

CSA

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

INFORME DE PROGRESO
2015

CSA (Centro Regional de Servicios Avanzados, S.A.)
C/ López Bravo, 1 (Polígono Industrial Villalonquejar)
Burgos (España)



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, noviembre de 2016

Asunto: Renovación del compromiso 2015

Un año más, CSA comunica formalmente a sus Grupos de Interés, la renovación 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 2015.

Uno de los hitos destacables en el año 2015, fue la concesión a CSA del Sello de PYME INNOVADORA por parte de la Dirección General de Innovación y Competitividad del Ministerio de Economía y Competitividad de nuestro Gobierno.

Y como resultado de nuestra estrategia para mejorar la competitividad y la fortaleza de la empresa, hemos abierto en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, una nueva sede y centro de trabajo para conseguir mayor cercanía a nuestros clientes de la Comunidad Autónoma de Canarias, sin perder de vista la importancia de estar preparados para aprovechar las oportunidades del mercado cada vez más global.

Por otra parte, conscientes de la necesidad de integrar el desarrollo empresarial con la preservación y cuidado del medio ambiente, y con la gestión segura de la información, hemos puesto en marcha una nueva Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad.

Destacar también, que seguimos mantenido 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.

De cara al próximo año, nos marcamos el objetivo de RSC de fomentar la realización de proyectos en el marco de una estrategia competitiva para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Saludos cordiales,



Carlos Rioja Bravo, 1
Director General

C/ López Bravo, 1
Polígono Industrial Villalonquén
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, 5
47006 Valladolid
Tel: (+34) 983 224 934
Fax: (+34) 917 913 493



PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

CSA

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

Tipo de empresa

PYME

< 50 M€ de facturación anual y < 250 Empleados

Dirección

C/ López Bravo, 1 (Polígono Industrial Villalonquejar)

Localidad

Burgos

Provincia

Burgos

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

www.csa.es

Teléfono

+34 947 256 250

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Rioja

Director General

Persona de contacto

Jesús Sanz

Business & Innovation Manager



Número de empleados directos

165

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 y Consultoría de procesos y negocio**
- **Implementación de soluciones y Soporte postventa**
- **Soluciones tecnológicas propias**
- **Servicios de Helpdesk.**

Volumen de Ventas (miles de euros)

14.000

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

95

Grupos de Interés más significativos:

- **Clientes**
- **Empleados**
- **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 cubre 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 publicación en la web del Pacto Global y también en la de la Red Española del Pacto Mundial, pretendemos difundir el Informe de Progreso en las distintas oportunidades de contacto directo con nuestros grupos de interés, especialmente con clientes, empleados y proveedores.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario 2015

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 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 diferentes interacciones que se mantienen con los distintos Grupos de Interés:

- Con los Clientes, sobre todo en las presentaciones y en las ofertas comerciales.
- Con los Empleados, en las reuniones de trabajo de seguimiento de negocio.
- Con los Proveedores, en las reuniones de contrastes de product.

Consideramos muy importante entender bien las expectativas de cada uno de los Grupos de Interés con los que interactuamos, para alinearnos con la estrategia de la entidad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad

CSA es una Sociedad Anónima

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

De momento no los mide como tal progreso, pero comparte plenamente la implantación de Los 10 Principios, y se informa al respecto de las actuaciones llevadas a cabo dentro de la entidad.

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 Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la entidad.

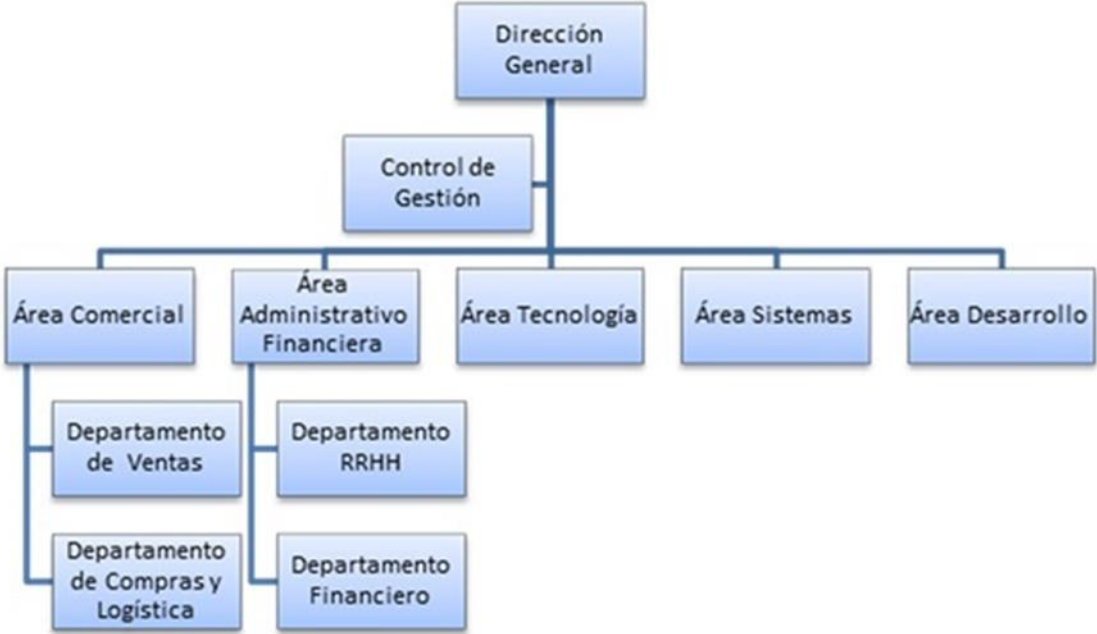
Dicha estructura, define la manera en que la organización es gobernada, vigilada y administrada, identificando sus objetivos estratégicos y de negocio.

Dispone de mecanismos para la asignación de roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y la administración que permiten la rendición de cuentas.

También existe el Comité de Dirección de CSA, que tiene las funciones de decisión y buen gobierno para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, siendo el Director General quien ostenta la máxima responsabilidad ejecutiva, incluida la gestión del negocio.



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 para el desarrollo 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

Para mayor Información, disponermos del siguiente correo electrónico de contacto:

contacto@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 anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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 6 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, entre el Grupo de Interés analizado.

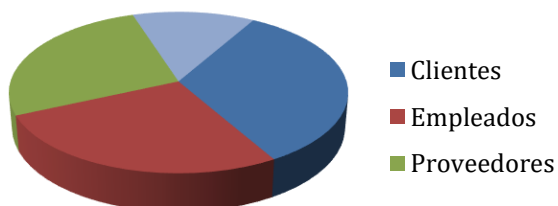
ANTICORRUPCION

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



En éste Área está contemplado 2 Desafíos, desglosado más adelante en el Grupo de Interés elegidos.

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 7
Empleados: 8
Proveedores: 6

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

La entidad debe buscar de forma continua la satisfacción de sus clientes, mediante productos y servicios sostenibles que respeten la ley y los criterios establecidos. La satisfacción continua de este grupo de interés tiene una relación positiva con la reputación de la entidad.

Área relacionada

Derechos Humanos



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Desde la Dirección se ha creado un documento con los nueve principios sobre los que se establece el compromiso de cumplimiento.

Objetivos

Colocar un cartel en cada una de las dependencias de las delegaciones, para que se vea de forma gráfica el compromiso del cumplimiento de sus principios.

Observaciones

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.

A continuación se adjunta una imagen del mencionado cartel:

La Dirección General de **CSA**, consciente de la necesidad de integrar su desarrollo empresarial con la preservación y cuidado del medio ambiente, y con la gestión segura de la información, ha aprobado la siguiente **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad** basada en el compromiso de cumplimiento de los siguientes principios:



- 1 Ofrecer productos y servicios de **calidad** en condiciones adecuadas con el fin de superar las expectativas de los **clientes**.
- 2 Avanzar en la consecución de la plena **satisfacción** y **confianza** de nuestros grupos de interés (clientes, proveedores y personas), actuando siempre bajo una **conducta ética**.
- 3 Motivar al personal para crear una **cultura de gestión integral** fundamentada en la **calidad** y **seguridad** de nuestros productos y servicios, la **protección medioambiental** y la **responsabilidad corporativa**.
- 4 Obtener un alto nivel de **seguridad**, **salud** y **satisfacción** en el trabajo para nuestros **colaboradores**.
- 5 Fomentar entre todos los colaboradores los valores de **CSA**, tratando de ser competentes, en un entorno de respeto a las personas, aportar **ilusión** en nuestro proyecto y generar confianza a los grupos de interés (clientes, proveedores y personas de **CSA**).
- 6 Optimizar costes mediante una **continua optimización** de los procesos y el **correcto aprovechamiento** de los recursos y materiales disponibles.
- 7 Comunicar de forma transparente la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad, promoviendo acciones de **participación**, **sensibilización**, **información** y **formación**, e integrando a las partes interesadas en nuestros compromisos.
- 8 Minimizar el impacto medioambiental en nuestra actividad con la **utilización racional** de los recursos y fomentar la **protección** del medio ambiente con la publicación de **pautas de reciclaje**, **ahorro de consumos** y **crecimiento sostenible**.
- 9 Minimizar los riesgos que puedan afectar a la **seguridad de la información** de los grupos de interés, en términos de pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad, mediante la **concienciación** del personal y de los colaboradores, y la **aplicación** de medios técnicos y organizativos adecuados.

Miguel Ángel Vences
Director General Adjunto
Octubre de 2015

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones

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

Ampliar el número de encuestas a realizar a los clientes.

Objetivos

Realización de una encuesta anual a clientes de todos los sectores.

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 competitividad y por lo tanto pérdida de negocio.

Área relacionada

Anticorrupción



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 1 *“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.*

Política RSE – Política

Observaciones

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

Comentarios

Trasladar a los clientes la política de Responsabilidad Social definida.

Objetivos

Informar en la web y en las ofertas comerciales.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones

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 la 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 - Herramienta de seguimiento

Observaciones

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.

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.

Área relacionada

Derechos Humanos



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 1 “*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia*”.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones

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 - Herramienta de seguimiento

Observaciones

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



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Hay que combinar el cuidado del entorno con un crecimiento continuado de manera sostenible a largo plazo, cumpliendo con la legislación medioambiental vigente.

Área relacionada

Medio Ambiente



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Descrito anteriormente en el apartado de satisfacción de cliente.

Objetivos

Ya hemos implantado una Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad, basada en el compromiso de cumplimiento de los 9 principios reflejados en un cartel colocado en las distintas dependencias de la empresa.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Comentarios

Como complemento a la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad definida por la Dirección de la empresa.

Objetivos

Mejorar la protección medioambiental y reducir en lo posible los impactos de la empresa sobre el medioambiente, al controlar los procesos y actividades que los generan a través de cada empleado.

Identificación del empleado con la entidad

Los empleados son un gran Grupo de Interés dentro de la entidad. Por ello, y para el buen funcionamiento de la organización deben comprometerse e involucrarse en la misma. La entidad debe respetar los derechos de los empleados y crear un ambiente laboral favorable para conseguir ese compromiso.

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.

Área relacionada

Derechos Humanos



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 1 “*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia*”.

Política de Comunicación Interna – Política

Observaciones

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 cual 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, a través de cada uno de los Jefes de Equipo.

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.

Área relacionada

Normas Laborales



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 3 “*Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*”.

Convenio Colectivo – Política

Observaciones

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 – Política

Observaciones

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

Plan de comunicación interna - Acción / Proyecto

Comentarios

Todos los Empleados deben conocer sus derechos y tener documentación accesible donde se recojan los mismos.

Objetivos

Se planificarán las siguientes acciones:

- Emailing,
- Comunicación,
- Reuniones periódicas,
- etc

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

La falta de formación para el empleado puede derivar en diferentes tipos de desafíos: - Salud e integridad - Desmotivación y frustración Los empleados deben tener la formación necesaria para desempeñar el puesto de trabajo para el que han sido contratados. Además, la formación debe ser siempre continua y adaptada a las necesidades de los trabajadores.

Área relacionada

Derechos Humanos



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Ante la constante evolución de las distintas tecnologías, es necesario realizar un esfuerzo constante y sostenido para mantener plenamente certificado en las distintas soluciones tecnológicas de los principales fabricantes con los que tenemos relación de partenariatio. Actualmente se dispone de certificaciones de 20 fabricantes de Hardware y Software, mediante 242 certificaciones de personal técnico.

Objetivos

Que el número de personas certificadas en los distintos fabricantes con los que operamos, sea un elemento diferenciador frente a la competencia.

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Las cláusulas contractuales entendidas como aspectos concretos del acuerdo establecido entre el empleador y el empleado deben ser respetadas por ambas partes.

Área relacionada

Normas Laborales



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

Medidas de conciliación - Acción / Proyecto

Objetivos

Planificar acciones tendentes a facilitar un horario flexible, teletrabajo, etc.

Observaciones

El incumplimiento reiterado de dichas cláusulas conlleva diferentes desafíos para ambas partes, que la empresa debe tratar (desmotivación, reducción de productividad, mala reputación, riesgo de denuncias, etc.)

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



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.

Área relacionada

Derechos Humanos



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Política de Compras – Política

Observaciones

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

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones

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.

Comentarios

Recientemente se han realizado las correspondientes renovaciones de las distintas normas ISO en las que CSA está certificada, lo que permite mantener una alta calidad de los servicios y recursos cualificados.

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.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Observaciones

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

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.

Área relacionada

Derechos Humanos



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Política de Compras – Política

Observaciones

La Responsabilidad Social ha de ser compartida con todos los Grupos de Interés de la empresa, por lo que las relaciones con los Proveedores ha 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 Compras.

Incluir alguna acción como evaluación y valoración de los proveedores, para conocer el % de proveedores con acciones RSE, número de proveedores responsables, etc.

Cumplimiento de la normativa

La normativa vigente hace referencia al conjunto de normas que deben ser aplicadas en relación al desarrollo de una actividad. La entidad debe respetar en todo momento la normativa vigente y considerar su posible incumplimiento un desafío.

Área relacionada

Anticorrupción



Principio con el que está vinculado este desafío

Principio 10 *“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.*

Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

Comentarios

Mantener identificados los principales interlocutores de cada proveedor.

Objetivos

Definir un marco estable de las condiciones de compra con los principales proveedores.

