



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

WE SUPPORT

Unisono Soluciones de Negocio S.A.



• Carta de Renovación del compromiso



Me complace remitir el segundo informe de Progreso de **Unísono Soluciones de Negocio** referido al año 2011. A través de este informe hacemos un extenso recorrido por las políticas y principales acciones que nuestra Compañía ha puesto en marcha para continuar con la promoción de los principios que promulga el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La presentación de este informe supone también la renovación del compromiso adquirido en enero de 2010, año en el que **Unísono soluciones de Negocio** se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas y se comprometió con sus diez principios y su filosofía.

Este ejercicio que realizamos dota de transparencia a nuestra Compañía, pues nos permite mostrar nuestros avances en esta materia, siendo la transparencia uno de los compromisos que adoptamos en su día en el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa.

El informe hace referencia a las acciones realizadas desde la presentación de nuestro primer informe de progreso en octubre de 2011 hasta la fecha, entre las que podemos destacar la elaboración de nuestro Plan de Igualdad, cuya finalidad es la de garantizar el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable.

Entre los objetivos que nos hemos marcado para el próximo ejercicio, cabe destacar la implantación de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con la intención de certificarlo bajo la norma OHSAS 18001, para fomentar un entorno de trabajo seguro y saludable que nos permita identificar y controlar los riesgos de salud y seguridad, y reducir el potencial de accidentes.

Tenemos la firme intención de continuar colaborando en proyectos de Responsabilidad Social Corporativa con nuestros clientes y proveedores, y de mantener el diálogo permanente con nuestros grupos de interés, para dar una respuesta cada vez más positiva a sus necesidades y contribuir así a su desarrollo y bienestar.

Madrid, 29 de Octubre 2012

María del Pino Velázquez Medina
Presidente Unísono Soluciones de Negocio



Información general

Perfil de la entidad: Unisono Soluciones de Negocio S.A.

- *Dirección:* C/ Doctor Zamenhof 22
- *Dirección web:* www.unisono.es
- *Alto cargo:* Maria del Pino Velázquez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 28/01/2010
- *Número de empleados:* 6720
- *Sector:* Servicios profesionales (Telemarketing)
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* contact center
- *Ventas / Ingresos:* 104.818.650€
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Subvención a la formación (FTFE): 241.717.070€
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Entorno social, inversores, competencia y administraciones públicas
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* La segmentación que actualmente tenemos en nuestro programa de RSC y en la que en una u otra medida impactan las acciones con las que trabajamos
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* - España (actividad principal) y donde se encuentra la estructura corporativa otros mercados donde operamos: - Chile - Colombia
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* El Informe aplica a la actividad de la Compañía en España (Madrid, Vigo, Valencia y Gijón), estando actualmente en vía y contacto con la Red Pacto Global Colombia y con la Red Pacto Global Chile .
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Conforme al esquema del Pacto Mundial, teniendo en cuenta el programa RSC de la Compañía.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* a través de: Consejo Administración, Comité de Dirección, Red interna de la Compañía.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* - "Creciendo en Clientes, OCU" - "Apuesta por el Offshore, Iberdrola" - "Mejor Estrategia de clientes" - "CRC de Oro a la Mejor operación de Back Office, Orange" - "CRC de Oro a la Mejor operación de Emisión, no venta, Nespresso" - "CRC de Oro



a la Mejor Operación de Up & Cross Selling, Ing Direct " - "3º premio a la Mejor Empresa de Contact Center del año"

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011

● *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010

● *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

● *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Debido a nuestro modelo de relación con grupos de interés: clientes, proveedores, trabajadores, entorno social, y otros a través de diversos canales: estudios, foros específicos, Comités de cliente, Comités de coordinación de Unísono, teléfonos de atención al empleado y buzones de sugerencias. Todas las sugerencias son tratadas y se incorporan en la reflexión estratégica.

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Anónima

● *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) A través del análisis del Informe de Progreso y de la evolución del programa RSC de la Compañía.

● *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes 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 Programa y la política de RSC lo aprueba tras su presentación, el Comité de RSC, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

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.):* (Sí) Actualmente trabajamos en esta línea; integración y no discriminación a través de organizaciones locales.

Más información

● *Notas:*

● *Documento adjunto:* [46969_301030102012171758.pdf](http://www.unisono.es/46969_301030102012171758.pdf)

● *Dirección web:* <http://www.unisono.es/>

● *Implantación otros Grupos de Interés:* No aplica

● *Día de publicación del Informe:* miércoles, 31 de octubre de 2012

● *Responsable:* Maria Sola Lasso

● *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: No

Implantación: Desarrollamos nuestra actividad conforme la legislación vigente en todos aquellos lugares en los que operamos quedándose asegurado el respeto por los Derechos Humanos.

España:

- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (B.O.E 29-03-1995), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Convenio Colectivo del Sector de Telemarketing.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos laborales así como su desarrollo posterior.
- Convenio de Oficinas y Despachos.
- Acuerdos de empresa.
- Todo esto se complementa con el Plan de Igualdad de la Compañía, en donde siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres (la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) Unísono declara expresamente su decida voluntad de promover la igualdad entre hombres y mujeres. Con la elaboración de este plan, pretendemos alcanzar el objetivo que fundamenta la Ley 3/2007, así como seguir avanzando en uno de los principios de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa como es el desarrollo de un marco favorable de las relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable respetando los Derechos Humanos y rechazando el trabajo infantil y el obligado.

Colombia:

- Código Sustantivo de Trabajo.
- Reglamento Interno.



- Ley 100 de 1993 por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 50 de 1990 por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

Chile:

- Código del Trabajo Chileno, DFL 1 del 17 de septiembre de 2008.
- Reglamento interno.
- Ley 16.744, Ley de prevención de Riesgos.

Por otro lado, continuamos con nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, entendiendo esta adhesión como un compromiso integral con la RSC, fomentando los valores de la Compañía que se adoptaron y se sumaron a los ya existentes tras nuestra adhesión en enero de 2010:

- Integridad/Ética: Compromiso y honestidad en nuestras relaciones.
- Aportación RSC a la sociedad de forma voluntaria y activa: compromiso con la sociedad y la sostenibilidad medio ambiental.

Con carácter anual realizamos un Estudio de Clima Laboral, que tiene como finalidad conocer de primera mano, dando voz a todos nuestros empleados, las necesidades, intereses, y motivaciones de los mismos. La realización de este estudio es clave para Unísono ya que, con la información del mismo desde el área de Dirección de RR.HH, y en coordinación con las áreas implicadas, es posible establecer acciones de mejora a partir de las sugerencias de los empleados y de la evaluación de aspectos clave.

A su vez, desde el año 2001, Unísono tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad certificado conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, enfocado desde los propios procesos de prestación de los servicios, para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia del sistema con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente y de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Objetivos: Velar por el cumplimiento estricto en materia de Derechos Humanos con la legislación vigente en todos los países que operamos, elaborando políticas que lo refuercen y manteniendo los procesos de control existentes.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Unísono cree que aquellas personas que contribuyen con su trabajo a nuestro éxito no deben ser privadas de sus derechos humanos fundamentales, ni ser forzadas de ningún modo a sufrir física o mentalmente por su trabajo.

Por ello, tanto en el Código de Conducta de la Compañía como en nuestra Política RSE, queda recogido nuestro compromiso por la promoción del respeto a los principios de derecho, siendo el control y seguimiento de los Derechos Humanos, una de nuestras principales estrategias de actuación.



En este sentido nuestra política es clara:

- *Cumplimiento del derecho nacional e internacional: garantizar el cumplimiento de la legislación de todos los países en los cuales operamos complementándola e incluso ampliándola con buenas prácticas de gestión.*
- *Promoción de los principios de derecho: promover el respeto a los principios de derecho, mediante la asistencia y participación en foros promovidos por la administraciones públicas en materia de RSC y Derechos Humanos. En nuestros centros de Chile y Colombia garantizar y promover el cumplimiento de la legislación vigente complementándola e incluso ampliándola con la práctica de buenas maneras.*
- *Acercamiento a las preocupaciones de los consumidores: participación activa en foros para el desarrollo del sector, con la finalidad de mejorar la percepción y opinión que los consumidores y usuarios tienen del mismo.*
- *Buenas prácticas en relaciones comerciales: participación activa con nuestros clientes en programas RSE en los que se tratan las preocupaciones de los consumidores de sus servicios acerca de temas de prevención de riesgos laborales, medioambiente, y seguridad (LOPD).*
- *Gestión de la cadena de suministros: realización de compras responsables mediante la selección de proveedores siguiendo criterios RSE.*
- *Fidelización de trabajadores: beneficios sociales, flexibilidad en el trabajo (preferencias horarias, Plan Flexilia para la recuperación de ausencias y retrasos), acuerdos de empresa encaminados a la mejora y a la conciliación.*
- *Mejora de las relaciones en el seno de la sociedad: facilitar cauces de comunicación y cooperación entre los grupos de interés.*

Inclusión de los Derechos Humanos en política y cultura empresarial en todos nuestros centros de trabajo.

Nuestra Compañía está firmemente comprometida con la aplicación del contenido del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en la colaboración con el desarrollo de las comunidades con las que se relaciona respetando los estándares mínimos para la protección de los derechos y libertades fundamentales.

Objetivos: Garantizar que nuestras actividades se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en los diferentes países donde operamos, incluyendo nuestros proveedores y clientes.

Desarrollar buenas prácticas que complementen nuestro cumplimiento con la legalidad vigente.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Las acciones que llevamos a cabo para la promoción de la protección de los Derechos Humanos Fundamentales para dar cumplimiento a este principio son:

- *Comprobación en cada contratación de la documentación aportada por cada trabajador referida a su edad. Comprobación de autorización en los casos aplicables.*
- *En nuestros centros de Chile y Colombia, a parte de la comprobación de la edad de cada trabajador, verificamos que no tengan antecedentes penales meditan la solicitud del Certificado de Antecedentes Penales.*



- Realización del estudio sobre *Clima Laboral* en donde quedan reflejados aspectos de las condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias.
- Integración laboral de grupos sociales desfavorecidos. Además de continuar con nuestra colaboración con diferentes fundaciones y asociaciones como *Fundación Integra*, *Fundación Tomillo* y *Fundación Secretariado Gitano*, en el último ejercicio hemos colaborado con *Adecco* en un proyecto que tiene por objetivo la promoción de la empleabilidad de jóvenes desempleados menores de 30 años mediante la financiación de acciones formativas en sectores que todavía cuentan con demanda profesional. El resultado de esta colaboración ha sido muy positivo ya que en nuestra Compañía se han formado 8 jóvenes de los cuales 3 actualmente se encuentran trabajando con nosotros.
- Siguiendo esta línea, en octubre de 2011, nos adherimos al *Proyecto Discatel*, puesto en marcha por la *Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes (AECC)* con el objetivo de fomentar la integración de las personas discapacitadas mediante el teletrabajo. El proyecto se encuentra alineado con la política de *Responsabilidad Social Corporativa de Unísono* y con esta iniciativa pretendemos contribuir con la eliminación de las barreras que actualmente existen en la incorporación de personas con discapacidad en el mercado laboral aprovechando las circunstancias que ofrece el sector.
- Difusión de nuestro *Código de Conducta* en donde queda reflejado nuestro compromiso en materia de *Derechos Humanos*.
- Nuestros procedimientos están avalados por la certificación *UNE-EN ISO 9001:2008*, certificación que evalúa aspectos relacionados con los derechos laborales entre otros.
- Nos aseguramos que nuestros proveedores respeten la protección de los *Derechos Humanos* mediante la incorporación en los contratos de suministros de bienes y servicios de cláusulas que hacen referencia a *Derechos Humanos*.
- No aceptamos el uso de trabajadores cautivos, trabajos forzados, prisioneros o trabajadores ilegales.
- Otra de nuestras líneas de actuación dentro de nuestro programa *RSC* es fomentar la participación de nuestros empleados en campañas de sensibilización social:
 - Colaboración con *Cruz Roja* en diferentes campañas para la donación de sangre, en donde hemos conseguido un alto nivel de participación.
 - Colaboración con *Fundación Seur* en diferentes campañas: "*Proyecto Aitana*" y "*Tapones para una nueva vida*", con la finalidad de conseguir fondos para ayudar a niños con graves problemas de salud y con escasos recursos económicos. En nuestros centros de Colombia, actualmente estamos colaborando con *Fundación Sanar* que se dedica a acompañar al niño con cáncer y su familia en el diagnóstico y cuidado integral de la enfermedad.
- De igual manera hemos participado en el proyecto "*Estudios y planes de Mejora sobre la Responsabilidad Social en las Empresas Españolas establecidas en Colombia*" promovido por la *Cámara de Comercio Hispano Colombiana*, y financiado por la *AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo)*. La finalidad del estudio es provocar una mejora en el conjunto de empresas españolas establecidas en Colombia, enfocada y promovida desde el ámbito de las *Responsabilidad Social Corporativa*, ya que en países como Colombia, la *Responsabilidad Social* representa una oportunidad de cara a solucionar algunos de los problemas sociales del país.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de *Derechos Humanos* en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: Con carácter anual realizamos una revisión de nuestro sistema de gestión donde podemos evaluar todos los aspectos anteriores y en base a los resultados obtenidos se toman decisiones y se desarrollan planes de acción



dirigidos a la mejora por lo tanto se tienen en cuenta como elemento de entrada en la reflexión estratégica de la Compañía.

Por otro lado, dentro de nuestro programa RSC una de nuestras principales estrategias de actuación es el control y seguimiento de los Derechos Humanos.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: El fomento de las buenas prácticas en nuestras relaciones comerciales se ha convertido en uno de nuestros objetivos estratégicos y para ello:

- En todos y cada una de las propuestas comerciales se identifica de forma clara e inequívoca el servicio ofrecido, las condiciones económicas, etc.
- Cumplimiento estricto de la Ley Orgánica 15/199 (LOPD), quedando reflejado todo ello en nuestras propuestas comerciales.
- Antes del lanzamiento de los servicios planificamos junto con nuestros clientes todas las acciones a desarrollar con la finalidad de asegurar la implantación segura del mismo.
- Periódicamente informamos a nuestros clientes de las novedades jurídicas que puedan incidir en la gestión de los servicios de atención al cliente mediante nuestro programa "Informando a Nuestros Clientes"

La calidad en las actividades que prestamos es prioritaria y está orientada plenamente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes ya que se considera a estos como centro y objetivo de toda nuestra actividad, proporcionándoles soluciones de negocio que den respuesta a sus necesidades, tal y como queda reflejado en nuestra Política de Calidad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C213)

Respuesta: SI

Implantación: La Política RSC de la Compañía, y por lo tanto las políticas de Derechos Humanos son evaluadas por el Comité de RSC, que es el encargado de evaluar y hacer un seguimiento del desarrollo anual de nuestra Política RSC, quedando garantizado de esta manera:

- La libertad de asociación.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Garantizar la no discriminación.
- Garantizar que no se emplea, bien directa o indirectamente, mano de obra forzosa o infantil.

Y todo ello a través de:

- Evaluación de los resultados de los indicadores
- Evaluación de los resultados de las auditorías internas.
- Evaluación de los proveedores.



Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: Tanto el Código de Conducta de nuestra Compañía, como nuestra Política RSC son conocidos por todos nuestros empleados.

De la misma manera, el clausulado de los contratos laborales recoge la total sujeción a lo preceptuado en la legislación vigente en materia de Derechos Humanos.

Indique el número y tipo de: (P1C413)

** Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente:* 0

** Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios:* 0

** Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos :* 0

Implantación: Garantizamos el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales. Para ello emprendemos las siguientes acciones:

- Información a los trabajadores
- Formación PRL para todos nuestros trabajadores.
- Vigilancia de la salud: reconocimientos médicos, tras la aceptación del empleado.
- Reuniones Comité Seguridad y Salud.
- Planes de emergencia, evaluación y simulacros.
- Evaluación de puestos (ergonomía).
- Evaluación de riesgos con carácter trimestral.
- En nuestros centros de Chile celebramos la "Semana de la Salud" en la que todos nuestros empleados tienen la posibilidad de asistir a charlas, actividades, reconocimientos médicos y demás temas relacionados con la salud.

Además contamos con diferentes comités (empresa y RLT) encargados de velar por el estricto cumplimiento de los aspectos anteriores:

- Comité de Seguridad y Salud : España
- Comité Paritario de Seguridad e higiene (Chile)
- Comité Paritario de Salud Ocupacional (Colombia)

Actualmente estamos en proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado bajo la norma OHSAS 18001

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD) Insatisfacción del cliente y mala reputación		
Empleados	Accidentes laborales Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de formación Mal ambiente laboral		
Proveedores	Otros		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código de Conducta Política de Calidad Política de RSE		Transparencia, calidad de los servicios, promoción Principios de Derecho.
Empleados	Código de Conducta Otros Plan de RSE		Garantizar la protección de los Derechos Humanos Fundamentales
	Política de Seguridad y Salud Laboral		
Proveedores	Código de Conducta Política de Compras Política de RSE		Garantizar la protección de los Derechos Humanos.



 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	RSE		Transparencia en nuestras relaciones. Continuar nuestra política RSE
Empleados	Acción social		Detección áreas de mejora, salud laboral, promoción Derechos Humanos..
Proveedores	RSE		Continuar con nuestra Política RSC

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Comité de Seguimiento y RSE		Continuar con el desarrollo de nuestra Política RSE
Empleados	Buzón de sugerencias		Garantizar la protección de los Derechos Humanos Fundamentales
	Encuesta Protocolos de prevención del acoso y PRL		
Proveedores	Cláusulas en contrato		Garantizar que nuestros proveedores cumplen con la legislación vigente

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: Exigimos a todos nuestros proveedores el cumplimiento de la legislación de forma estricta, y en el procedimiento interno de selección y evaluación inicial de proveedores se incluyen aspectos de RSE entre los que se encuentran la no vulneración de los Derechos Humanos.

Como principio esencial de la Compañía, Unísono cree firmemente en el respeto de los Derechos Humanos fundamentales establecidos por Naciones Unidas, rechazando cualquier fórmula que implique el abuso, infracción o quebrantamiento de los mismos.

Tal respeto, se extiende al ámbito laboral, ya que Unísono reconoce que cualquier ser humano que trabaje directa o indirectamente para el proveedor seleccionado debe estar en pleno uso de sus derechos humanos básicos.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: Con la finalidad de que el comportamiento de nuestros proveedores sea social y éticamente responsable en los anexos de nuestros contratos de suministros de bienes y servicios quedan reflejados los aspectos que nuestros proveedores deben garantizar y respetar:

- Cumplimiento de nuestro Código de Conducta: respeto a los Derechos Humanos, condiciones laborales aceptables, práctica empresarial respetuosa con el medio ambiente.

- Prevención de riesgos laborales: El proveedor se obliga de forma expresa a cumplir las obligaciones que como empleador



le impone la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos laborales y a entregar cuando le fuera requerida la documentación recogida en el artículo 23 del citado cuerpo legal.

- Confidencialidad: Cumplimiento con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

Respuesta: No

Implantación: Tal y como informamos en nuestro primer informe de progreso, durante el ejercicio anterior, se incorporaron aspectos RSE en los contratos de bienes y suministros mediante la inclusión de anexos que hacen referencia a nuestro Código de Conducta, prevención de riesgos laborales y LOPD, quedando así recogidos aspectos relacionados con los Derechos Humanos Fundamentales. Con esta medida Unísono trata de garantizar que nuestros proveedores cumplen con la normativa vigente respecto a los Derechos Humanos.

Objetivos: Garantizar al 100% que nuestros proveedores cumplen la normativa vigente con respecto a los Derechos Humanos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 100 %

Implantación: Mediante los anexos contractuales garantizamos que todos los proveedores de nuestra Compañía mantienen altos estándares éticos, ambientales y laborales, colaborando con ellos en la consecución de este objetivo. Para ello el Departamento de Compras, Inmuebles y SS.GG vela porque todos nuestros proveedores :

- Cumplan y conozcan nuestro Código de Conducta.
- Estén asociados con el respeto por los Derechos Humanos.
- Cumplan con la legalidad vigente en todos los países en los que operamos.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

Respuesta: 0

Implantación: Todos nuestro proveedores cumplen al 100% la legalidad vigente en materia de Derechos Humanos.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Otros Política de Compras		Garantizar que apoyan y respetan la protección de los Derechos Humanos

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Garantizar el respeto por nuestro Código de Conducta .

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 3

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Las relaciones laborales de nuestra Compañía se sustentan sobre la base de la normativa laboral aplicable, de los acuerdos de negociación colectiva y los principios constitucionales.

Como empresa del sector del Contact Center adheridos al Convenio Sectorial y mediante acuerdos de empresa hemos ampliado y desarrollado dicha normativa buscando el beneficio de nuestros empleados, formando parte de la patronal y de la mesa negociadora del sector del contact center en España.

Conforme a la legislación vigente:

- Respetamos y apoyamos la libertad de asociación sindical de los empleados y facilitamos la libre distribución de documentos sindicales que tienen que ver con las actividades normales del sindicato dentro de la empresa.
- Facilitamos el tiempo retribuido dentro del horario laboral para dedicarlo a actividades sindicales.
- Apoyamos que todos los trabajadores sean libres de formar parte de las asociaciones legales y pacíficas de su elección y ejerzan su derecho a la negociación colectiva así como su libertad de afiliación sindical, si es su voluntad.

Objetivos: Continuar con nuestra política



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: En Unísono promovemos la cultura del diálogo social que se vislumbra en el propio marco de negociación colectiva, manteniendo un diálogo permanente con los representantes de los trabajadores.



Además de garantizar a los empleados el derecho de afiliación a la organización sindical de su elección, con arreglo a la legislación aplicable de cada país donde estamos presentes, contamos con Comités de Empresa como órganos paritarios de diálogo y participación de los trabajadores, tal y como queda recogido en la legislación laboral y en los convenios colectivos de los diferentes países donde operamos.

Así, además de la existencia de los comités exigidos por normativa legal vigente, como son el Comité de Empresa, y el Comité de Seguridad y Salud, contamos con un Comité de Igualdad, y el Comité de Formación en los cuales participan activamente representantes de los trabajadores.

En esta última línea y en el último ejercicio, en Colombia hemos creado dos nuevos Comités que tienen carácter local y que garantizan los requisitos legales de este país.

- Comité de convivencia, cuya misión es la de promover unas condiciones de trabajo dignas y justas protegiendo así la libertad de los trabajadores.

- Comité paritario de Salud Ocupacional cuya misión es la de la promoción de la salud en los lugares y ambientes de trabajo y en el cual están presentes los representantes de los trabajadores.

Por otro lado, realizamos un seguimiento del clima laboral de la Compañía, mediante la realización de un estudio en donde nuestros trabajadores pueden trasladar su sugerencias y sus quejas siendo esta información analizada de forma minuciosa para elaborar y configurar posteriormente los planes anuales de actuación que procedan. El resultado de esta evaluación se comunica a todos los trabajadores y al resto de nuestros grupos de interés (clientes y RLT).

Nuestros empleados cuentan con el Teléfono del Empleado, acceso directo del empleado a cualquier área de su interés (formación, promoción, administración de personal, beneficios etc) en donde el compromiso de respuesta es del 100% a todas las quejas y sugerencias de nuestros empleados, compromiso que hemos cumplido durante el último ejercicio,

Objetivos: Fomento del diálogo social.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: Tal y como comentábamos anteriormente, en Colombia se han formado dos nuevos comités, el de Convivencia y el Paritario de Salud Ocupacional.

Por otro lado, en estos momentos estamos elaborando el Plan de Igualdad con el cual pretendemos garantizar la igualdad de género en todos los procesos de la Compañía, y en cuya elaboración participan los representantes de los trabajadores, cumpliendo así con uno de los objetivos marcados para este ejercicio.

De igual manera estamos elaborando un procedimiento mediante el cual los empleados que decidan abandonar nuestra Compañía, y dese su experiencia personal, puedan expresar y facilitarnos información con la que optimizar nuestros procesos, Este procedimiento está aplicándose en estos momentos en nuestros centros de Colombia, estando previsto que



próximamente sea aplicables a todos los centros Unísono.

Objetivos:

- Cumplir con la legislación aplicable en todos nuestros centros de trabajo.
- Facilitar y potenciar el diálogo social.
- Garantizar la igualdad de género en todos nuestros procesos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Buscamos las participación de forma activa de los representantes de los trabajadores en los distintos comités:

- Comité de Empresa
- Comisión de Igualdad
- Comité de Formación
- Comité de Seguridad y Salud

Recientemente se han producido las últimas elecciones sindicales en nuestros distintos centros proceso al cual hemos dado nuestro apoyo.

Objetivos: Promoción del diálogo social .

Fomentar que las relaciones con los sindicatos sean directas, fluidas y de reconocimiento y respeto mutuo.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En estos momentos contamos con diferentes vías con el fin de canalizar las preocupaciones, posturas, sugerencias, reclamaciones etc, de nuestros empleados.

- Encuesta Anual de Clima Laboral
- Evaluación Anual del desempeño
- Teléfono del empleado
- Estudio de las necesidades formativas
- Focus group
- Buzón de sugerencias de los empleados
- Encuestas de retiro, procedimiento que actualmente se está aplicando en nuestros centros de Colombia, y que pretendemos implantar en todos los centros, cuya finalidad es conocer las opiniones y sugerencias de aquellos empleados que deciden abandonar nuestra Compañía y que persigue la optimización de nuestros procesos mejorando así el clima

laboral de la Compañía.

Objetivos: Dar respuesta a todas las sugerencias, posturas, reclamaciones y preocupaciones de nuestros empleados.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo Política de RRHH Política de RSE		Continuar con nuestra política ampliándola con acuerdos de empresa.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Desarrollar y mejorar nuestra Política RSE

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Otros		Garantizar la protección de los Derechos Humanos Fundamentales

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

Respuesta: No

Implantación:

Consideramos que no es un factor de riesgo por se asociado a nuestro tipo de actividad y rechazamos el uso de trabajadores, cautivos, trabajos forzados, prisioneros, aquellos que se vean obligados bajo coacción a realizar cualquier tipo de actividad laboral o trabajadores ilegales.

Nuestra política prohíbe la contratación de cualquier persona para desempeñar trabajos forzados o bajo coacción, respetando siempre el cumplimiento de las leyes, la normativa en referencia a los riesgos laborales y la legislación vigente sobre contratación.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C212)

Respuesta: SI

Implantación:

En los trabajos de contrato se establecen clausulas y condiciones para la prestación de servicios que reflejan la naturaleza voluntaria del empleo, y la libertad de rescisión del contrato (amparada por procedimientos legales) de tal manera que todos los trabajadores conocen los términos y condiciones básicas de su relación laboral que quedan reflejadas en su contrato de trabajo.

Tanto los turnos de trabajo como la retribución vienen fijados por el convenio colectivo sectorial que regula:

- Capítulo V : Contratación
- Capítulo VII: Tiempo de trabajo
- Capítulo VIII: Vacaciones, permisos y licencias

- Capítulo IX: Excedencias y reducciones de jornada por motivos familiares.
- Capítulo XI: Concepto y estructura de las retribuciones económicas.

Esta normativa se ve ampliada y desarrollada mediante acuerdos de empresa que buscan la mejora y el beneficio de nuestros empleados.

A su vez este principio es revisado con nuestros clientes antes de la implantación de los servicios y de la misma manera, se les exige a todos nuestros proveedores en todos los países donde operamos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)

Respuesta: No

Implantación: Consideramos que este no es un riesgo asociado a nuestra Compañía.

No obstante tal y como reflejamos en nuestro primer informe de progreso, durante ese ejercicio revisamos todos los contratos de nuestra cadena de suministro para incluir anexos específicos que recogen este principio, garantizando el cumplimiento el mismo.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Política de Conciliación PRL		Garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo. Garantizar Conciliación



Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE	☹️	Garantizar la protección de los Derechos Humanos Fundamentales

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progreso adecuado 😞 Progreso difícil de analizar 😟 Con potencial de mejora



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación:

Consideramos que no es un factor de riesgo ligado a nuestra Compañía. No obstante mostramos nuestro total rechazo hacia este tipo de práctica y no la aceptamos en ninguna de sus acepciones. Sabemos que existe y creemos que la única forma de erradicarse es contribuyendo activamente a la mejora.

Por ello tenemos en cuenta las directrices en materia de explotación infantil de la Convención de Derechos del Niño de las Naciones Unidas, en cuyo artículo 32.1 se dispone lo que sigue:

" Reconocemos el derecho del niño a ser protegido de la explotación económica y de desarrollar cualquier trabajo que pueda resultar arduo o interferir en su educación, o que resulte dañino para la salud del niño o su desarrollo físico, psíquico, mental, espiritual, moral o social".



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: Unísono no contrata a personas con edad inferior a la reglamentaria y nuestras relaciones laborales cumplen rigurosamente con las obligaciones legales. Toda relación laboral se refleja en un contrato que es registrado en las oficinas de empleo junto al alta en la seguridad social.

En todas nuestras relaciones comerciales cerramos el cumplimiento de estas consideraciones:

" Un niño en este contexto es una persona menor de 15 años de edad, o de 14 años de edad de acuerdo con la excepción

vigente en países en vías de desarrollo, tal y como se establece en el artículo 2.4 de la Convención ILO n° 138 en lo referente a la edad mínima".

De la misma manera todos nuestros proveedores cumplen con la normativa sobre trabajo infantil quedando este aspecto reflejado en los contratos que formalizamos con nuestros proveedores informando que Unísono dejará de cooperar con cualquier parte que persista en el incumplimiento de nuestro código en materia de explotación infantil.

Objetivos: No contratar a personas con edad inferior a la reglamentaria
Garantizar el cumplimiento por parte de los proveedores con la normativa de trabajo infantil.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: No hemos desarrollado ninguna acción específica pero hemos continuado con nuestra cultura corporativa de respeto a los derechos de los trabajadores y a los derechos humanos extendiéndola a todos los países donde operamos, aun cuando los marcos legales sean diferentes:

- Verificación en cada contratación la documentación aportada por el trabajador relativa a la edad, comprobando a su vez la autorización en los casos aplicables velando de esta forma por la supresión de la explotación infantil.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros Política de RRHH		Continuar con nuestra política de contratación.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Fomento de una cultura corporativa de respeto a los Derechos Humanos



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progresa adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación:

En junio de 2011 realizamos un estudio de igualdad entre la plantilla de Unísono España, impulsado y promovido de forma conjunta con los representantes de los trabajadores en el marco de la Comisión de Igualdad de la Compañía, comisión encargada de velar por la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y de eliminar la discriminación por razón de sexo. El objetivo último de este estudio fue el de obtener información relevante de la percepción de los empleados para poder así elaborar el Plan de Igualdad de la Compañía.

Este diagnóstico pone de manifiesto el compromiso de Unísono por garantizar que todos sus procesos se realizan sin ningún tipo de discriminación.

Siguiendo esta línea contamos con un protocolo de actuación por acoso sexual, razón de sexo y psicológico con la finalidad de garantizar a todos los empleados un entorno laboral exento de cualquier tipo de acoso, cualquiera que sea la modalidad que esta asuma.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación:

En el plan de Igualdad de la Compañía que estamos elaborando y siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres, declaramos expresamente nuestra decidida voluntad de promover la igualdad real entre hombres y mujeres, con remoción de los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla. Al mismo tiempo, se promoverán políticas activas para hacer efectivo este principio de igualdad efectiva en el ámbito de la Compañía



y específicamente en la formación y promoción profesional y en las condiciones de trabajo.

De forma específica, reconocemos el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral que fomente una mayor responsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de las obligaciones familiares. Para ello promovemos la implantación de medidas de conciliación que faciliten el mejor equilibrio entre la vida familiar y personal y las responsabilidades laborales.

En este marco, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, respetando la legislación vigente en cada país y procurando seguir las mejores prácticas, se ha convertido en un objetivo estratégico.

En esta línea, Unísono asume y promueve los siguientes compromisos corporativos:

- Conciliación de la vida laboral y personal
- Igualdad de oportunidades en todos los procesos de la Compañía, tal y como dicta el artículo 21 del Convenio Colectivo de Telemarketing nuestra política retributiva, promoción interna y los procesos de selección y el acceso a la formación ofertada por Unísono están fundamentados en las competencias y el desempeño individual evitando así cualquier tipo de discriminación.
- Respeto a la diversidad, no discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones públicas, nacionalidad, religión, orientación sexual, o cualquier otra condición personal física o social, teniendo en cuenta este principio en los procesos organizativos
- Cumplimiento legalidad vigente.
- Creación de una comisión permanente de igualdad.

Con la elaboración y la implantación del plan, pretendemos alcanzar el objetivo que fundamenta la ley 3/2007, así como seguir avanzando en uno de los principios de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, como es el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable.

Objetivos:

Desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable, dando cumplimiento a la legislación vigente y a los acuerdos de empresa.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: - Estudio de igualdad



- *Elaboración del Plan de Igualdad de la Compañía.*
- *Promoción de medidas que favorezcan la conciliación laboral personal y familiar:*
 - *Permisos retribuidos*
 - *Derechos por lactancia.*
 - *Reducciones de jornada por motivos familiares.*
 - *Excedencia.*
 - *Cambio de puesto*
 - *Otros permisos y licencias.*

Por otro lado nuestra Compañía fomenta las incorporaciones de personas con riesgo de exclusión social, por lo que colaboramos con diferentes asociaciones como Fundación Integra, Fundación Secretariado Gitano, y Fundación Tomillo en proyectos que tienen por objetivo la promoción de la empleabilidad de estos colectivos.

En junio de 2011 pusimos en marcha el Proyecto Innov@. Este proyecto, impulsado por la Presidencia de la Compañía, persigue la aportación creativa y sin límites de los empleados/as de la Compañía con el objetivo de seguir siendo competitivos y referencia en el mercado actual o futuro..., en servicios y/o productos o estrategias que están todavía "sin descubrir" y que nos permitan alcanzar los objetivos fijados. Innov@ está abierto a todos los empleados y busca:

- *Aportar valor añadido a nuestros clientes*
- *Ser pioneros; nuevos productos y servicios*
- *Mejoras en el clima laboral de la Compañía*
- *Disminución de costes; eficiencia en procesos actuales, nuevos procesos.*

El Lanzamiento y seguimiento de los proyectos Innov@ de la Compañía es realizado por un comité creado para tal efecto: el Comité Innov@

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0,19 %

Directivos mujeres: 46,15 %

Directivos hombres: 53,85 %

Mujeres: 71,91 %

Hombres: 28,09 %

Mayores de 45 años: 14,03 %



Menores de 30 años: 32,97 %

Empleados no nacionales: 7,22 %

Empleados con contrato fijo: 44,83 %

Implantación: Estos datos están actualizados con fecha 03-08-12

Como se puede observar más de la mitad de la plantilla de nuestra Compañía está integrada por mujeres.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Con carácter trimestral se pasa a los representantes de los trabajadores la plantilla actualizada.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con un protocolo de actuación, "Protocolo de Actuación por Acoso Sexual, Razón de Sexo y Psicológico" que fue elaborado de forma conjunta, en el marco de la Comisión de Igualdad, tal y como dejamos reflejado en nuestro anterior informe de progreso.

El protocolo establece las actuaciones a llevar a cabo ante el conocimiento de una situación de riesgo psicosocial para las personas que presten servicios en la Compañía que derive en comportamientos atentatorios contra su dignidad e integridad, cualquiera que sea la persona de la que proceda y siempre mantengan el vínculo con la empresa y, en consecuencia estén bajo su control organizativo y de dirección.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: En nuestro anterior informe, informábamos de la apertura de 7 expedientes por acoso, siendo todos ellos tramitados y resueltos.

En el ejercicio que nos ocupa, hasta la fecha no se ha producido apertura de expediente alguno por acoso, abuso o intimidación.

Objetivos: En lo que respecta a este aspecto, nuestro objetivo será siempre la erradicación de cualquier tipo de acoso, abuso o intimidación y resolución rápida y eficaz de cualquier tipo de situación de acoso que se produzca.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Otros Plan de Igualdad Política de RRHH Política de RSE		Implantación del Plan de Igualdad

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación de un Protocolo de Prevención del Acoso Diagnóstico de igualdad Otros Proyecto de inserción laboral		Garantizar que todos los procesos se realizan sin ningún tipo de discriminación.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros		Garantizar la no discriminación.

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el ejercicio 2011 hemos continuado y mejorado los procedimientos que tenemos implementados para la gestión de residuos (sistema de recogida selectiva de residuos no peligrosos que se generan)

En Unísono consideramos que el desarrollo de nuestra actividad debe integrar criterios de desarrollo sostenible, que garanticen una adecuada gestión de los recursos y una protección del entorno respondiendo a las demandas de la sociedad, tal y como se recoge en la política de Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía.

Así, además de cumplir con la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades, durante los últimos años, en el marco de nuestra Política RSC, y como empresa socialmente responsable, hemos adquirido compromisos esforzándonos por prevenir la contaminación y minimizar en lo posible el potencial impacto ambiental que generamos.

La variable medioambiental es un aspecto que consideramos en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y de nuestros grupos de interés, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y la sociedad en general.

Contamos con una política medioambiental de obligado cumplimiento para todos los empleados de la Compañía que estructura la gestión medioambiental en tres ejes:

- Eficiencia energética
- Consumo responsable
- Concienciación y comunicación.

Actualmente tenemos puesto en marcha un proyecto de reciclaje de pilas que tiene por objetivo el reducir el número de pilas que acaban en vertederos municipales y reducir así el riesgo de contaminación.

Objetivos: Garantizar una adecuada gestión de los recursos y protección del entorno respondiendo a las demandas de la sociedad, tal y como se recoge en la política RSC de la Compañía.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: - Uso de lámparas de mayor eficiencia energética.

- Uso de detectores de presencia en las zonas de menos tránsito que apagan completamente la iluminación.
- Apagado de iluminación por zonas en función de la ocupación de las oficinas.
- Ajuste automático de los termostatos según sea invierno o verano.
- Uso de grifería monomando con difusores, y cisternas de doble descarga para reducir el consumo.
- Temporizador para ahorro de agua.
- Apagado de ordenadores tras jornadas laborales
- Instalación de baterías de condensadores para evitar consumo de energía reactiva.
- Reducción de los desplazamientos entre centros : uso de videoconferencia.
- En nuestros manuales de acogida y en los tableros de anuncios tratamos de concienciar a nuestros empleados de la necesidad de un consumo responsable.

Objetivos: - Reducir el consumo de energía y agua.

- Fomentar la conciencia medio ambiental en nuestros empleados.
- Diseñar procesos de trabajo que tengan en cuenta el impacto del medio ambiente vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: El porcentaje de inversión financiera ha sido de un 0,0067%.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			



 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros Sensibilización en materia medioambiental		Garantizar una utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación:

A pesar de que nuestra actividad no implica un impacto medioambiental, hemos identificado y valorado aspectos ambientales sobre los que nuestra Compañía tiene impacto (consumo energético y reciclado de residuos), y actualmente contamos con programas medioambientales para reducir los mismos, consistentes básicamente en sistemáticas de recogida selectiva de residuos no peligrosos que se generan (papel, cartón, plástico, latas, etc), del uso en los edificios de materiales respetuosos con el medio ambiente y en el fomento de las instalaciones ecoeficientes, tal y como pusimos de manifiesto en nuestro informe de progreso 2010.

En esta línea de trabajo actualmente colaboramos con nuestros clientes y proveedores en proyectos encaminados a cuantificar la cantidad de emisiones de GEI, medidas en emisiones de Co2 equivalente, que son liberadas a la atmósfera debido a nuestras actividades cotidianas. Consideramos que la "Huella de Carbono", representa una medida para la contribución de las organizaciones a ser entidades socialmente responsables y un elemento más de concienciación para la asunción de prácticas más sostenibles .

La medición de la Huella de Carbono nos permitirá definir mejores objetivos, políticas de reducción de emisiones más efectivas e iniciativas de ahorros de costo mejor dirigidas, todo ello consecuencia de un mejor conocimiento de los puntos críticos para la reducción de emisiones, que pueden o no pueden ser de responsabilidad directa de la organización

Objetivos:

- Identificar los posibles riesgos que nuestra actividad pueda generar.
- Garantizar una adecuada gestión de los recursos y una protección respondiendo a las demandas de la sociedad.
- Promover la responsabilidad social entre nuestros empleados.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de



políticas (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: En Unísono consideramos que el desarrollo de nuestra actividad debe integrar criterios de desarrollo sostenible que garanticen una adecuada gestión de los recursos y una protección del entorno respondiendo a las demandas de la sociedad, por ello, a parte de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, en la cual se tratan aspectos medioambientales, contamos como una política medioambiental de obligado cumplimiento por todos nuestros empleados.

Los principios en los que se basa nuestra Política Medioambiental son los siguientes :

- Cumplimiento con la legislación medioambiental aplicable a nuestra actividad, así como de otros compromisos encaminados a la prevención de la contaminación y en minimizar en lo posible el potencial impacto ambiental que generamos.
- Esfuerzo constante en la consecución de la eficiencia en el consumo de recursos.
- Inclusión de la variable medioambiental en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y las de nuestros stakeholder, promoviendo la sensibilización medioambiental en nuestro empleados, proveedores y de la sociedad en general.
- Difusión y comunicación de esta política a todos nuestros grupos de interés.

Nuestra Política Medioambiental estructura la gestión medioambiental de la Compañía en tres ejes:

- Eficiencia energética
- Consumo responsable
- Concienciación y comunicación



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: Hemos continuado desarrollando las acciones implantadas en nuestro anterior ejercicio, las cuales están reflejadas en nuestro informe de progreso 2010:

Eficiencia energética:

- Uso de materiales respetuosos con el medio ambiente.
- Fomento de instalaciones ecoeficientes.

Medias de consumo responsable:

- Uso controlado del papel.
- Reciclaje de material: toner, material informático.



- Separación de residuos
- Implantación nuevas tecnologías: videoconferencias, programación impresoras, right fax.

Concienciación y comunicación de nuestras políticas medioambientales :

- Campaña "Antes de imprimir ten en cuenta si es necesario"

Además, tal y como hemos comentado, y para garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos, en lo que a gestión medioambiental se refiere, colaboramos con nuestros clientes en el Proyecto Huella de Carbono, parámetro utilizado para describir la cantidad de de emisiones de gases de efecto invernadero asociados a una empresa, con el objetivo de reducción de los mismos.

En este sentido, y a pesar de que no se ha realizado ninguna acción específica para la reducción de emisiones de CO₂, hemos realizado obras en las instalaciones de algunos de nuestros centros que han mejorado dichas emisiones (cambios de máquinas AA por máquinas nuevas de menor emisión, cambio de Gas R-22 de las bombas de calor a R-422).

Siguiendo nuestra política de consumo responsable, en estos momentos en nuestros centros de Colombia hemos puesto en marcha la campaña basada en la Teoría de las tres R (reciclar, reutilizar y reducir) con la finalidad de concienciar a los empleados sobre el cuidado ambiental, mediante el reciclaje de papel, plástico y vidrio.

En esta línea en Unísono Colombia estamos iniciando un proyecto con la Corporación "Mundo Carton Laudes", organización que se encarga de recoger el reciclaje de empresas para transformarlo y comercializarlo con el fin de generar ingresos y destinarlos el 100% a la Fundación Laudes Infantis, fundación que trabaja en la promoción de iniciativas y recursos de carácter sociocomunitario para prevenir la desestructuración familiar y el abandono de hogar de los menores.

Por otro lado, y de cara a fomentar la responsabilidad ambiental de nuestros empelados en nuestros centros Unísono España estamos colaborando con la Fundación Ecopilas, dedicada a la gestión medioambiental de las pilas. Esta campaña de reciclaje de pilas tiene por objetivo reducir el número de pilas que acaban en vertederos municipales reduciendo así la contaminación.

En estos momentos estamos inmersos en dos nuevos proyectos:

- Digitalización de documentos.
- Reciclaje de móviles. Proyecto de reciclado solidario en el cual colaboramos junto con uno de nuestros clientes con UNICEF, y que tiene una duración de tres años a favor de la educación de los niños en República Dominicana.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra gestión medioambiental queda reflejada en nuestra Política RSC, siendo el Comité RSC, el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos medioambientales .

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Nos aseguramos que todos nuestro proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios cumplen cuanta legislación de contenido medioambiental les sea aplicable

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros Políticas formales (ej. Política Medioambiental)		Garantizar el cumplimiento de los compromisos mediambientales

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social RSE		Fomento de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros		Cumplir con el programa medioambiental aprobado por el Comité RSC

Leyenda:  Progresada adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Continuamos trabajando en el desarrollo de las acciones implantadas en ejercicio 2010.

Uso de tecnologías para el ahorro de recursos:

- Uso de videoconferencias disminuyendo de esta manera el número de desplazamientos entre centros.
- Programación impresoras para reducir el consumo de papel.
- Uso de Right-fax

Análisis de tecnologías respetuosas con el medio ambiente en la apertura de nuevos centros.

Los contratos de suministros de bienes y servicios que formalizamos con nuestros proveedores incluyen cláusulas en esta materia que nos garantizaban el cumplimiento por parte de los mismos con la legislación medioambiental aplicable.

Tal y como hemos comentado anteriormente, estamos inmersos en un proyecto de digitalización, con la finalidad de que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia se reducirán situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias y un consumo más racional del papel.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: No aplica

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

Respuesta: 0

Implantación: La inversión financiera destinada para gestión medioambiental de este ejercicio ha sido de 0,0067%. Esta inversión se ha dedicado principalmente a la comunicación medioambiental.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social RSE		Difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda:  Progresada adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Somos una organización totalmente concienciada (horizontal y verticalmente) de los diferentes riesgos operativos que puedan acarrear una responsabilidad civil y económica, haciendo participe a todo el personal de la empresa de la importancia de detectar, escalar, medir, controlar, eliminar, o reducir riesgos por ello realizamos un análisis de todos nuestros servicios para detectar posibles prácticas fraudulentas.

Siguiendo esta línea hemos puesto en marcha el proyecto "Gestión de Riesgos Operativos" cuya misión es la de controlar y reducir los riesgos de responsabilidad civil/económica en las operaciones.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra Política anti-fraude está recogida en el Código de Conducta en el que entre sus normas generales de conducta profesional, encontramos las siguientes:

1. Cumplimiento de la legalidad : los profesionales de Unísono y otros grupos de interés con los que se interrelacione la Compañía:
 - a) Respetarán la legalidad vigente del país en el que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y finalidad de la misma.
 - b) Evitarán conductas que sin violar la legalidad vigente en el país en el que desarrollen su actividad, contravengan los valores, principios y comportamientos éticos establecidos en el Código de Conducta.
2. Desempeño de una conducta profesional íntegra
Las personas de Unísono cumplirán estrictamente la legalidad vigente, ajustarán su actuación a los principios de lealtad y



buena fe y mantendrán los más elevados criterios éticos y morales en sus actuaciones y comportamientos.

En lo que respecta al fraude:

Todo tipo de datos o información a la que pudiera tener acceso con ocasión de la ejecución y desarrollo de los servicios prestados es de propiedad exclusiva de la empresa y en consecuencia:

- No reproducir, bajo ningún medio, la información recibida.
- Utilizar la misma únicamente para el desarrollo de las funciones o actividades que tiene encomendadas o deriven directamente de la ejecución de los servicios del mencionado contrato o acuerdo
- No utilizar la información o sistemas propiedad de Unísono en beneficio propio o de terceros ajenos al desarrollo de los servicios enmarcados en el contrato o acuerdo firmado entre ambos.
- Tratar y proteger la información recibida o aquella a la que tenga acceso en virtud de la prestación de sus servicios, con la debida diligencia, para evitar tanto su pérdida como su divulgación, siguiendo las directrices que marca la política de seguridad, fraude y riesgo de la Compañía que ha sido comunicada.

Nuestra Compañía se declara contraria a influir sobre la voluntad de las personas ajenas a la organización para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permite que otras personas u organizaciones puedan utilizar estas prácticas con los empleados/as..

La relación con nuestros inversores esta basada en principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible.

En lo que respecta a nuestros proveedores, no contratamos proveedores que incurran en prácticas fraudulentas y para asegurarnos en nuestros contratos de suministros se hace referencia a este aspecto.

Unísono respeta y acata la normativa vigente que tiene por objeto la represión de actividades ilícitas tales como el blanqueo de capitales y actividades análogas, así como aquellos que tienen por objeto prevenir y perseguir el soborno y la corrupción.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los gastos empresariales son estrictamente controlados por el Departamento Financiero.

En nuestro Código de Conducta queda recogido que los empleados no podrán aceptar ni hacer directa o indirectamente pagos obsequios o compensaciones de ningún tipo que no consideren propias del curso normal de los negocios para tratar de influir en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Disponemos de medidas preventivas para dar cumplimiento a este principio:

- Control del cumplimiento de la política anti-fraude de nuestros servicios.
- Vigilancia del cumplimiento del Código de Conducta por parte de nuestros empleados.
- Riesgos operativos: Análisis de todos nuestros servicios para detectar posibles prácticas fraudulentas y con la finalidad de controlar y reducir los riesgos de responsabilidad civil/económica en las operaciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 100

Empleados: 100

Proveedores: 100

Implantación: La difusión de nuestra Política anti-fraude a nuestros grupos de interés se realiza mediante las siguientes vías

- Código de conducta
- Formaciones de inicio
- Cláusulas contratos de suministros.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los empleados cumplirán estrictamente la legalidad vigente, ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe y mantendrán los más elevados criterios éticos y morales en sus actitudes y comportamientos.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con un procedimiento para gestionar las incidencias en materia anti-corrupción así ante la detección de cualquier actividad fraudulenta cometida o de la que se esté beneficiando alguno de nuestros empleados en el desarrollo de su actividad profesional en Unísono las actuaciones son:

- Comunicación al Departamento de Relaciones Laborales del hecho a través del informe de medidas disciplinarias y acompañamiento de los documentos probatorios oportunos.
- En base al art.70.4 del Convenio Colectivo Estatal del Sector del Contact Center y en relación con el art.54.22.d) del ET, se procede al despido disciplinario e inmediato del trabajador.
- De forma paralela, Unísono cursa la denuncia policial de los hechos contra el empleado para que se inicien las correspondientes actuaciones por parte de la Administración de Justicia
- En los casos estimados Unísono interpone la correspondiente querrela criminal y ejercita las acciones correspondientes ante la Administración de Justicia y ante el trabajador.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Incumplimiento de la normativa Otros		
Empleados	Otros		
Proveedores	Cumplimiento de la normativa		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código de Conducta Otros		Continuar con nuestra política de Transparencia y Lealtad
Empleados	Código de Conducta Otros		Velar por el desempeño de una conducta profesional integra
Proveedores	Código de Conducta Otros		Garantizar el respeto por nuestro Código de Conducta .

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	Difusión de la política Otros		Continuar con nuestra política de Transparencia y Lealtad
Empleados	Otros		Garantizar el desempeño de una conducta profesional íntegra
Proveedores	Difusión de la política Otros		Garantizar el respeto por nuestro Código de Conducta .

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Otros		Garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Otros		Garantizar el desempeño de una conducta profesional íntegra.
Proveedores	Otros		Garantizar que nuestros proveedores cumplen con la legislación vigente

Leyenda:  Progreso adecuado  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	Alcance del Informe de Progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	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	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
30	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.)	
PRINCIPIO 1		
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P2C211	los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C312	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P2C212	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
P2C313	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
PRINCIPIO 3		
P3C312	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C211	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P3C212	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C311	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C211	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P4C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P5C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
P7C2I1	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P9C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P9C211	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C212	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C311	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos	
P10C212	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C511	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
P10C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C211	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
P10C411	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12