



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

GDS Cusa



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: GDS Cusa

- *Dirección web:* lacaixa.es
- *Alto cargo:* Director General, Ferran Dedeu
- *Fecha de adhesión:* 28/09/2009
- *Sector:* Servicios profesionales
- *Actividad:* gestión de cobro, preparación de demandas, servicios de "Back-Office"
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Intranet
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 11 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Sergi Bolaños
- *Tipo de informe:* A





WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

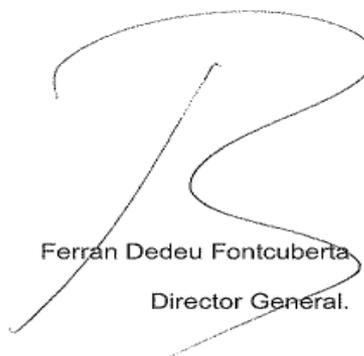
• Carta de Renovación del Compromiso

Distinguido/a señor/a:

Nos complace presentar nuestro primer Informe de Progreso en el marco del seguimiento y cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.

En este sentido, en nuestro primer año de adhesión al Pacto, hemos realizado acciones con el objetivo de implementar un cambio y actualización de conductas a fin y efecto de adecuarnos a los objetivos del Pacto Mundial; consideramos fundamental el cumplimiento de los principios para encaminarnos a un entorno profesional respetuoso con las personas y el medio ambiente, y entendemos que un entorno competitivo no tiene por qué entrar en conflicto con una actitud humana y responsable. Así, nuestros colaboradores, internos y externos, podrán desarrollar sus aptitudes en una compañía con convicciones, sostenible y respetuosa.

En los próximos años iremos ampliando nuestro plan de acción hasta conseguir cubrir todas las áreas requeridas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción, habiéndolo dirigido nuestros esfuerzos iniciales en este primer año en desarrollar las competencias en algunos principios de derechos humanos y medio ambiente.



Ferran Dedeu Fontcuberta
Director General.

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos en materia de Derechos Humanos. ¿Cuáles son? (P1C111)

Respuesta: No

Implantación: La compañía fomenta el desarrollo del capital humano mediante la formación continua, la aplicación de las tecnologías y el desarrollo de procesos, buscando continuamente la eficiencia mediante la colaboración e implicación de nuestra plantilla.

Asimismo, apostamos por la promoción interna, premiando el esfuerzo y compromiso de nuestros empleados.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C211)

Respuesta: No

Implantación: A corto plazo se implantará en la compañía la Intranet, herramienta que nos permitirá difundir a toda la plantilla la política y valores de la empresa.

Asimismo, se implantará la política de Calidad que afectará a todos los agentes implicados en nuestra actividad (clientes, empleados y proveedores); en este sentido, se trabajará con el objetivo de buscar la mejora continua en todos los procesos.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P1C311)

Respuesta: SI

Implantación: Programas de formación a los empleados



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?. Describalos. (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: El control del cumplimiento de la legislación vigente corresponde al departamento de RRHH y al Comité de Empresa.

Indique el porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. (P1C511)

Respuesta: 0 %

Implantación: Actualmente no tenemos un documento por escrito en el que se recojan los principios éticos por los que se rige la entidad

Objetivos: Como objetivo nos comprometemos a redactarlo y hacerlo público a la totalidad de la plantilla.

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes	R.:Personal motivado y experto en el desarrollo de procesos y tecnologías (outsourcing) O.: -	R.:Creación de buzón de quejas/sugerencias (Área de Calidad) O.: -	R.:n/a O.: -	R.:n/a O.: -
Empleados	R.:Formación continua O.: -	R.:Implantación Sistema Gestión de Calidad O.: -	R.:n/a O.: -	R.:RRHH, Comité de Empresa O.: -
Proveedores	R.:Eficiencia en la externalización de procesos O.: -	R.:Implantación Sistema Gestión de Calidad O.: -	R.:n/a O.: -	R.:n/a O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

¿Dispone la entidad de una clasificación de proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los Derechos Humanos? Especificar el riesgo e indicar si se favorece a aquellos que tienen certificaciones. (P2C111)

Respuesta: No

Implantación: El riesgo lo consideramos prácticamente inexistente al contratarse empresas y profesionales de reconocido prestigio, los cuales también colaboran o han colaborado previamente con otras empresas del Grupo.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política formal de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: Al no haber riesgo no parece necesario disponer de una política en este sentido.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P2C311)

Respuesta: No

Implantación: Al considerar que no hay riesgo en este sentido, debido a la reputación de los proveedores, no hemos dispuesto ninguna acción concreta; no obstante, valoraremos la posibilidad de realizar visitas a los proveedores para comprobar cómo son sus instalaciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C4I1)

Respuesta: 40 %

Implantación: Certificaciones Normas ISO

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Empresas de consultoría, gestorías, abogados, etc O.: -	R.:Empresas de consultoría, gestorías, abogados, etc O.: -	R.:Empresas de consultoría, gestorías, abogados, etc O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. (P3C111)

Respuesta: No

Implantación: Se posibilita la participación de los empleados mediante diferentes canales de comunicación; en este sentido, implantaremos en nuestra Intranet la posibilidad de crear foros de discusión sobre determinados temas y adjuntaremos la información necesaria para que toda la plantilla tenga un acceso más fácil y rápido.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

Respuesta: SI

Implantación: El convenio colectivo recoge los temas más importantes en materia de negociación colectiva.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P3C311)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de ninguna acción concreta en este sentido; velamos por el cumplimiento de la legislación vigente, no interfiriendo en ningún caso en la libertad de afiliación por parte de nuestra plantilla.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalos. (P3C411)

Respuesta: SI

Implantación: Cualquier inquietud de un empleado es escuchada y evaluada. Asimismo, las sugerencias y críticas también son evaluadas con el objetivo de aplicar la política de mejora continua en nuestra organización.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Cumplimiento de la normativa legal y control y seguimiento mediante RRHH y Comité de Empresa O.: -	R.:RRHH y Comité de Empresa O.: -	R.:RRHH/Comité de Empresa O.: -	R.:RRHH, Comité de Empresa, Intranet O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C111)

Respuesta: No

Implantación: En ningún caso se realiza ningún tipo de coacción al personal.

¿Ofrece la entidad a sus empleados facilidades para conciliar la vida profesional y familiar, ejemplo, considerar un horario flexible de trabajo o permitir el teletrabajo? Descríbalas.(P4C211)

Respuesta: SI

Implantación: Con la finalidad de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar se permite a los empleados una flexibilidad horaria diaria.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores? (P4C311)

Respuesta: SI

Implantación: Se cumple con lo estipulado en el convenio colectivo de referencia, el cual marca las horas de trabajo y los salarios mínimos por categorías profesionales.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C411)

Respuesta: No

Implantación: No tenemos ninguna acción en este sentido porque apoyamos la eliminación del trabajo forzoso o



realizado bajo coacción en las empresas; al contrario, fomentamos la conciliación laboral mediante horario flexible para que cada empleado pueda ajustarlo a sus necesidades personales.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en lo relativo a horarios, horas extra, medidas de conciliación de la vida familiar y profesional, etc.? Describalos. (P4C511)

Respuesta: SI

Implantación: Tanto el departamento de RRHH como el Comité de Empresa tutelan el cumplimiento de las normas laborales y las políticas relativas a horarios, horas extraordinarias y medidas de conciliación de vida laboral y familiar.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Horario flexible, Cumplimiento Normativa y sensibilidad a la eliminación del trabajo forzoso O.: -	R.:Convenio Colectivo O.: -	R.:Conciliación Laboral O.: -	R.:RRHH, Comité de Empresa O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: El ordenamiento jurídico español contempla la prohibición de contratar menores de edad.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: No es necesario al ser un tema prohibido por la Ley; asimismo, nuestra consciencia social al respecto hace tan evidente este principio que ni siquiera nos planteamos una política en este sentido.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C311)

Respuesta: No

Implantación: Al estar prohibido por Ley y, además, estar completamente en contra de la contratación de menores en el trabajo, no disponemos de ninguna acción concreta por no ser necesaria.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:n/a O.: -	R.:Cumplimiento Legislación vigente O.: -	R.:Legislación vigente O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos identificados directa o indirectamente para cada grupo de interés de su entidad en relación a este principio. ¿Cuáles son? (P6C111)

Respuesta: No

Implantación: La plantilla está formada por un porcentaje elevado de mujeres que tienen salarios adecuados a sus perfiles profesionales, igual que sus compañeros de sexo masculino.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

Respuesta: No

Implantación: Aunque no disponemos de ninguna política por escrito en este sentido, cumplimos con la legislación vigente y, en concreto, con la Ley de Integración Social de Minusválidos.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: Con el objetivo de cumplir lo estipulado en la Ley de Integración Social de Minusválidos, hemos solicitado la incorporación de personas con discapacidad, habiéndolo sido concedida la medida alternativa de excepcionalidad; en consecuencia, GDS Cusa realiza donaciones a una Fundación estatal.



¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C41)

Respuesta: SI

Implantación: La empresa premia las competencias, esfuerzo, dedicación e implicación de las personas independientemente de su sexo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿La entidad publica la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad? (P6C51)

Respuesta: SI

Implantación: El directorio de empleados es público y accesible para toda la plantilla.

Objetivos: Durante el 2010 se incorporará a la Intranet de la compañía.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Salario en función de perfil y competencias sin discriminación de ningún tipo O.: -	R.:Cumplimiento Legislación O.: -	R.:Igualdad de oportunidades, Ley Integración Social de Minusválidos O.: -	
Varios grupos de interés				R.:Directorio empleados O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestras oficinas están ubicadas en un edificio de nueva generación, incluido dentro de la red urbana de distribución de calor y frío que permite ventajas en materia de medio ambiente, gasto energético y económico, así como más seguridad (reducción de emisión de gases, reducción de ruidos y vibraciones, ausencia de gases inflamables, etc).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

Respuesta: 0

Implantación: Desde el Área de Calidad de reciente creación iremos sensibilizando a los empleados en temas que afecten el medio ambiente como consumo de papel o reciclaje.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:EDIFICIO DE RED URBANA DE DISTRIBUCION DE CALOR Y FRIO O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

Respuesta: No

Implantación: Por el sector de nuestra actividad, no tenemos riesgo en materia de medio ambiente.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

Respuesta: No

Implantación: Implantaremos el próximo año una política en este sentido (reciclaje de papel, residuos, etc.)



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C311)

Respuesta: SI

Implantación: El papel se solicita reciclado para su uso y se envía para su reciclaje a una empresa especializada, así como los tóners de las impresoras.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.



Electricidad: 3000

Agua: 0

Papel: 55

Implantación:

El consumo de electricidad corresponde al gasto en kw por empleado al año.

El consumo de papel corresponde a los kilos de papel por empleado al año.

El consumo de agua no ha sido posible cuantificarlo.

Empleados actuales: 120.

Objetivos: Reducir, de forma sensible, el consumo de papel.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: SIN RIESGOS O.: -	R.: Uso de material reciclado O.: -	R.: Sensibilización uso de papel O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

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



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

Respuesta: No

Implantación: En nuestro edificio se han instalado medidores de energía que reducen el consumo en función de la luz natural que recibe del exterior.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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. (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Por la actividad de nuestra compañía (Back office de servicios financieros) no realizamos actividades susceptibles de considerarse peligrosas para el medio ambiente, por lo que no es necesario una partida presupuestaria destinada a este objetivo.

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:EDIFICIO DE OFICINAS DE NUEVA GENERACION O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

¿Realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su entidad y en su sector de actividad? (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Mediante las auditorías de Calidad y de riesgo operacional se detectan situaciones susceptibles de ser consideradas peligrosas en este sentido (accesos a información restringida, cuentas contables, etc)



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: En todos los contratos se advierte que el uso de la información es confidencial y no debe difundirse; únicamente se permite el acceso a determinados datos para su uso estrictamente profesional.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Se realizan auditorías de los accesos a información de los empleados de la entidad, se envía un informe semanal al cliente justificando determinadas consultas y se bloquea esta información a nuestros proveedores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por cada grupo de interés que los conocen. (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se informa y advierte al 100% de nuestros grupos de interés de la necesidad de mantener una conducta profesional y adecuada a la Ley.

¿Dispone la entidad de un sistema de gestión económico financiero bien estructurado que se rige por algún principio o compromiso de transparencia y buen gobierno (de acuerdo a la legalidad vigente en el ámbito geográfico donde opera)? Indicar principios o compromisos adquiridos. (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: El departamento de Finanzas gestiona todo el flujo de capital, teniendo sus propios puntos de control y seguridad establecidos a nivel interno.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:Reporting de auditoría interna O.: -	R.:Contrato O.: -	R.:Reporting de auditoría interna O.: -	
Empleados	R.:Auditoría interna O.: -	R.:Contrato y Legislación vigente O.: -	R.:Auditoría interna O.: -	
Proveedores	R.:Acesos restringidos O.: -	R.:Contrato y Legislación vigente O.: -	R.:Acesos restringidos O.: -	
Varios grupos de interés				R.:Departamento de Finanzas O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo