



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Centro Regional de Servicios Avanzados, S.A. (CSA)

INFORME DE PROGRESO
2014



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



A la atención de los Grupos de Interés de CSA

Burgos, septiembre de 2015

Asunto: Renovación del compromiso 2014

Mediante esta carta, CSA comunica formalmente a sus Grupos de Interés, la renovación anual del compromiso con la iniciativa del **Pacto Mundial** de las **Naciones Unidas** y los **Diez Principios** que promulgan, a través del Informe de Progreso de este ejercicio.

Desde que realizamos el último Informe seguimos aplicando nuestras políticas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social, fundamentalmente apostando por la conciliación de la vida profesional y familiar, así como por la igualdad.

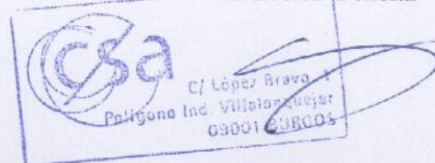
En la búsqueda permanente de la excelencia empresarial y en base a nuestra apuesta por la mejora continua, en los últimos 12 meses, hemos logrado implantar la norma ISO 27001 de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y de recertificar los Sistemas de Calidad (ISO 9001), Medioambiente (ISO 14001) y Gestión de Servicios (ISO 20000-1:2011).

Y para mejorar la competitividad y la fortaleza de la empresa, estamos en la actualidad inmersos en una estrategia de expansión para conseguir mayor cercanía a nuestros clientes, dentro de una diversificación de actividades, para compensar la caída de la demanda interna y estar preparados para aprovechar las oportunidades del mercado global.

Sin duda, en este importante reto que vamos a iniciar, hemos de contar más si cabe, con los valores que promulga el **Pacto Mundial** y los **Diez Principios**.

Saludos cordiales,

Carlos Rioja
Director General



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

Paseo de la Castellana, 93. Planta 12ª
28046 Madrid
Tel: (+34) 918 385 354
Fax: (+34) 917 913 493

Plaza Juan de Austria, 6
47006 Valladolid
Tel: (+34) 983 224 934
Fax: (+34) 917 913 493



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Centro Regional de Servicios Avanzados, S.A.

Nombre Comercial (Marca)

CSA

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ López Bravo, 1 (Polígono Industrial Villalonquejar)

Localidad

Burgos

Provincia

Burgos

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

www.csa.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Rioja - Director General

Persona de contacto

Jesús Sanz - Business & Innovation Manager

Número de empleados directos

150

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Integración de sistemas de información y telecomunicaciones, soportando todas las fases del proceso:

- **Diseño y desarrollo de proyectos; ingeniería, consultoría de procesos de negocio, implementación de soluciones y soporte postventa, además de soluciones tecnológicas propias y servicios de Helpdesk.**

Ventas / Ingresos (miles de euros)

10.500

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros)

95

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos

Clientes, Empleados y Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Influencia, proximidad, dependencia y representación

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

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

Mediante la formación organizada por la Red del Pacto Mundial España.

La información contenida en esta memoria cubrirá los aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la empresa y/o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Además de la memoria que el Pacto Global publicará en su web, pretendemos difundir el Informe de Progreso en las distintas oportunidades de contacto directo con nuestros Grupos de Interés, especialmente con Clientes, Empleados y Proveedores, así como en las presentaciones corporativas, ofertas, proyectos, comunicaciones, etc.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario 2014

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

Estamos convencidos de que la tecnología no es el fin sino el medio, por eso, desde el año 1996, todos nuestros proyectos tienen un alto valor tecnológico, pero sin perder de vista el objetivo final.

En estos años hemos conseguido una compañía eficiente, imaginativa y respetuosa con nuestro entorno y con el de nuestros clientes

¿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

Mediante las distintas interacciones que se mantienen con los distintos Grupos de Interés, en reuniones de trabajo, contrastes, presentaciones, etc.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

CSA es una Sociedad Anónima

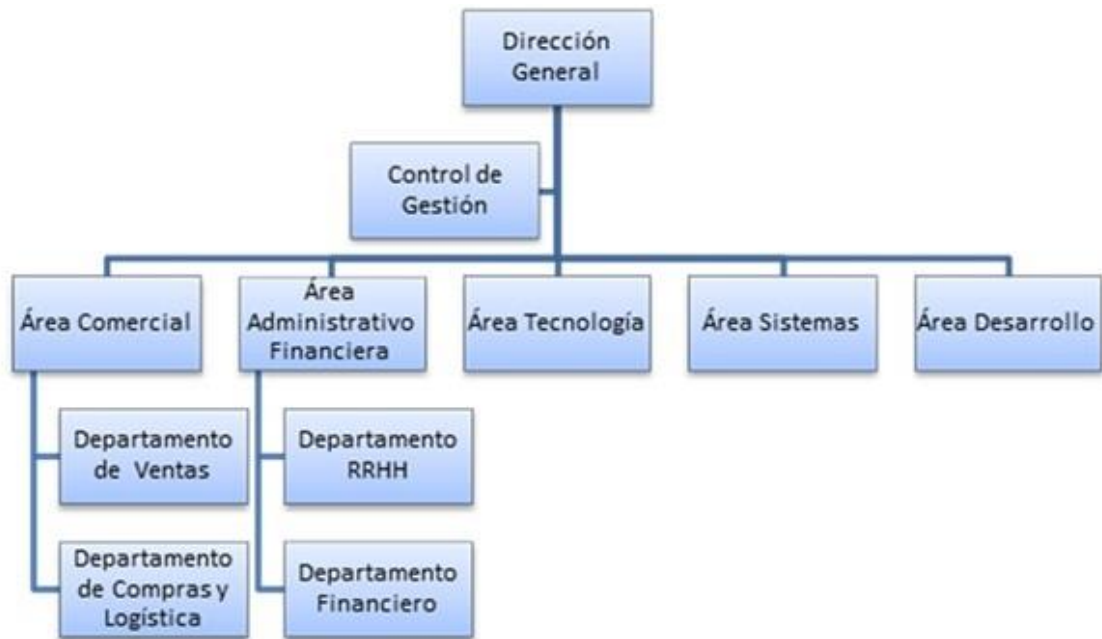
Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Hasta esta año no se compartido la implantación de Los 10 Principios, y tampoco se ha realizado ninguna medición de los indicadores, aunque sí se ha informado al respecto.

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.

El Comité de Dirección de CSA tiene las funciones de decisión y buen gobierno para el desarrollo de la Responsabilidad Social, siendo el Director General quien ostenta la máxima responsabilidad ejecutiva.

Organigrama



OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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.)

De momento no estamos en ningún proyecto en colaboración vinculado a Naciones Unidas, aunque hemos seguido el desarrollo de algunas acciones de interés, a través de la Red Española del Pacto Mundial.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.csa.es



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

En el análisis interno realizado para la elaboración de este Informe de Progreso, se han identificado una serie de Desafíos, con una connotación de Oportunidad o Riesgo, por Grupo de Interés, teniendo una clara repercusión en las distintas Áreas los 10 Principios, de la siguiente forma:

DERECHOS HUMANOS

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

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



En éste Área están contemplados 4 Desafíos, desglosados más adelante en cada Grupo de Interés elegidos.

NORMAS LABORALES

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

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

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

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



En éste Área están contemplados 2 Desafíos, desglosados más adelante en cada Grupo de Interés elegidos.

MEDIO AMBIENTE

“Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

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

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”.



En éste Área está contemplado 1 Desafío, desglosado más adelante en el Grupo de Interés elegido.

ANTICORRUPCION

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



En éste Área está contemplado 1 Desafío, desglosado más adelante en el Grupo de Interés elegidos.

En el mencionado análisis interno se ha visto un dato curioso, vinculado a España:

CANTIDAD DE EMPRESAS EN NUESTRO SECTOR



49.863



Grupo de Interés

CLIENTES

En este Grupo de Interés, uno de los desafíos a los que nos enfrentamos es:

Información asimétrica con clientes

En la medida que no conozcamos a nuestros clientes y que ellos no nos conozcan, existe un riesgo de pérdida de confianza y por lo tanto pérdida de negocio y competitividad.

En el análisis interno realizado hemos identificado las siguientes acciones para materializar este desafío, considerado como una oportunidad:

Política RSE

Observaciones Genéricas

La Responsabilidad Social ha de ser compartida con todos los Grupos de Interés de la empresa, por lo que las relaciones con los Clientes han de ser una vía a desarrollar y potenciar.

Comentarios

Trasladar a los clientes la política de Responsabilidad Social definida.

Objetivos

Informar en la web, en las presentaciones y en las ofertas comerciales.

Canales de Comunicación

Observaciones Genéricas

El idioma es un importante sistema de comunicación con los clientes, tanto actuales como potenciales, por lo que sería necesario contar con una adaptación al idioma de la cartera de clientes de la empresa.

En el ámbito de los negocios y especialmente en el de la tecnología el idioma inglés juega un papel relevante, por lo que su uso es prácticamente necesario para las actividades profesionales.

Comentarios

Contar con nuestra web corporativa en español y en inglés.

Objetivos

En este caso, sólo hay un objetivo, que el acceso a la web facilite la misma información y contenidos, independientemente del idioma elegido a la entrada.

Encuestas de Satisfacción

Observaciones Genéricas

Analizar de forma cualitativa el grado de satisfacción de los clientes, y de esta forma poder adecuar cada uno de los procesos de nuestra entrega de valor, dentro de la política de mejora continua en la que nos encontramos inmersos.

Comentarios

Conocer la satisfacción de los clientes sobre su percepción a la entrega de nuestros productos y servicios.

Objetivos

Definir una encuesta de satisfacción sobre su percepción sobre la entrega de nuestros productos y servicios.

Otro de los desafíos a los que nos enfrentamos en este Grupo de Interés es:

Desinformación de los clientes

Cuando un cliente está desinformado sobre lo que podemos ofrecerle, tenemos que realizar un trabajo extra para que acepte los productos y servicios que le ofrecemos.

Hemos identificado las siguientes acciones para materializar este desafío, considerado también como una oportunidad:

Canales de Comunicación

Observaciones Genéricas

El idioma es un importante sistema de comunicación con los clientes, tanto actuales como potenciales, por lo que sería necesario contar con una adaptación al idioma de la cartera de clientes de la empresa.

En el ámbito de los negocios y especialmente en el de la tecnología el idioma inglés juega un papel relevante, por lo que su uso es prácticamente necesario para las actividades profesionales.

Encuestas de Satisfacción

Observaciones Genéricas

Analizar de forma cualitativa el grado de satisfacción de los clientes, y de esta forma poder adecuar cada uno de los procesos de nuestra entrega de valor, dentro de la política de mejora continua en la que nos encontramos inmersos.

Comentarios

Actualmente está es fase de elaboración interna del formato de la encuesta a realizar, así como su forma de envío, recepción y análisis.



Grupo de interés

EMPLEADOS

En este Grupo de Interés, uno de los desafíos a los que nos enfrentamos es:

Igualdad de género

En CSA la igualdad de género forma parte del compromiso de la Dirección, materializada en políticas no discriminatorias a la hora de contratación de nuevo personal, que se realiza exclusivamente en función de la valía personal de cada candidato/a para el perfil profesional requerido.

Comentarios

Como discriminación en el empleo entendemos cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de ocupación realizada por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social.

La discriminación también puede basarse en una discapacidad física o mental.

Otro de los desafíos a los que nos enfrentamos es:

Falta de información a los empleados

Es fundamental que la información de lo que está haciendo cada empleado pueda fluir por toda la organización, ya que puede incidir en los trabajos de otros compañeros, logrando así sinergias productivas y mejora en la eficiencia.

En el análisis interno realizado hemos identificado las siguientes acciones para materializar este desafío, considerado en este caso como una oportunidad:

Convenio Colectivo

Observaciones Genéricas

La empresa ha de estar atenta a las distintas opiniones que se plantean dentro de su sector actividad, provengan de una empresa, una agrupación o una asociación, y por su puesto de la Administración.

Comentarios

Conocer las propuestas de Convenio Colectivo que se propone dentro del sector TIC

Objetivos

Identificar las diferencias interanuales, para prever la tendencia.

Política RSE

Observaciones Genéricas

La Responsabilidad Social ha de ser compartida con todos los Grupos de Interés de la empresa, por lo que las relaciones con los Clientes han de ser una vía a desarrollar.

Plan de comunicación interna

Observaciones Genéricas

La empresa evidencia los primeros pasos para la implantación de este elemento.

Otro de los desafíos a los que nos enfrentamos en este Grupo de Interés es:

Identificación del empleado con la entidad

Hay que evolucionar hacia una política de RSE que sea asumida como propia por cada empleado, para que pueda identificarse mejor con la imagen a transmitir al exterior y aunar así los esfuerzos de cada parte.

Hemos identificado las siguientes acciones para materializar este desafío, considerado como un riesgo:

Política de Comunicación Interna

Observaciones Genéricas

Para que todos los empleados de la compañía se sientan identificados con la cultura empresarial que promueve la empresa, es necesario realizar una efectiva comunicación interna.

Comentarios

Ante la dispersión geográfica de los empleados por las distintas sedes y centros de trabajo, hay que analizar cuál sería el medio más idóneo para llevar a cabo una efectiva Política de Comunicación interna, así como su periodicidad.

Objetivos

Elaborar un Boletín Interno para envío por correo electrónico a todos los empleados.



Grupo de interés

PROVEEDORES

En este Grupo de Interés, uno de los desafíos a los que nos enfrentamos es:

Crear relaciones estables con los proveedores

La generación de confianza entre la empresa y sus proveedores ha de lograr que las relaciones profesionales sean más duraderas y productivas.

En el análisis interno realizado hemos identificado las siguientes acciones para materializar este desafío, considerado en este caso como un riesgo:

Política de Compras

Observaciones Genéricas

La Responsabilidad Social ha de ser compartida con todos los Grupos de Interés de la empresa, por lo que las relaciones con los Proveedores han de ser una vía a desarrollar.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Observaciones Genéricas

Dado que en la cadena de valor de la empresa hacia los clientes, uno de los eslabones importantes son los proveedores, no sólo hay que centrarse en comunicar las políticas RSE a los clientes, si no también hacia los proveedores, para que conozcan de primera mano los compromisos que implican la adhesión la iniciativa del Pacto Mundial.

Comentarios

Que cada proveedor perciba que la empresa está en sintonía con los valores que representan los 10 Principios que promulga esta iniciativa.

Objetivos

Incluir en la documentación habitual de relaciones con proveedores, la información de la adhesión a esta iniciativa.

Sistemas de Gestión de Calidad

Observaciones Genéricas

Disponemos de la implantación de la Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), en la que se determinan los requisitos para contar con un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta situación se comunica regularmente a los Grupos de Interés, incorporándola en las presentaciones corporativas, ofertas, comunicados exteriores, cartelería interna, etc.

Objetivos

El objetivo está relacionado con la mejora continua y por lo tanto con la renovación de dicho certificado, mediante la superación de las oportunas auditorías externas, que se vienen realizando regularmente.

Otro de los desafíos a los que nos enfrentamos en este Grupo de Interés es:

Proveedores como aliados de RSE en la empresa

Al final, la reputación de una empresa ante sus clientes, puede alterarse por la buena o mala imagen de los proveedores, por lo que hay que conseguir alinear las RSE de cada parte.

Hemos identificado las siguientes acciones para materializar este desafío, considerado como un riesgo:

Política de Compras

Observaciones Genéricas

La Responsabilidad Social ha de ser compartida con todos los Grupos de Interés de la empresa, por lo que las relaciones con los Proveedores han de ser una vía a desarrollar.

Comentarios

Garantizar la toma de decisiones de compra justificadas, basada en criterios objetivos de calidad y competitividad (económicos y de Responsabilidad Social), así como un trato profesional, íntegro y confidencial con todos los Proveedores.

Objetivos

Definir las líneas generales a seguir por todos aquellos integrantes de la plantilla con trato directo con proveedores de productos y servicios. Será especialmente de utilidad para el trabajo cotidiano del personal de Compra.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

