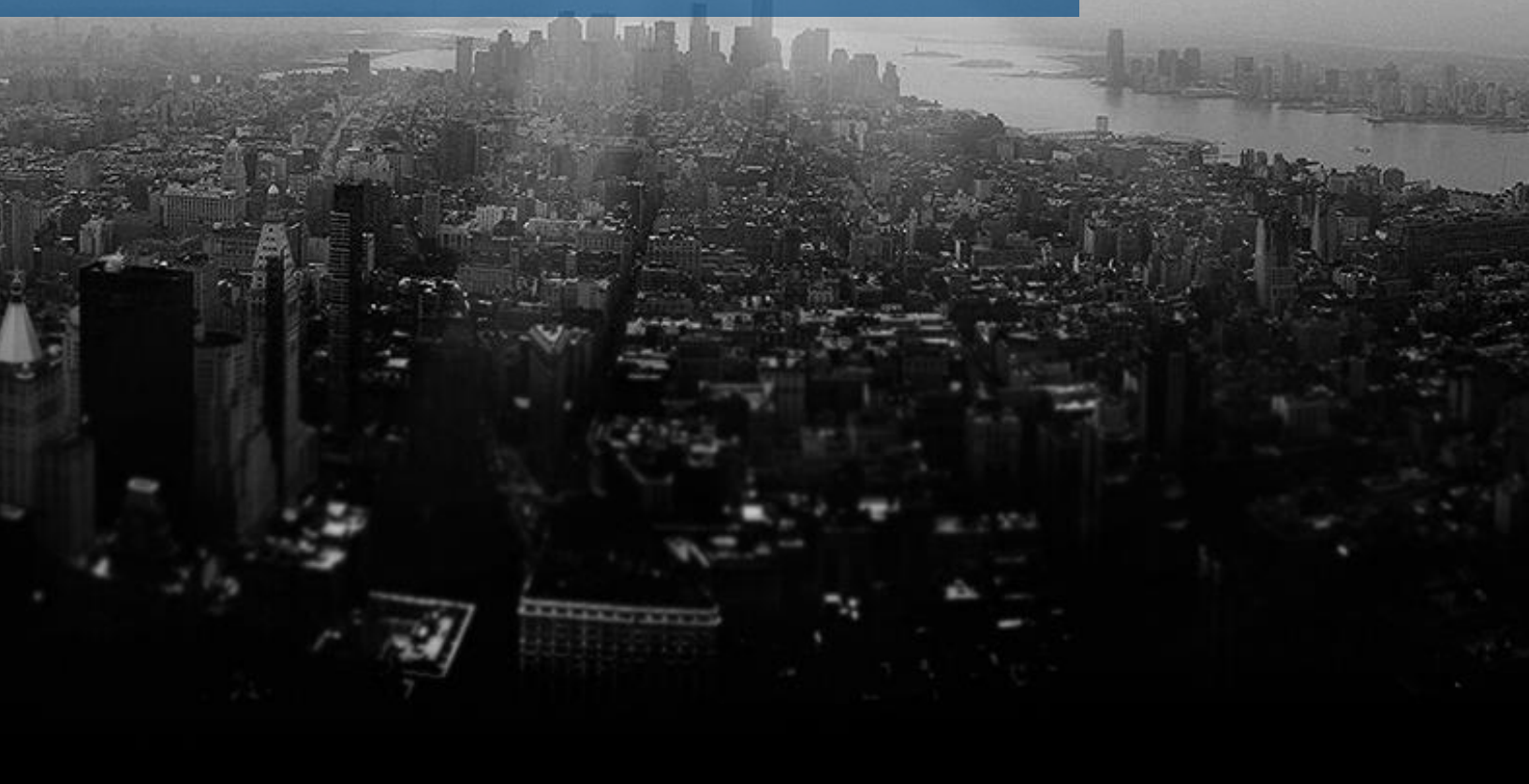




Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Asenta Consulting, S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2013



Asenta Consulting, S.L.  
C/ Ibáñez de Bilbao, 28 - 6ºC  
Vizcaya

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores





# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

02 de Diciembre de 2014

### **RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA RED DEL PACTO MUNDIAL**

Ha sido una grata experiencia para ASENTA renovar por segundo año consecutivo nuestro compromiso con la Red Española de Pacto Mundial, presentando el tercer Informe de Progreso.

Durante la elaboración del Informe de Progreso hemos realizado diagnósticos, analizado políticas y acciones ya existentes y planteado nuevos objetivos que faciliten el avance de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

El próximo año 2015 nos comprometemos a seguir cumpliendo con los Diez Principios del Pacto Mundial, así como apoyarlos, promocionarlos e integrarlos en nuestra empresa y en nuestras actividades diarias.

En ASENTA, que aspira a ser una excelente Consultoría de Dirección, estamos comprometidos con nuestros valores y con nuestros clientes y, mediante esta declaración ponemos de manifiesto nuestra intención de seguir comprometiéndonos con la responsabilidad social y la sostenibilidad, de tal forma que todas las actividades desarrolladas por la empresa se ajusten a las directrices establecidas por los Principios de Pacto Mundial



Luis Mauleón  
Director General





# PERFIL DE LA ENTIDAD



# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Asenta Consulting, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Ibáñez de Bilbao, 28 - 6ºC

Localidad

Bilbao

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

[www.asenta.es](http://www.asenta.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Luis Mauleón

Persona de contacto

Rosa Ana Rodríguez; Sofía Goytia

Número de empleados directos

26

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría

Ventas / Ingresos

4118

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:  
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se han seleccionado aquellas entidades y/o individuos a los que afecta la actividad de la organización, o cuya actividad puede afectar a los objetivos o estrategias de la misma.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Brasil, Dinamarca, Finlandia, Luxemburgo, Noruega, Alemania, Polonia, Francia

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

ASENTA está presente fundamentalmente en España, aunque acompaña a sus clientes en su expansión internacional. El alcance del presente informe corresponde a las actividades realizadas por ASENTA y es para toda la organización.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La organización ha establecido la materialidad de los asuntos más significativos mediante un análisis de los impactos que la organización ejerce sobre los Grupos de Interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de progreso se difundirá a través de la de la Red Española de Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

ASENTA renovó por tercera vez consecutiva en 2011 la Certificación Q\*For, que reconoce la satisfacción de los clientes con la calidad del servicio recibido. La validez de la presente certificación tiene una duración de tres años.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de

decisión

ASENTA tiene el compromiso de integrar las expectativas de todos sus grupos de interés en el desarrollo de su actividad, para lo cual existen diversos canales de comunicación que unen a la organización con cada uno de estos grupos. Las expectativas de los clientes se identifican a partir de las evaluaciones del logro de objetivos y de la calidad del servicio recibido que se realiza a la finalización de cada proyecto, junto con las reuniones periódicas de seguimiento que se mantienen con los clientes. Las expectativas de los grupos de interés se incorporan en el proceso de Reflexión Estratégica anual, que se realiza con la participación de todos los empleados. Y, finalmente, con los proveedores se mantiene una comunicación fluida y directa, basada en la confianza.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La figura jurídica de ASENTA es la de sociedad limitada, con la sede social en Bilbao.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Sí. La organización dispone de indicadores y herramientas específicas para medir el progreso de implantación de los aspectos más relevantes de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La Junta Directiva la conforman seis socios directores, uno de los cuales ostenta el cargo de Director General, quien a su vez se encarga de la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa.

Organigrama

No

[Descargar elemento adjunto](#)

## MÁS INFORMACIÓN

### OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Dirección Web

[www.asenta.es](http://www.asenta.es)

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS





**DERECHOS HUMANOS**



6

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**NORMAS LABORALES**



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



4

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

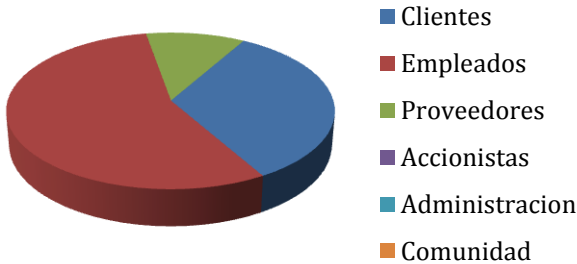
**ANTICORRUPCIÓN**



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**Políticas aplicadas  
por grupos de interés**



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 3  
Empleados: 5  
Proveedores: 1  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



10



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Blanqueo o lavado de dinero

La organización trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

---

### Política de Integridad y Transparencia

Los riesgos identificados son: el uso indebido de los recursos financieros de la compañía, incumplimiento de las obligaciones fiscales o requisitos legales en las relaciones con clientes y proveedores.

Las acciones implantadas son las siguientes: 1.

Apoderamiento mancomunado para la utilización de los recursos financieros. 2. Asignación diferenciada de responsabilidades para los procesos de compra y de pago. 3. Supervisión de la utilización de los recursos financieros y cumplimiento de las obligaciones contables y fiscales por parte de una empresa especializada externa. 4. Supervisión por una empresa externa de los procedimientos de solicitud de subvenciones por parte de los clientes. 5. No aceptación de regalos por parte de proveedores. 6. Implantación de un RP para la supervisión de los procesos de facturación y cobro. 7. Se ha definido un código deontológico que incorpora los valores éticos que tienen que estar presentes en la prestación de nuestros servicios y en la relación con la empresa cliente.

---

## Satisfacción del cliente

ASENTA intenta garantizar la satisfacción de sus clientes, para lo cual establece una serie de acciones dirigidas a dos de sus grupos de interés: Clientes y Empleados. De los resultados obtenidos se establecen indicadores de seguimiento y se toman acciones de mejora.

---

### Políticas Internas de Gestión

La comunicación e información transparente y fluida son fundamentales en la relación de ASENTA con sus profesionales. Por este motivo, se fomenta la comunicación bidireccional con un doble objetivo: informar a los trabajadores para que su comportamiento esté alineado con las directrices que marca la compañía, y asegurar que las expectativas y opiniones de los empleados llegan a la dirección para

ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones. ASENTA tiene definida la Misión, Visión y Valores a través de los cuáles lograr el buen funcionamiento de la entidad. La Misión Visión y Valores están publicados en nuestra página Web y disponible para todos los grupos de interés. ASENTA ha definido un código deontológico donde se describen las normas y prácticas de comportamiento en la empresa y ha definido su política en Prevención de Riesgos y lleva a cabo actividades de coordinación con los clientes. Centrándose en el cliente interno (empleados) se ha definido una política de RRHH en la que se incluye un Plan de Acogida para las nuevas incorporaciones, dentro del cual se tratan diferentes aspectos cuyo conocimiento es necesario para el desempeño de la actividad. Entre la documentación que se entrega está el Manual de Acogida y la formación básica en PRL. Existe también una política de formación según la cual se forma a los empleados en las materias específicas que van a centrar su ámbito de actuación.

### Encuestas de Satisfacción

Se realizan encuestas de satisfacción a los Clientes Externos e Internos para obtener información que nos permita mejorar constantemente.

CLIENTE EXTERNO: Las acciones internas realizadas son las siguientes: a la finalización de cada proyecto se realizan dos evaluaciones para analizar el grado de logro de objetivos y la calidad del servicio recibido. La información que se extrae se analiza (seguimiento de indicadores) y se llevan a cabo las acciones necesarias. Externamente, se renueva cada tres años el Certificado Q\*For que mide la satisfacción de los clientes con el servicio recibido. Este documento tiene una validez de tres años, se renovó en el año 2011 y actualmente estamos de nuevo en trámites de renovación. CLIENTE INTERNO. Los empleados de Asenta realizan: Una encuesta bianual en la que se valoran diversos aspectos de la gestión interna, tales como el grado de satisfacción con la formación recibida y el desarrollo de la carrera profesional, entre otros. Se analizan los resultados y, en caso de ser necesario, se toman las acciones oportunas. Una encuesta anual en la que se valoran aspectos relacionados con la satisfacción del cliente interno, tales como el servicio recibido, comunicación interna y seguridad y salud en el puesto de trabajo. Una Encuesta Anual de Evaluación de Funcionamiento Interno, donde a cada persona se le evalúa en base a los valores de la empresa.

## Nivel de satisfacción del cliente

ASENTA ha establecido indicadores de satisfacción que se actualizan mensualmente, se presentan en las Reuniones mensuales de Gestión a todos los trabajadores y que permiten llevar a cabo acciones de mejora. Estos indicadores son: Índice de Logro de Objetivos e Índice de Satisfacción del Servicio. Además, hay establecidos indicadores de encuestas internas que se presentan anualmente y están disponibles en el panel de indicadores.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

ASENTA ha implantado la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal LOPD 15/99.

---

### Normativa Vigente

En marzo de 2011 ASENTA implanta la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal LOPD 15/99. La información es un activo fundamental de ASENTA y,

por tratarse de un recurso corporativo, debe promoverse y facilitarse su uso por quienes la precisen para el desarrollo de sus funciones. Su uso no autorizado o pérdida puede perjudicar las actividades o incluso la imagen de la empresa. Por ello, se toman medidas, que además de satisfacer las disposiciones legales, protejan la información frente a accidentes o actuaciones erróneas. En respuesta a estas circunstancias, se establece un Documento de seguridad que tiene como objetivos fundamentales: o Cumplir con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD o Servir de base para disponer de unos criterios homogéneos que permitan un tratamiento adecuado de los activos de información manejados en ASENTA facilitando así el trabajo y asegurando la confidencialidad requerida. Así en cumplimiento con el Artículo 88 del Real Decreto 1720/2007 de fecha 21 de diciembre, se procede a redactar el Documento de Seguridad, relativo a los ficheros automatizados y no automatizados existentes en la organización. En concreto, los ficheros sujetos a las medidas de seguridad son los siguientes: Clientes, Personas y RRHH.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

La entidad deberá tener como objetivo mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

---

### Política de Calidad y Medioambiente

Se han implantado programas medioambientales consistentes en sistemáticas de recogida selectiva de residuos no peligrosos que se generan: papel, cartón, plásticos y envases, material orgánico, pilas y tóner de impresoras. Además, ASENTA dispone de un sistema de puntos de pedido de material de oficina que tiene como finalidad garantizar un uso razonable de los recursos. Eliminación de las barreras arquitectónicas para mejorar la luminosidad de las oficinas y reducir así el consumo de energía eléctrica. La organización promueve la instalación de equipos de bajo consumo energético, así como la inversión en nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Se realiza la sustitución de equipos obsoletos en los cuales se incrementan los consumos y se favorecen los sistemas alternativos para reducir, en la medida de lo posible, el número de viajes de los profesionales (audioconferencias y videoconferencia). Se da seguimiento a la reducción de Nº de copias en papel y se promueve la utilización de papel reciclado.

---

## Igualdad de género

La organización garantiza la no discriminación entre los miembros de su equipo.

---

### Política de RRHH

La política de selección de personal de ASENTA garantiza la no discriminación a la hora de contratar a los miembros de su equipo. El proceso de selección se realiza en función de la capacidad y la formación necesaria para la realización del trabajo en cuestión, no existiendo distinción, exclusión ni preferencias basadas en otras cuestiones. Desarrolla sus propios procesos de selección respetando los principios de objetividad y no discriminación. ASENTA fomenta la estabilidad de su plantilla, recurriendo a subcontratar

servicios en momentos muy determinados y para actividades muy concretas.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

ASENTA tiene suscrito un convenio de Prevención de Riesgos Laborales que abarca las áreas técnicas de Seguridad e Higiene Industrial, Ergonomía y Salud.

---

### Indicadores laborales

Anualmente se realiza el Plan de actuación y se elabora un informe de programación, control y seguimiento de acciones correctoras. También se realiza seguimiento del grado de accidentalidad.

### PRL

En ASENTA se promueve la formación en Prevención de Riesgos Laborales desde la incorporación de las personas a la empresa. También dispone de un Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales con el objetivo de asegurar que los servicios realizados por entidades o personal externo contratado o subcontratado se ejecutan bajo las medidas de seguridad establecidas por el REAL DECRETO 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

ASENTA tiene suscrito un convenio de Prevención de Riesgos Laborales que abarca las áreas técnicas de Seguridad e Higiene Industrial, Ergonomía y Salud. La información en materia de PRL se comunica a los empleados desde el mismo momento de su incorporación a la plantilla. Junto con el Manual de Acogida que se entrega a los trabajadores se realiza una formación básica en Prevención de Riesgos Laborales y se hace entrega de la siguiente documentación: 1. Carta de información del Servicio de Prevención ajeno contratado y de la persona responsable de la coordinación interna 2. Ficha de información de los riesgos del puesto de trabajo 3. Díptico de información específica de Pantallas de Visualización de Datos 4. Plan general de prevención



Cada vez que se produce un cambio o se añade algún aspecto, se comunica a los trabajadores dejando constancia mediante su firma.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Un aspecto relevante en la organización es el desarrollo de la carrera profesional, para lo cual se establecen planes de formación (interna y/o externa) y se realizan evaluaciones del desempeño.

---

### Plan de Formación y Desarrollo

En ASENTA el proceso de selección de nuevos empleados es muy exigente, ya que el objetivo es disponer de los mejores profesionales, a los cuales se ofrece un horizonte laboral a largo plazo. Además, un aspecto muy relevante es el desarrollo de la carrera profesional, para lo cual se establecen planes de formación tanto interna como externa. Cuando se incorpora un nuevo empleado a la plantilla de ASENTA se elabora un programa de formación inicial tutorizado específico para cada persona con el objetivo de servir de guía en su proceso de incorporación para desarrollar las capacidades requeridas. Se dispone de una Matriz de Competencias Técnicas utilizada para la evaluación y desarrollo de los empleados, que anualmente se revisa y actualiza. Mensualmente se realizan reuniones de Know-How a las cuales asisten todos los empleados y cuyo planteamiento es “Enseñar y Aprender”. Anualmente se realiza una evaluación 360° y se establece un plan de mejora individual, del cual se realiza seguimiento. También hay que tener en cuenta la formación externa a la cual asisten las personas (de manera colectiva y/o individualmente), siempre relacionada con el desempeño de sus funciones.

### Políticas Internas de Gestión

La comunicación e información transparente y fluida son fundamentales en la relación de ASENTA con sus profesionales. Por este motivo, se fomenta la comunicación bidireccional con un doble objetivo: informar a los trabajadores para que su

comportamiento esté alineado con las directrices que marca la compañía, y asegurar que las expectativas y opiniones de los empleados llegan a la dirección para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones. Existen diferentes canales de comunicación, entre ellos, una sistemática de reuniones mensuales que permiten facilitar la interacción del equipo con un planteamiento claro: conocer para actuar. A estas reuniones asisten, en la medida de lo posible, todos los empleados. De las mismas surgen acciones que se recogen en el acta y que tienen seguimiento en la siguiente reunión. También se dispone de un canal de sugerencias que permite a todos los empleados hacer propuestas de mejora. Se hace seguimiento de las mismas en las reuniones mensuales, analizando el nº de sugerencias emitidas y su estado (ejecutado o pendiente), puesto que se establece un plazo y una persona responsable para llevarlas a cabo. No hay que olvidar que con periodicidad bianual todos los empleados realizan una encuesta de opinión de la cual se extraen conclusiones y cuyos resultados se comparan con la anterior para ver la evolución.

---

## Conciliación familiar y laboral

La organización no puede quedar al margen de los asuntos que más preocupan y afectan a los trabajadores: las crecientes dificultades existentes para conciliar el trabajo con el desarrollo de una vida personal plena y satisfactoria.

---

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

ASENTA no puede quedar al margen de los asuntos que más preocupan y afectan a los trabajadores: las crecientes dificultades existentes para conciliar el trabajo con el desarrollo de una vida personal plena y satisfactoria. El objetivo de la empresa es retener a los mejores profesionales y para conseguirlo resulta fundamental ofrecer un abanico de soluciones que permitan una mejor convivencia entre el compromiso laboral y las responsabilidades familiares.

1. Permiso de Paternidad: La organización es consciente de que el nacimiento de los hijos es un momento especialmente complejo a la hora de conciliar la familia y el trabajo. Por este motivo se

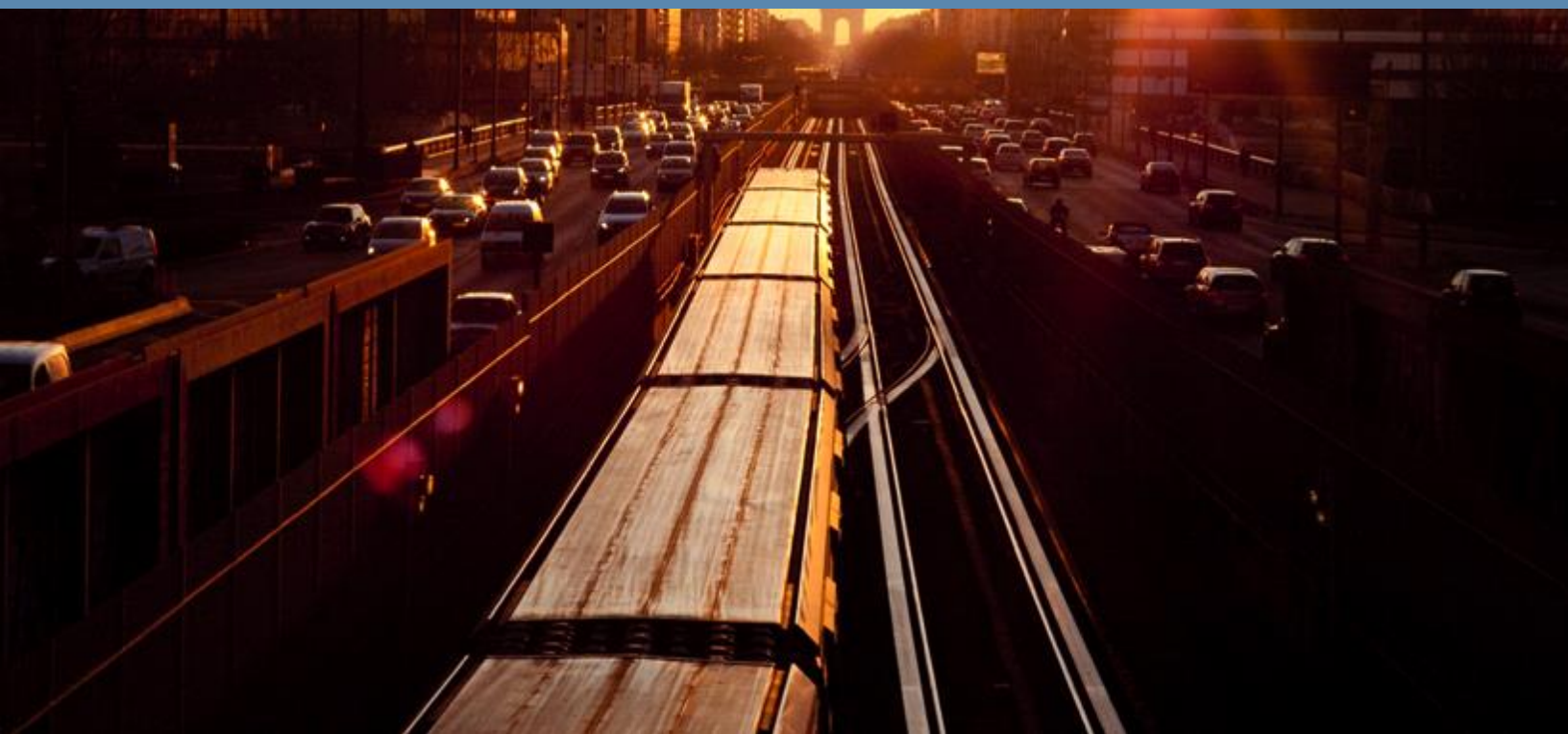


aplica el permiso de paternidad que consta de dos días de permiso laboral y trece días de permiso paternal por nacimiento, acogida o adopción. 2. Baja Maternal: Con carácter general, el subsidio tendrá una duración de 16 semanas ininterrumpidas, que se podrá juntar con el periodo vacacional y el periodo de lactancia, en caso de acumularlo. 3. Reducción de

Jornada: En las situaciones en las que se ha requerido se ha aplicado esta medida de conciliación: en el caso de la aplicación de reducción de jornada a mujeres que han tenido hijos/as, y también en el caso de personas que han requerido reducir su jornada laboral temporalmente para asistir a formación.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Evaluación de proveedores

ASENTA considera que necesita contar con una red de proveedores cualificada y eficiente para poder ofrecer servicios de calidad. Este es el motivo por el cual se preocupa de consolidar relaciones de alianza que promuevan el beneficio mutuo.

---

### Normativa interna

Todos los proveedores y subcontratas de ASENTA están ubicadas en su ámbito local. La organización considera que para ofrecer servicios de calidad, necesita contar con una cualificada y eficiente red de proveedores. Por este motivo se preocupa por consolidar relaciones de alianza que promuevan el beneficio mutuo. Nos comprometemos a cumplir nuestros valores corporativos en la relación que mantenemos con nuestros proveedores y subcontratas desde el proceso de selección. Además, garantizamos la igualdad de oportunidades en el proceso de contratación aplicando, entre otros, criterios de calidad, precio y rendimiento. Requerimos a todos los proveedores evidencias del cumplimiento

de sus obligaciones laborales y de protección social. ASENTA tiene definido el proceso de selección de proveedores y ha elaborado un procedimiento de coordinación de actividades empresariales, con el objeto de asegurar que los servicios realizados por entidades o personal externo contratado o subcontratado se ejecuten bajo las medidas de seguridad establecidas por el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Elaborar y desarrollar un procedimiento de homologación de proveedores donde se incluyan aspectos sobre Derechos Humanos que sean de obligado cumplimiento.

### Canales de comunicación

Anualmente se realiza un análisis y valoración de los servicios recibidos y se hace una puesta en común de las conclusiones, lo que permite analizar las expectativas de ambas partes y tomar las medidas oportunas para su consecución.



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

