



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2013

**MR INFORMATICA, S.L.**

## INDICE

<b>1</b>	<b>ESTRATEGIA Y PERFIL.....</b>	<b>4</b>
1.1	Estrategia y análisis .....	4
1.1.1	Carta de renovación del compromiso .....	20
1.2	PERFIL DE MR INFORMÁTICA, S.A. ....	21
1.2.1	Nombre de la organización.....	21
1.2.2	Principales marcas, productos y/o servicios .....	21
1.2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).....	21
1.2.4	Localización de la sede principal de la organización .....	21
1.2.5	Número y nombre de los países en los que opera la organización .....	21
1.2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.....	21
1.2.7	Mercados servidos.....	22
1.2.8	Dimensiones de la organización informante .....	22
1.2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización .....	22
1.2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo .....	22
1.3	PARÁMETROS DEL informe de progreso .....	22
1.3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.....	22
1.3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente .....	22
1.3.3	Ciclo de presentación de memorias.....	23
1.3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido .....	23
1.3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.....	23
1.3.6	Cobertura de la memoria.....	23
1.3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.....	23
1.3.8	Joint ventures .....	23
1.3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos .....	23
1.3.10	Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores .....	24
1.3.11	Periodos anteriores .....	24
1.3.12	Índice del contenido del GRI.....	24

1.4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.....	26
1.4.1	GOBIERNO .....	26
1.4.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	27
<b>2</b>	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>29</b>
2.1	Enfoque de gestión.....	29
2.1.1	Dimensión económica .....	29
2.1.2	Dimensión ambiental .....	29
2.1.3	Dimensión social .....	29
2.2	Objetivos y desempeño .....	30
2.2.1	Indicadores .....	30
2.2.2	Objetivos.....	32
2.3	Política .....	32

# 1 ESTRATEGIA Y PERFIL

## 1.1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

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

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

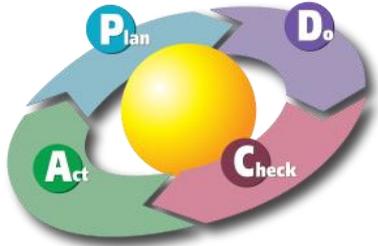
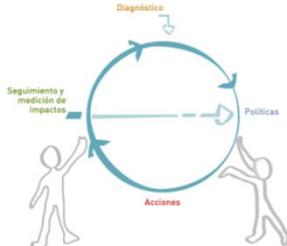
MR mantiene y mejora un SIG (en adelante SIG) basado en estándares internacionalmente reconocidos que son auditados de manera independiente por entidades certificadas que garantizan la imparcialidad en su aplicación, mantenimiento y mejora o maduración.

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

Sistema, modelo o estándar	Obtenido en
UNE-EN ISO 9001:2008	2004
UNE-ISO/IEC 27001:2007	2007
UNE-EN ISO 14001:2004	2011
10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	2011
Capability Maturity Model Integration (CMMI) v1.3 en DEV & SVC con ML2 y CL3 en ambas constelaciones	2012

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

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

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

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

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

Ellos son nuestros stakeholders o grupos de interés y por ellos MR mantiene en su SIG los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de la Red Española:

Temática	Ppio	Descripción
Derechos Humanos	1	"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"
	2	"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos"
Normas laborales	3	"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
	4	"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
	5	"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"
	6	"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Temática	Ppio	Descripción
Medio ambiente	7	"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
	8	"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
	9	"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"
Anticorrupción	10	Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Las prioridades estratégicas y asuntos clave en las que MR ha estado inmersa durante el ejercicio 2013, han sido fundamentalmente:

- Promover la continuidad de MR como empresa y como consecuencia directa de ello, la continuidad de uno de sus pilares básicos, los empleados de MR.
- Concienciar y capacitar al personal de MR en temáticas relacionadas con:
  - su desempeño profesional,
  - la gestión de proyectos,
  - la seguridad de la información,
  - la calidad y
  - la eficiencia energética.
- Revisar nuestros procesos y nuestra forma de trabajar para mejorar en:
  - Nuestro conocimiento como organización,
  - los procesos relacionados con la planificación,
  - el análisis de nuestras capacidades y disponibilidad
  - la calidad de nuestros servicios,
  - las vías de información y comunicación,
  - la visibilidad de lo que hacemos todos los integrantes del equipo de MR,
  - alcanzar una visión compartida y colaborativa,
  - la comunicación con el Cliente
- Adaptarnos a prestar servicios de manera remota o a través de tele-trabajo, asumiendo y desplegando medidas para prevenir:
  - La seguridad en las interconexiones,

- la confidencialidad de la información
- los riesgos en itinerancia,
- la provisión de recursos energéticamente eficientes (green IT) y,
- la conciliación.

En este proceso de maduración o mejora continua que planea permanentemente sobre MR, damos cuenta a continuación de actividades realizadas, hitos, logros u objetivos satisfechos así como aspectos en los que tendremos que mejorar:

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de TruCrypt como buena práctica (correo a todos los recursos de MR) para preservar la confidencialidad de nuestros clientes y comunicaciones</li> <li>• Edición de un manual interno para aplicación del "Getting Things Done" en la gestión de tareas</li> <li>• Convenio de Cooperación Educativa con la Universidad Complutense ref.: CE-0251112_CO (1 recurso)</li> <li>• Formación CMMI en AENA</li> <li>• Difusión de oferta formativa en SUNION</li> <li>• Certificación en EUCIP Administrator de 3 recursos de MR</li> <li>• Suscripción a los newsletters "Compromiso RSE" y a "El termómetro de la RSE"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de medidas de seguridad (ISO 27001) para incrementar la confidencialidad</li> <li>• Mejora de la gestión de tareas, logrando la responsabilidad de cada colaborador en la resolución de sus tareas.</li> <li>• Apoyo a los estudiantes para que realicen sus prácticas en la empresa.</li> <li>• Continúa la labor de formación en CMMI ampliándolo a otras áreas de los Clientes.</li> <li>• Apuesta por la formación de nuestros empleados.</li> <li>• Renovación del compromiso con la RSE.</li> </ul>	

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Febrero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de KeePass (correo a todos los recursos de MR) como buena práctica para preservar la confidencialidad de las claves de usuario y password en los accesos a sistemas</li> <li>• Concienciación en la existencia del Cliente Interno (correo c/vídeo <a href="http://youtu.be/rOCsHE8EZ98">http://youtu.be/rOCsHE8EZ98</a>)</li> <li>• Motivación en la gestión de proyectos (correo c/vídeo <a href="http://youtu.be/1aW7TIFU66E">http://youtu.be/1aW7TIFU66E</a>)</li> <li>• Intra-empredimiento: Propuesta de un Spin-off denominado "MR Smart" para desarrollo de software en código abierto enfocado al ENS y al ENI</li> <li>• Formación interna en Gestión de Proyectos con CMMI</li> <li>• Búsqueda de informes de indicadores ambientales en la "Fundación Biodiversidad"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de software para mejorar nuestro sistema de gestión en particular ISO 27001.</li> <li>• Divulgación a toda la empresa de temas de interés en distintas áreas de MR.</li> <li>• Presentación al Cliente de temas relacionados con el Esquema Nacional de Seguridad.</li> <li>• Identificación de nuevos posibles indicadores a aplicar (ISO 14001-Medio Ambiente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en gestión de proyectos.</li> </ul>

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión a los recursos de desarrollo de las guías del CCN-CERT que podrían aplicar en el desarrollo de sus actividades y enlace al Centro de Transferencia de Tecnología (CTT)</li> <li>• Participación en un proyecto de investigación sobre Ética y RSE en Pymes</li> <li>• Difusión del "Día mundial de la eficiencia energética" entre el personal de MR, con invitación a los ciclos formativos con referencia expresa a los principios 7, 8 y 9 y al empleo del concepto de "Green IT".</li> <li>• Difusión en el área de desarrollo de negocio del informe "Una administración ligera para la empresa del siglo XXI"</li> <li>• Revisión del Protocolo de bienvenida a MR en el que se incluyen preguntas referidas a la RSE y los 10 principios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación directa en el evento RSE-PYME 2013 de la Red Española del Pacto Mundial</li> <li>• Ampliación de conocimientos sobre la RSE en nuestro modelo de empresa.</li> <li>• Información a todo el personal, sobre ciclos de formación.</li> <li>• Información canalizada para cada área, sobre un modelo de empresa eficiente.</li> <li>• Edición de nuevos cuestionarios sobre el SIG de MR, incluyendo preguntas sobre RSE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar a los recursos técnicos de MR actualizaciones de guías específicas relacionadas con la seguridad en la actividad desarrollada, como mejora de la calidad en el Cliente.</li> </ul>

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación interna a Coordinadores (remisión de artículos de prensa: "Productividad y clima laboral" y "Liderar más allá de los resultados")</li> <li>• Seminario "La RSE para directivos: claves de su implantación"</li> <li>• Motivación interna: Ventajas del uso de Hangouts para reuniones cortas <a href="http://apasionadadelasredessociales.wordpress.com/2013/04/18/el-potencial-de-los-hangouts-para-la-empresa/">http://apasionadadelasredessociales.wordpress.com/2013/04/18/el-potencial-de-los-hangouts-para-la-empresa/</a></li> <li>• Intraemprendimiento: Planteamiento para determinar con uno de nuestros Clientes vías de difusión de necesidades en accesibilidad y discapacidad.</li> <li>• Presentación de candidatura a los Premios Calidad SCTIC 2013 en la modalidad 1.- Mejores prácticas en la prestación de servicios TIC, en el proceso de desarrollo de software, en la gestión de la seguridad de la información y en el buen gobierno de las TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a foros, seminarios, conferencias por la importancia de la implicación de los directivos en la RSE.</li> <li>• Propuestas a todo el personal de alternativas que benefician la comunicación.</li> <li>• MR está abierta siempre a escuchar al Cliente y sus necesidades.</li> <li>• MR es proactiva a participar en todo lo que está relacionado con su actividad.</li> <li>• Edición de un resumen para la Dirección de aspectos importantes del informe "Merco empresas 2013" respecto a las variables más estimadas en reputación, responsabilidad corporativa y liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de proyectos en el ámbito                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recurso – Coordinador/a</li> <li>○ Coordinador/a – Director técnico.</li> </ul> </li> </ul>



PÚBLICO  
 Fecha: 17/12/2014  
 Código: MRRSIS054.03



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de requisitos técnicos para soporte remoto del expediente AENA</li> <li>Análisis de competidores en la certificación CMMI DEV&amp;SVC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha de requisitos necesarios para el trabajo en remoto. El Cliente no debe tener ningún fallo para el remoto.</li> <li>Actualización del cuestionario de homologación de proveedores añadiendo la RSE y CMMI.</li> </ul>	
Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de "Teletrabajo u otras formas de prestar nuestro soporte y/o asistencia técnica" en MR y de la edición de un Whitepaper interno</li> <li>Alta en la plataforma "COMPACTLINK"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del manual de gestión con aspectos relacionados con la gestión de proyectos</li> <li>Compromiso continuo con la RSE y el Pacto Mundial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dado que cada vez se extiende más el teletrabajo, se requiere un estudio personalizado por Cliente y Recurso</li> </ul>



PÚBLICO  
 Fecha: 17/12/2014  
 Código: MRRSIS054.03



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso certificación PMP-PMI: Curso on-line para 1 empleado, entre el 16/05/2013 y el 31/07/2013 con un total de horas lectivas de 136, impartido en horario de tarde de 17:00 a 20:00 horas, por la empresa ENFOC Escuela de Negocios y Formación Continua.(EDUCAM) y cofinanciado con el crédito de MR en la Fundación Tripartita y con un 13,89% de financiación privada de MR.</li> <li>• Registro activos TI de recursos AENA en Tele-soporte técnica y Tele-asistencia técnica y envió mail informativo sobre cómo notificar incidencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 certificación personal en PMP-PMI.</li> <li>• Publicación del informe de progreso 2012</li> <li>• MR habilitó, por exigencias del Cliente el trabajo en remoto para el personal de MR en el Cliente.</li> </ul>	Nuevos convenios de Cooperación Educativa con la Universidad Complutense de Madrid y el Centro de Orientación e Información de Empleo UCM ( <a href="#">COIE</a> )
Agosto			
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ª visitas a Clientes potenciales (abriendo mercados y clientes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto con Clientes potenciales por parte del Área de Desarrollo de Negocio.</li> <li>• Formación en Gestión de requisitos y planificación a la Coordinadora del proyecto en el Cliente AENA</li> </ul>	

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de promoción de la efectividad con la redifusión del GTD (Getting Thins Done) y su implementación con gmail, google task (<a href="https://mail.google.com/tasks/canvas">https://mail.google.com/tasks/canvas</a>) y <a href="http://gmailsharedtasks.com/">http://gmailsharedtasks.com/</a></li> <li>• Se pregunta a EMESA si tenemos necesidad de crear el Comité de Seguridad y Salud a consecuencia de la LPRL, la respuesta es no siempre y cuando no superemos los 50 trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación a todo el personal de las ventajas de utilizar la metodología GTD para optimizar el tiempo.</li> <li>• Activación de Hangouts para toda la organización como medio de comunicación</li> <li>• Comunicación con los stakeholders, sobre posibles requisitos que debemos cumplir en relación a la PRL.</li> </ul>	



PÚBLICO  
 Fecha: 17/12/2014  
 Código: MRRRSIS054.03



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de cursos TI certificables por la UOC a través del Crash Courses UOC-ATI</li> <li>• Se suprimen las retribuciones por objetivos, dado que no se han alcanzado los objetivos previstos por la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se empieza a usar el nuevo anexo al contrato de trabajo que recoge los aspectos relativos al tratamiento de datos personales por parte de MR así como el compromiso de confidencialidad de los empleados que acatan la política y normativa relacionada con la seguridad de la información.</li> <li>• Información sobre formación. Aspecto importante en la actualización de conocimientos de todo el personal.</li> <li>• Se establece que la comunicación entre técnicos y dirección habrá de pasar siempre a través de los coordinadores. Se aprueba y documenta que los coordinadores son pieza fundamental en la gestión del grupo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de motivación y retención del talento.</li> </ul>



PÚBLICO  
 Fecha: 17/12/2014  
 Código: MRRSIS054.03



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso programación JAVA: Curso presencial que se impartió en las oficinas de MR, para 6 empleados, entre el 16/12/2013 y el 20/12/2013, con una duración de 35 horas lectivas, durante el horario laboral. Impartido por ATRIUM SELECCIÓN Y FORMACIÓN y cofinanciado con el crédito de MR en la Fundación Tripartita y con un 60,22% de financiación privada de MR.</li> <li>• Difusión de la operativa a emplear ante incidencias técnicas relacionadas con activos tecnológicos de comunicaciones de recursos en situación de teletrabajo</li> <li>• Inscripción en talleres de la VII JORNADAS STIC organizadas por el CCN-CERT</li> <li>• Difusión del slogan "MR no puede conocer lo que no mide, gestionar lo que no conoce y mejorar lo que no gestiona"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso COMMUNITY MANAGEMENT: Finaliza el curso con un buen aprovechamiento, siendo los resultados del curso muy satisfactorio. Curso on-line para 1 empleado, entre el 14/10/2013 y el 20/12/2013 con un total de horas lectivas 322, impartido en horario de tarde de 15:01 a 22:00 horas, parte en horario laboral, por la Fundación UNED (INSTITUTO DE COMPETENCIAS TECNOLOGICAS), y cofinanciado con el crédito de MR en la Fundación Tripartita y con un 22,25% de financiación privada de MR.</li> <li>• MR se autogestiona ante la Fundación Tripartita su crédito anual de formación enfocado a la capacitación y promoción de sus empleados.</li> <li>• Apuesta por eventos que nos permitan estar actualizados en nuestro nicho de mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar al personal de MR sobre la necesidad de registrar incidencias relacionadas con la actividad, la seguridad, la calidad y la RSE. Es el único camino para mejorar y hacer que los indicadores nos permitan mejorar.</li> </ul>

En relación a los objetivos y a sus perspectivas de desempeño, indicar que:

Tipo	Comentarios
Objetivos del SIG	<p>A 8 de febrero de 2013, nos marcamos 9 objetivos de los que se han cubierto 6 (67%) satisfactoriamente al 100%.</p> <p>El resto (2013_6, 2013_7 y 2013_9) se han trasladado al 2014</p>
Objetivos de RSE	<p>Hemos logrado cubrir el 38% de los objetivos que han sido el P1-3, P2-1, P3-1, P4-1, P7-1 y P8-1</p> <p>Trasladamos los objetivos no satisfechos al ejercicio 2014</p>

Los desafíos para el ejercicio 2014 son:

- En el plano económico:
  - Renovar la certificación UNE-EN ISO 9001:2008,
  - aumentar nuestra cuota de mercado.
- En el plano social:
  - proporcionar confianza a nuestros empleados para que no existan dudas sobre su permanencia en la empresa; reteniendo el talento,
  - mejorar las vías que posibiliten el diálogo con los stakeholders internos y externos,
  - promover el intraemprendimiento para identificar mejoras en nuestros servicios u oportunidades comerciales,
  - contribuir a la reducción del paro juvenil,
  - hacernos prescindibles mediante la difusión del conocimiento,
  - aprender a delegar más en nuestros coordinadores
- En el plano ambiental:
  - Renovar la certificación UNE-EN ISO 14001:2004
  - mantener los aspectos ambientales identificados por MR y mejorar su eficiencia

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

- a la que preocupa la satisfacción de sus clientes,
- que evoluciona con sus clientes,
- de calidad, segura con su información y la de sus clientes, que domina la gestión de proyectos,

- ágil, dinámica, actual, vigente, innovadora, creativa y socialmente responsable,
- con personal muy profesional, “**Mejores Recursos en Informática**”.

Continuando con los asuntos referentes al enfoque estratégico de MR en el corto, medio y largo plazo, insistimos en lo que representa para nosotros el mantenimiento del modelo CMMI en la gestión de proyectos:

- Recursos Técnicos: Aprovechamos los recursos técnicos con los que ya contaba MR para el desempeño de su actividad empresarial y el mantenimiento de su SIG. Para cubrir aspectos más relacionados con la gestión de la configuración y del cambio, nos apoyamos en aplicaciones “open source” y en entornos cloud organizacionales que propician la colaboración.
- Recursos Humanos: El factor humano es el que se lleva el mayor peso en el mantenimiento y mejora en lo referente al esfuerzo (especialmente los coordinadores) y al costo.

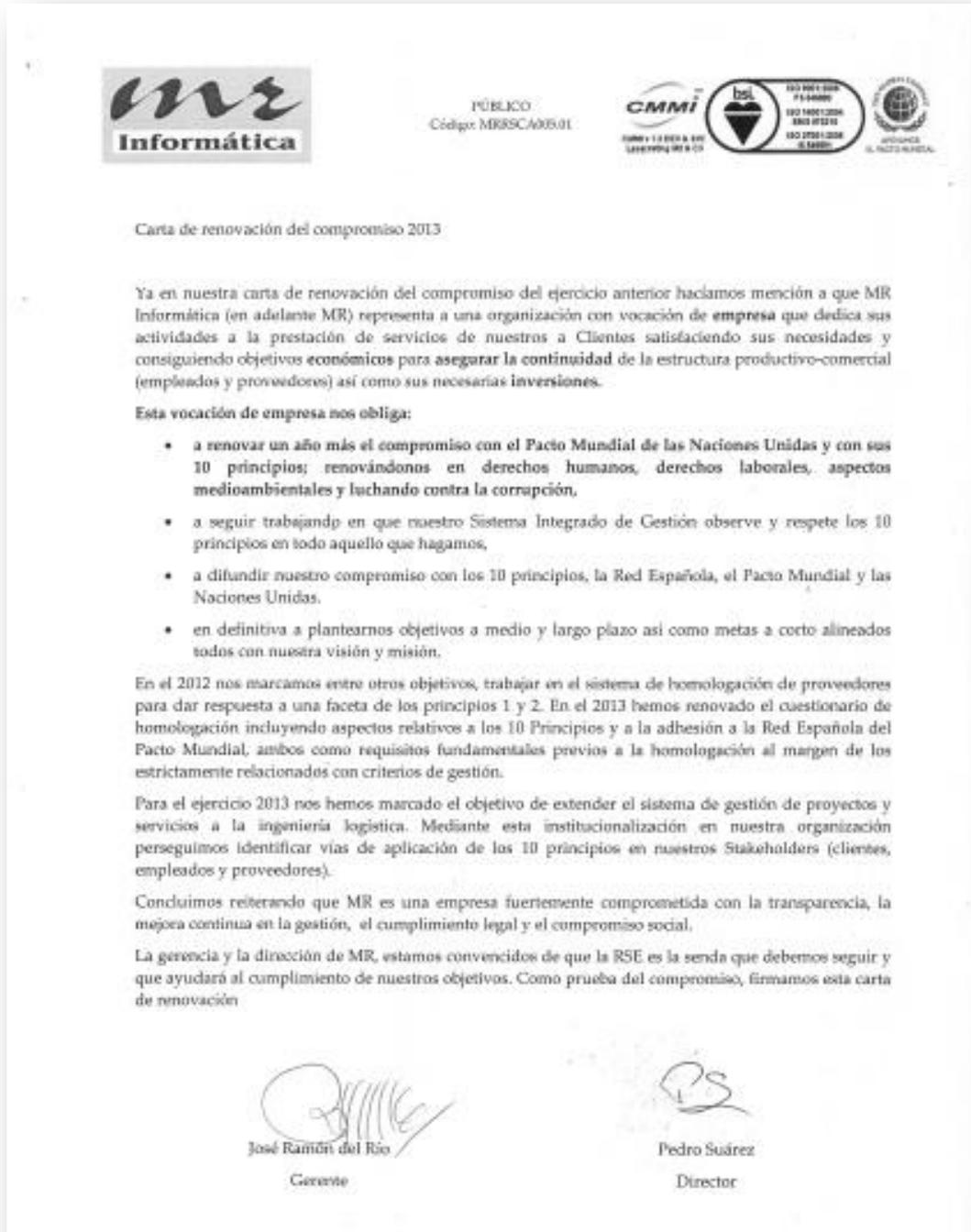
A continuación destacamos los intangibles que son la base de su mantenimiento:

- la visión y misión de MR con sus Clientes (CMMI era una decisión condicionada por la misión y alineada con la visión)
- nuestro compromiso:
  - el de la dirección,
  - la responsabilidad y lealtad de nuestro personal traducido en un alto esfuerzo y en el deseo de buscar la visibilidad en la gestión de los proyectos y en aumentar el conocimiento de lo que hacemos y de cómo lo hacemos,
- la promoción interna de certificaciones en ITIL entre nuestro personal dado que son certificaciones que se otorgan sobre las personas y no sobre las organizaciones.
- los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas relacionados con los derechos humanos y las normas laborales

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

Stakeholders	Impacto
Clientes	<p>Cargados de buena voluntad han aceptado los cambios que se han ido introduciendo en nuestra forma de trabajar y han agradecido la visibilidad en la monitorización de los proyectos DEV/SVC, el conocimiento preciso de sus evoluciones y la fluidez en la comunicación a lo largo de todo su ciclo de vida.</p> <p>Este impacto era clave para MR, porque hemos evolucionado poco a poco pero de forma continua con nuestro Cliente y hemos mejorado la calidad de nuestro “know-how” obteniendo su satisfacción; por etapas, en base a nuestra propia madurez como empresa.</p>
Empleados	<p>El sistema de gestión bajo el modelo CMMI en la gestión de proyectos DEV/SVC, se ha integrado en nuestro SIG potenciándolo ya que nuestro personal percibe el modelo como algo más próximo a su perfil profesional TI. Hasta ahora el SIG que se mantenía con las ISO se veía más lejano y más asociado a la gestión y a la misión de MR que a su día a día.</p> <p>Como ya se ha indicado en alguna otra ocasión su mantenimiento cambia el foco del esfuerzo y pasa a centrarse directamente en la base de la pirámide organizacional, el personal técnico y sus coordinadores.</p> <p>Se está superando la resistencia al cambio; al empezar a interpretar la transparencia que nos proporciona la trazabilidad de los requisitos, tareas y cambios que acontecen en los proyectos SVC/DEV y de la vía de comunicación abierta enfocada a la mejora en las reuniones de planificación y de monitorización “day a day”.</p>

### 1.1.1 Carta de renovación del compromiso



## 1.2 PERFIL DE MR INFORMÁTICA, S.A.

1.2.1	Nombre de la organización	MR Informática, S.L.
1.2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia Técnica en Software Informático para Arquitecturas Abiertas</li> <li>• Soporte Técnico en Software Informático para Arquitecturas Abiertas</li> </ul>
1.2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	 <p>Documento interno Código: MRSOG002.04</p>
1.2.4	Localización de la sede principal de la organización	c/ Cea Bermúdez, 14 A – 1º 28003 Madrid (España)
1.2.5	Número y nombre de los países en los que opera la organización	<p>MR se dedica a la consultoría en TI desde 1995, exclusivamente en España, sin restricción geográfica alguna.</p> <p>Durante el 2013, se han prestado servicios de consultoría en seguridad de la información en Melilla, asociados a organismos relacionados con los servicios sociales.</p>
1.2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	MR es una empresa con capital 100% privado y español que se dedica a la consultoría en TI desde 1995, bajo la forma jurídica de Sociedad Limitada.

<p>1.2.7 Mercados servidos</p>	<p>El alcance de la actividad de MR se circunscribe a la Administración pública española dentro del reino de España.</p> <p>MR no opera en países donde se pudieran identificar otros grupos de interés en alto grado de vulnerabilidad dentro del marco de la defensa de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</p>
<p>1.2.8 Dimensiones de la organización informante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados: 28 (un 12% más que en 2012)</li> <li>• Ventas netas: 2.809.776,57€ (un 0,67% menos que en 2012)</li> <li>• Contratos nuevos: 9 (un 18,18% menos que en 2012)</li> <li>• Contratos finalizarán en el ejercicio: 12 (un 20% más que en 2012)</li> <li>• Contratos continuarán en próximos ejercicios: 7 (un 0% más que en 2012)</li> </ul>
<p>1.2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha producido ningún cambio, ni se ha visto alterado en el periodo contemplado en el momento de edición del presente informe, en la estructura o propiedad de MR, en la actividad o su localización en el desarrollo de las actividades.</li> </ul>
<p>1.2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se admite a concurso la candidatura de MR en los premios Calidad CSTIC 2013 Innovación para la Eficiencia, bajo el título “Visión continua y misión por etapas en la prestación de servicios TI”</li> <li>• Se superan las auditorías de seguimiento de la:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ISO 9001: con 2 N/C menores,</li> <li>○ ISO 14001 con 1 N/C mayor e</li> <li>○ ISO 27001 con 2 N/C menores</li> </ul> </li> </ul>

### 1.3 PARÁMETROS DEL INFORME DE PROGRESO

<p>1.3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria</p>	<p>El presente informe cubre el ejercicio natural 2013</p>
<p>1.3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente</p>	<p>El informe de progreso del ejercicio 2012 fue publicado en julio y es el segundo informe editado por MR; se encuentra publicado en la web de la Red Española del Pacto Mundial.</p>

1.3.3 Ciclo de presentación de memorias	Anual
1.3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ángeles Gómez Martín / Resp. del Sistema Ambiental</li> <li>• Pedro Suárez Álvarez / Director técnico</li> <li>• Miguel Fernández-del Pino Torres / Consultor</li> <li>• www.mrinformatica.es</li> </ul>
1.3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La materialidad se ha establecido gracias al cruce entre el interés de nuestros stakeholders y el impacto económico y social. Su índice está asociado a la integración de todos los sistemas y modelos desplegados y mantenidos en MR.</li> <li>• Los stakeholders o grupos de interés no han cambiado y siguen siendo Clientes, empleados y proveedores.</li> <li>• Las orientaciones para la definición del contenido del informe de progreso y los principios asociados, nos han permitido poner de relevancia los aspectos en los que MR ha dedicado más esfuerzo durante el 2013</li> </ul>
1.3.6 Cobertura de la memoria	El informe de progreso 2013 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por MR.
1.3.7 Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	El alcance y la cobertura (todo MR) así como el tiempo (ejercicio 2013) se consideran suficientes para reflejar los impactos económicos, sociales y ambientales que ha experimentado MR y que permitan evaluar a los grupos de interés el desempeño de MR en relación a los 10 principios del Pacto Mundial.
1.3.8 Joint ventures	Al igual que en el periodo anterior, MR ha aceptado contratos como empresa subcontratada para mantener contratos laborales que por la falta de expedientes específicos hubiera tenido que resolver muy a su pesar.
1.3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	MR tiene definidos unos indicadores y objetivos asociados a los Sistemas de Gestión que mantiene. Algunos de estos indicadores coinciden con los definidos por GRI y es interés de MR tener una visión global de los indicadores de GRI para encuadrarlos dentro de su estructura de indicadores especialmente si arrojan información relevante asociada al desempeño de nuestros procesos. Hasta ahora no hemos podido llevar a cabo un análisis en este aspecto, pero nos lo marcamos como objetivo para realizarlo en el enfoque estratégico del 2015.

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

### 1.3.12 Índice del contenido del GRI

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

\*Versión final del Suplemento Sectorial

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

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

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

ID	Descripción	Página
Estrategia y análisis	1.1	
	1.2	
Perfil de la organización	2.1	
	2.2	
	2.3	
	2.4	
	2.5	

ID	Descripción	Página
	2.6	
	2.7	
	2.8	
	2.9	
	2.10	
Parámetros de la memoria	3.1	
	3.2	
	3.3	
	3.4	
	3.5	
	3.6	
	3.7	
	3.8	
	3.10	
	3.11	
	3.12	
	Gobierno, compromisos y participación	4.1
4.2		
4.3		
4.4		
4.14		
4.15		
Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones		

ID	Descripción	Página
	Principales indicadores del desempeño	

## 1.4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### 1.4.1 GOBIERNO

1.4.1.1 Estructura de gobierno	<p>El organigrama de MR está incluido en el punto 1.2.3 dentro del apartado de “Perfil de MR”.</p> <p>La definición de la estrategia y la supervisión de MR es ejecutada desde la Dirección técnica, compartida y consensuada por la Gerencia, órgano éste último que además es accionista.</p>
1.4.1.2 Máximo órgano de gobierno ejecutivo	El máximo órgano de gobierno ejecutivo dentro de MR es la Dirección técnica.
1.4.1.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno	Remitirse a lo indicado en el punto 1.4.1.1

<p>1.4.1.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno</p>	<p>En relación a los accionistas, indicar que están presentes en la gerencia de MR y que disponen de total familiaridad para comunicarse con la Dirección técnica.</p> <p>Los mecanismos de los que disponen los empleados son de 2 tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informales:</b> dentro de la familiaridad del día a día los empleados pueden trasladar sus inquietudes a los coordinadores quienes los escalarán a la Dirección técnica. La Dirección técnica también es accesible por cualquier recurso, aunque se prefiere evitar esta vía para evitar fallas de información.</li> <li>• <b>Formales:</b> o institucionales a través de       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la intranet mediante la apertura de una incidencia, categorizada según el tema</li> <li>○ el correo corporativo,</li> <li>○ el servicio de Hangouts,</li> <li>○ las reuniones de monitorización de proyectos de SVC &amp; DEV</li> <li>○ en las reuniones cuatrimestrales en las que se reúne a todos los técnicos en las oficinas de MR para informar de la marcha del negocios y dar pie a la comunicación entre todos.</li> </ul> </li> </ul> <p>De igual manera, MR tiene definido un canal alternativo para posibilitar la comunicación a la Dirección o a la Gerencia situaciones derivadas de abuso de poder, coacción o acoso sexual que se articula a través de la Responsable de Medio Ambiente.</p>
---	--

## 1.4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

<p>1.4.2.14 Relación de grupos de interés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Empleados</li> <li>• Proveedores</li> </ul>
---	--

1.4.2.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete

- Clientes: son los precursores de la visión y misión de MR. Evolucionamos con ellos y pretendemos obtener su plena satisfacción. No entendemos a MR sin ellos. Hasta ahora era un grupo de interés de reducido tamaño pero el mercado nos ha exigido poner el foco en su ampliación.
- Empleados: son los que día a día lidian con los problemas de los Clientes, demostrando su profesionalidad, contribuyen directamente a garantizar la reputación de MR y fortalecer nuestra imagen. No debemos olvidar que son los clientes de nuestros procesos internos.
- Proveedores: Son nuestros partners y somos sus partners y juntos afrontamos los retos planteados por nuestros Clientes. Es un grupo de interés reducido que se amplía o reduce en función de los requisitos de los expedientes de nuestros Clientes.

## 2 ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 2.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

#### 2.1.1 Dimensión económica

Al igual que el ejercicio 2012, para MR el 2013 ha supuesto un duro periodo de reajuste y mantenimiento desde el punto de vista de la financiación y del ajuste económico en la contratación del sector público.

El impacto económico indirecto se ha materializado en un severo reajuste de los márgenes empresariales, un control del gasto y en la austeridad retributiva en todos los niveles jerárquicos de MR.

Nuestro compromiso con los grupos de interés era y es el poder seguir prestando nuestros servicios sin afectar a los estándares de calidad y profesionalidad de los que hacemos gala como organización y como técnicos.

#### 2.1.2 Dimensión ambiental

Por el tipo de actividad empresarial de MR, los aspectos ambientales identificados se engloban dentro de aspectos tales como la energía, el agua, las emisiones, vertidos y residuos y el cumplimiento normativo. Simplemente han alcanzado un nivel de significancia el consumo eléctrico, el consumo de papel y la gestión de residuos (papel, plástico y toner)

Es por ello por lo que el enfoque ambiental, se ha mantenido como hasta ahora, debido tal y como decíamos por el escaso impacto de nuestra actividad empresarial sobre los aspectos ambientales que se definieron y se gestionan al amparo de la UNE-EN ISO 14001:2004.

#### 2.1.3 Dimensión social

La institucionalización del modelo CMMI para la gestión de proyectos de servicios (SVC) y desarrollo (DEV) ha condicionado la dimensión social tanto en los aspectos laborales, los derechos humanos y la responsabilidad.

La caja de herramientas de MR se ha enriquecido:

- En el conocimiento de sus procesos
- En el valor de la formación y la necesidad de mantenerse actualizado para contar con personal cualificado
- En planificar de manera más metódica
- En involucrar más a las partes interesadas
- En asegurar que los cambios se meditan antes de llevarlos a cabo
- En que la improvisación no es la rutina, sino la excepción

## 2.2 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

### 2.2.1 Indicadores

ID	Indicador	2011	2012	2013	Diferencia	% cambio
P1-S1	Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %
P1-S2	PRL / Número de horas de formación mes a mes	2,00	0,50	0,16	-0,34	-212,50 %
P1-S5	Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones	64,00 %	94,44 %	26,92 %	-67,52 %	-250,83 %
P1-S6	Número de horas de formación mes a mes	133,33	92,08	23,33	-68,75	-294,70 %
P2-S1	Porcentaje de proveedores receptores de la comunicación sobre el total	58,00 %	19,23 %	60,00 %	40,77 %	67,95 %
P2-S3	Número de cuestionarios y/o encuestas enviadas	18,00	5,00	82,14	77,14	93,91 %
P3-S1	Número de comunicaciones	2,00	4,00	5,00	1,00	20,00 %
P4-S2	Número comunicaciones recibidas	3,00	6,00	14,00	8,00	57,14 %
P4-S3	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación	4,00 %	18,52 %	14,29 %	-4,23 %	-29,60 %
P4-S3	Flexibilidad horaria	95,00 %	81,48 %	82,14 %	0,66 %	0,80 %
P4-S3	Jornada reducida	0,00 %	85,19 %	10,71 %	-74,48 %	-695,42 %
P4-S3	Teletrabajo	26,00 %	25,93 %	42,86 %	16,93 %	39,50 %
P4-S3	Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso	5,00 %	81,48 %	85,71 %	4,23 %	4,94 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de los beneficios sociales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Servicios de Guardería gratuito o subvencionado	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Comedor de empresa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Tickets restaurante	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %

ID	Indicador	2011	2012	2013	Diferencia	% cambio
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Transporte de la empresa	0,00 %	0,00 %	7,14 %	7,14 %	100,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Aparcamiento gratuito	0,00 %	0,00 %	25,00 %	25,00 %	100,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Seguros médicos	50,00 %	44,44 %	35,71 %	-8,73 %	-24,45 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Plan de jubilación	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Coche de empresa	4,00 %	7,14 %	7,14 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Otros servicios	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P6-S5	Grado de implantación	10,00 %	10,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos frente a empleados	8,00 %	22,22 %	17,86 %	-4,36 %	-24,41 %
P6-S6	Porcentaje de directivos mujeres	0,00 %	33,33 %	33,33 %	0,00 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos hombres	100,00 %	66,67 %	66,67 %	0,00 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de mujeres en plantilla	41,00 %	40,74 %	46,43 %	5,69 %	12,26 %
P6-S6	Porcentaje de hombres en plantilla	59,00 %	59,26 %	53,57 %	-5,69 %	-10,62 %
P6-S6	Porcentaje de personas mayores de 45 años	41,00 %	37,04 %	46,15 %	9,11 %	19,74 %
P6-S6	Porcentaje de personas menores de 30 años	59,00 %	7,41 %	7,69 %	0,28 %	3,64 %
P6-S6	Porcentaje de empleados no nacionales	14,00 %	3,70 %	3,57 %	-0,13 %	-3,64 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato fijo	91,00 %	88,89 %	76,92 %	-11,97 %	-15,56 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato temporal	9,00 %	11,11 %	23,08 %	11,97 %	51,86 %
P7-S1	Número de horas de formación y/o sensibilización empleado/año	10,00	10,00	12,00	2,00	16,67 %
P8-S1	Consumo de papel (paq 500 hojas)	150,00	518,00	391,00	-127,00	-32,48 %
	Residuo de papel para reciclar (KG)	250,00	250,00	300,00	50,00	16,67 %
P8-S1	Consumo de agua	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
P8-S1	Consumo de electricidad ( KW/h)	2.438,00	3.749,00	3.405,00	-344,00	-10,10 %

## 2.2.2 Objetivos

Mantendremos para el ejercicio 2013 los objetivos no satisfechos del 2012

ID	GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS	ACCIONES	% LOGRO
P1-2013_1	Clientes	Divulgar los 10 principios del Pacto Mundial	Cuestionarios de evaluación	75%
P1-2013_2	Empleados	Dinamizar los sistemas de comunicación para escuchar con eficacia	Potenciación de capacidades y talento. Formación en PRL	25%
P5-2013_1	Empleados	Mejorar la Política de gestión en el aspecto relacionado con el trabajo infantil		
P6-2013_1	Empleados	Distintivo "Igualdad en la Empresa"	Definir una política	25%
P7-2013_1	Empleados		Formación en el respeto del medio Ambiente	75%
P9-2013_1	Empleados		Instalación de tubos fluorescentes de bajo consumo	
P10-2013_1	Clientes	Responsabilidad social de empresa y código de conducta	Difusión de la política	90%
P10-2013_2	Empleados		Difusión de la política	90%
			Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	90%
P10-2013_3	Proveedores		Difusión de la política	45%

## 2.3 POLÍTICA

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

### CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN

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

### REGISTRO DE CAMBIOS

CÓDIGO	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	RAZONES DEL CAMBIO
MRRSIS054.03	17/12/2014	Todas	Ejercicio 2013
MRRSIS054.02	09/07/2013	Todas	Edición ejercicio 2012
MRRSIS054.01	09/07/2012	Todas	Primera edición ejercicio 2011

### CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

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

	NOMBRE/PUESTO	VALIDADO/FIRMA
REALIZADO	Miguel F. del Pino	17/12/2014
REVISADO	M <sup>a</sup> Ángeles Gómez	17/12/2014
APROBADO	Pedro Suárez	17/12/2014