



INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2014



juntos
in
no
va
mos

Informe de progreso 2014

Estimados Srs. del Pacto Mundial,

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

Mediante la presente Divisa iT manifiesto su voluntad de renovar su compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial adherimos en Noviembre de 2011, apoyando y promocionando los 10 principios mundiales relativos a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Lucha Contra la Corrupción.

Las acciones llevadas a cabo por Divisa iT en el año 2014 se detallan en nuestra estrategia, en nuestra política de calidad y en las acciones llevadas a cabo por nuestra empresa.

En este informe se detallan las políticas y acciones llevadas a cabo por Divisa iT en el año 2014 para la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra cultura empresarial y en las acciones y operaciones llevadas a cabo por nuestra empresa.

para cumplir con los Principios del

Durante el ejercicio 2014 hemos continuado trabajando

Pacto Mundial, tanto en la gestión interna de Divisa iT como en las relaciones con nuestros grupos de interés.

A pesar de las dificultades de los últimos años, Divisa iT ha mantenido su compromiso con el mantenimiento del empleo, la comunicación permanente con su equipo de profesionales y la

vida laboral.

conciliación de la vida personal con la

la mejora continua y por el respeto al medioambiente en la empresa, por ello se ha procedido a renovar las certificaciones de nuestro sistema de gestión de la calidad y ambiental, el cual ha sido

La dirección de Divisa iT apuesta por todos los procesos y actividades de certificación de nuestro sistema de gestión de la calidad y ambiental, el cual ha sido

14001, no

auditado por personal de AENOR conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14001, detectando ninguna no conformidad por parte del equipo auditor de AENOR.

progresos en el Pacto

Con la publicación de este informe de progreso queremos hacer públicos los progresos alcanzados en la implantación y mejora sobre los 10 principios establecidos en el Pacto Mundial.

ir a su divulgación entre todos nuestros grupos de interés.

Mundial y contribuir

Atentamente,

Divisa iT

Carlos Muñoz Martín
Director General

Informe de progreso 2014

Información general

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

- ❖ *Dirección:* Parque Tecnológico de Boecillo, Parc. 129
- ❖ *Dirección web:* www.divisait.com
- ❖ *Alto cargo:* Carlos Muñoz Martín, Director General
- ❖ *Fecha de adhesión:* 16/11/2011
- ❖ *Número de empleados:* 40
- ❖ *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:* 1.959.582
- ❖ *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Divisa iT ha presentado diferentes proyectos en su línea de I+D, contra los que ha recibido alguna ayuda financiera para la ejecución de los mismos.
- ❖ *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, El Salvador o Colombia, así como en países de la Unión Europea como Reino Unido o Francia.
- ❖ *Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:* 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 el informe de progreso, 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.
- ❖ *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:*
- ❖ *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2014
- ❖ *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual



Informe de progreso 2014

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, las cuales son reportadas y analizadas por la Dirección de la empresa.

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. La gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa se ha encargado al responsable de Calidad, quien reporta directamente a la Dirección de la evolución y cumplimiento de los mismos dentro de la organización.

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, también existen indicadores en el área de Recursos Humanos. Estos indicadores alcanzan los principios del Pacto Mundial y son revisados periódicamente por la Dirección de Divisa iT, quien estudia su evolución como mínimo una vez al año.

Informe de progreso 2014

Principio 1:

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

La Dirección de Divisa iT defiende el establecimiento de objetivos, en las actividades que desarrolla, más allá de los estrictamente empresariales y profesionales, que tienen como alcance el ecosistema que nos rodea, asumiendo como compromisos paralelos: el 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. Estos compromisos se reflejan en la Política de Calidad y Ambiental que Divisa iT tiene establecida y difundida, la cual está puesta a disposición de todos los grupos de interés.

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.

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.

Referente a nuestros grupos de interés:

- ❖ **RESPECTO A LOS CLIENTES**_ Divisa iT tiene establecido un procedimiento, dentro de su sistema de gestión de calidad y ambiental, en el cual se han definido mecanismos para medir la satisfacción del cliente y recoger sus quejas y/o sugerencias.

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, tomando las medidas oportunas en cada caso.

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

Por otra parte, se realiza la coordinación de actividades en materia de riesgos laborales con aquellos clientes en los que prestamos nuestros servicios en sus instalaciones.

Informe de progreso 2014

- ❖ **RESPECTO A LOS PROVEEDORES**_ Divisa iT trabaja únicamente 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 de Proveedores y Subcontratistas.

También se realizan evaluaciones periódicas de los proveedores, evaluándolos conforme a lo establecido en el procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores, conforme a requisitos de calidad, ambiental y de responsabilidad social; 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.

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.

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

También se ha llevado a cabo la coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos laborales con los proveedores y subcontratistas que prestan sus servicios en las instalaciones de Divisa iT, 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.

- ❖ **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.

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

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 un manual de bienvenida, en el cual se recogen las políticas de actuación de Divisa iT en las actividades que desarrolla, entre las cuales destaca el establecimiento de objetivos más allá de los estrictamente empresariales y profesionales, que tienen como alcance el ecosistema que nos rodea, asumiendo como compromisos paralelos: el 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.

Junto con el manual de bienvenida se les entrega una copia de la Política de Calidad y Ambiente y de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, dándoles información y formación acerca

Informe de progreso 2014

riesgos laborales específicos de su puesto de trabajo y de los generales de la empresa a que pudiera estar expuesto.

Así mismo, el manual de bienvenida recoge información sobre 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. Además en dicho manual se incluye información acerca de la organización interna de la empresa, de nuestro compromiso con el medioambiente, de nuestro compromiso en materia de responsabilidad social corporativa y nuestra adhesión al Pacto Mundial.

También se les da información 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.

Durante el año 2014 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.

En materia de prevención de riesgos laborales, se realizan revisiones periódicas del sistema de prevención de riesgos por parte de nuestro servicio de prevención ajeno. No se han registrado accidentes laborales durante el año 2014.

Principio 2:

“Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

Divisa iT trabaja con proveedores españoles y de países de la Unión Europea que consideramos que cumplen con la reglamentación, por lo que entendemos que no existen factores de riesgo en Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro ni en nuestros socios empresariales.

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.

Se dispone de 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, abriendo la correspondiente acción correctiva, en caso de ser necesario.

Informe de progreso 2014

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 y “bloqueando” al proveedor para no volver a trabajar con él.

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.

Principio 3:

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

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.

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.

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.

Informe de progreso 2014

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

Principio 4:

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

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.

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.

Existen medidas implantadas en cuanto a flexibilidad horaria para el tiempo a dedicar al almuerzo/descanso, lactancia, reducción de jornadas, etc.

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 periódicamente un estudio del absentismo de los trabajadores.

Principio 5:

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

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

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.

Informe de progreso 2014

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.

Principio 6:

“Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.”

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, formación y promoción 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 (de formación, conocimientos, experiencia y habilidades).

Toda la selección de personal y de promoción 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.

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.

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.

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

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

Informe de progreso 2014

Principio 7:

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

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 anualmente revisa y evalúa 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, analizando los resultados obtenidos con la Dirección de la empresa.

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 y la correcta segregación de los mismos (papel, RAEEs, tóner, RSU, ...).

Al objeto de facilitar la segregación de los residuos generados, la empresa ha dispuesto distintos contenedores, debidamente identificados, para depositar el papel a reciclar, el tóner, los RSU, los RAEEs, etc...

El responsable de Calidad es el responsable de que estos residuos sean entregados al gestor autorizado, determinado en cada caso, para la gestión y tratamiento de los mismos.

Se han establecido políticas de ahorro en el consumo de recursos (agua, electricidad, gas, 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.

Informe de progreso 2014

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

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.

Principio 8:

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

Las actividades desempeñadas por Divisa iT no tienen 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, desde el año 2011, que asegura el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, previniendo y gestionando los riesgos ambientales.

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

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 medio 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.

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 es revisada anualmente por la Dirección y puesta a disposición de nuestros grupos de interés, en el tablón de anuncios de la empresa, en la intranet y en nuestra web.

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. Este procedimiento se aplica en la identificación y actualización de los requisitos legales ambientales aplicables a todas las actividades y servicios de Divisa iT.

El Responsable de Calidad es el encargado de determinar y actualizar los requisitos legales en materia ambiental y otros requisitos aplicables a la actividad desarrollada por Divisa iT, manteniendo un

Informe de progreso 2014

actualizado de la legislación ambiental en vigor, el cual revisa periódicamente estudiando la posible repercusión para la empresa ante un cambio de normativa o publicación de nuevas normas, e informando 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.

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

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.

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, siendo el responsable de Calidad la persona encargada de su identificación, así como de realizar periódicamente el seguimiento y medición de los aspectos ambientales significativos identificados, además existen programas ambientales al objeto de controlar y reducir los mismos, tomando medidas correctivas en el caso de que se observe alguna desviación en los mismos.

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 como frecuencia, magnitud, toxicidad, probabilidad, reversibilidad y peligrosidad. Tanto los aspectos identificados

Informe de progreso 2014

como la evaluación de los mismos se revisan periódicamente por la Dirección, estableciendo metas ambientales al objeto de controlar y reducir los más significativos.

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 ambiental, estableciendo metas y programas ambientales para el seguimiento y control de los más significativos.

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

Para el año 2014 nos planteamos los siguientes objetivos:

- ***Reducir el consumo de papel***

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 agua papel, incidiendo en la necesidad de:

- Imprimir únicamente aquello que sea imprescindible y siempre que sea posible a doble cara
- Guardar los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades correos electrónicos, teléfono,...
- Antes de imprimir, comprobar los posibles fallos y mejoras del documento: ajuste de márgenes, división de párrafos eficiente, paginación correcta, reducción del tamaño de las fuentes, etc.
- Ajustar en la medida de lo posible, los textos para que quepan dos páginas de un documento, libro o publicación en una hoja estándar.
- Utilizar medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.

- ***Reducir el consumo de agua de riego***

Al objeto de reducir el consumo de agua de riego, en Divisa iT hay instalado un temporizador, se han ajustado los tiempos de riego al mínimo necesario y está programado el riego en las horas de menor evaporación (primera hora de la mañana y última hora de la tarde).

Informe de progreso 2014

Principio 9:

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

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 un 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.

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, en este sentido se ha instalado un sistema de lamas de protección solar en la fachada del edificio.

Principio 10:

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

Divisa iT contamos con un Manual y una Política de Calidad y Ambiental y transmite a nuestros grupos interés nuestro rechazo a cualquier forma de corrupción.

Informe de progreso 2014

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, tal y como se contempla en la “Misión” y en los “Valores” de la empresa recogidos en nuestro Manual de Calidad y Ambiental.

En nuestra política de calidad y ambiental, la cual es revisada anualmente y está a disposición de 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.

Entre los valores de competitividad en los que se apoya Divisa iT se encuentran el trato ejecutivo dentro de la compañía y la transparencia en la relación con el cliente y demás grupos de interés.

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.

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.

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 ante 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.

Referente a nuestros grupos de interés:

- ❖ **RESPECTO A LOS CLIENTES** – toda actividad es previamente presupuestada y aceptada formalmente por el cliente. 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.

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 preest

Informe de progreso 2014

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.

Las solicitudes de compras 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.

En caso de recibir material en el almacén, si no existe previamente un pedido de compra pendiente de recibir con el proveedor, el material es rechazado al transportista para que lo devuelva a su origen.

- ❖ **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.

En la relación con los empleados, existen normas y valores instaurados en la empresa y conocidos por todos los miembros de manera natural. Dichas normas y valores se recogen en el manual de bienvenida que se entrega a los nuevos trabajadores. 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.

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 misma.