



Nombre del Proyecto

INFORME de PROGRESO 2012

Referencia del Proyecto

CSA-0114

Versión: 2.0

Estado: Aprobado

Fecha: 15/11/2013

Autores

Isabel Martínez y Jesús Sanz

Para

Red Pacto Mundial



Sedes de CSA en España:

**Paseo de la Castellana, 93, Planta 10 - 28046 Madrid
C/ López Bravo, 1 - 09001 Burgos
Plaza Juan de Austria, 5 - 47006 Valladolid**

Ciente: Red Pacto Mundial

Fichero: INFORME DE PROGRESO 2013 V2

Proyecto: Nombre del Proyecto

Documento: INFORME de PROGRESO 2012



Versión: 2.0

Registro de cambios

Versión	Fecha	Revisado	Resumen de los cambios producidos
0.1	27-9-13	Jesús Sanz	Borrador inicial
1.0	21-10-13	Isabel Martínez	Primera versión oficial
2.0	15-11-13	Miguel Ángel Vences	Versión final

Ciente: Red Pacto Mundial

Fichero: INFORME DE PROGRESO 2013 V2

Proyecto: Nombre del Proyecto

Documento: INFORME de PROGRESO 2012



Versión: 2.0

Índice

1.	Objetivo	4
2.	Quiénes somos	5
3.	Los Diez Principios	7
4.	Participantes y metodología	9
5.	Área de Derechos Humanos	10
6.	Área de Normas Laborales	12
7.	Área de Medio Ambiente	16
8.	Área de Lucha contra la corrupción.....	20
9.	Carta de renovación de compromiso.....	21

Ciente: Red Pacto Mundial

Fichero: INFORME DE PROGRESO 2013 V2

Proyecto: Nombre del Proyecto

Documento: INFORME de PROGRESO 2012



Versión: 2.0

1. Objetivo

El objetivo del presente Informe de Progreso 2012 es resumir las acciones desarrolladas por la empresa CSA durante el año 2012, adaptando cada una de ellas a los Diez Principios definidos en el PACTO MUNDIAL basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

CSA como firmante del PACTO MUNDIAL quiere comunicar públicamente a sus Grupos de Interés, mediante la publicación de este Informe de Progreso en la web del Global Compact (www.unglobalcompact.org/admin), los avances realizados en la implantación de los Diez Principios, así como su participación en proyectos de Naciones Unidas, con una clara orientación para alinear su estrategia y operaciones con los Diez Principios universalmente aceptados.

Se consideran Grupos de Interés, principalmente a los Clientes, Empleados y Proveedores, así como aquellos afectados por la actividad de la empresa directa o indirectamente y aquellos cuya actuación repercute en la toma de decisiones.

Cabe destacar que es el primer Informe de Progreso que elabora CSA sobre el compromiso de adhesión al PACTO MUNDIAL y sus Diez Principios, y que ha sido elaborado con recursos propios.

2. Quiénes somos

CSA es la marca comercial de la empresa CENTRO REGIONAL DE SERVICIOS AVANZADOS, S.A., con CIF nº A-09310475 y con domicilio social en la ciudad de Burgos, c/ López Bravo, 1, Polígono Industrial de Villalonquejar, 09001 - Burgos (España).

CSA fue fundada en el año 1996, desarrollando desde entonces, su actividad en la provisión de servicios y soluciones en Sistemas de Información y Comunicaciones.

Actualmente cuenta, con una plantilla formada por cerca de 150 profesionales especializados en las diferentes áreas de actividad:

- Desarrollo e implantación de sistemas de información
- Seguridad
- Outsourcing
- Ingeniería y Consultoría

Nuestra actividad comercial se centra prioritariamente en los siguientes sectores:

- Industria
- Servicios
- Administración Pública
- Banca y Bolsa
- Logística y distribución
- Sanidad y Servicios Sociales

entre los que CSA cuenta con una amplia y diversificada cartera de más de 250 clientes que le ha proporcionado una cifra de ventas, en el último cierre de ejercicio, de más de 18 M€.

CSA posee actualmente delegaciones en Burgos, Madrid y Valladolid y centros de trabajo en Cartagena y Ceuta, estando en la actualidad inmersa en una estrategia de expansión, para conseguir la mayor cercanía a sus clientes.

Las líneas maestras de la propuesta de valor de CSA son:

- Proximidad y empatía con el Cliente y sus problemas
- Calidad de los servicios mediante la utilización de recursos altamente cualificados
- Procesos y procedimientos certificados
- Independencia de fabricantes

El primer punto es con certeza el más importante ya que garantiza la voluntad de servicio presente en las actividades de CSA. Entender el servicio más allá de lo contratado y con todas las peculiaridades inesperadas y no explicitadas es la base de nuestra actividad.

Ciente: Red Pacto Mundial

Fichero: INFORME DE PROGRESO 2013 V2

Proyecto: Nombre del Proyecto

Documento: INFORME de PROGRESO 2012



Versión: 2.0

Para asegurar la calidad de los servicios proporcionados, CSA pone especial énfasis en el capital humano dotándole de todos los medios materiales necesarios y garantizando un alto grado de especialización y certificación, que avale de forma objetiva nuestras propuestas.

Esta calidad de los recursos se complementa con la calidad de los procedimientos y procesos operativos que soportan todas nuestras operaciones. CSA posee la certificación ISO 9001 que garantiza la adecuación de sus procesos a los objetivos definidos de la organización.

Colaboramos con nuestro entorno social más cercano con soluciones específicas encaminadas a la inclusión de colectivos en el mundo de las Nuevas Tecnologías, como con el de las Personas Mayores, para quienes hemos diseñado y creado una plataforma para la asistencia sociosanitaria a domicilio a través de la TV y una Red Social que permite la monitorización e interacción remota desde su entorno cercano, facilitando así la autonomía personal y la prevención de la dependencia.

También dedicamos parte de nuestros recursos, de manera permanente, al I+D+i, para implantar innovaciones que consigan aumentos en la eficiencia de nuestros Clientes.

El correo electrónico de contacto para los temas relacionados con la vinculación de CSA con el PACTO MUNDIAL es: jesus.sanz@csa.es.

3. Los Diez Principios

Los Diez Principios del PACTO MUNDIAL están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en las siguientes cuatro grandes áreas:

- **Derechos Humanos**
 - Incluye los Principios 1 y 2
 - Derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
- **Normas Laborales**
 - Incluye los Principios 3, 4, 5 y 6
 - Están inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales y Derechos Laborales
- **Medio Ambiente**
 - Incluye los Principios 7, 8 y 9
 - Toman como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo
- **Anticorrupción**
 - Incluye el Principio 10, el último en incorporarse
 - Se basa en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

El primer análisis global que se ha tenido en cuenta a la hora de elaborar este Informe de Progreso ha sido delimitar tres factores que podían indicar un posible riesgo inherente en el incumplimiento de alguno de los Diez Principios del PACTO MUNDIAL, por parte de CSA:

- La ubicación de la actividad
 - No se realiza en países en vías de desarrollo, estando sólo centrada en el ámbito territorial circunscrito a España.
- Los proveedores
 - No hay ninguno proveniente de algún país en vías de desarrollo.
- El nivel de impacto medioambiental
 - Debido a la actividad propia de la empresa, es mínimo.

En los siguientes apartados de este Informe de Progreso se realiza el análisis de las actividades desarrolladas por CSA durante el año 2012, en cada una de las áreas antes referidas y en cada uno de los Principios del PACTO MUNDIAL, detallados a continuación:

▪ **Principio 1**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

▪ **Principio 2**

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

▪ **Principio 3**

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

▪ **Principio 4**

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

▪ **Principio 5**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

▪ **Principio 6**

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

▪ **Principio 7**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

▪ **Principio 8**

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

▪ **Principio 9**

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

▪ **Principio 10**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

4. Participantes y metodología

En la redacción y elaboración de este Informe de Progreso han participado las siguientes personas de CSA:

- *Dña. Isabel Martínez - Directora de Control de Gestión*
- *D. Jesús Sanz - Director de Estrategia Asistencial (actuando como Coordinador)*

No obstante, se han creado 4 Grupos de Trabajo, dirigidos por 4 personas que han actuado como Referentes en cada uno de ellos, para desarrollar actividades en cada una de las 4 Áreas que agrupan los Diez Principios:

- ☐ Grupo de Trabajo sobre **Derechos Humanos**
 - *Referente: D. Jesús Sanz - Director de Estrategia Asistencial*
- ☐ Grupo de Trabajo sobre **Normas Laborales**
 - *Referente: Dña. Isabel Martínez - Directora de Control de Gestión*
- ☐ Grupo de Trabajo sobre **Medio Ambiente**
 - *Referente: Dña. Esperanza González - Jefe de Equipo Desarrollo de Negocio de Administración Pública*
- ☐ Grupo de Trabajo sobre **Anticorrupción**
 - *Referente: D. Miguel Ángel Vences - Director General Adjunto*

De la mano de cada Referente, cada Grupo de Trabajo ha mantenido a lo largo del año 2012 y con carácter bimestral, varias reuniones presenciales entre las personas antes indicadas, así como varios colaboradores que han intervenido en el desarrollo de las acciones en cada uno de los Diez Principios del PACTO MUNDIAL, en cada una de las 3 sedes (Madrid, Burgos y Valladolid) y se han complementado con reuniones de trabajo virtuales, mediante Lync Server, que es la plataforma de comunicaciones unificadas que utiliza CSA de forma corporativa.

La metodología seguida en la elaboración del Informe de Progreso en cuanto a cada uno de los Diez Principios, está reflejada en el siguiente gráfico de procesos:



5. Área de Derechos Humanos

▪ Principio 1:



Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional



Se ha realizado un diagnóstico interno en materia de Derechos Humanos y no se ha identificado ningún riesgo.

Los Derechos Humanos fundamentales están garantizados por la legislación nacional dentro del ámbito de influencia de CSA.



Se ha potenciado la información y formación sobre la prevención de riesgos laborales entre los empleados, en reuniones internas.

Se ha incluido una referencia escrita en la plantilla corporativa de presentación de ofertas a Clientes.



Una mayor sensibilización entre los empleados para que se respeten los derechos humanos, tanto en los lugares de trabajo como en su ámbito de influencia más amplio.

Compromiso para realizar acciones internas encaminadas a la revisión y puesta en práctica de nuevas medidas para la conciliación de la vida laboral y la familiar.

▪ Principio 2:



Asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos



CSA no dispone de una clasificación de proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los derechos humanos.



Aunque no se puede considerar una política de compras corporativa, dependiendo del Cliente y de los productos o servicios ofertados, CSA tiene la necesidad de adquirir a sus proveedores productos que cumplan las necesarias garantías sanitarias, exigiendo además que sus procesos de fabricación estén comprometidos con políticas sociales activas.



Participación de representantes de CSA en Mesas redondas, Jornadas y congresos en materia de RSE (Responsabilidad Social Empresarial).

6. Área de Normas Laborales

▪ Principio 3:



Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva



No se han identificado riesgos en el ejercicio de la asociación y afiliación entre los empleados.

Todos los contratos de los empleados están adheridos al Convenio Colectivo vigente en el sector.



No se han llevado a cabo acciones concretas durante el ejercicio 2012.



La existencia de una libertad de afiliación considerada como una oportunidad para proponer un diálogo constructivo en lugar de otro de confrontación.

▪ Principio 4:



Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio



La actividad de CSA no conlleva el desarrollo de trabajos forzosos o realizados bajo coacción a sus empleados.

Las políticas horarias y salariales se encuentran establecidas dentro del marco del Convenio Colectivo del sector, y se aplican en función de cada empleado.

Existe un horario flexible, por lo que los empleados pueden realizar actividades formativas dentro del horario laboral.

Se dispone de un sistema de control horario para la gestión de la jornada laboral y de las posibles horas extras realizadas por cada empleado.



No se han llevado a cabo acciones concretas durante el ejercicio 2012.



El mantenimiento de la actual política de la Dirección de CSA para no realizar la contratación ni subcontratación de ningún trabajador o actividad que implique trabajos forzosos.

Lógicamente, esto implica la no aceptación de contratos de Clientes que impliquen trabajos forzosos en alguna parte de la propuesta a presentar.

▪ **Principio 5:**



Abolir de forma efectiva el trabajo infantil



No existen factores de riesgo sobre este Principio.

La edad del empleado más joven es de 23 años.



No se han llevado a cabo acciones concretas durante el ejercicio 2012.



El mantenimiento del cumplimiento de las condiciones del Convenio Colectivo del sector, que debido a la legislación nacional, garantiza la erradicación del trabajo infantil y evita su explotación.

▪ Principio 6:



Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación



Se ha venido realizando la contratación de jóvenes demandantes de primer empleo, así como la existencia de acuerdos con instituciones educativas para recibir becarios en prácticas.

En cuanto a la contratación de personas con discapacidad, se supera el ratio legal del 2% de la plantilla que exige la legislación española según la Ley 13/1982 de 7 de Abril, LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido).

Para la realización de determinadas actividades complementarias se mantiene una vinculación con ASPANIAS Burgos (Asociación de padres y familiares de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo), que trabaja por la integración social y laboral de las personas con discapacidad intelectual y en riesgo de exclusión.



La divulgación entre empleados y clientes, del proyecto de I+D+i realizado durante todo el año 2012, sobre los ambientes inteligentes para la integración laboral de personas con alguna discapacidad auditiva, motriz o visual, que contó con apoyo del CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial del Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España).



La no discriminación supone simplemente que la selección de los empleados se realiza solamente en función de su capacidad para realizar el trabajo en cuestión.

7. Área de Medio Ambiente

“Ni la sociedad, ni el hombre ni ninguna otra cosa deben sobrepasar, para ser buenos, los límites establecidos por la naturaleza” (Hipócrates).

Y la tecnología no debe ser una excepción. Parte de nuestros recursos de investigación se centran en desarrollar productos que colaboren con la sostenibilidad de nuestro entorno.¹

▪ Principio 7:



Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales



CSA tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001, que le permite sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en sus actividades, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.



CSA es respetuosa con el medio ambiente y tiene establecidos diferentes protocolos especialmente concebidos para minimizar el impacto medioambiental del tratamiento de los materiales con los que trabajan y de los residuos que se generan.

¹ Referencia en la página web corporativa: <http://www.csa.es>

Cliente: Red Pacto Mundial

Fichero: INFORME DE PROGRESO 2013 V2

Proyecto: Nombre del Proyecto

Documento: INFORME de PROGRESO 2012



Versión: 2.0



Sensibilización de que resulta más rentable la adopción de medidas preventivas que garanticen que no se van a causar daños al medioambiente.

CSA se posiciona como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante sus clientes y su entorno.

▪ **Principio 8:**



Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental



Se viene realizando el traslado de la exigencia de alguno de los clientes hacia los proveedores para el cumplimiento de políticas de calidad de productos y compromisos medioambientales.

Como iniciativa de manifiesta responsabilidad ambiental, en el pie de firma de todos los correos de todos los empleados de CSA, aparece el siguiente mensaje:



Antes de imprimir este e-mail piense bien si es necesario hacerlo: El medioambiente es cosa de todos



Desarrollo entre los empleados tanto a nivel individual como colectivo, de políticas activas de ahorro en consumo de energía eléctrica, papel y agua.



Necesidad de seguir trabajando en sistematizar unos indicadores de los resultados de las políticas activas de ahorro en consumos, fomentando cambios de actitud de las personas y en la organización de las operaciones, tras una revisión de los procesos existentes.

▪ **Principio 9:**



Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente



Al ser CSA una empresa tecnológica, ya existe una elevada sensibilización tanto a nivel de los empleados como a nivel corporativo, sobre el fomento del desarrollo y difusión con todo lo relacionado con el uso de infraestructuras tecnológicas denominadas “verdes”.



En todos los proyectos tecnológicos se sugiere el cambio de equipos informáticos por otros de igual capacidad, pero con componentes lo más ecológicos posible y comprometidos con el medio ambiente, en cuanto a su reciclaje se refiere.



No se ha llegado a medir la inversión financiera total sobre el total de ingresos brutos en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Sin embargo, favorecer el desarrollo y la difusión de la tecnología respetuosa con el medio ambiente constituye un reto a largo plazo para CSA.

8. Área de Lucha contra la corrupción

▪ Principio 10:



Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno



Compromiso de competencia leal dentro de los principios básicos de CSA, que deben cumplir y respetar dentro del ejercicio de sus actividades, tanto sus directivos como sus empleados.

Todas las operaciones de CSA que supongan cobros y pagos se recogen fiel, ordenada y puntualmente en su contabilidad.



Todas las actividades de CSA están siempre bajo las normas jurídicas españolas.

Salvo la auditoría externa anual, como garantía y aval de transparencia, no se han tomado medidas concretas, existiendo ya unos códigos éticos de conducta y unas políticas contra la corrupción y soborno.



Se ha confirmado la correcta conducta de los empleados para guardar los comprobantes de todas las operaciones.

En CSA existe una clara voluntad y propósito de cumplir sin falta todas las leyes, prohibiendo estrictamente toda forma de corrupción en la empresa.

Ciente: Red Pacto Mundial

Fichero: INFORME DE PROGRESO 2013 V2

Proyecto: Nombre del Proyecto


Documento: INFORME de PROGRESO 2012



Versión: 2.0

9. Carta de renovación de compromiso

Firmada por el Director General de CSA, como reflejo del compromiso de toda la empresa:



A la atención de los Grupos de Interés de CSA

Burgos, 22 de octubre de 2013

Asunto: Informe de Progreso 2012

Desde que 3 de agosto de 2012, firmé la carta de adhesión al **PACTO MUNDIAL** y por lo tanto a sus **Diez Principios** universalmente aceptados, asumí el compromiso de trabajar para alinear las estrategias y operaciones de CSA en las áreas temáticas de **Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción**.


Durante este tiempo, hemos ido conociendo e interiorizando los valores que representan cada uno de los **Diez Principios**, para poder integrarlos en la gestión, la cultura y el día a día de nuestra actividad empresarial.

Con la elaboración del Informe de Progreso que acompaña a esta carta, de manera voluntaria, queremos hacer público nuestro compromiso en apoyar públicamente el **PACTO MUNDIAL** y sus **Diez Principios**, a través de distintos canales, como comunicados de prensa, discursos, participación en foros, ofertas a Clientes, relaciones con Empleados, peticiones a Proveedores, etc.

Junto con el resto de integrantes de los Grupos de Trabajo creados para la planificación de las actividades, la redacción y la elaboración de este Informe de Progreso, quiero expresar nuestro apoyo a todos y cada uno de los **Diez Principios** y en seguir renovando el compromiso en años venideros, intentando cada año mejorar en nuestra gestión y adaptarla aún más a los valores que el **PACTO MUNDIAL** promulga.

De hecho, para el próximo Informe asumimos el reto de contar con la certificación de la implantación de la ISO 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, como medida de control y transparencia de la información de CSA.

Saludos cordiales,


Carlos Rioja Alcubilla
Director General

C/ López Bravo, 1
Polígono Industrial Villanquejar
09001 Burgos
Tel: (+34) 947 256 250
Fax: (+34) 947 256 583

Paseo de la Castellana, 93. Planta 10ª
28048 Madrid
Tel: (+34) 918 385 354
Fax: (+34) 917 913 493

Plaza Juan de Austria, 5
47006 Valladolid
Tel: (+34) 983 224 934
Fax: (+34) 917 913 493