



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

SAYOS & CARRERA S.L

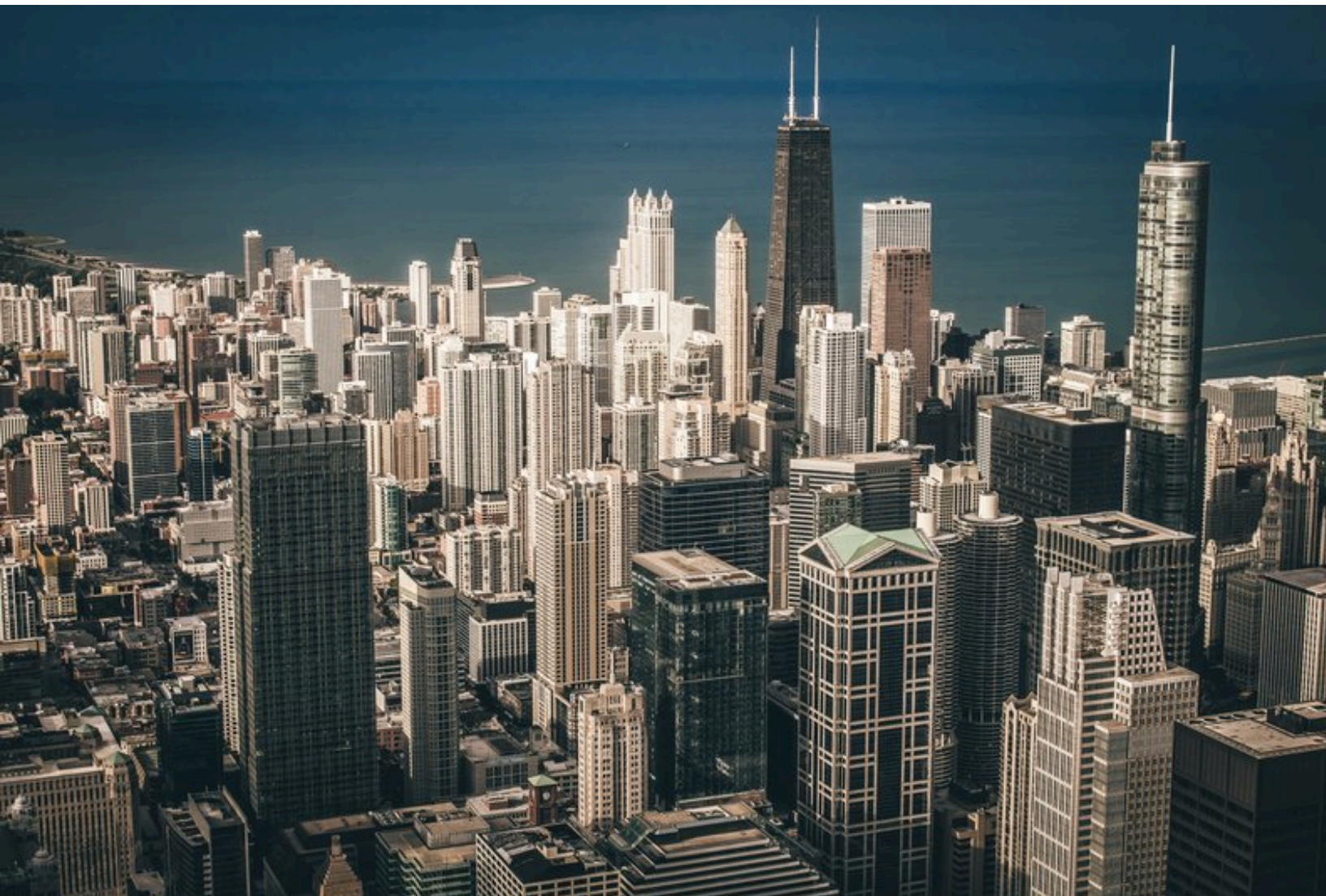
INFORME DE PROGRESO
2018



Sayos & Carrera S.L
Camí Ca N'Ametller, 16
Barcelona

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

En Sant Cugat del Vallés a 21 de Enero de 2019

En Sayos&Carrera, entendemos la Responsabilidad Social Corporativa empresarial como una cualidad inherente de nuestra empresa con una actividad profesional totalmente alineada con todos los principios y objetivos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en aras del Desarrollo Sostenible. Desde nuestra constitución hace más de 20 años, Sayós&Carrera ha desarrollado políticas, procedimientos y prácticas que garantizaran nuestro compromiso de desarrollo profesional, altamente ético con las personas, los clientes y nuestro entorno.

Sayos&Carrera ha participado por primera vez este año en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el objetivo de desarrollar, formalizar y mejorar nuestros objetivos de desarrollo y materializar nuestra Memoria de Sostenibilidad RSC.

Por todo ello, tenemos firme interés en renovar nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus diez principios, y así continuar trabajando e involucrarnos de forma decidida para ir avanzando en el desarrollo y consolidación en todos los principios a los cuales el Pacto Mundial y Desarrollo Sostenible se refiere.

Cumpliendo con nuestro objetivo para este año con la adhesión al Pacto Mundial, presentamos el Informe de Progreso del ejercicio 2017. Dados los altos objetivos a alcanzar para la totalidad de ámbitos y agentes a desarrollar, para este año nos hemos centrado en clientes y puntualmente en algún ámbito de empleados y medio ambiente. Ello nos ha permitido desarrollar medidas prácticas para la organización de acuerdo con los principios del Pacto Mundial en estos ámbitos en nuestra compañía.

Para el próximo ejercicio, esperamos poder participar de forma activa en el desarrollo de la RSC incluyendo nuevas áreas de trabajo en base a las prioridades de nuestra compañía y organización.

Cordialmente,



Rosa Artís Carrera
Socia Directora



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Sayos &Carrera S.L

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Camí Ca N'Ametller, 16

Localidad

Sant Cugat del Vallés

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.sayoscarrera.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Rosa Artísó Carrera

Persona de contacto

Rosa María Jiménez

Número total de empleados

300

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría e Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Facturación / Ingresos en €(Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

Cientes, Medioambiente, Empleados

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

No tenemos otros grupos de interés

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Uno de los principales objetivos de la empresa es garantizar la continuidad y fidelización de los clientes por ello en este primer periodo nuestros esfuerzos se dirigen a este grupo de interés. También hacemos hincapié en el apartado de empleados en la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y en el apartado de Medio Ambiente en la optimización del uso del papel.

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

Nuestras relaciones externas (clientes, proveedores)

principalmente son de ámbito nacional. Por ello el alcance de la información es solo de nuestro país.

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

Nuestros grupos de interés principales son clientes ,empleados y medio ambiente. Hemos considerado que para iniciar las acciones nos centraremos en estos tres grupos.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Difundiremos nuestro informe de progreso Internamente a través de la intranet y externamente se difundirá a través de nuestra página web.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

No hay respuestas

¿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

Los inputs identificados se analizan en los comités de Dirección periódicos como un punto del orden del día y se incluyen si cabe en los objetivos estratégicos.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada.

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

La junta directiva de la empresa revisa semestralmente algunos de los indicadores en la implantación de los 10 Principios.

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 es quien toma las decisiones en estos ámbitos.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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,

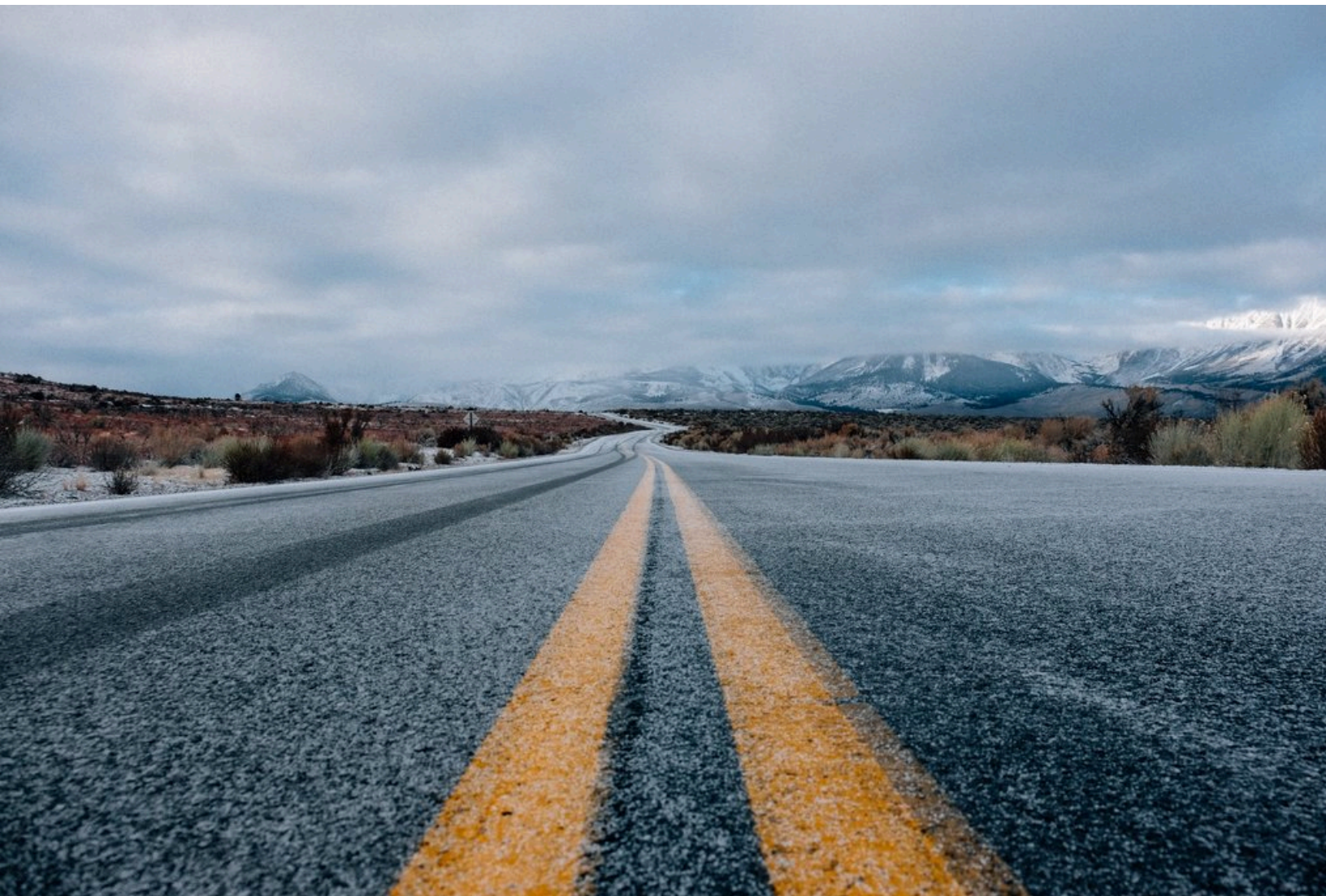
iniciativas de Global Compact, etc.)

La empresa colabora con Fundación Integralia dedicada a la integración laboral de personas con diversidad funcional.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.sayoscarrera.com



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

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados



0

Desafíos u Oportunidades
contemplados



1

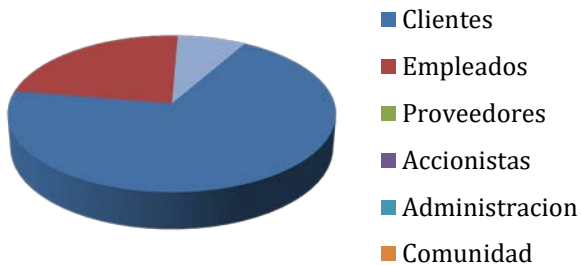
Desafíos u Oportunidades
contemplados



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 9
Empleados: 3
Proveedores: 0
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 1

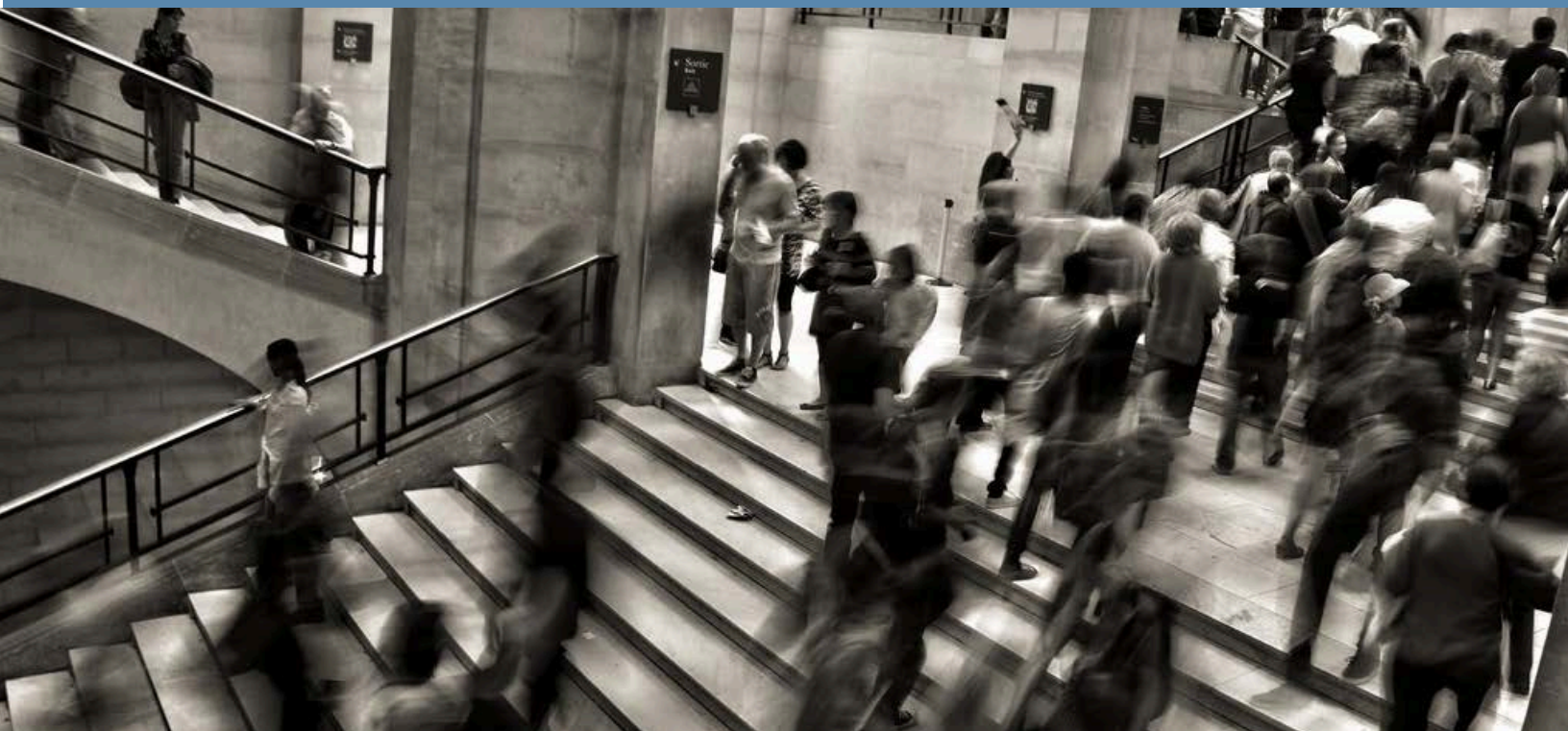
CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



267

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Nuestra empresa dispone de un Código ético establecido y está al alcance de los diferentes responsables y empleados. La empresa tiene el objetivo de mantener los valores éticos fundamentales en los que se inspira y que todos los empleados y colaboradores externos deben respetar en el desarrollo de sus tareas. La multiplicidad de intereses en los que opera la compañía requiere el compromiso de todos para garantizar que dichas actividades se lleven a cabo con honestidad, integridad y buena fe, cumpliendo las leyes y en un marco de competencia leal, así como de respeto a los legítimos intereses de clientes y empleados en las que la empresa se encuentra presente.

Objetivos

Los responsables y gerentes de las diferentes áreas representaran con su propia conducta un ejemplo a seguir para todos los empleados. La empresa vela por fomentar entre los empleados la observancia de las normas contenidas en el código ético. Promover el respeto a las normas del código como un elemento esencial de su trabajo. Informar directamente a la Dirección de la compañía de posibles o presuntas violaciones de las normas del código.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente se realiza la auditoria de calidad externa a través de la entidad certificada (DNV) del sistema ISO 9001:2015.

Objetivos

Garantizar el cumplimiento de la normativa ISO 9001:2015.

[Descargar documento adjunto](#)

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se dispone de una herramienta de desarrollo propio

para el envío periódico de encuestas de satisfacción en base a la base de datos de clientes activos.

Objetivos

Medimos de forma objetiva la satisfacción del servicio para garantizar la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

La empresa dispone de un sistema para obtener la percepción relativa a sus usuarios. Se dispone de una encuesta, on-line, que se envía a los clientes anualmente o coincidiendo con la finalización de un proyecto. Con estas encuestas, se pretende revisar y conocer la calidad de los servicios desde el punto de vista de las personas que lo reciben, para poder corregir y mejorar la prestación el servicio. La información que se extrae es información referente a la atención recibida por parte de los profesionales, disponibilidad del servicio, puntualidad, etc. La explotación de los datos obtenidos de la percepción del cliente, la realiza cada Responsable / Gerente de área y se pone en común en una reunión con la Dirección para extraer conclusiones globales aparte de las específicas de cada área o servicio.

Objetivos

Los objetivos principales son: - Garantizar el nivel de satisfacción de los clientes. - Detectar puntos de mejora no detectados en la gestión continua de los clientes. - Establecer acciones de mejora continua de los servicios prestados.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Manual de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

La empresa dispone de un manual de calidad que es un resumen de los cimientos, la estructura y las directrices del sistema de gestión de la empresa y, de

forma directa o indirecta, es también una guía de trabajo y de ubicación de documentación. Así pues el Manual de Gestión es el documento de referencia de todas las personas que desarrollan su actividad profesional en la empresa, que describe la metodología para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de su sistema de gestión y, por tanto, del servicio que presta.

Objetivos

Hacer partícipe a todos los empleados de la empresa en la implantación de la política de calidad.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Nuestra empresa dispone de una política de calidad ya implantada que cumple con todos los parámetros de la ISO 9001:2015. Trabajamos de forma constante para mantener y actualizar nuestra política de calidad.

Objetivos

Conseguir la máxima calidad en cada uno de los proyectos realizados.

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Nuestra empresa dispone de la certificación de la ISO 9001:2015 emitida por DNVGL Business Assurance

España. Trabajamos de forma constante para mantener y actualizar nuestra política de calidad.

Objetivos

Conseguir la máxima calidad en cada uno de los proyectos realizados.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa realiza auditorías anuales de gestión de calidad realizadas por empresas certificadas e independientes. Los resultados de dichas auditorías sirven para la mejora continua de nuestra política de calidad.

Objetivos

Continuar obteniendo resultados satisfactorios en las auditorías para garantizar la mejora continua de la organización.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se realiza un análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas así como de los resultados de las encuestas de satisfacción.

Objetivos

Medir la perspectiva del cliente acerca de nuestros proyectos/servicios realizados.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Nuestra empresa basa sus principios en la independencia de terceras empresas. En nuestro código ético se hace especial mención a la Política de Regalos y al posible conflicto de intereses que puede suponer, quedando terminantemente prohibido la aceptación de dinero, regalos, favores o beneficios por parte de personas físicas o compañías que desarrollan o que pretendan desarrollar relaciones comerciales con nuestra compañía, así como provenientes de empresas con las que coincidimos en el sector o pueden tener intereses asociados al desarrollo de nuestro trabajo. Esta política se comparte con todos los empleados desde el comienzo de su pertenencia a la empresa y se refuerza constantemente desde las áreas de Gerencia y Dirección.

Objetivos

El objetivo es que todos los empleados cumplan la política de la empresa en este ámbito, garantizando el cumplimiento del código ético establecido y evitando los posibles conflictos de intereses a la hora de desarrollar nuestro trabajo, garantizando el mismo se realiza con el único objetivo de ofrecer el mejor servicio a los clientes finales.

Accidentes laborales

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Comentarios

El objetivo clave es reducir al mínimo la siniestralidad y velar por la seguridad laboral de nuestros trabajadores. Para ello la empresa realiza formación continua nuestros empleados soportándonos en empresas especializadas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Objetivos

El objetivo es la minimización de los riesgos en el trabajo. La empresa dedica esfuerzo y recursos a la formación y concienciación de la plantilla sobre la importancia del cumplimiento de las normativas establecidas como base para evitar accidentes, incidencias y demás contingencias.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La empresa vela de forma continua por la seguridad de los empleados y la prevención de accidentes laborales. Para ello se realizan formaciones constantes de la plantilla en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Objetivos

El objetivo es que los accidentes laborales sean cero. Destacamos que Sayoscarrera ha sido galardonada con la acreditación “Zero és més” que otorga MC-Mutual entre 30.000 compañías, en un premio al ámbito de PRL que certifica que la empresa ha estado cinco años sin accidentes laborales ni enfermedades laborales.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Reciclaje - Política

Comentarios

La empresa está altamente concienciada con el impacto mediambiental de los procesos productivos. En nuestro caso específico, el impacto principal está asociado al uso del papel e impresoras. Para ello se ha

establecido una política interna de limitación del uso del papel e impresoras, salvo estricta necesidad. Se ha puesto en marcha un mecanismo de reciclaje a través de la contratación de una empresa especializada para garantizar la reutilización y tratamiento mediambiental de los residuos de papel, equipos informáticos, etc

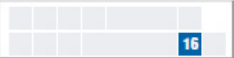
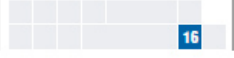
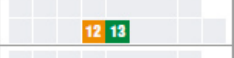
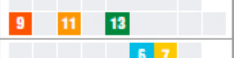
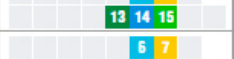
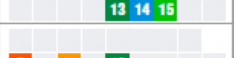
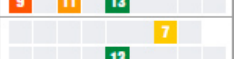
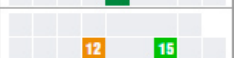
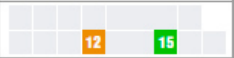
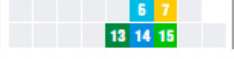
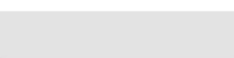
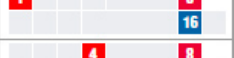
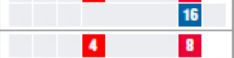
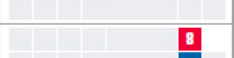
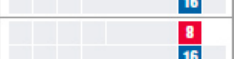
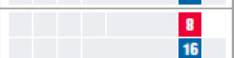
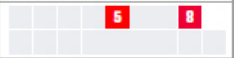
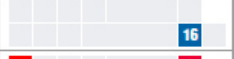
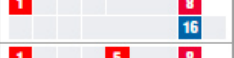
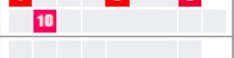
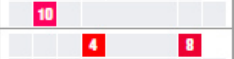
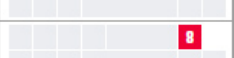
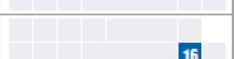
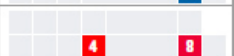


Objetivos

El objetivo es : -Minimizar el impacto mediambiental de los procesos y servicios ejecutados por la empresa. La empresa se plantea a corto plazo y como objetivo la obtención de la certificación ISO 14001, para lo cual estamos poniendo en marcha un proceso de auditoría.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades		10
Falta de compromiso del empleado con la entidad		1
Favoritismo en la contratación de empleados		10
Combatir los casos de soborno		10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo		1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión		10
Realización de horas extras no acordadas		4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación		6
Discriminación por raza		6
Igualdad de género		6
Accidentes laborales		1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados		1
Identificación del empleado con la entidad		1
Discriminación por edad		6
Ausencia de evaluaciones de desempeño		6
Buen ambiente laboral		1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales		10
Combatir y erradicar todas forma de malversación		10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental		7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)		6
Discriminación por género		6
Competencia desleal		10
Generar oportunidades para jóvenes con talento		6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones		1
Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores		2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos		2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE		2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores		2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa		2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos		2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- | | |
|---|--|
| 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos | 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. |
| 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. | 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva. | 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. |
| 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas. |
| 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil. | |
| 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación. | |





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

