto vacante, respetando los principios de objetividad, profesionalidad y no discriminación.

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

## Informe de progreso 2012



### ACCIONES:

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio durante el ejercicio.***

Divisa iT promueve el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación en las condiciones laborales por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, etc.

Existen unas fichas descriptivas de los puestos de trabajo donde se recogen las funciones y responsabilidades, así como la competencia mínima y deseada para cada puesto de trabajo, no siendo una cuestión relevante el género, la raza o una posible discapacidad.

***¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma.***

Sí. La plantilla de Divisa iT es paritaria en cuanto a número y puesto desempeñado. Dentro de la empresa se promueve la igualdad entre hombres y mujeres en todos los aspectos de la empresa y en todos los puestos, incluyendo los directivos.

Tanto en la nueva contratación como en la promoción interna se tienen en cuenta criterios de capacidad y competencia, no excluyendo a una persona por su género.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

***Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad***

Directivos frente a empleados:	12%
Directivos mujeres:	40%
Directivos hombres:	60%
Mujeres:	47%
Hombres:	53%
Mayores de 45 años:	16%
Menores de 30 años:	3%
Empleados no nacionales:	0%
Empleados con contrato fijo:	79%
Empleados con contrato temporal:	21%

## Informe de progreso 2012

***Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique dónde publica esta información.***

La composición de órganos directivos y del resto de empleados de Divisa iT se publican en el informe anual y en la intranet de la empresa.

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

La empresa no cuenta con ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

## Informe de progreso 2012

### Principio 7:

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

---



### ACCIONES

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio***

Divisa iT tiene implantado un sistema de gestión integrado en calidad y ambiental, certificado por AENOR conforme a las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

En el transcurso de las actividades que realiza Divisa iT, tanto dentro de sus instalaciones como en las del cliente, se vela porque los residuos generados se depositen en los contenedores o emplazamientos destinados a tal fin, facilitando así la separación selectiva para su tratamiento posterior por el gestor autorizado que lleva a cabo su recogida.

El responsable de Calidad ha revisado y evaluado los aspectos ambientales que se originan como consecuencia de las actividades y servicios realizados por la empresa y que tienen impactos significativos sobre el medio ambiente.

Se ha realizado el seguimiento y medición sobre todos los aspectos ambientales identificados, sean significativos o no y se han implantado programas ambientales para la reducción de los mismos (consumo eléctrico, papel, agua, etc.).

Existe un manual de “Buenas Prácticas Operacionales” que define las actividades realizadas por Divisa iT que requieren un control especial por su repercusión sobre el medioambiente en caso de mala práctica, así como las buenas prácticas y las pautas de control a aplicar, dicho manual es conocido y seguido por todos los empleados de la empresa. Se recoge también la sistemática a seguir para la gestión de los residuos generados (papel, pilas, RAEES, tóner, ...).

Se han establecido políticas de ahorro en el consumo de recursos (agua, electricidad, papel, ...) y se han realizado comunicados por parte del Departamento de Calidad y de la Dirección al objeto de sensibilizar a los trabajadores en la necesidad de tomar medidas preventivas que favorezcan el medio ambiente.

***Objetivos: Seguir trabajando en medidas de sensibilización entre los trabajadores de Divisa iT dirigidas a la reducción del consumo de recursos naturales.***



## Informe de progreso 2012



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

***Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales***

10 horas.

Todo el personal ha realizado acciones formativas/informativas acerca del sistema de gestión ambiental implantado en la empresa.

Se les ha distribuido el manual de “Buenas prácticas operacionales”, en el cual se definen las pautas de control y las buenas prácticas a aplicar en las actividades de Divisa iT que requieren un control especial por la repercusión que pueden tener sobre el medio ambiente en caso de mala práctica.

Se realizan acciones de concienciación y sensibilización con carácter continuo, tanto desde la Dirección como desde el Departamento de Calidad, mediante comunicaciones internas en las que se recuerda al personal la importancia de tomar medidas encaminadas al control y reducción del consumo de recursos naturales.

## Informe de progreso 2012

### Principio 8:

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

---



### DIAGNÓSTICO:

***Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.***

La actividad desempeñada por Divisa iT no tiene un riesgo ambiental significativo.

No obstante, la empresa tiene implantado un sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001:2004 certificado por AENOR.

Se ha realizado un seguimiento y medición de los aspectos ambientales significativos identificados y se han implantado programas ambientales al objeto de controlar y reducir los mismos.

***Objetivos: Seguir trabajando en las medidas de control y reducción del consumo de recursos naturales y en la sensibilización de los trabajadores. Revisión de la evaluación de los aspectos ambientales significativos.***



### POLÍTICAS:

***¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión ambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?***

Divisa iT tiene implantado un sistema de gestión ambiental certificado conforme a la norma ISO 14001:2004, que asegura el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, previniendo y gestionando los riesgos ambientales.

Nuestra política de calidad y ambiental recoge nuestro compromiso medioambiental y de cumplimiento con la legislación y reglamentación aplicable, con especial énfasis en la prevención y vigilancia de la contaminación. Esta política ha sido comunicada y está disposición de nuestros grupos de interés, en el tablón de anuncios de la empresa, en la intranet y en nuestra web.

Disponemos de un Manual de Calidad y Ambiental, así como de procedimientos específicos integrados en nuestro sistema de gestión de la calidad y ambiental.

## Informe de progreso 2012

Existe un procedimiento donde se recoge la sistemática seguida por la empresa para la identificación y actualización de los requisitos legales y la normativa aplicable en material ambiental, así como la forma de realizar la evaluación del cumplimiento legal por parte de Divisa iT, aplicable a todas las actividades y servicios de Divisa iT.

El responsable de calidad lleva un registro actualizado de la legislación ambiental en vigor, estudia la posible repercusión para la empresa e informa a la dirección y a todos los empleados de los requisitos legales aplicables a Divisa iT.

Periódicamente se verifica el cumplimiento de la normativa vigente, comprobando el seguimiento de las pautas marcadas, verificando los requisitos reglamentarios y tomando las acciones necesarias para su cumplimiento.

***Objetivos: Revisión de la política de calidad y ambiental. Seguimiento de la normativa ambiental aplicable y evaluación de su cumplimiento.***



### ACCIONES:

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio***

Sí.

Divisa iT tiene implantado y certificado un sistema de gestión integrado en calidad y medioambiente conforme a las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

En nuestro Manual de Calidad y Ambiental se establece el alcance del sistema de gestión integrado (aplica a todas las actividades desarrolladas por Divisa iT), se establece también la política y líneas directrices de la calidad y medioambientales, los compromisos de la empresa en materia de calidad y medios ambiente y se fijan los requerimientos y responsabilidades para la realización de los productos y prestación de los servicios en conformidad con las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Se difunde a los proveedores y subcontratistas nuestro manual de Buenas Prácticas de Proveedores y Subcontratistas junto con nuestra Política de Calidad y Ambiental.

Se han fijados unas metas ambientales de reducción de consumo eléctrico, de consumo de papel, agua, etc.

La Dirección ha puesto a disposición de los empleados contenedores para la recogida selectiva de los residuos entregados, los cuales son entregados a gestores autorizados o entregados en los punto limpio habilitados al efecto por la administración competente, según la naturaleza del residuo.

Existen procedimientos de tratamiento de no conformidades y de acciones correctivas y preventivas al objeto de identificar desviaciones e incumplimientos en materia ambiental, analizar las causas y poner los medios necesarios para evitar o prevenir su aparición.

## Informe de progreso 2012



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Electricidad: 150.227 kw/h

Agua: 1.290 m<sup>3</sup>

Papel: 2.260 kg

Los consumos de electricidad y de agua se han extraído de las lecturas de los respectivos contadores recogidas en las facturas de gasto recibidas durante el año 2012.

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

El consumo de papel se ha obtenido de las compras de folios realizadas durante el ejercicio 2012, estimando en el cálculo de los kgs que el papel que consume la empresa es de 80gr.

**Objetivos: Para el año 2012 nos planteamos los siguientes objetivos:**

- **Reducir el consumo eléctrico**

Al objeto de alcanzar este objetivo se ha enviado comunicación al personal de la empresa, con el fin de concienciarles de la necesidad de adoptar buenas prácticas para la reducción del consumo de electricidad, incidiendo en la necesidad de:

- Apagar/desconectar las máquinas que no sean necesarias al finalizar la jornada de trabajo o si se va a estar ausente u periodo largo de tiempo.
- Apagar las luces y la climatización cuando se abandona una estancia
- Regular los aparatos de climatización a una temperatura óptima razonable

- **Reducir el consumo de papel**

Al objeto de reducir el consumo de papel, se ha enviado comunicación al personal de la empresa con el fin de concienciarles de la necesidad de adoptar buenas prácticas para la reducción del consumo de papel, insistiendo en la necesidad de:

- Tener cuidado a la hora de realizar impresiones y fotocopias, tratando de evitar el imprimir documentos innecesarios
- Antes de imprimir, comprobar los posibles fallos y mejoras del documento, utilizando la "vista preliminar" para ajustar márgenes, división de párrafos eficiente, paginación correcta, reducir el tamaño de las fuentes, etc.

## Informe de progreso 2012

- Evitar el uso del papel, siempre que sea posible, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, etc.
- Utilizar el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible e imprimir en formato folleto, para que quepan dos páginas de un documento en una hoja estándar
- Utilizar “papel en sucio” para anotaciones o impresiones de documentos de uso interno

### ***Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales***

Divisa iT dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.

Hay implantado un procedimiento en el que se recoge la sistemática para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales originados como consecuencia de las actividades y servicios realizados por la empresa, con la finalidad de determinar aquellos que tienen impactos significativos sobre el medioambiente.

A la hora de identificar los aspectos ambientales se consideran los siguientes factores:

- Consumo de recursos naturales
- Consumo de agua
- Consumo de electricidad
- Vertidos
- Emisiones de ruido
- Emisiones a la atmósfera
- Generación de residuos, peligrosos y no peligrosos
- Contaminación del suelo

La identificación de aspectos se realiza sobre las actividades llevadas a cabo en condiciones normales, anormales o de emergencia, identificando los aspectos ambientales directos, indirectos o potenciales que puedan originarse en las distintas situaciones. El responsable de calidad, una vez identificados los aspectos, determina la importancia relativa de cada uno de ellos teniendo en cuenta para la evaluación criterios de: frecuencia, magnitud, toxicidad, probabilidad, reversibilidad y peligrosidad. Tanto los aspectos identificados como la evaluación de los mismos es revisada periódicamente.

Se establecen indicadores para todos los aspectos ambientales, significativos o no, realizando un seguimiento de los mismos.

Los resultados de las evaluaciones se revisan por la Dirección de Divisa iT en la reunión anual de revisión del sistema de gestión integrado en calidad y medioambiente, estableciendo metas y programas ambientales para el seguimiento y control de los más significativos.

## Informe de progreso 2012

### Principio 9:

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

---



#### **ACCIONES:**

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.***

Todos los empleados tienen a su disposición el manual de buenas prácticas operacionales, en el cual se recogen las acciones concretas para un comportamiento responsable con el medio ambiente, así como recomendaciones sobre el uso de los equipos tecnológicos.

Las impresoras de Divisa iT utilizan tóner en polvo y tintas sólidas que no tienen la calificación de residuos peligrosos; no obstante, se dispone de un contenedor habilitado para depositar el tóner usado, el cual es recogido por gestores autorizados para su tratamiento y eliminación.

El papel que se utiliza en la empresa es ecológico, los folios adquiridos están marcados con la “Ecolabel”.

De los equipos electrónicos usados se retiran las piezas que puedan ser reutilizables para reparaciones, en cuanto a los componentes no aprovechables se entregan a gestor autorizado para la recogida y tratamiento de RAES.

Se dispone de contenedores junto a las fotocopadoras para depositar el papel a reciclar, el cual se entrega en los puntos limpios habilitados al efecto por la administración competente.



#### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

***Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente***

No hay una inversión concreta para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, se ha invertido en medidas medioambientales y en la gestión de éstas, así como en medidas de ahorro energético.



## Informe de progreso 2012

### Principio 10:

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

---



### DIAGNÓSTICO:

*Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto*

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

- ❖ **RESPECTO A LOS CLIENTES** – toda actividad es previamente presupuestada y aceptada formalmente por el cliente.  
En cuanto a los proyectos con la administración pública, se trabaja mediante concurso público y nuestras ofertas licitan con las del resto de empresas de acuerdo a unos requisitos preestablecidos en los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas. De esta forma no existen problemas de corrupción o tráfico de influencias.
- ❖ **RESPECTO A LOS PROVEEDORES** – no vemos riesgos. Todas las compras que se realizan en la empresa se efectúan conforme al procedimiento de compras y evaluación de proveedores, trabajando únicamente con proveedores homologados.
- ❖ **RESPECTO A LOS EMPLEADOS** – dada la organización de la empresa no existe riesgo de que los clientes o los proveedores puedan ofrecer algún beneficio a las personas que deben decidir en cada situación. Las operaciones con clientes están previamente validadas por la dirección y las compras se realizan a proveedores habituales, las solicitudes de compra han de estar firmadas por el solicitante y aprobadas por su responsable directo y las facturas de compra son visadas por el responsable de la operación y por el departamento de administración.



### POLÍTICAS:

*¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?*

Aunque no existe una política escrita específica, sí que contamos con un Manual y una Política de Calidad y Ambiental y se transmite a nuestros grupos de interés nuestro rechazo a cualquier forma de corrupción.

## Informe de progreso 2012

Todas nuestras actuaciones se basan en la transparencia y en el mantenimiento en todo momento de un comportamiento ético, frente a nosotros mismos y frente a los demás. Valores que se recogen en nuestro Manual de Calidad y Ambiental.

En nuestra política de calidad y ambiental, la cual es transmitida y difundida a todos nuestros grupos de interés (clientes, proveedores y empleados) se pone de manifiesto nuestro compromiso ético-moral en el desarrollo de nuestra actividad, el respeto por el medio en el que vivimos y un compromiso social con nuestras personas y con la sociedad en general.

En la relación con los empleados, existen normas y valores instaurados en la empresa y conocidos por todos los miembros de manera natural.

No se ha dado el caso de aceptación de regalos provenientes de clientes y/o proveedores. Muchos de nuestros proveedores tienen campañas de fidelización en las que entregan regalos por volumen de compras o por comprar un determinado producto, estos regalos son puestos a disposición de la empresa y sorteados entre todos los empleados que forman parte de la empresa.



### ACCIONES:

***¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio***

No disponemos de una acción concreta.

Se ha revisado, comunicado y difundido la Política de Calidad y Ambiental, la cual está a disposición del público a través de nuestra web y de carteles informativos en la empresa.

Todas las ofertas presentadas a los clientes se visan internamente por la dirección de la empresa y únicamente se tramitan si se recibe la aceptación formal del cliente.

Las solicitudes de compras que son tramitadas únicamente por el responsable de compras si cumplen con el procedimiento establecido y vienen con las autorizaciones internas necesarias. Los proveedores con los que trabajamos son mayoristas autorizados por los fabricantes, los cuales son previamente y periódicamente evaluados por el responsable de calidad en colaboración con el departamento de compras y el departamento técnico.

Existe una norma no escrita conocida por toda la organización y todas nuestras actuaciones se basan en la transparencia.

Además, el convenio colectivo por el que se rige la empresa en sus relaciones laborales con los trabajadores está al alcance de éstos, y en él se recogen aspectos relacionados con los códigos de conducta, corrupción y soborno.

## Informe de progreso 2012



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

*Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad.*

Clientes: 50%

Empleados: 100%

Proveedores: 100%

En Divisa iT no existe un código de conducta ni una política escrita contra la corrupción y soborno, pero se trabaja y se informa de forma transparente a los diferentes grupos de interés.

Además, en el convenio colectivo se recogen aspectos relacionados con la corrupción y soborno.

Nos sometemos a auditorías externas por profesionales independientes debidamente acreditados, tanto de nuestro sistema de calidad y ambiental como de nuestra contabilidad, estas auditorías nos ayudan a detectar la existencia de posibles fallos en nuestros medios de control, ayudándonos a gestionar las incidencias en materia anticorrupción.

Por otro lado, tanto trabajadores como proveedores han sido informados del procedimiento a seguir en las compras de mercaderías para evitar la entrada de material de dudosa procedencia en nuestras instalaciones y/o en las de nuestros clientes.

### *¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción?*

Por el momento no se han detectado incidencias en materia de anticorrupción, y el riesgo en este sentido es prácticamente inexistente, por lo que no se ha considerado necesario establecer pautas específicas a seguir antes estas situaciones distintas a los mecanismos ya existentes para detectar incidencias y desviaciones en otros ámbitos.

En el caso de detectarse una incidencia, ésta será registrada como una “no-conformidad”, procediéndose a la apertura de la acción correctiva correspondiente, al objeto de analizar la causa y tomar las medidas oportunas para su resolución inmediata, poniendo los medios correspondientes para evitar que vuelvan a producirse situaciones similares.