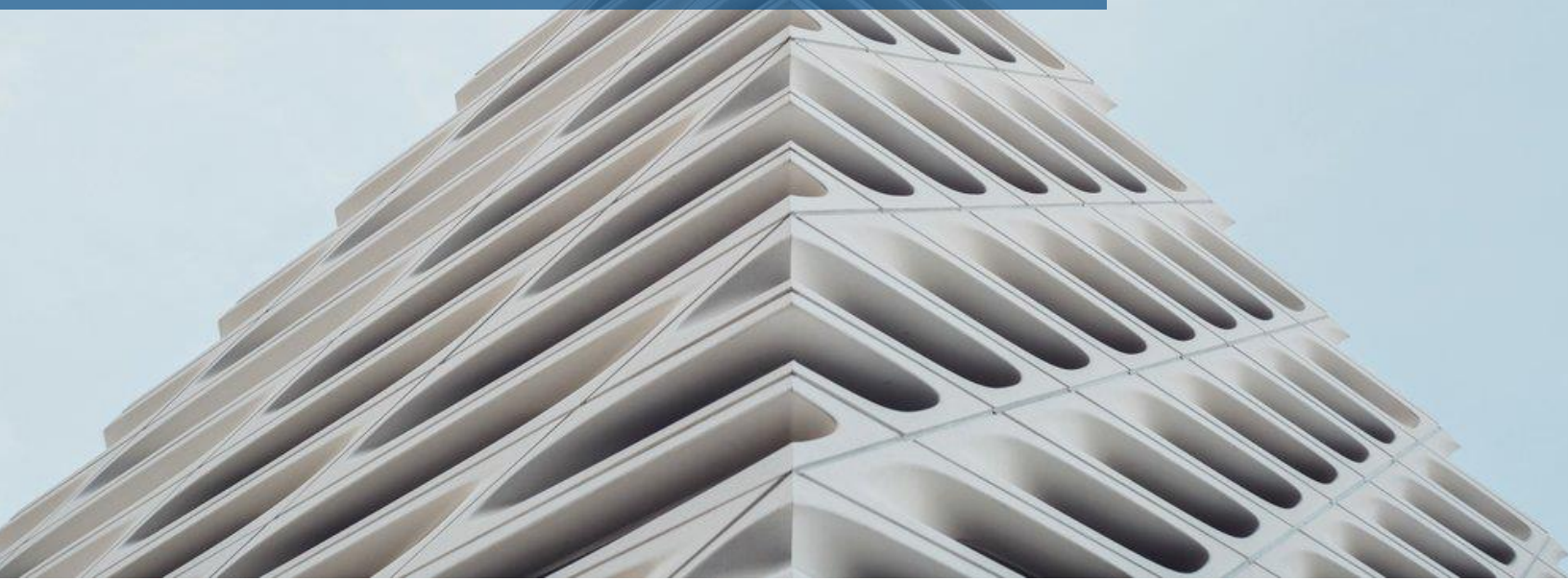


Centro Regional de Servicios Avanzados, S.A. (CSA)

INFORME DE PROGRESO
2016-2017



Centro Regional de Servicios Avanzados, S.A. (CSA)
Plaza Santo Domingo de Guzmán, 1 - planta 6ª
Burgos

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, diciembre de 2017

Asunto: Renovación del compromiso 2016/2017

Mediante esta carta, 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 nuevo Informe de Progreso de los ejercicios 2016 y 2017.

Uno de los hitos destacables en el año 2016, fue la renovación de la certificación de las normas ISO con las que cuenta CSA, debido a los cambios importantes, frente a versiones anteriores: 9001:2015, 14001:2015, 20000-1:2011 y 27000:2013, lo que refuerza nuestra propuesta de valor en cuanto a la calidad de los servicios y recursos cualificados, así como los procesos y procedimientos certificados.

En el año 2017, lo más relevante ha sido el traslado físico de la Sede Social a unas nuevas oficinas en el centro de la ciudad de Burgos, con más espacio para una mejor integración de los distintos equipos de trabajo:

- Plaza Santo Domingo de Guzmán, 1 – planta 6ª (09003 – Burgos)

Y para mejorar la competitividad y la fortaleza de la empresa, estamos analizando la apertura de nuevas sedes y/o centros de trabajo en territorio nacional, para conseguir mayor cercanía a nuevos clientes, 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 actualizado nuestra Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad.

De cara al próximo año 2018, nos marcamos los objetivos de dar los primeros pasos para la implantación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y la certificación del nivel 3 del CMMI (Capability Maturity Model Integration.) como modelo de evaluación de los procesos de la organización para garantizar la mejora continua.

Saludos cordiales,


Plaza Santo Domingo
Carlos Rioja, Planta 6
09004 BURGOS
Director General

Pl. Santo Domingo de Guzmán, 1 – planta 6ª

09003 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)

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

Tipo de empresa

PYME (Mediana)

Dirección

Plaza Santo Domingo de Guzmán, 1 - 6ª

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

165

Sector

Tecnologías de la información (TIC)

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 y negocio,
- implementación de soluciones,
- Soporte postventa

Además de soluciones tecnológicas propias y servicios de Helpdesk.

Facturación / Ingresos en €

960.000 – 24 millones

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

95

Grupos de Interés más significativos:, que configuran su Informe de Progreso)

Clientes,
Empleados,
Proveedores

Criterios seguidos para seleccionar los Grupos de Interés

Influencia,

proximidad,
dependencia
y representación

Año calendario:
2016 y 2017

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Bienal

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

¿Actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

¿Cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión?

Países en los que está presente el negocio

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso)

España

¿Cómo se 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 publica 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

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

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

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

De momento no los mide como tal, pero se comparte la implantación de Los 10 Principios, y se informa al respecto.

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.

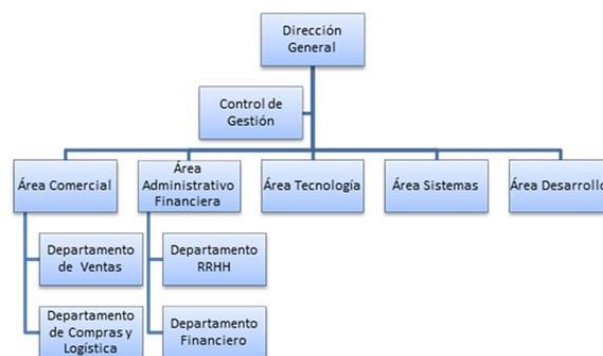
El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la entidad.

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.

Aunque el Comité de Dirección de CSA 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.

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 Sostenible, 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.

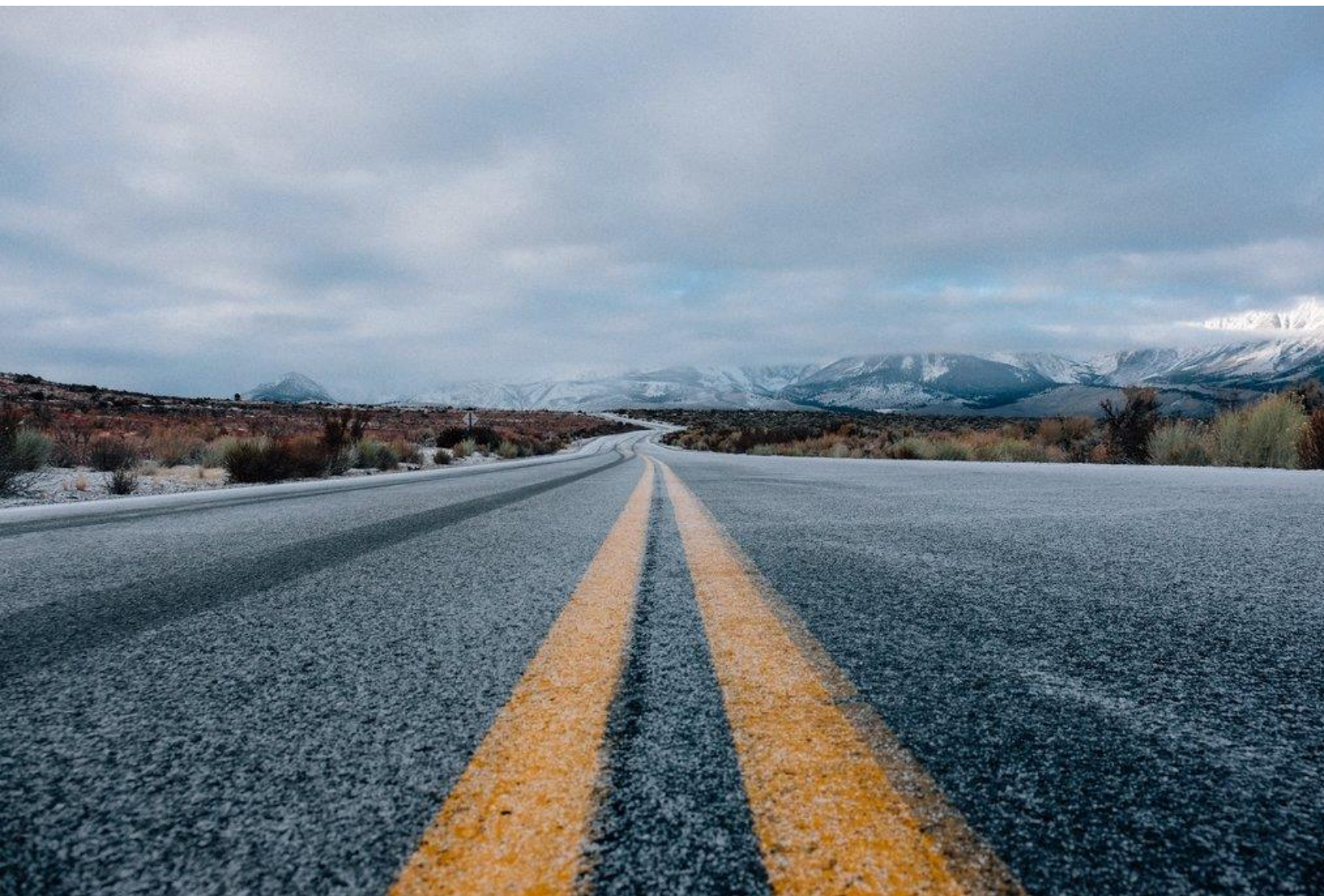
MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.csa.es

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 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



8

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

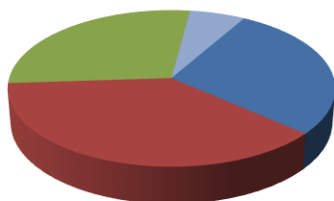
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 9
Empleados: 12
Proveedores: 9
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



253

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



DESAFIOS

Cada desafío ha sido evaluado en función de cada grupo de interés, dando valor a dos criterios fundamentales:

1. ¿Qué impacto tiene dicho desafío en la entidad?

Impacto (-10 máximo riesgo/ +10 oportunidad)

2. ¿Qué probabilidad tiene la entidad de gestionar dicho desafío?

Siendo 0% mínimo probabilidad y 100% máximo probabilidad

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Ligado a las certificaciones de las normas ISO, 9001, 14001, 20000-1, 27001

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.

Falta de prospección al cliente

Forma parte de nuestro ADN como empresa, entendiendo los contratos con los clientes. Realizamos evaluaciones de los clientes cada año.

Indicadores Relacionados

G4-PR5

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

Vinculado con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

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.

Objetivos

Asegurar el conocimiento de la política publicada por todos los miembros de la empresa sin excepción

Difusión de la Política - Acción / Proyectoionados

Anualmente se realiza una encuesta que supone el

conocimiento de la política publicada en todas las sedes y en el sistema de información interno de la compañía

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

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.

Se realizan encuestas de satisfacción a todos los clientes anualmente, cuyos resultados forman parte de la evaluación de las normas ISO a las que la empresa está adscrita

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

El número de evaluaciones realizadas por los clientes a nuestros servicios

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



DESAFIOS

Cada desafío ha sido evaluado en función de cada grupo de interés, dando valor a dos criterios fundamentales:

3. ¿Qué impacto tiene dicho desafío en la entidad?

Impacto (-10 máximo riesgo/ +10 oportunidad)

4. ¿Qué probabilidad tiene la entidad de gestionar dicho desafío?

Siendo 0% mínimo probabilidad y 100% máximo probabilidad

Conciliación familiar y laboral

En nuestra plantilla se aceptan todo tipo de dedicación y flexibilidad, en función de maternidad, enfermedad o simplemente por interés personal

Política de Conciliación

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Anualmente se realiza una formación online junto con una encuesta para mantener la concienciación y evaluación de los aspectos medioambientales

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

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.

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

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.

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.

Formación

Acción / Proyecto

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 partenariado.

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.

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.)

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

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.

Política de Comunicación Interna

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 seria 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.

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.

Convenio Colectivo

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

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

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Los procesos de selección atienden a la idoneidad al puesto de trabajo y competencias exigidas, sin discriminación por sexo, raza, etc.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



DESAFIOS

Cada desafío ha sido evaluado en función de cada grupo de interés, dando valor a dos criterios fundamentales:

5. ¿Qué impacto tiene dicho desafío en la entidad?

Impacto (-10 máximo riesgo/ +10 oportunidad)

6. ¿Qué probabilidad tiene la entidad de gestionar dicho desafío?

Siendo 0% mínimo probabilidad y 100% máximo probabilidad

Evaluación de proveedores

Todos los proveedores son evaluados anualmente, recibiendo con carácter previo una encuesta en la que se les demanda información sobre calidad, medio ambiente, seguridad y RSE

Política de Compras

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.

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.

Homologación de proveedores

Herramienta de seguimiento

Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

El proceso de evaluación de proveedores que forma parte del cumplimiento de las normas de calidad a las que está adscrito CSA y en caso de incumplimiento se empieza por una notificación informativa, seguida de un apercibimiento y en caso de no cumplimiento se le daría de baja como proveedor

Política de Calidad

Objetivos

Pasar a informar a los proveedores de los resultados de manera continua

Crear Sistema de Clasificación Proveedores

Acción / Proyecto

Se va a crear para su evaluación continua

Evaluación de Proveedores

Herramienta de seguimiento

Ampliación de los aspectos de la evaluación de los proveedores, en concreto en temas de RSE.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Todos nuestros proveedores son evaluados anualmente y reciben nuestra política de calidad y medio ambiente, en el que la que se reflejan de forma fehaciente los requisitos a cumplir para poder ser proveedor de CSA

Política de Compras

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.



Network Spain
WE SUPPORT

