



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2014

**MR INFORMATICA, S.L.**

## INDICE

<b>I</b>	<b>ESTRATEGIA Y PERFIL .....</b>	<b>4</b>
I.1	Estrategia y análisis .....	4
I.1.1	Carta de renovación del compromiso .....	14
I.2	Perfil de MR Informática .....	15
I.2.1	Nombre de la organización .....	15
I.2.2	Principales marcas, productos y/o servicios .....	15
I.2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures) .....	15
I.2.4	Localización de la sede principal de la organización .....	15
I.2.5	Número y nombre de los países en los que opera la organización .....	15
I.2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica .....	15
I.2.7	Mercados servidos .....	16
I.2.8	Dimensiones de la organización informante .....	16
I.2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización .....	16
I.2.10	Distinciones recibidas durante el periodo informativo .....	16
I.3	Parámetros del Informe de Progreso .....	16
I.3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria .....	16
I.3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente .....	16
I.3.3	Ciclo de presentación de memorias .....	17
I.3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido .....	17
I.3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria .....	17
I.3.6	Cobertura de la memoria .....	17
I.3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria .....	17
I.3.8	Joint ventures .....	17

1.3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos .....	17
1.3.10	Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores .....	18
1.3.11	Periodos anteriores .....	18
1.3.12	Índice del contenido del GRI .....	18
1.4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés .....	20
1.4.1	Gobierno .....	21
1.4.2	Participación de los grupos de interés .....	21
<b>2</b>	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>23</b>
2.1	Enfoque de gestión .....	23
2.1.1	Dimensión económica .....	23
2.1.2	Dimensión ambiental .....	23
2.1.3	Dimensión social .....	23
2.2	Objetivos y desempeño .....	24
2.2.1	Indicadores .....	24
2.2.2	Objetivos .....	27
2.3	Política .....	27

## I ESTRATEGIA Y PERFIL

### I.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.

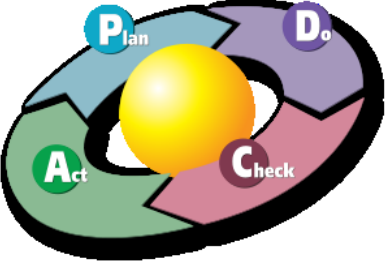
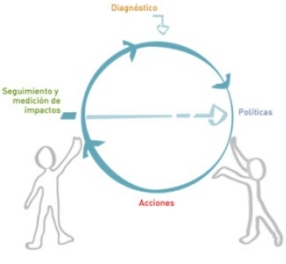
MR mantiene y mejora un SIG (en adelante SIG) basado en estándares internacionalmente reconocidos que son auditados de manera independiente por entidades certificadas que garantizan la imparcialidad en su aplicación, mantenimiento y mejora o maduración.

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	2009
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 a todos los niveles funcionales
- la experiencia consolidada de sus proveedores

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

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"

Temática	Ppio	Descripción
	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"
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

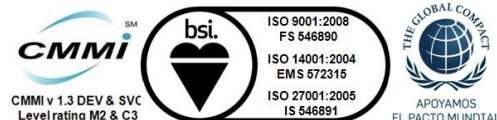
Las prioridades estratégicas y asuntos clave en las que MR ha estado inmersa durante el ejercicio 2014, han sido fundamentalmente:

- 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.
- Crear, revisar y mejorar nuestros procesos
- Renovar los certificados ISO 9001 e ISO 14001
- Experimentar el tele-trabajo
- Institucionalizar una forma de gestión de proyectos/servicios

Debido este proceso de *maduración o mejora continua* que está embebido en la cultura de MR, damos cuenta a continuación de las actividades realizadas, hitos, logros u objetivos satisfechos así como aspectos en los que tendremos que mejorar.



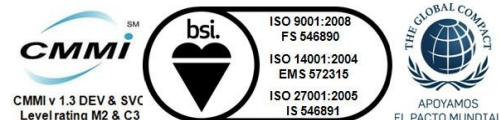
PÚBLICO  
 Fecha: 21/12/2015  
 Código: MRRSIS054.04



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Difusión de TruCrypt como buena práctica (correo a todos los recursos de MR) para preservar la confidencialidad de nuestros clientes y comunicaciones</li> <li>b) Aplicación de cambios legislativos en las bases de cotización en la nómina.</li> <li>c) Certificación en ITIL V3 para 7 recursos de MR</li> <li>d) Inventario de fluorescentes de la oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Implantar medidas en MR para incrementar la confidencialidad, ISO 27001</li> <li>b) Los trabajadores que disfrutan de dietas , este concepto pasa a formar parte de su bases de cotización.</li> <li>c) Seguir con la formación incrementando las certificaciones ITIL a mas colaboradores.</li> <li>d) Conseguir presupuesto para cambio de luminarias por otras de bajo consumo.</li> </ul>	
Febrero	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Renovación de los Certificados de ISO 9001 y 14001</li> <li>b) Asistencia al evento anual de la AEPD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El objetivo de MR es continuar con la maduración e integración del Sistema de Gestión. Manteniendo los Certificados ISO.</li> <li>b) MR se mantiene actualizada con sus stakeholders.</li> </ul>	



PÚBLICO  
 Fecha: 21/12/2015  
 Código: MRRSIS054.04

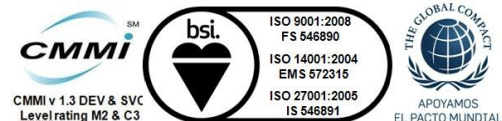


Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicaciones con la Red Española del Pacto Mundial</li> <li>b) Difusión del "Día mundial de la eficiencia energética" entre el personal de MR, con invitación a los ciclos formativos con referencia expresa a los principios 7, 8 y 9 y al empleo del concepto de "Green IT".</li> <li>c) Nuevo contrato con la comunidad de Melilla, para la implantación de la ISO 9001</li> <li>d) Actualización de Licencia del Software PILAR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ampliación de conocimientos sobre la RSE en nuestro modelo de empresa.</li> <li>b) Información a todo el personal, sobre ciclos de formación.</li> <li>c) Desarrollo de negocio con 2 nuevos contratos en Melilla: ISO 9001 en Centro Base y Residencia de Mayores.</li> <li>d) Permitir con esta renovación, el análisis de riesgos de MR con las actualizaciones del catálogo de riesgos de MR.</li> </ul>	
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 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>b) Identificar equipos de MR con Windows XP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Propuestas a todo el personal de alternativas que benefician la comunicación.</li> <li>b) Migrar esos equipos a nuevas versiones que estén con servicio de soporte técnico.</li> </ul>	





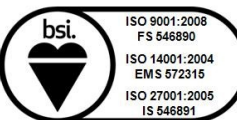
PÚBLICO  
 Fecha: 21/12/2015  
 Código: MRRSIS054.04



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Mayo	a) CURSO DE ACCESIBILIDAD WEB PARA PROGRAMADORES Y DISEÑADORES de 16 horas de duración entre los días 25/05/14 al 28/05/14 b) Auditoria interna y revisión de la Dirección de la ISO 27001 c) Reseteo de contraseñas en los sistemas de información de MR d) Supresión de las reuniones trimestrales de MR e) Contratación de 1 recurso	a) Aumento de la formación para el mejor desarrollo del servicio en el Cliente. b) Preparación de requisitos para la renovación del certificado de ISO 27001. c) Preservar la confidencialidad de la información y cumplimiento de la Norma 27001. d) Modificaciones de los canales de comunicación, pasando a reuniones de los coordinadores con la dirección técnica. e) Reducción del paro	
Junio	a) Valoración y estudio de la certificación EFR b) Renovación de la ISO 27001	b) Mantener el Certificado.	a) Se desecha la puesta en marcha de esta Certificación
Julio	a) Mejora del área de Desarrollo de negocio - Incorporación de un nuevo recurso	a) Reducción del paro	
Agosto			



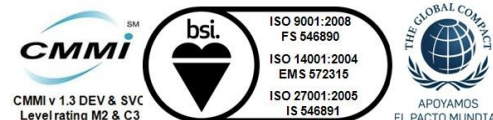
PÚBLICO  
 Fecha: 21/12/2015  
 Código: MRRSIS054.04



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Septiembre	a) Se solicita presupuesto para renovación de equipos portátiles	a) Renovación de equipos de última generación ligeros, eficientes energéticamente y de alta capacidad de almacenamiento que permiten alta conectividad.	
Octubre	a) Curso <i>Desarrollo de aplicaciones web con Laravel</i> por la Escuela Tecnologías de la Información: 38 horas, on-line, 2 empleados, entre el 16/10/2014 y el 12/11/2014, horario de tarde de 20:00 a 22:00 horas y cofinanciado con el crédito de MR en la Fundación Tripartita b) Cambio efectivo de ordenadores portátiles c) Reanudación de seguimiento de proyectos de CMMI d) Asistencia a la conferencia de ISO 27001:2013 y Cyberseguridad. e) MR patrocina la celebración del nacimiento de los hijos de 4 empleados f) Diseño de Nuevo indicador de MR, para contabilizar las ofertas que se materializan en contratos.	a) Formación muy específica para desarrollar en los respectivos puestos de trabajo del Imsero. b) Mejora de equipos portátiles que facilitan el trabajo. c) Registro de proyectos en GLPI para su seguimiento. d) Actualización de conocimientos de nuestros stakeholders. e) Poner de manifiesto que la empresa está abierta al “papá concilia”. f) Permite más información sobre el desarrollo de negocio de MR.	



PÚBLICO  
 Fecha: 21/12/2015  
 Código: MRRSIS054.04



Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Contribución del X aniversario del Pacto Mundial con la campaña envíanos tu selfy poniéndole cara a la RSE.</li> <li>b) Se realizan los reconocimientos médicos de la empresa.</li> <li>c) Difusión entre empleados y Clientes del día de la calidad con el slogan: Pasión por el Cliente.</li> <li>d) Participación de la IX semana de CMMI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Envío del selfy desde MR.</li> <li>b) Gestión de política de empresa para revisar la salud de los trabajadores</li> <li>c) Difundir el valor de nuestro sistema de gestión a los Clientes.</li> <li>d) Mantenimiento de información con los stakeholders.</li> </ul>	
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cursos “Introducción a la administración de POSTGRESQL” y Administración avanzada de POSTGRESQL”: 3 empleados, entre el 22/12/14 y el 30/12/14, 35 horas.</li> <li>b) Crear la infraestructura para la emisión de la factura electrónica.</li> <li>c) Envío del Informe de Progreso al Pacto Mundial.</li> <li>d) Sustitución por despido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Todos finalizaron el curso con un buen aprovechamiento, siendo los resultados del curso muy satisfactorio, según los informes de los asistentes al mismo</li> <li>b) A partir del 1 de enero del 2015 la Administración obliga a todas las empresas a facturar electrónicamente.</li> <li>c) Cumplimiento de los objetivos acordados con el Pacto Mundial, como firmantes</li> <li>d) Reducción del desempleo</li> </ul>	

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

Tipo	Comentarios
Objetivos del SIG	<p>Cubiertos el 50% al 100% de los 8 objetivos que nos marcamos a 19 de mayo de 2014.</p> <p>Trasladamos los objetivos no satisfechos al ejercicio 2015</p>
Objetivos de RSE	<p>Cubiertos el 30% al 100% de los objetivos que han sido el P1-2014_1, P10-2013_1 y P10-2013_2</p> <p>Trasladamos los objetivos no satisfechos al ejercicio 2015</p>

Los desafíos para el ejercicio 2015 son:

- En el plano económico:
  - aumentar nuestra cuota de mercado.
  - Renovar la certificación UNE-ISO/IEC 27001:2013
  - Renovar la certificación CMMI v.1.3 para DEV & SVC ML2
- En el plano social:
  - incrementar las horas de formación
  - mejorar el diálogo con los stakeholders internos y externos,
  - contribuir a la reducción del paro juvenil,
- En el plano ambiental:
  - mantener los aspectos ambientales identificados por MR y mejorar su eficiencia

Las acciones económicas, sociales y ambientales se van a focalizar en reforzar 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”**.

En relación al enfoque estratégico de MR en el corto, medio y largo plazo, insistiremos en lo que representa el mantenimiento del modelo CMMI en la gestión de proyectos de MR:

- 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.
- Recursos Técnicos: 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.

Intangibles que vamos obteniendo por su mantenimiento:

- CMMI es una decisión condicionada por la misión y alineada con la visión
- Compromiso de la dirección (lealtad y responsabilidad) y del personal (lealtad y profesionalidad),
- Recursos certificados en ITIL.

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

Stakeholders	Impacto
Clientes	Agradecen la visibilidad en la monitorización de los proyectos DEV/SVC, el conocimiento de sus evoluciones y la comunicación a lo largo de su ciclo de vida.
Empleados	Su mantenimiento ha pasado a centrarse directamente en la base de la pirámide organizacional, el personal técnico y sus coordinadores.  El gestor documental y de incidencias está optimizado.

## I.1.1 Carta de renovación del compromiso



PÚBLICO  
Fecha: 24/01/2014  
Código: MRRSCA008.01



Carta de renovación del compromiso 2014

MR Informática, S.L. (en adelante MR) es una organización con vocación de **empresa**. MR centra su actividad en la prestación de servicios TI con el objeto de satisfacer las necesidades de nuestros Clientes a fin de **asegurar la continuidad** de la estructura productivo-comercial (empleados y proveedores) al igual que sus necesarias **inversiones**.

**Bajo este prisma de vocación empresarial que no de negocio, nos obligamos a:**

- renovar el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con su Red Española y con los 10 principios relativos a derechos humanos, derechos laborales, aspectos medioambientales y lucha contra la corrupción,
- difundir nuestro compromiso con los 10 principios, la Red Española, el Pacto Mundial y las Naciones Unidas.
- seguir trabajando para que nuestro Sistema Integrado de Gestión integre los 10 principios en todo aquello que hagamos,
- en definitiva a establecer objetivos a medio y largo plazo, metas a corto ambos alineados con nuestra visión y misión.

En el ejercicio 2013 hemos alcanzado el objetivo de extender el sistema de gestión de proyectos y servicios a la ingeniería logística para identificar vías de aplicación de los 10 principios en nuestros Stakeholders (clientes, empleados y proveedores).

Para el ejercicio 2014 nos marcamos el objetivo de extender el sistema de gestión bajo el modelo CMMI a nuestros servicios estándar con el mismo propósito.

La gerencia y la dirección de MR, estamos convencidos de que la Responsabilidad Social de Empresa o Corporativa es un buen camino a seguir y que contribuirá al logro de nuestros objetivos.

Como prueba del compromiso de MR, firmamos esta carta de renovación



José Ramón del Río  
Gerente  
C/ Cea Bermúdez, 14 - 1º - 28003 Madrid  
Tel. 91 534 0076 - Fax 91 536 2017  
www.mrinformatica.es




Pedro Suárez  
Director  
C/ Cea Bermúdez, 14 - 1º - 28003 Madrid  
Tel. 91 534 0076 - Fax 91 536 2017  
www.mrinformatica.es

MR Informática, S.L.  
C/ Cea Bermúdez, 14A 1º / 28003 Madrid  
Teléfono 91 534 01 66 / [www.mrinformatica.es](http://www.mrinformatica.es)

Pág. 1 de 1

## 1.2 PERFIL DE MR INFORMÁTICA

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>ORGANIGRAMA</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL</p> <p>DIRECCIÓN TÉCNICA      Responsable de Calidad, Seguridad y RSE</p> <p>DESARROLLO DE NEGOCIO    ASISTENCIA TÉCNICA y SOPORTE TÉCNICO    SECRETARÍA</p> <p>SOPORTE SIG (QA, MMLAA, SCSL, RSE, PPQA y MA)    COMITÉ DE PROCESOS</p> <p>COORDINADORES / JEFES DE PROYECTO</p> <p>ADMINISTRADORES    ANALISTAS PROGRAMADORES    CONSULTORES</p> <p>Documento interno      Código: MRSOG002.04</p> <p style="text-align: right;">1</p>
1.2.4 Localización de la sede principal de la organización	<p>c/ Cea Bermúdez, 14 A – 1º</p> <p>28003 Madrid (España)</p>
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, <b>exclusivamente en España</b>, sin restricción geográfica alguna.</p> <p>Durante el 2014, se han prestado servicios de consultoría en seguridad de la información y en Sistemas de gestión de la caidad en Melilla, asociados a organismos relacionados con servicios sociales.</p>
1.2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	<p>MR es una empresa con capital 100% privado y español que se dedica a la consultoría en TI desde 1995, bajo la forma jurídica de Sociedad Limitada.</p>

<p>1.2.7 Mercados servidos</p>	<p>El 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: 29 (un 3,57% más que en 2013)</li> <li>• Ventas netas: 2.760.421,84€ (un 1,76% menos que en 2013)</li> <li>• Contratos nuevos: 14 (un 180,00% más que en 2013)</li> <li>• Contratos finalizarán en el ejercicio: 9 (igual que en 2013)</li> <li>• Contratos continuarán en próximos ejercicios: 8 (igual que en 2013)</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 Distinciones recibidas durante el periodo informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se superan las auditorías de seguimiento de la:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ISO 9001: con 1 N/C y 3 Oportunidades de Mejora</li> <li>○ ISO 14001 con 3 Oportunidades de Mejora</li> <li>○ ISO 27001 con 6 oportunidades de Mejora</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 2014</p>
<p>1.3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente</p>	<p>El informe de progreso del ejercicio 2013 fue publicado en diciembre y es el tercer 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 2014</li> </ul>
1.3.6 Cobertura de la memoria	El informe de progreso 2014 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 2014) 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	Para expedientes específicos MR actúa como empresa subcontratada. Esto nos permite mantener contratos laborales (3).
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.

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	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	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	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	4
	1.2	4
Perfil de la organización	2.1	15
	2.2	15
	2.3	15

ID	Descripción	Página
	2.4	15
	2.5	15
	2.6	15
	2.7	16
	2.8	16
	2.9	16
	2.10	16
	3.1	16
	3.2	16
	3.3	17
	3.4	17
	3.5	17
	3.6	17
Parámetros de la memoria	3.7	17
	3.8	17
	3.9	17
	3.10	18
	3.11	18
	3.12	18
Gobierno, compromisos y participación	4.1	21

ID	Descripción	Página
	4.2	21
	4.3	21
	4.4	21
	4.14	21
	4.15	22
Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones		23
Principales indicadores del desempeño		24

#### I.4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### 1.4.1 Gobierno

<p>1.4.1.1 Estructura de gobierno</p>	<p>El organigrama de MR 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>
<p>1.4.1.2 Máximo órgano de gobierno ejecutivo</p>	<p>El máximo órgano de gobierno ejecutivo dentro de MR es la Dirección técnica.</p>
<p>1.4.1.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno</p>	<p>Remitirse a lo indicado en el punto 1.4.1.1</p>
<p>1.4.1.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno</p>	<p>En relación a los accionistas, indicar que están presentes en la gerencia de MR y que disponen de total familiaridad para comunicarse con la Dirección técnica.</p> <p>Los mecanismos de los que disponen los empleados son de 2 tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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.</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>○ las reuniones de monitorización de proyectos de SVC &amp; DEV</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 2013, para MR el 2014 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.

En este año comenzamos a analizar la puesta en marcha para el 2015 del modelo CMMI L3 para proyectos de servicios (SVC)

La caja de herramientas de MR se va enriqueciendo:

- 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	2014	Diferencia	% cambio
P1-S1	Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados	100,00 %	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	0,41	0,25	60,98 %
P1-S5	Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones	64,00 %	94,44 %	26,92 %	69,23 %	42,31 %	61,12 %
P1-S6	Número de horas de formación mes a mes	133,33	92,08	23,33	30,50	7,17	23,51 %
P2-S1	Porcentaje de proveedores receptores de la comunicación sobre el total	58,00 %	19,23 %	60,00 %	31,70 %	-28,30 %	-89,27 %
P2-S3	Número de cuestionarios y/o encuestas enviadas	18,00	5,00	82,14	90,32	8,18	9,06 %
P3-S1	Número de comunicaciones	2,00	4,00	5,00	10,00	5,00	50,00 %
P4-S2	Número comunicaciones recibidas	3,00	6,00	14,00	2,00	-12,00	-600,00 %



ID	Indicador	2011	2012	2013	2014	Diferencia	% cambio
P4-S3	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación	4,00 %	18,52 %	14,29 %	13,00 %	-1,29 %	-9,92 %
P4-S3	Flexibilidad horaria	95,00 %	81,48 %	82,14 %	82,73 %	0,59 %	0,71 %
P4-S3	Jornada reducida	0,00 %	85,19 %	10,71 %	10,34 %	-0,37 %	-3,58 %
P4-S3	Teletrabajo	26,00 %	25,93 %	42,86 %	34,48 %	-8,38 %	-24,30 %
P4-S3	Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso	5,00 %	81,48 %	85,71 %	82,76 %	-2,95 %	-3,56 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de los beneficios sociales	0,00 %	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 %	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 %	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 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Transporte de la empresa	0,00 %	0,00 %	7,14 %	0,00 %	-7,14 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Aparcamiento gratuito	0,00 %	0,00 %	25,00 %	0,00 %	-25,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Seguros médicos	50,00 %	44,44 %	35,71 %	34,48 %	-1,23 %	-3,57 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Plan de jubilación	0,00 %	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 %	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 %	0,00 %

ID	Indicador	2011	2012	2013	2014	Diferencia	% cambio
P6-S5	Grado de implantación	10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos frente a empleados	8,00 %	22,22 %	17,86 %	10,34 %	-7,52 %	-72,73 %
P6-S6	Porcentaje de directivos mujeres	0,00 %	33,33 %	33,33 %	0,00 %	-33,33 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos hombres	100,00 %	66,67 %	66,67 %	10,34 %	-56,33 %	-544,78 %
P6-S6	Porcentaje de mujeres en plantilla	41,00 %	40,74 %	46,43 %	44,83 %	-1,60 %	-3,57 %
P6-S6	Porcentaje de hombres en plantilla	59,00 %	59,26 %	53,57 %	51,72 %	-1,85 %	-3,58 %
P6-S6	Porcentaje de personas mayores de 45 años	41,00 %	37,04 %	46,15 %	32,25 %	-13,90 %	-43,10 %
P6-S6	Porcentaje de personas menores de 30 años	59,00 %	7,41 %	7,69 %	67,75 %	60,06 %	88,65 %
P6-S6	Porcentaje de empleados no nacionales	14,00 %	3,70 %	3,57 %	3,45 %	-0,12 %	-3,48 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato fijo	91,00 %	88,89 %	76,92 %	78,39 %	1,47 %	1,88 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato temporal	9,00 %	11,11 %	23,08 %	21,61 %	-1,47 %	-6,80 %
P7-S1	Número de horas de formación y/o sensibilización empleado/año	10,00	10,00	12,00	13,00	1,00	7,69 %
P8-S1	Consumo de papel (paq 500 hojas)	150,00	518,00	391,00	376,00	-15,00	-3,99 %

ID	Indicador	2011	2012	2013	2014	Diferencia	% cambio
	Residuo de papel para reciclar (KG)	250,00	250,00	300,00	300,00	0,00	0,00 %
P8-S1	Consumo de agua	0,00	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	3.006,00	-399,00	-13,27 %

## 2.2.2 Objetivos

Algunos objetivos del 2013 se mantienen durante el 2014 para promover su total cumplimiento.

ID	GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS	ACCIONES	% LOGRO
P1-2014_1	Clientes	Divulgar los 10 principios del Pacto Mundial	Cuestionarios de Formación	100 %
P1-2014_2	Empleados	Dinamizar los sistemas de comunicación para escuchar con eficacia	Potenciación de capacidades y talento. Formación en PRL	30%
P5-2013_1	Empleados	Mejorar la Política de gestión en el aspecto relacionado con el trabajo infantil	Modificar y actualizar este aspecto en la Política del Manual de Gestión	35 %
P6-2013_2	Empleados	Distintivo "Igualdad en la Empresa"	Definir una política	25%
P7-2014_1	Empleados	Formación a todos los empleados	Formación en el respeto del medio Ambiente	80 %
P9-2014_2	Empleados	Realizar un estudio cuantitativo	Instalación de tubos fluorescentes de bajo consumo	30%
P10-2013_1	Clientes	Responsabilidad social de empresa y código de conducta	Difusión de la política	100%
P10-2013_2	Empleados		Difusión de la política	100%
			Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	90%
P10-2013_3	Proveedores		Difusión de la política	50%

## 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
MRRSIS054.04	18/12/2015	Todas	Ejercicio 2014
MRRSIS054.03	15/12/2014	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 y M <sup>a</sup> Ángeles Gómez	18/12/2015
REVISADO	Pedro Suárez	21/12/2015
APROBADO	Pedro Suárez	21/12/2015