



INFORME DE PROGRESO 2019 - 2020

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



Tabla de Contenidos

01	CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO
02	PERFIL DE LA ENTIDAD
03	METODOLOGÍA
04	ANÁLISIS <ul style="list-style-type: none">CLIENTESEMPLEADOSPROVEEDORES
05	ANEXO - CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





A los Grupos de Interés de CSA

Burgos, 15 de mayo de 2021

Asunto: Renovación del compromiso con el Pacto Mundial

Desde el último Informe de Progreso (CoP) hasta hoy, han pasado muchos acontecimientos que, sin duda, han modificado nuestras vidas, tanto a nivel personal como profesional.

El año 2020, ha sido un año atípico que cambió el mundo y nos llevará a afrontar unos nuevos y grandes retos en el 2021, con la evolución de la pandemia del coronavirus (COVID-19) y el fuerte impacto socioeconómico que está implicando.

No obstante, un año más, como socio y firmante, CSA no quiere dejar de comunicar formalmente a sus "Stakeholders", la renovación del compromiso con la iniciativa del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** y los **Diez Principios** que promulgan.

Recientemente, también hemos firmado la "Declaración de los líderes empresariales a favor de una cooperación mundial renovada", la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial del mundo, coincidiendo con el 75 aniversario de Naciones Unidas.

Uno de los objetivos cumplidos durante el año 2019 fue la consecución de la certificación en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad), en su Categoría Alta, así como la adaptación al nuevo RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

Durante el año 2020 hemos reformulado el Plan de Igualdad, de acuerdo con las nuevas obligaciones legales, además de haber realizado una encuesta interna de clima de percepción de la igualdad de género, respondida mayoritariamente.

De cara al año 2021, daremos continuidad al Plan de Igualdad, mediante una formación interna ad hoc en Igualdad y potenciaremos el teletrabajo seguro, dando al sistema una seguridad ampliada, mediante la implantación entre otras medidas, del doble factor de autenticación (2FA).

Saludos cordiales,



Plaza Santo Domingo
de Guzmán, 1, Planta 6
09004 BURGOS
Carlos Rioja
Director General

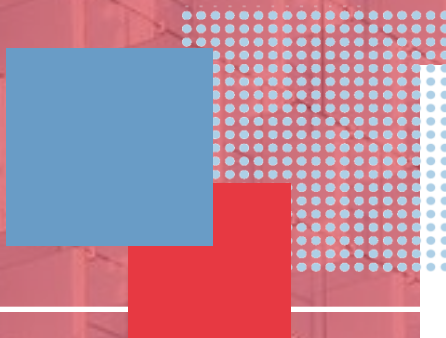
Pz. de Santo Domingo de Guzmán, 1.
Pl. 6ª
09004 Burgos
Tel: (+34) 947 256 250
Fax: (+34) 947 256 583

Paseo de la Castellana, 93, Pl. 12ª
28046 Madrid
Tel: (+34) 918 365 354
Fax: (+34) 917 913 493

C/ Prolongación Ramón y Cajal, 5
Edif. Orquídeas, portal 2, Pl. 2ª, Of. 8
38003 S/C de Tenerife
Tel: (+34) 918 365 354
Fax: (+34) 917 913 493

Plaza Juan de Austria, 5 (local)
47006 Valladolid
Tel: (+34) 983 224 934
Fax: (+34) 983 548 057

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

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

Tipo de empresa

PYME (Mediana)

Dirección

Plaza Santo Domingo de Guzmán, 1 planta 6ª

Localidad

Burgos

Provincia

Burgos

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

<https://www.csa.es>

Número total de empleados

212 (2019) - 231 (2020)

Facturación en €

15,6 M (2019) - 17 M (2020)

Más Información

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

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:

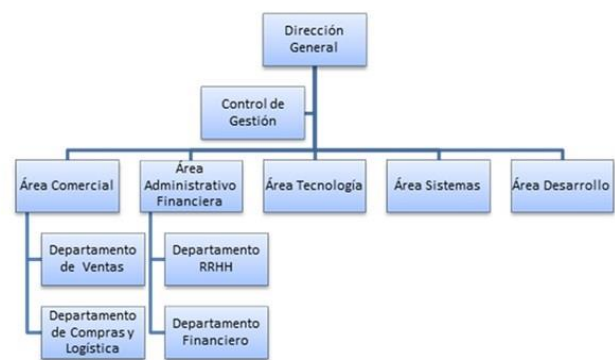
- Diseño y desarrollo de proyectos;
- ingeniería,
- consultoría de procesos y negocio,
- implementación de soluciones
- soporte postventa,

Además de soluciones tecnológicas propias y servicios de Helpdesk.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

[¿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?](#)

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, es el Consejero Delegado quien ostenta la máxima responsabilidad ejecutiva.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Grupos de interés más significativos](#)

Clientes, Empleados, Proveedores

[Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés](#)

Influencia, proximidad, relaciones, dependencia y representación

[Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés](#)

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.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

[Alcance del Informe de Progreso \(Países sobre los cuales la empresa reporta información\)](#)

España

[Cómo se ha establecido la materialidad o definido 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.

[Periodo cubierto por la información contenida en la memoria](#)

Año calendario 2019 - 2020

[Ciclo de presentación del Informe de Progreso](#)

Bienal

REPORTE EN ODS

De momento, no.
Sólo correlamos los Principios del Informe con los ODS, en el Anexo adjunto.

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

Se ha elaborado el siguiente Informe de Progreso desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionando los grupos de interés más relevantes de la entidad.
2. Identificando las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describiendo de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

Políticas:

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

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 cuantitativos 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 la entidad, del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

ANÁLISIS



Los **Diez Principios del Pacto Mundial** gozan de consenso universal y derivan de declaraciones de **Naciones Unidas** en materia de:



Derechos Humanos



Trabajo



Medio Ambiente



Anticorrupción



Principio 1

- **Derechos Humanos**
- "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"



Principio 2

- **Derechos Humanos**
- "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"



Principio 3

- **Normas Legales**
- "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"



Principio 4

- **Normas Legales**
- "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"



Principio 5

- **Normas Laborales**
- "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"



Principio 6

- **Normas Laborales**
- "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"



Principio 7

- **Medio Ambiente**
- "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"



Principio 8

- **Medio Ambiente**
- "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"



Principio 9

- **Medio Ambiente**
- "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"



Principio 10

- **Anticorrupción**
- "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

Los Desafíos u Oportunidades contemplados en este Informe de Progreso afectan a las siguientes materias relacionadas con los Diez Principios del Pacto Mundial:

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



3

2

1

0

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

Durante el periodo temporal del actual Informe de Progreso, por una parte se ha estado trabajado en el seguimiento de los Desafíos definidos en el anterior Informe:

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

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Falta de prospección al cliente

Y por otra parte, se han incorporado los siguientes nuevos Desafíos:

Fomento de la calidad en la entidad

Ligado a las certificaciones de las normas ISO, 9001, 14001, 20000-1, 27001 (Categoría ALTA)

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

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.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

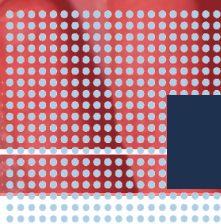
Ni la sociedad, ni el hombre ni ninguna otra cosa deben sobrepasar, para ser buenos, los límites establecidos por la naturaleza (Hipócrates). Y la tecnología no debe ser una excepción. Parte de nuestros recursos de investigación se centran en desarrollar productos que colaboren con la sostenibilidad de nuestro entorno.

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.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



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

Durante el periodo temporal del actual Informe de Progreso, por una parte se ha estado trabajado en el seguimiento de los Desafíos definidos en el anterior Informe:

Identificación del empleado con la entidad

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Falta de información a los empleados

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Y por otra parte, se ha ampliado el alcance de los siguientes Desafíos, definidos en el anterior informe:

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

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. Descrito anteriormente en el apartado de satisfacción de cliente

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

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

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Política de Contratación

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

Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación - Política

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

Teletrabajo

Mayor securización del puesto de trabajo remoto.

Y finalmente se ha incorporado un nuevo Desafío:

Cláusulas contractuales con los empleados

Medidas de conciliación

- Horario flexible,
- Teletrabajo,
- Etc.

GRUPO DE INTERÉS

Proveedores



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

Durante el periodo temporal del actual Informe de Progreso, por una parte se ha estado trabajado en el seguimiento de los Desafíos definidos en el anterior Informe:

Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Evaluación de proveedores

Y finalmente se ha incorporado un nuevo Desafío:

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

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

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

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

En revision.

Herramienta de Seguimiento

En definición.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

A continuación se correlan las temáticas de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas vinculadas con cada uno de los Desafíos descritos anteriormente, con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, para cada grupo de interés objeto del Informe de Progreso:

16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Indicador GRI:
418

Cientes

Fomento de la calidad en la
entidad



Principio:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

09 | Industria, Innovación e infraestructura,
12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley:

V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Tratamiento óptimo de las bases
de datos de clientes



Principio:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Empleados

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



Principio:

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado:

06 | Agua Limpia y Saneamiento,
13 | Acción por el clima

Cláusulas contractuales con los empleados



Principio:

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado:

08 | Trabajo decente y crecimiento económico,
16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley:

II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Conciliación familiar y laboral



Principio:

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado:

05 | Igualdad de género

Vinculación Ley:

II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI:

401-3,
401-2

Proveedores

Evaluación de proveedores en

aspectos de RSE



Principio:

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado:

08 | Trabajo decente y crecimiento económico,
12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley:

III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad:
Subcontratación y proveedores

Indicador GRI:

308-1,
308-2,
414,
407



INFORME DE PROGRESO

2019 - 2020

