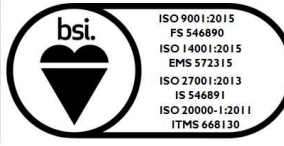


PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

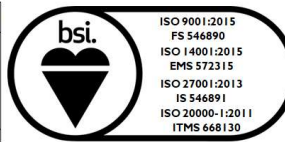
# Informe de Progreso Pacto Mundial 2016

## MR INFORMATICA, S.L.

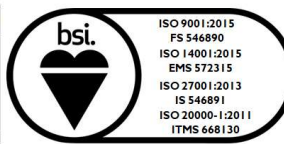


## INDICE

<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 .....	15
1.2	PERFIL DE MR INFORMÁTICA, S.A. ....	16
1.2.1	Nombre de la organización .....	17
1.2.2	Principales marcas, productos y/o servicios .....	17
1.2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures) .....	17
1.2.4	Localización de la sede principal de la organización .....	17
1.2.5	Número y nombre de los países en los que opera la organización .....	17
1.2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica .....	17
1.2.7	Mercados servidos.....	18
1.2.8	Dimensiones de la organización informante.....	18
1.2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización .....	18
1.2.10	Distinciones recibidas durante el periodo informativo.....	18
1.3	PARÁMETROS DEL informe de progreso .....	18
1.3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.....	18
1.3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente .....	19
1.3.3	Ciclo de presentación de memorias.....	19
1.3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido .....	19
1.3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.....	19
1.3.6	Cobertura de la memoria.....	19



1.3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria .....	19
1.3.8	Joint ventures .....	20
1.3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos .....	20
1.3.10	Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.....	20
1.3.11	Periodos anteriores .....	20
1.3.12	Índice del contenido del GRI.....	21
1.4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.....	22
1.4.1	GOBIERNO .....	22
1.4.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	23
<b>2</b>	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>25</b>
2.1	Enfoque de gestión.....	25
2.1.1	Dimensión económica .....	25
2.1.2	Dimensión ambiental .....	25
2.1.3	Dimensión social.....	25
2.2	Objetivos y desempeño .....	27
2.2.1	Indicadores .....	27
2.2.2	Objetivos.....	29
2.3	Política .....	30



# 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.

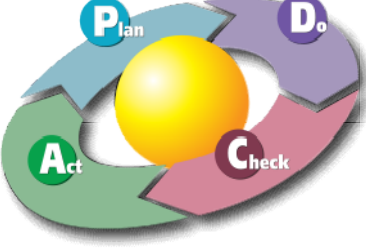
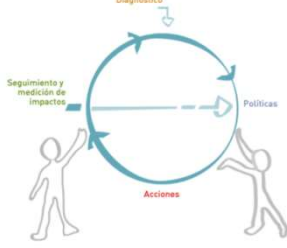
MR mantiene y mejora un SIG (en adelante SIG) basado en estándares internacionalmente reconocidos que son auditados de manera independiente por entidades certificadas que garantizan la imparcialidad en su aplicación, mantenimiento y mejora o maduración.

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

Sistema, modelo o estándar	Obtenido en
UNE-EN ISO 9001	2004
UNE-ISO/IEC 27001	2007
UNE-EN ISO 14001	2011
10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	2011
Capability Maturity Model Integration (CMMI) v1.3 en DEV & SVC con nivel de madurez 2 y capacidad 3 en ambas constelaciones	2012
Mejora en el Capability Maturity Model Integration (CMMI) v1.3 en SVC con nivel de madurez 3 y capacidad 3	2015
ISO/IEC 15504 – ISO/IEC 12207 nivel de madurez 3	2015

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:

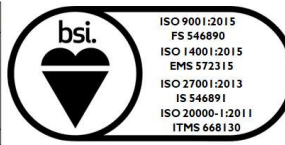
- la tipología de sus Clientes (Administración Pública)
- la profesionalidad de sus recursos humanos y gestores
- la experiencia consolidada de sus proveedores

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"
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 2015-2016, 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

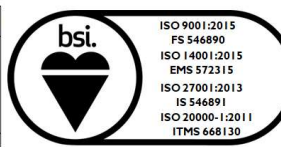


- Renovar los certificados ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 y CMMI DEV & SVC
- Institucionalizar una forma de gestión de proyectos/servicios
- Implantar acciones de mitigación para el plan de riesgos de delitos penales

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

#### Aspectos de Mejora

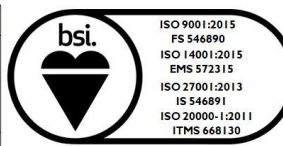
- Revisión de los procesos asociados a la actividad de MR.
- Aumentar la Formación dentro de la plantilla de MR, lo que aumentará más valor para MR.
- Renovar anualmente la concienciación en la empresa de aspectos de calidad, Seguridad, Medio ambiente y Responsabilidad social.



PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

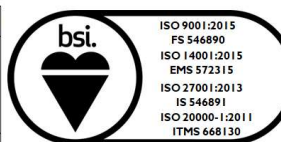
Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comprensión de la organización, su contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>b) Remisión de los cuestionarios de satisfacción a los Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar tras un proceso de análisis, los factores internos y externos que influyen en la actividad de MR, para poder comprender las necesidades de nuestros stakeholders y orientar nuestra actividad a la mejora de sus expectativas de servicio</li> <li>b) Se obtiene un 8,12 de puntuación media de satisfacción por los servicios prestados en 2015. Esto supone superar el umbral marcado en este indicador: 6,75, o las expectativas de nuestros Clientes</li> </ul>	
Febrero	Se modifica el Anexo al contrato de MR, para incluir alusiones a la política de empresa, código de conducta y principios deontológicos. Se incluye también el régimen disciplinario.	Se consigue de este modo el cumplimiento correcto con datos confidenciales y el aviso de las penas disciplinarias en caso de incumplimiento legal.	





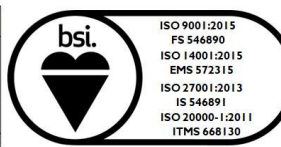
PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se amplía el indicador de Medio ambiente de la recogida de residuos Peligrosos y No peligrosos, incluyendo el coste anual de dichas recogidas.</li> <li>b) Se realiza la verificación trimestral de extintores existentes en MR, incluyéndolo en el documento de Aspectos Ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Esta información amplía la información de costes de mantener la ISO 14001</li> <li>b) MR realiza por contrato, una revisión anual de los extintores y además se verifica desde la oficina, indicador de volumen, anilla y etiqueta legible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incluir en todos los procesos de MR los aspectos ambientales relacionados en cada Área de la empresa.</li> </ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se realiza el análisis de causa raíz de las incidencias/ No conformidades registradas en GLPI, reflejándose en el documento MRSGII022- Análisis de Causa Raíz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Controlar si hay incidencias con una misma causa raíz para adoptar medidas preventivas para evitar las reincidencias de las No conformidades.</li> </ul>	
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se define la Política de Gestión del cambio, necesaria para la nueva versión de ISO 27001</li> <li>b) Se realiza la auditoria de migración de ISO 27001 a la versión 2013</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registrar los cambios que se producen en el sistema, como recursos, documentación, requisitos de servicios, etc. Mayor control sobre los proyectos de MR.</li> <li>b) Requisito exigible por la Certificadora que audita las normas ISO.</li> </ul>	



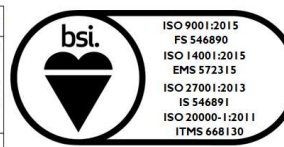
PÚBLICO  
 Fecha: 05/06/2017  
 ID: MRRSIS054.05

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Junio	a) Análisis de riesgos de seguridad de la información b) Formación y certificación a 2 recursos en “Análisis y soporte operativo de ITIL (ITIL OSA) c) Formación a 5 recursos de nueva incorporación en ITIL Foundations V3	a) Permite a la Compañía analizar los riesgos y tomar acciones correctoras para eliminar los riesgos que afectan a los activos de MR. b) Capacitar a 2 recursos para la gestión de proyectos de servicios, aportando valor al Cliente c) Seguir la política interna de que todo el personal debe estar formado en este código de buenas prácticas	



PÚBLICO  
 Fecha: 05/06/2017  
 ID: MRRSIS054.05

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Julio	<p>a) Se está estudiando por parte de la Dirección, la implantación de ISO 20000: “Gestión de servicios” para el primer trimestre del 2017.</p> <p>b) El 1 de julio de 2015, cambió el artículo 31 del Código Penal: la responsabilidad de las personas jurídicas pasa a ser penalmente responsables, por delitos cometidos en su nombre o por cuenta de los mismos.</p> <p>Este cambio legislativo, obliga a MR a realizar un análisis de riesgos empresariales-penales y una revisión del cumplimiento legal relacionado con los datos de carácter personal</p>	<p>a) Esta implantación permitiría a MR controlar y gestionar a un nivel alto la prestación del servicio en clientes, ya que es la base del negocio: Asistencia técnica de arquitecturas abiertas en Clientes.</p> <p>b) Llevar a cabo el análisis de riesgos de delitos, penales, determinar las acciones de mitigación a aplicar, editar una Política y un Manual de delitos Penales. También se lleva a cabo una auditoría de cumplimiento de la LOPD derivando en la notificación de un nuevo fichero de datos</p>	
Agosto	<p>a) La Dirección decide abordar el proyecto de creación del Sistema de Gestión del Servicio bajo la norma ISO 20000</p>	<p>a) Creación de un equipo estable que lleve a cabo la integración de la Norma en nuestro SIG, poniendo el foco en alcanzar la certificación sin sobrecargar de trabajo a los involucrados en el proyecto.</p>	



PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

Mes	Actividades	Logros	A mejorar
Septiembre	a) Se realiza la auditoria bienal de la LOPD en la empresa	a) Asegurar que MR cumple con la adecuación de las medidas de los títulos del Real Decreto 1720/2007 de la Ley orgánica 15/1999	
Octubre	a) Se actualiza el Anexo al contrato de MR, derivado del análisis de riesgos de delitos penales	a) Comunicar a todo el personal la nueva Política y Manual de delitos Penales, así como el Anexo al contrato de trabajo modificado, para que todos tengan percepción y sean conscientes de los riesgos penales derivados del cambio legislativo	
Noviembre	a) Se realiza el estudio de la huella , mediante un cuestionario a toda la empresa, sobre la utilización del coche como medio de trabajo	a) Se incluyen los resultados del estudio en los aspectos ambientales de MR, como mejora para la ISO 14001	
Diciembre	Formación a 2 recursos en Project Management Professional (PMP)	Preparar al personal para la asunción de nuevas responsabilidades derivadas del contexto de MR y de las expectativas de los Clientes	

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

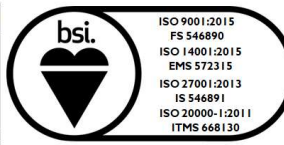
Tipo	Comentarios
Objetivos del SIG	A 02 de febrero de 2016, nos marcamos 5 objetivos de los que se han cubierto 1 satisfactoriamente al 100%. Los 4 restantes están al 50%, esperando que se cumplan a final de año.
Objetivos de RSE	Hemos logrado cubrir el 76,32 % de los objetivos que han sido el P1-3, P2-1, P3-1, P4-1, P7-1 y P8-1  Trasladamos los objetivos no satisfechos al ejercicio 2017

Los desafíos para el ejercicio 2016 han sido:

- En el plano económico:
  - aumentar nuestra cuota de mercado.
  - Renovar la certificación UNE-ISO/IEC 27001
  - Renovar la certificación CMMI v.1.3 para DEV ML2 & SVC ML3
  - Implantar UNE-ISO/IEC 20000
  - Incrementar proyectos de Desarrollo en Clientes
  - Implantar acciones de mitigación para el análisis de riesgos de delitos penales
- 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 ajustando los indicadores.

Las acciones económicas, sociales y ambientales se siguen focalizando en reforzar que MR es una marca seria y responsable:

- con personal muy profesional; “Mejores Recursos en **Informática**”.
- a la que preocupa la satisfacción de sus clientes,
- que evoluciona con sus clientes,
- ágil, dinámica, actual, vigente, innovadora, creativa y socialmente responsable,



- que domina la gestión de proyectos y servicios,
- segura con su información y con la de sus clientes,

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 y la creación y mantenimiento del Sistema de Gestión del Servicio de MR:

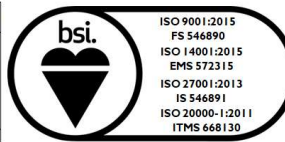
- Recursos Humanos: El factor humano es el que lleva el mayor peso en el mantenimiento y mejora en lo referente al esfuerzo y económicamente.
- Recursos Técnicos: Para cubrir aspectos más relacionados con la gestión de la configuración y del cambio, nos apoyamos en aplicaciones “open source” y en entornos cloud organizacionales que propician la colaboración.

Intangibles que vamos obteniendo por su mantenimiento:

- CMMI es una decisión condicionada para la mejora en la gestión de servicios y desarrollos
- 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.



PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

## 1.1.1 Carta de renovación del compromiso



PÚBLICO  
Fecha: 18/02/2016  
ID: MRSGOC009.01

### Carta de renovación del compromiso 2016

MR Informática, S.L. (en adelante MR) centra su actividad en la prestación de servicios TI y el desarrollo de software con la misión de obtener la satisfacción de nuestros Clientes y de asegurar la sostenibilidad empresarial para cumplir con nuestras responsabilidades en los ámbitos de derechos humanos, laboral, medio ambiente y anticorrupción.

MR adquiere los siguientes compromisos para este ejercicio:

- Renovar el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas con su Red Española y con sus 10 principios.
- Difundir nuestro compromiso con los 10 principios, la Red Española, el Pacto Mundial y las Naciones Unidas con nuestros Stakeholders (empleados, clientes y proveedores).
- Trabajar para integrar los 10 principios en todas nuestras decisiones y en los procesos de nuestro Sistema Integrado de Gestión (en adelante SIG).

En el ejercicio 2016 hemos logrado:

- Extender el modelo de gestión Capability Maturity Model Integration a todos los de servicios y proyectos sw para mejorar la planificación y la distribución del esfuerzo lo que contribuye al cumplimiento de los principios relacionados con los derechos humanos y las normas laborales.
- Realizar un análisis de los riesgos por delitos penales empresariales (cumplimiento del artículo 31 del Código Penal) e implantado medidas de mitigación necesarias en consonancia con los riesgos identificados.
- Analizar el impacto de la huella de carbono de MR en relación con los desplazamientos de nuestro personal en su actividad laboral diaria.

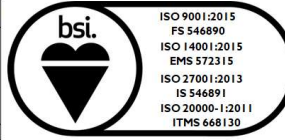
Para el ejercicio 2017 nos marcamos los objetivos de:

- Renovar las certificaciones UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 así como migrarlas a su última versión publicada para continuar madurando nuestro SIG.
- Alcanzar la certificación UNE-ISO IEC 20000 Sistema de Gestión del Servicio en tecnologías de la información para conocernos mejor y mejorar nuestra actividad.
- Sustituir toda la luminaria de la oficina por iluminación LED.
- Incluir en nuestro proceso de selección y evaluación de proveedores criterios relacionados con la RSE basados en los principios con los que nos hemos comprometido.

La alta dirección de MR estamos convencidos de que la RSE contribuye positivamente al logro de nuestros objetivos; como prueba de ello, firmamos la presente carta de renovación

José Ramón del Río  
Administrador solidario

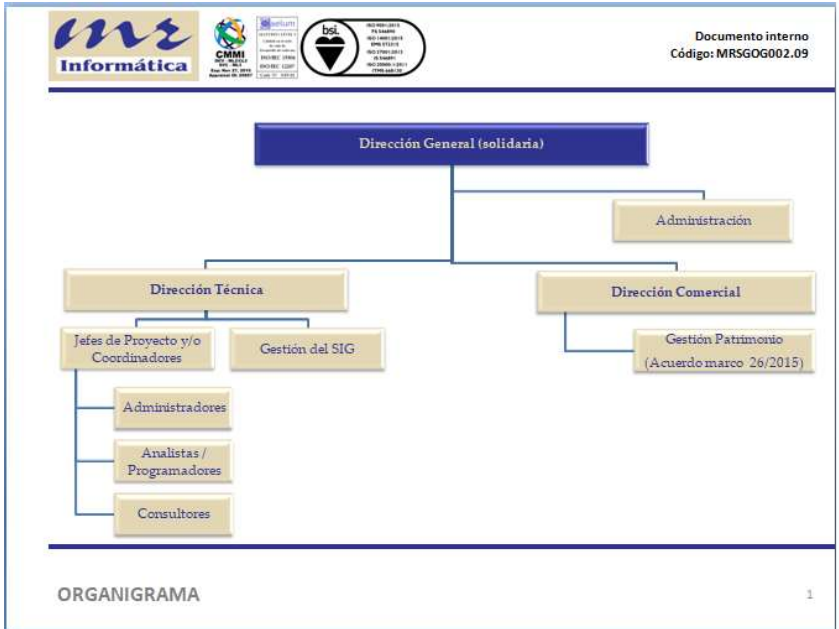




PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

## 1.2 PERFIL DE MR INFORMÁTICA, S.A.



<p>1.2.1 Nombre de la organización</p>	<p>MR Informática, S.L.</p>
<p>1.2.2 Principales marcas, productos y/o servicios</p>	<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>
<p>1.2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)</p>	 <p>Documento interno Código: MRSOG002.09</p> <p>ORGANIGRAMA 1</p>
<p>1.2.4 Localización de la sede principal de la organización</p>	<p>c/ Cea Bermúdez, 14 A – 1º 28003 Madrid (España)</p>
<p>1.2.5 Número y nombre de los países en los que opera la organización</p>	<p>MR se dedica a la consultoría en TI desde 1995, <b>exclusivamente en España</b>, sin restricción geográfica alguna.</p> <p>Durante el 2016, se han prestado servicios de consultoría en seguridad de la información y en Sistemas de gestión de la caiidad en Melilla, consultoría en LOPD, asociados a organismos relacionados con los servicios sociales.</p>
<p>1.2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica</p>	<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><b>1.2.7 Mercados servidos</b></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><b>1.2.8 Dimensiones de la organización informante</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados:44 (un 0,49% menos que en 2015)</li> <li>• Ventas netas: 3.488.425€ (un 11,66 % más que en 2015)</li> <li>• Contratos nuevos: 1 (un 33 % menos que en 2015)</li> <li>• Contratos finalizarán en el ejercicio: 6 (un 50% más que en 2015)</li> <li>• Contratos continuarán en próximos ejercicios: 10 (un 3,33% más que en 2015)</li> </ul>
<p><b>1.2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización</b></p>	<p>La titularidad de MR ha pasado a lo largo del 2016 a ser solidaria, tras la incorporación de un nuevo administrador de la organización</p>
<p><b>1.2.10 Distinciones recibidas durante el periodo informativo</b></p>	<p>Se superan las auditorías de seguimiento de la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001: con 2 Oportunidades de Mejora</li> <li>• ISO 14001: con 3 Oportunidades de Mejora</li> <li>• ISO 27001: con 8 NC y 2 oportunidades de Mejora</li> </ul>

### 1.3 PARÁMETROS DEL INFORME DE PROGRESO

<p><b>1.3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria</b></p>	<p>El presente informe cubre el ejercicio natural 2016</p>
---	--

<p><b>1.3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente</b></p>	<p>El informe de progreso del ejercicio 2015, no pudo ser publicado por MR debido a cambios inexcusables en la planificación del esfuerzo de los recursos a esta tarea asignados. Esto nos posicionó como firmantes en riesgo de expulsión; aspecto corregido por la Dirección para que no vuelva a suceder habida cuenta del interés que la RSE representa para la organización. Tras la publicación de este informe; se habrán publicado en la web de la Red Española del Pacto Mundial.</p>
<p><b>1.3.3 Ciclo de presentación de memorias</b></p>	<p>Anual</p>
<p><b>1.3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ángeles Gómez Martín / Responsable del Sistema de Gestión</li> <li>• Pedro Suárez Álvarez / Director técnico</li> <li>• Miguel Fernández-del Pino Torres / Consultor</li> <li>• <a href="http://www.mrinformatica.es">www.mrinformatica.es</a></li> </ul>
<p><b>1.3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria</b></p>	<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 2016</li> </ul>
<p><b>1.3.6 Cobertura de la memoria</b></p>	<p>El informe de progreso 2016 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por MR.</p>
<p><b>1.3.7 Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria</b></p>	<p>El alcance y la cobertura (todo MR) así como el tiempo (ejercicio 2016) 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.</p>

<p><b>1.3.8 Joint ventures</b></p>	<p>MR, tiene una U.T.E con Connectis, para el proyecto : Centro de Servicio a Usuarios, en el Instituto de Gestión Sanitaria. El porcentaje de participación es: MR con 64% y Connectis con 36 %.</p>
<p><b>1.3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>1.3.10 Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores</b></p>	<p>No es de aplicación este requisito</p>
<p><b>1.3.11 Periodos anteriores</b></p>	<p>No es de aplicación este requisito</p>

### 1.3.12 Índice del contenido del GRI

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	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	17
	2.2	17
	2.3	17
	2.4	17
	2.5	17
	2.6	17
	2.7	18
	2.8	18
	2.9	18
	2.10	18
Parámetros de la memoria	3.1	18

ID	Descripción	Página
	3.2	19
	3.3	19
	3.4	19
	3.5	19
	3.6	19
	3.7	19
	3.8	20
	3.9	20
	3.10	20
	3.11	20
	3.12	21
Gobierno, compromisos y participación	4.1	22
	4.2	23
	4.3	23
	4.4	23
	4.14	23
	4.15	23
Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones		18
Principales indicadores del desempeño		27

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

### 1.4.1 GOBIERNO

<b>Estructura de gobierno</b>	<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 se ejecuta desde la Dirección técnica, compartida y consensuada por la Gerencia.</p>
-------------------------------	--

<p><b>Máximo órgano de gobierno ejecutivo</b></p>	<p>El máximo órgano de gobierno ejecutivo dentro de MR es la Dirección técnica.</p>
<p><b>Número de miembros del máximo órgano de gobierno</b></p>	<p>Remitirse a lo indicado en el punto 1.4.1.1</p>
<p><b>Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno</b></p>	<p>MR no tiene accionistas y se dispone 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 una cuenta de correo anónima que gestiona la Dirección de MR.</p>

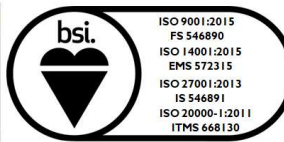
#### 1.4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

- **Cientes:** 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 2015, para MR el 2016 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.

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)

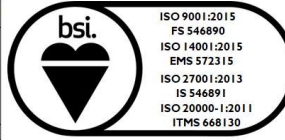
Es por ello por lo que el enfoque ambiental, se ha mantenido como hasta ahora, debido tal y como decíamos por el escaso impacto de nuestra actividad empresarial sobre los aspectos ambientales que se definieron y se gestionan al amparo de la UNE-EN ISO 14001.

#### 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 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



PÚBLICO  
Fecha: 05/06/2017  
ID: MRRSIS054.05

- 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	2015	2016	Diferencia
P1-S1	Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados	100,00 %	100,00 %	0,00 %
P1-S2	PRL / Número de horas de formación mes a mes	0,41	0,33	33,00 %
P1-S5	Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones	69,23 %	92,00 %	42,31 %
P1-S6	Número de horas de formación mes a mes	9,50	12,60	-22,1 %
P2-S1	Porcentaje de proveedores receptores de la comunicación sobre el total	31,70 %	21,00 %	-10,7 %
P2-S3	Número de cuestionarios y/o encuestas enviadas	90,32	97,00	818,00 %
P3-S1	Número de comunicaciones	10,00	18,00	500,00 %
P4-S2	Número comunicaciones recibidas	2,00	12,00	1.000,00 %
P4-S3	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación	17,00 %	15,36 %	-1,64 %
P4-S3	Flexibilidad horaria	81,70 %	82,18 %	0,48 %
P4-S3	Jornada reducida	0,00 %	0,00 %	-10,71 %
P4-S3	Teletrabajo	11,00 %	12,00 %	1,00 %
P4-S3	Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso	83,20%	80,00 %	-3,2
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de los beneficios sociales	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 %

ID	Indicador	2015	2016	Diferencia
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Comedor de empresa	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Tickets restaurante		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 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Aparcamiento gratuito	0,00 %	0,00 %	0,00%
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Seguros médicos	62,10 %	57,14 %	26,39 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Plan de jubilación	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Coche de empresa	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P4-S4	Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de Otros servicios	0,00 %	0,00 %	0,00 %
P6-S5	Grado de implantación	9,00 %	5,00 %	-1,8 %
P6-S6	Porcentaje de directivos frente a empleados	9,52 %	11,36 %	-8,34 %
P6-S6	Porcentaje de directivos mujeres	37,00 %	40,00 %	3,00 %
P6-S6	Porcentaje de directivos hombres	62,02 %	60,00 %	-2,02 %
P6-S6	Porcentaje de mujeres en plantilla	31,15 %	27,27 %	-3,88 %
P6-S6	Porcentaje de hombres en plantilla	73,00 %	72,72 %	-0,28 %
P6-S6	Porcentaje de personas mayores de 45 años	22,81 %	22,72 %	-0,09 %
P6-S6	Porcentaje de personas menores de 30 años	62,35 %	77,27 %	14,92 %
P6-S6	Porcentaje de empleados no nacionales	2,27 %	2,27 %	0,00 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato fijo	37,00 %	38,63 %	1,63 %
P6-S6	Porcentaje de empleados con contrato temporal		61,36 %	61,36 %

ID	Indicador	2015	2016	Diferencia
P7-S1	Número de horas de formación y/o sensibilización empleado/año	16,85	17,00	15,00 %
P8-S1	Consumo de papel (paq 500 hojas)	298,00	170,00	-57,04 %
	Residuo de papel para reciclar (KG)	160,00	40,00	4,00 %
P8-S1	Consumo de agua	0,00	0,00	0,00 %
P8-S1	Consumo de electricidad ( KW/h)	3.289,00	2.562,00	-77,89 %

## 2.2.2 Objetivos

Algunos objetivos del 2016 se mantienen durante el 2017 para promover su total cumplimiento.

ID	GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS	ACCIONES	% LOGRO
P1-2016_1	Clientes	Divulgar los 10 principios del Pacto Mundial	Cuestionarios de Formación	100 %
P1-2016_2	Empleados	Dinamizar los sistemas de comunicación para escuchar con eficacia	Potenciación de capacidades y talento. Formación en PRL	50%
P5-2016_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 %
P6-2016_2	Empleados	Distintivo "Igualdad en la Empresa"	Definir una política	25%
P7-2016_1	Empleados	Formación a todos los empleados	Formación en el respeto del medio Ambiente	100 %
P9-2016_2	Empleados	Realizar un estudio cuantitativo	Instalación de tubos fluorescentes de bajo consumo	50%
P10-2016_1	Clientes	Responsabilidad social de empresa y código de conducta	Difusión de la política	100%
P10-2016_2	Empleados		Difusión de la política	100%

ID	GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS	ACCIONES	% LOGRO
			Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	90%
P10-2016_3	Proveedores		Difusión de la política	100%

## 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, gestión de proyectos, gestión de servicios y delitos penales.

### 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	Responsable. del Sistema Integrado de Gestión	MR Informática

### REGISTRO DE CAMBIOS

CÓDIGO	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	RAZONES DEL CAMBIO
MRRSIS054.05	05/06/2017	Todas	Ejercicio 2016
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	M <sup>a</sup> Ángeles Gómez	05/06/2017
REVISADO	Miguel F. del Pino	05/06/2017
APROBADO	Miguel F. del Pino	05/06/2017