



INFORME DE PROGRESO

Callware Voice Technologies, S.A.

Ejercicio 2012.

Fecha de presentación: 07 de Octubre 2013.

CALLWARE

Av. de San Luis, 27. Oficina 1.

Madrid 28033.

(+34) 91 378 84 90

info@callware-vt.com

www.callware-vt.com

Carta de Renovación del compromiso

Como representante de Callware Voice Technologies, me complace presentarles el Informe de Progreso correspondiente al ejercicio 2012, fiel reflejo del compromiso de nuestra empresa con los principios del Pacto Mundial, del cual somos miembros desde 2009.



Un año más hemos vuelto a incluir la defensa de los valores principales de nuestra sociedad y cultura entre nuestras prioridades como empresa.

El ambiente de crisis y la inestabilidad económica imperante no nos han impedido seguir trabajando por mantener los estándares de calidad con los que nos hemos comprometido, y es más, nos han motivado a participar ya de manera concurrente y estable en el tiempo con organizaciones no gubernamentales y proyectos específicos para proteger a los más desfavorecidos de nuestro entorno.

Durante el ejercicio 2012 hemos establecido nuevos retos profesionales que están ahora dando su fruto, lo que ha supuesto la creación de nuevos puestos de trabajo de carácter indefinido en nuestra compañía.

Seguimos ofreciendo a nuestros clientes el mejor trato y servicio posible, así como información sobre nueva tecnología que mejore los estándares de calidad existentes.

Desde nuestra modesta posición, nos comprometemos igualmente a seguir mejorando, y a trabajar un año más por el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "S. Martínez", written over a horizontal line.

Santiago Martínez
CEO de Callware Voice Technologies.

Información General Callware Voice Technologies, S.A.

- *Dirección:* Avenida de San Luis, 27. Oficina 1.
- *Dirección web:* www.callware-vt.com
- *Alto cargo:* D. Santiago Martínez Contreras, Consejero Delegado.
- *Fecha de adhesión:* 14 de Diciembre de 2009.
- *Número de empleados:* 24
- *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información.
- *Actividad:* Distribuidor de productos y servicios de Telecomunicaciones.
- *Ventas/Ingresos:* 4,2 millones €.
- *Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno:* Ninguna.
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores y Colaboradores.
- *Desglose de otros grupos de interés:* Asociaciones profesionales, AMETIC, Ecosistema Call Center.
- *Criterios que se han seguido para seleccionar grupos de interés:* Se ha decidido definir estos grupos de interés en el IdP teniendo en cuenta la influencia de Callware y sus acciones en los mismos. Cada uno de ellos es un pilar importante en la cultura de la compañía.
- *Países en los que está presente y mercados servidos:* España, Portugal, Latinoamérica.
- *Alcance del IdP y sus posibles limitaciones, si existen:* El IdP forma parte del Código de Conducta de la empresa. Durante este año se ha desarrollado y su implantación se ha consolidado, aunque siempre está abierto a actualizaciones y mejoras.
- *¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el IdP?:* Los asuntos que se incluyen en el presente IdP se han definido en cuanto a su relevancia en la ejecución de los compromisos adquiridos a través de los principios del Pacto. La transparencia, la comunicación, el respeto a los derechos humanos y la protección del medio ambiente son parte integrante de nuestra política de empresa.
- *¿Cómo se está difundiendo el IdP?:* El IdP, así como otras acciones de comunicación sobre el Pacto, se realizan a nivel interno en las reuniones periódicas de la empresa, y a nivel externo siendo publicadas en la página web corporativa, blogs y redes sociales.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* Premio a la Solidaridad de la Asociación REMAR. Premio a la Mejor Tecnología de Contact Center otorgado por la revista Comunicaciones Hoy.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2012.
- *Ciclo de presentación del IdP:* 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:* Todas las sugerencias de los Gdl de la empresa son tratadas con la máxima seriedad y objetividad, tanto en las reuniones periódicas de la Junta Directiva, como en las reuniones anuales de la empresa, a la que asisten todos los empleados.
- *Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios de la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* Presidente: D. Santiago Martínez Contreras. Secretaria: Dña. Anabel Serrano Regidor. Vocal: D. Luis Esteban Dans. La supervisión de todo lo relacionado con el Pacto Mundial está a cargo de Dña. Ana Isabel Serrano.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 Principios mediante indicadores.* No, es un proyecto que se desea realizar en un futuro cercano.

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.* Si, con carácter externo, y desde hace varios años, Callware colabora económicamente con Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Ayuda en Acción y Remar Internacional. Este año, y por primera vez, se ha realizado una campaña navideña con el Banco de Alimentos de Madrid, entregando 220 kg. de alimentos no perecederos para las familias más necesitadas.

Internamente, la empresa presta mucha atención a la calidad de vida y laboral de sus empleados, con protocolos abiertos de conciliación de vida laboral y familiar, incentivando los contratos indefinidos y promoviendo su formación y el desarrollo personal. Todos estos puntos están recogidos en el Código Ético de la empresa.

Más información

- Dirección Web: <http://www.callware-vt.com/nosotros/>
- Responsable: Dña. Ana Isabel Serrano Regidor.
- Tipo de Informe: A+C.

Principio 1

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

Nuestro Código de Conducta refleja el respeto y compromiso de nuestra empresa con los Principios del Pacto Mundial. Trabajamos para que nuestros proveedores y empleados se comprometan con el mismo, para poder ofrecer a nuestros clientes, y a la sociedad en general, un sistema justo y satisfactorio. Durante 2012 se ha comprobado que todos nuestros proveedores cuentan con sus propios códigos de conducta y responsabilidad corporativa.

Como objetivo, se va a promover que nuestra empresa fomente la adhesión de nuestros proveedores a la Red del Pacto Mundial a través de los medios con los que contamos (redes sociales, página web y mailings puntuales).

La Junta General Anual de la empresa incluye un punto en el Orden del Día para la confirmación del compromiso con la Red del Pacto Mundial, y se estudian las acciones a tomar cada año sobre los temas relacionados con los principios del Pacto. Por supuesto que es deseo de la empresa seguir formando parte de la Red Española del Pacto Mundial.

Durante el ejercicio 2012 se ha llevado a cabo una comprobación referente a si nuestros proveedores tienen/mantienen políticas de responsabilidad social claras respecto a la protección de los Derechos Humanos y protección del Medio Ambiente. Así mismo, se ha ratificado la RSC de nuestra empresa.

También damos importancia a que nuestros clientes también dispongan de ellas, y fomentamos su incorporación a la Red Española del Pacto.

Respecto al compromiso interno de la empresa con este principio, nuestro Código Ético es parte importante de nuestra política de actuación, y es de general conocimiento por los empleados.

Principio 2

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

La empresa efectúa al menos una vez al año una comprobación para saber si todos nuestros proveedores tienen/mantienen una política de RSC explícita de defensa de los Derechos Humanos.

Solicitamos a nuestros proveedores que nos confirmen por escrito que cuentan con una RSE específica. Es un procedimiento base en la decisión sobre qué proveedor elegir a la hora de contratar servicios en Callware.

Se ha comprobado principalmente que nuestros proveedores disponen de una RSE específica, acorde con los principios del Pacto Mundial, a través de sus páginas web, y en el caso de que no apareciese específicamente en ellas, se ha contactado con ellos vía email. La mayoría de ellos, a modo de reafirmación de lo anterior, cuentan incluso con certificados de calidad de carácter independiente.

Los principales proveedores de productos para el desarrollo de nuestra actividad cuentan con certificados independientes que pueden ser consultados en sus respectivas páginas web.

Principio 3

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

La empresa practica una política de comunicación abierta con los empleados, y la comunicación siempre es fluida por ambas partes. Al ser una PYME, la comunicación suele ser de carácter personal, y hay temas que, por su trascendencia o privacidad, se consultan vía email.

En el Código Ético de la empresa se recoge explícitamente el “Respeto por la libertad de asociación”.

Hay reuniones informales frecuentes, en las que se exponen de manera coloquial asuntos relacionados con estos temas.. Existe libertad para expresar cualquier opinión o sugerencia abiertamente. La Junta Directiva de la empresa fomenta así mismo que cualquier consulta que se quiera realizar en privado sea posible y cercana.

Principio 4

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

No tenemos riesgo en este sector. La empresa cumple con todas las leyes laborales, y explícitamente está comprometida contra el trabajo forzoso en su Código de Conducta.

Aparte, en Callware se fomenta la conciliación de vida laboral y profesional mediante adecuación de horarios y adaptación de necesidades laborales.

Asimismo la empresa ofrece a los trabajadores un seguro médico con la compañía de Seguros Mapfre.

Hasta el momento, las relaciones entre empresa y trabajador son excelentes. La rotación es escasa, y las nuevas incorporaciones cuentan con las mismas oportunidades y ventajas. Forma parte de la cultura empresarial de la compañía.

El funcionamiento correcto de la empresa está firmemente basado en las buenas relaciones personales y profesionales entre los empleados. Las reuniones informales son muy frecuentes y distendidas, y el trato es siempre excelente. Cada división está bien diferenciada, y todos los puestos se complementan unos a otros.

La empresa hace un seguimiento de la situación personal y laboral de sus empleados, y además contamos con una asesoría externa que canaliza los asuntos legales pertinentes.

Principio 5

“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

En el Código Ético y de Conducta de la empresa aparece explícitamente: "Rechazo del uso de trabajo infantil asegurando que los procesos internos son coherentes con este rechazo".

La empresa no tiene riesgo en cuanto a este apartado se refiere, y además no tenemos actividad directa en países en vías de desarrollo, en los que puede ser vulnerable en este apartado.

Principio 6

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

En nuestra empresa no hay riesgos en cuanto a discriminación en la contratación, formación y/o promoción de los trabajadores.

La empresa, concretamente, para algunas de las vacantes que hemos cubierto, ha seleccionado a jóvenes que no tenían experiencia laboral previa, ofreciéndoles la posibilidad de formar parte de Callware y formarse en nuestra empresa, con contrato indefinido.

La política de contratación en la empresa está basada en los principios de igualdad de oportunidades para todos los aspirantes, sin discriminación por razones de sexo, edad, religión, etc. Las oportunidades de acceso a la empresa, o de movilidad dentro de la misma, son iguales para todos los empleados, independientemente de su sexo.

El organigrama específico siguiendo algunos indicadores como la edad, sexo, nacionalidad, etc., quedaría para el ejercicio 2012 de la siguiente manera:

Descripción	Porcentaje
<i>Directivos frente a empleados</i>	1,6 %
<i>Directivos mujeres</i>	25 %
<i>Directivos hombres</i>	75 %
<i>Mujeres</i>	13 %
<i>Hombres</i>	87 %
<i>Mayores de 45 años</i>	8 %
<i>Menores de 30 años</i>	13 %
<i>Empleados no nacionales</i>	0 %
<i>Empleados con contrato fijo</i>	94 %
<i>Empleados con carácter temporal</i>	6 %

Principio 7

“Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente”.

La empresa tiene una sensibilización especial con respecto al cuidado del Medio Ambiente, y por ello se lleva a cabo el reciclaje de residuos y se promueve el ahorro de recursos energéticos.

Se han puesto a disposición de los empleados papeleras y contenedores específicos para el reciclaje de pequeños electrodomésticos, tóner de impresoras, aparatos electrónicos y pilas.

Se han utilizado los servicios de una empresa dedicada al reciclaje de residuos con certificado legal de destrucción de acuerdo a la normativa vigente para la recogida de documentación y diversos materiales como stands antiguos usados en ferias, material obsoleto de oficina, y consumibles informáticos vacíos.

Principio 8

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

Durante el ejercicio 2012 la empresa ha mantenido su protocolo de elegir suministros respetuosos con el medio ambiente. La política de reciclaje de residuos se ha actualizado con la contratación de compañías especializadas en el reciclaje de residuos industriales.

Se ha realizado una clasificación de residuos obsoleta que se han desechado según la normativa española.

Se han colocado contenedores para el reciclado de residuos electrónicos domésticos y de pilas accesibles a los empleados.

En la actualidad se está trabajando en elaborar una política de respeto medioambiental específica, con el fin de mejorar nuestras actuaciones.

El consumo en euros (€) durante este ejercicio de los recursos de electricidad, papel y agua ha sido:

Recurso	Gasto 2011 (€)	Gasto 2012 (€)
<i>Electricidad</i>	<i>10.353</i>	<i>9.614</i>
<i>Papel</i>	<i>2.000</i>	<i>1.472</i>
<i>Agua</i>	<i>600</i>	<i>500</i>

Principio 9

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

Nuestras instalaciones se han adaptado para reducir el impacto medioambiental. Un sistema de temporizadores y termostatos regula la temperatura de la oficina adaptado para cada estación.

El sistema de filtros de la climatización está preparado para adecuar la calidad del aire en las instalaciones, y se revisa en cada cambio de temporada.

Respecto a nuestros proveedores, cuando sus productos se modifican para ser más respetuosos con el medio ambiente, nosotros informamos a nuestros clientes, para fomentar el cambio a nuevas tecnologías más limpias, y facilitamos la labor del reciclaje de las antiguas piezas a través de información y contactos.

La inversión financiera total para el desarrollo y divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente es del 0,1% de nuestro presupuesto.

Principio 10

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

D. Santiago Martínez, como Consejero Delegado y Presidente del Consejo de Administración, ha firmado ante notario, en representación de Callware, un ACTA DE MANIFESTACIONES de *“prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”*, a efectos del artículo 4 de la ley 10/2010 de 28 de Abril.

En el código ético de nuestra empresa se recoge de forma explícita el rechazo a cualquier forma de soborno y corrupción. No hemos tenido que lamentar ningún caso sobre este asunto internamente, y se transmite una política de tolerancia “cero” al respecto.

Este código ético está al alcance de todos los empleados, y una vez al año, durante la reunión anual general de la empresa, se comenta cualquier actualización del mismo.

Es accesible de forma pública para clientes y proveedores y otros grupos de interés en nuestra página web.

Al ser una PYME, es muy fácil diagnosticar el riesgo en las transacciones comerciales existentes. El respeto a nuestro código ético es patente en todos nuestros grupos de interés. La objetividad y la transparencia priman en todas nuestras gestiones comerciales.

Si existe alguna duda o comentario sobre este asunto, la empresa cuenta con “puertas abiertas” para todos los empleados para solucionar cualquier duda o cuestión que pudiese surgir.