

# MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2010-2013



unísono  
business solutions

# índice:



Carta de presentación	3
Introducción	4
Nuestra Compañía	8
Unísono y la Responsabilidad Social Corporativa	14
Premios y reconocimientos	17
Hitos RSC	22
Unísono y sus emplead@s	25
Unísono y sus proveedores	37
Unísono y sus clientes	39
Unísono y su entorno: Nuestro Compromiso Social	44
Nuestro compromiso con el Medio ambiente	49
Unísono y sus inversores	53
Unísono y su competencia	54
Unísono y las Administraciones Públicas	55
Nuestro futuro	56
<b>ANEXO I</b> Pacto Mundial	59
<b>ANEXO II</b> Carta adhesión Pacto Mundial UN	62
<b>ANEXO III</b> Carta Renovación Adhesión Pacto Mundial UN	64
<b>ANEXO IV</b> Política RSC Unísono	66
<b>ANEXO V</b> Código de conducta	68
<b>ANEXO VI</b> Política de calidad	81
<b>ANEXO VII</b> Política Medioambiental	83
<b>ANEXO VIII</b> Corresponsables	85
<b>ANEXO IX</b> Gestión de personas	87



Me complace remitir la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Uníso (2010-2013). A través de este informe hacemos un 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 esta memoria supone también el refuerzo del compromiso adquirido en enero de 2010, año en el que Uníso 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 RSC.

La memoria hace referencia a las acciones realizadas desde nuestra adhesión hasta la fecha, entre las que podemos destacar la constitución de la Comisión de Igualdad que elaborará el Plan de Igualdad de Uníso y así 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,

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, 7 de noviembre 2013**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. del P.' followed by a stylized flourish.

**María del Pino Velázquez Medina**  
Presidente Grupo Uníso

# introducción

En esta memoria proporcionamos información sobre nuestra actividad y las relaciones que mantenemos con todos nuestros grupos de interés, desde la óptica de la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial.

Surge como una aspiración de ser un acto de rendición de cuentas de nuestro desempeño ante nuestros stakeholders.

Con el fin de contribuir a la transparencia de nuestras actuaciones sigue la estructura del Programa de Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía, en el que están reflejadas las líneas de actuación, los indicadores, y los objetivos perseguidos para cada uno de nuestros grupos de interés.

La información y los datos de esta memoria se corresponden a las actividades desarrolladas en materia RSC por Unísoño en todos sus centros de España, Chile, Colombia y Estados Unidos.

Unísoño, como Compañía responsable con las personas que trabajan en ella y como organización innovadora y sensible al entorno empresarial que nos rodea, desde el año 2010 está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y forma parte de la Red Española del Pacto Mundial.  
(Ver Anexo I).

Con su adhesión, Unísoño se compromete a apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas y llevar a la práctica los diez principios en que se fundamenta basados en declaraciones y convenciones universales y que se agrupan en cuatro categorías:

***Derechos Humanos***  
***Normas Laborales***  
***Medio ambiente***  
***Lucha contra la corrupción***



## Derechos Humanos

### *Declaración Universal de los Derechos Humanos*

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos .



## Normas Laborales

### *Declaración de la OIT sobre principios Fundamentales y Derechos Laborales*

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva .
- **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas den discriminación en el empleo y la ocupación.



## Medio Ambiente

### *Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo*

- **Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente .



## Lucha contra la corrupción.

### *Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.*

- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno .

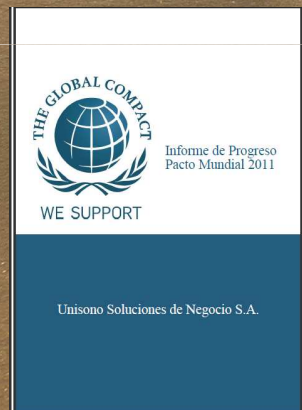


soñar

Esta memoria hace un recorrido sobre nuestros avances en materia RSC desde el año 2010, fecha de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y ofrece información sobre nuestra gestión y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia RSC durante los últimos tres años y las directrices a seguir en los siguientes ejercicios que vienen marcadas en nuestro Programa RSC.

A lo largo de la memoria detallaremos también los avances sobre los **diez principios** que promueve el Pacto Mundial, y que están recogidos en nuestros últimos Informes de Progreso, los cuales se puede consultar en:

- **2010:** [http://www.pactomundial.org/images/informes/A82365412/2010/Informe\\_Unisono\\_2010.pdf](http://www.pactomundial.org/images/informes/A82365412/2010/Informe_Unisono_2010.pdf)
- **2011:** [http://www.unglobalcompact.org/system/attachments/18727/original/informe\\_Unisono\\_Soluciones\\_de\\_Negocio\\_SA\\_1\\_.pdf?1352714146](http://www.unglobalcompact.org/system/attachments/18727/original/informe_Unisono_Soluciones_de_Negocio_SA_1_.pdf?1352714146)



# nuestra compañía

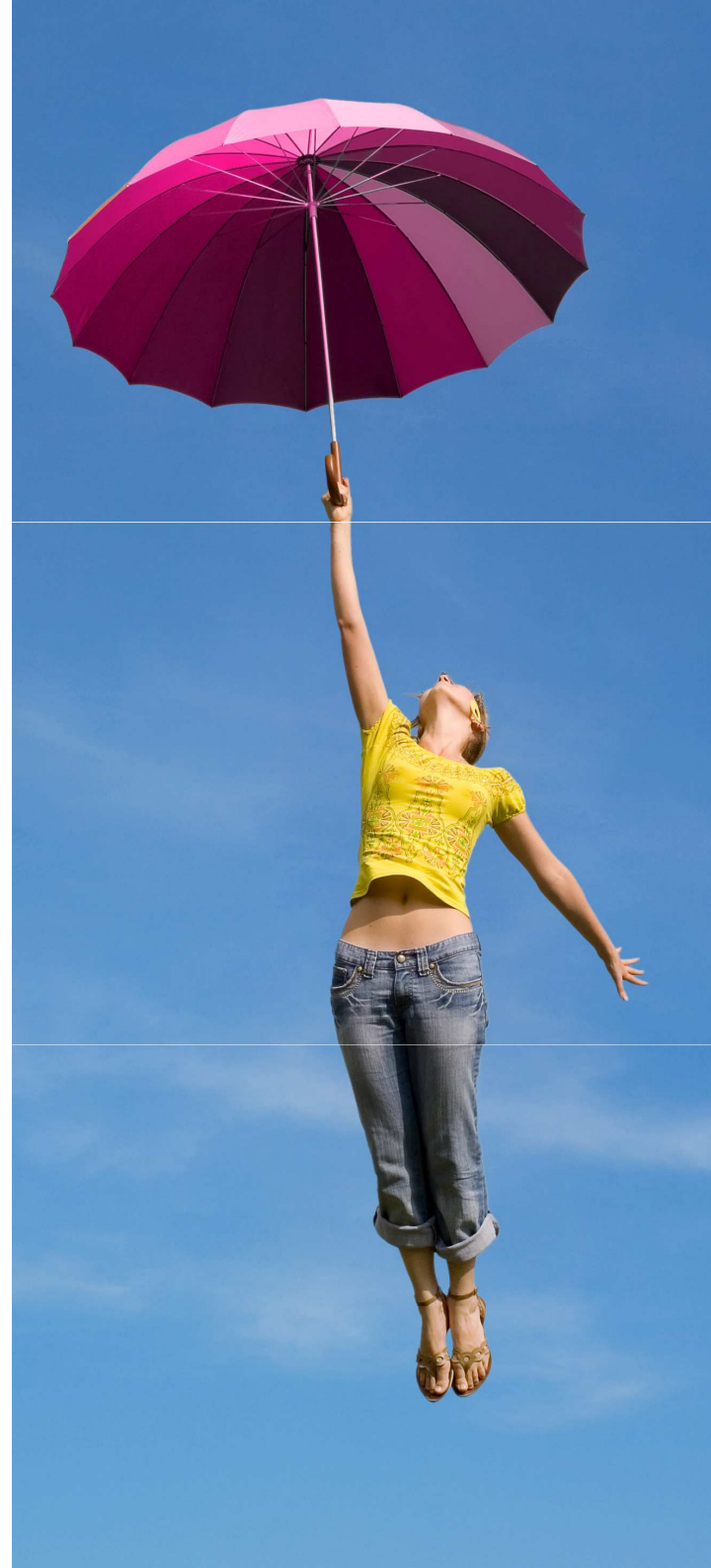
## perfil

Fundada en 1999, con capital 100% español, hoy en día Unísono es una de las primeras Compañías proveedoras de servicios globales de negocio, con presencia en España, Chile, Colombia y Estados Unidos.

Con un equipo formado por más de 6.000 profesionales, nuestro equipo humano es nuestro gran valor diferencial.

Nuestra Compañía se ha caracterizado por ser una empresa con aspiraciones de crecimiento y expansión. Gracias a esta ambición ha llegado a convertirse en una empresa multinacional que cosecha éxitos año tras año.

Desde el año 2005 Unísono ha consolidado su situación en el mercado alcanzando una cuota del 7,3% gracias a su imagen de buen hacer. Este crecimiento nos permite encontrarnos entre los líderes del sector con una fuerte solidez financiera y capacidad de crecimiento.

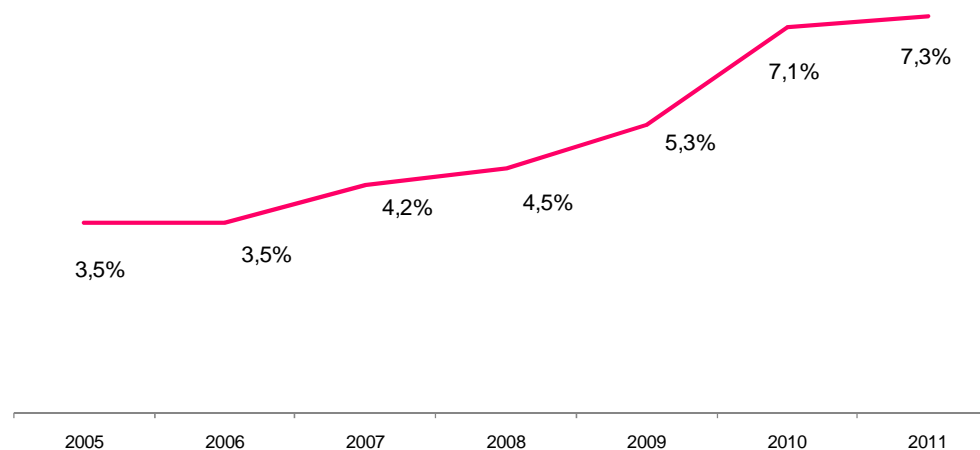


# Principales cifras de la Compañía



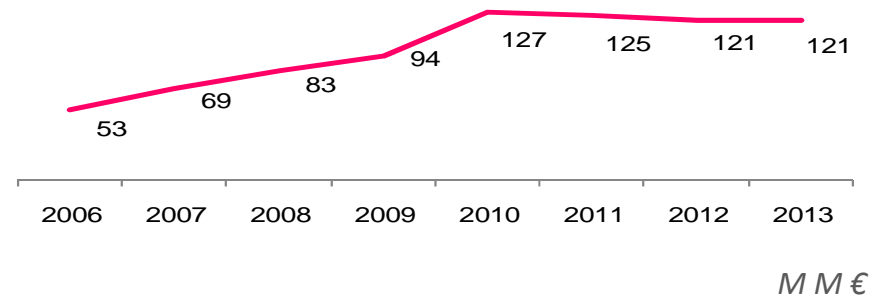
- **Nº 3** del sector en 2011 y en 2012.
- **Facturación** de 122 MM€ en 2012.
- **Balance saneado** que nos permite invertir más de 2,5 MM€ en 2013.
- **Excelente reputación** entre nuestros clientes y competidores.
- **Cartera de clientes** de alto valor muy diversificada.
- **Presencia Internacional** (Chile, Colombia y USA).
- **Diversificación** de actividades.

## Evolución de nuestra cuota de mercado

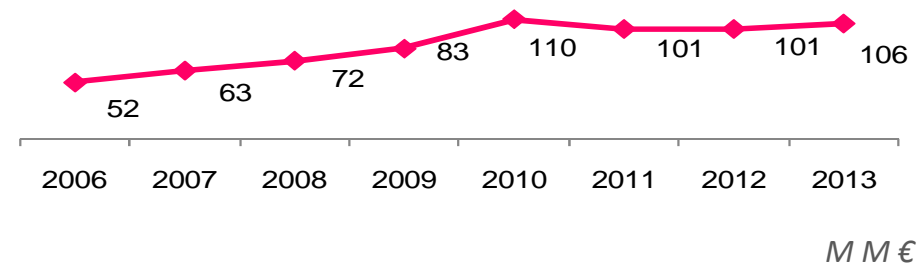


## Evolución de nuestra facturación

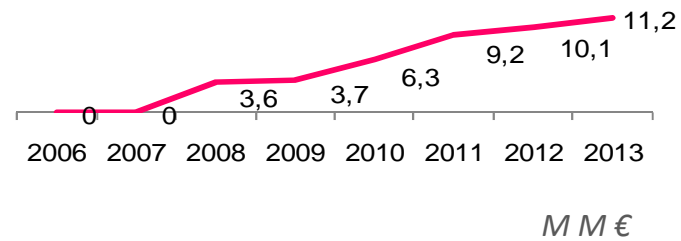
### Consolidado



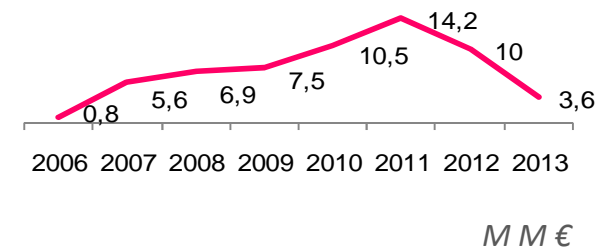
### España



### colombia



### chile



# disfrutar



# nuestros valores

**1** Nuestro mayor orgullo es la **calidad profesional de nuestro trabajo**. En Uníso no estamos totalmente comprometidos a perseguir la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo.

**2** Hemos de ser **flexibles, anticiparnos y adaptarnos a las necesidades** permanentemente cambiantes de nuestros clientes.

**3** La **reputación de nuestra empresa** es uno de nuestros principales activos y para preservarlo es esencial que todos los que formamos parte de ella actuemos conforme a los **criterios más estrictos de honestidad e integridad**.

**4** No es posible cumplir nuestra misión sin la **capacidad, el conocimiento y el esfuerzo de cuantos trabajamos en Uníso**. Somos una empresa de servicios prestados por personas para personas. Por ello, el respeto mutuo y la confianza hacia las personas ha de ser una de nuestras señas de identidad.

**5** No basta con hacer las cosas bien, hay que tratar de hacerlas mejor cada día. El **afán de mejora y el espíritu de superación** son elementos imprescindibles en una actividad tan competitiva como la nuestra.

**6** **Estamos comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad medioambiental** por ello, la ética, la integridad y la aportación voluntaria y activa a la sociedad forman parte de nuestra identidad.





escuchar

# unísono y la responsabilidad social corporativa

Las directrices que guían a Unísono en materia RSC están plasmadas en nuestra Política RSC definida a nivel de la Dirección General, y que pretende dejar patente el compromiso existente en la Compañía con la Responsabilidad Social Corporativa.

## Unísono

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

La sociedad viene a ser como un navío y todo el mundo debe contribuir a la buena dirección de su timón

Henrik Ibsen

En Noviembre de 2009, Unísono se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esta adhesión constituye un compromiso integral con la responsabilidad social.

Unísono entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso que, voluntariamente hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés de la Compañía en la creación de valor en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental, quedando incluida en la visión y estrategia de la Compañía.

En Unísono entendemos que la gestión responsable empieza en el cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido:

- **Calidad:** en la gestión de nuestros clientes respondiendo a sus expectativas.
- **Transparencia:** en nuestras relaciones observando un comportamiento íntegro más allá del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- **Respeto:** de los derechos humanos rechazando el trabajo infantil, el forzoso y el obligado.
- **Desarrollo:** de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable.
- **Sostenibilidad:** políticas ecológicas y sostenibles, basadas en el consumo responsable de los recursos y en el menor impacto al entorno.
- **Acción Social:** integración en la comunidad de la cual formamos parte.
- **Integración:** en nuestros procesos de gestión responsable a nuestros clientes y Proveedores

Las directrices que, en relación con la responsabilidad social, guían a Unísono, se plasman en esta Política de RSC definida a nivel de la Dirección General, que pretende de esta forma dejar patente el compromiso existente en la Compañía y promover en todos los niveles de la organización dicho compromiso.



Sandra Gibert Solans  
Dirección General de Unísono  
Noviembre 2011

Esta política de RSC junto con la Política de Calidad, Política de Seguridad de la información, Política Antifraude, Política Medioambiental, Política de Seguridad y Prevención de riesgos Laborales, Política de Fidelización de empleados y nuestra Política de Desarrollo Profesional nos asegura que los principios de responsabilidad se pongan en práctica en el trabajo diario.












Tal y como queda recogido en nuestro programa de RSC, en función de nuestros grupos de interés, nuestros compromisos con los mismos son los que se desglosan a continuación:

Grupo de interés	Compromisos unísono
<b>PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Control y seguimiento de los Derechos Humanos</li> <li>▪Gestión de la diversidad</li> <li>▪Igualdad de oportunidades y no discriminación</li> <li>▪Conciliación de la vida personal, familiar y laboral</li> <li>▪Seguridad y Salud laboral</li> <li>▪Descripción del puesto de trabajo</li> <li>▪Formación y fomento de la empleabilidad</li> <li>▪Seguimiento del clima laboral</li> <li>▪Reestructuración responsable</li> <li>▪Canal de resolución de conflictos</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Compras Responsables</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Buenas prácticas comerciales</li> <li>▪Principios en la calidad de la prestación de los servicios</li> <li>▪Gestión de reclamaciones de cliente</li> <li>▪Fomento buenas prácticas del sector</li> </ul>
<b>ENTORNO SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Identificación de actividades e impacto</li> <li>▪Eficiencia energética</li> <li>▪Consumo Responsable</li> <li>▪Concienciación y comunicación</li> </ul>
<b>ENTORNO AMBIENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Identificación de actividades e impacto</li> <li>▪Eficiencia energética</li> <li>▪Consumo Responsable</li> <li>▪Concienciación y comunicación</li> </ul>
<b>INVERSORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Buen gobierno</li> <li>▪Transparencia de la información</li> </ul>
<b>COMPETENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Competencia leal</li> <li>▪Cooperación y alianzas</li> </ul>
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Colaboración</li> </ul>

# premios y reconocimientos

Desde su creación, Uníso no ha sido galardonada por diversas instituciones de referencia, tanto dentro como fuera de nuestro sector, con varios premios cada año.

Son premios que reconocen todo el trabajo y esfuerzo realizado por todas y cada una de las personas que forman el equipo humano de Uníso no.

 <p><b>2013</b>  <b>Premio Especial Tecnología</b>  <b>Mejor Operación emisión Outbound, Gas Natural</b>  <b>Premio Especial innovación</b></p>	 <p><b>2013</b>  <b>Elegida una de las 500 Empresas del año en crear Empleo 2012. (posición 8)</b></p>
 <p><b>2013</b> <b>Mejor Agente del Año.</b>  <b>2012</b> <b>Mejor Responsable de Servicio.</b>  <b>Mejor Supervisor de Servicio.</b></p>	 <p><b>2013</b> <b>Mejor Proyecto de optimización de recursos (Uníso no-Callware) Creando profesionales</b>  <b>2012</b> <b>Mejor Servicio de Asistencia al Asegurado, Mapfre.</b>  <b>2011</b> <b>Creciendo en Clientes, Ocu. Apuesta por el Offshore, Iberdrola.</b></p>
 <p><b>2012</b> <b>Mejor Gestión de Personas.</b>  <b>Mejor Operación Recobro, ONO.</b>  <b>Mejor servicio de Atención al Cliente a Nespresso.</b>  <b>2011</b> <b>Mejor Operación de Back Office, Orange.</b>  <b>Mejor Operación de Emisión, no venta, Nespresso.</b>  <b>Mejor Operación de Up &amp; Cross Selling, Ing Direct.</b></p>	 <p><b>2012</b> <b>Mejor Gestión de Cobranzas.</b>  <b>Mejor Operación de Contact y Call Center.</b></p>
 <p><b>2012</b> <b>3º Premio a la Mejor Empresa de Contact Center del Año.</b>  <b>2011</b> <b>3º Premio a la Mejor Empresa de Contact Center del Año.</b></p>	 <p><b>2011</b> <b>Development Systems, Mejor Estrategia de Clientes.</b></p>
 <p><b>2013</b> <b>Mejor Campaña de Comunicación Interna, Proyecto Innova.</b></p>	

Esperamos que en el futuro nuestra profesionalidad y nuestra dedicación a la hora de realizar nuestro trabajo se vea de nuevo recompensado por las entidades de referencia del sector y continuemos añadiendo nuevos reconocimientos.



ilusionar

# nuestros servicios

Unisono ha evolucionado desde una Compañía de Telemarketing y Servicios de Call Center hasta configurarse como una de las primeras empresas proveedoras de Soluciones de Negocio, contando actualmente con seis unidades de negocio específicas.

## BPO



- Servicio de **contratación y provisión** del servicio.
- **Gestión documental** y de inventarios.
- **Tramitación** de correos electrónicos o físicos, faxes y envíos sms.
- **Respuesta, reclamaciones** oficiales.
- Planificación y reporting.
- **Verificación y liquidación** de facturas.
- **Recálculo y contabilización** de facturas.
- **Devolución** de IVA.
- Gestión de pagos a proveedores.

## Call Center



- **Atención** al cliente.
- **Gestión** de incidencias y reclamaciones.
- Centros de **soporte técnico**.
- Programas de **fidelización**.
- Campañas **publicitarias**.
- **Venta** telefónica.
- Campañas **promocionales**.
- Realización encuestas de **satisfacción**.
- Concertación de **citas comerciales**.

## Consultoría



- **Reingeniería** de procesos.
- Plan de **calidad integral**.
- Gestión de **operaciones**.
- **Selección** de personal.
- Planes de **formación**.
- **Asesoramiento** de infraestructuras.
- **Consultoría** tecnológica.
- **Investigación** de mercado.
- **Análisis funcional y operativo** de las estructuras internas de las organizaciones.

## Social Media



- **Análisis y definición** de modelos de gestión en Social Media.
- **Monitorización** de todas las fuentes de Social Media.
- **Etiquetado de los comentarios** según tipología (charla, opinión, reclamación, venta) y temperatura (positivo, negativo, neutro, troll...).
- **Realización de estudios** de mercado y competencia.
- **Atención al cliente** en redes sociales.

## Cobros



- Control **pre-vencimiento**.
- Verificación datos **scoring**.
- **Gestión de cobro** en las diferentes fases de la deuda.
- **Búsqueda y localización** de deudores.
- **Seguimiento** de deuda.
- **Documentación** de las reclamaciones.
- **Gestión Multicanal** (teléfono, carta, sms, redes sociales) con el objeto de maximizar el contacto.

## Tecnología

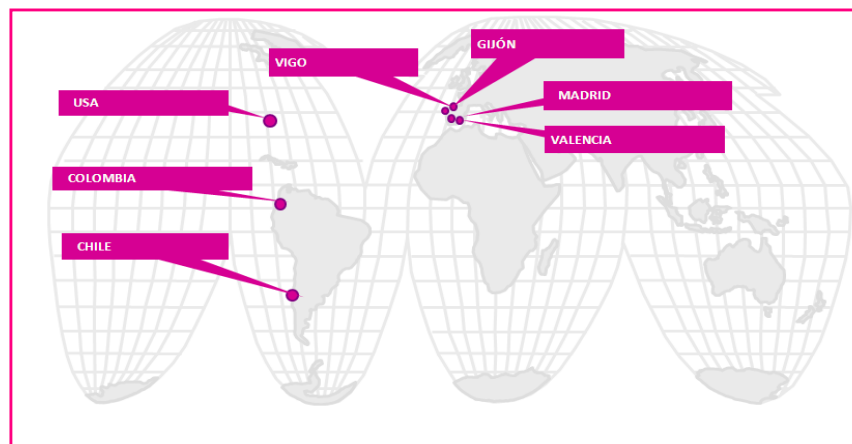


- Alta capacidad de **desarrollo de software propietario**.
- **Desarrollos CTI** compatibles con todas las centralitas del mercado.
- **Sistemas de grabación** en diversas plataformas (IP y digital).
- **Soluciones multicanal**.
- **Videollamada**, navegación compartida, encuestas automáticas de satisfacción.
- **Contingencia IVR** en red inteligente.

Durante los últimos años, en línea con la estrategia de crecimiento, se ha abierto nuevos centros; tres en España-Madrid (San Romualdo y Palos de la Frontera) y otro en Colombia.

En el año 2012 Uníso no continuo con su proyecto de internalización ampliando nuestra presencia internacional con la apertura de una oficina comercial en EE.UU.

Durante el último trimestre de 2013 estamos ultimando la apertura de nuestro próximo centro; Uníso no Barcelona.



En el año 2012, se producen cambios organizativos; el nombramiento de Sandra Gibert Solans como Directora General, hasta entonces Directora Comercial y Marketing de la Compañía, y la creación de la Dirección de Operaciones Corporativa, de la cual dependen las Direcciones de Operaciones; Centro, Norte, Chile y Colombia, liderada por Consuelo Rodríguez Moreiras, que hasta este cambio desempeñaba el puesto de Directora de Operaciones Norte.



Contamos con una cartera de clientes diversificada y valiosa, estamos presentes en todos los sectores de actividad :

Banca (8%)	Telco (41%)	Utilities (34%)	Seguros (7%)	Distribución (5%)	Otros (5%)
BBVA	orange™	IBERDROLA	MetLife	McDonald's	PORSCHE
Banefe	vodafone	gasNatural fenosa	TE	NESPRESSO	accenture
ING DIRECT Fresh Banking	yoigo	edp hys. energia	MAPFRE	daba	bodaClick
RSI	MovilDio	CEPSA	Reparalia	INDITEX ZARA	OCU
Banco Caixa Geral	endesa		Liberty Mutual INSURANCE	GRUPOCORTEFIEL	Frederick
CORPBANCA	Oneo		AXA	Carrefour	Alphabet
citibank	arsys.es		Sanitas	WORLD DUTY FREE GROUP	GOL
BESTINVER Asset Management			CHUBB	one2one LOGISTICS	Adarve
inversis BANCO			línea directa	ASTURIANA	habitissimo
RCI Banque					3M
					Mejor VIVIR
					SAMSUNG
					Entelgy Chile
					Adimark GfK

En septiembre de 2012, dando un paso más en la evolución como marca, se produce un cambio de denominación, pasando a ser Unísono Business Solutions, cambio que responde a la voluntad de los impulsores de este proyecto empresarial de consolidar su vocación global.

The logo for Unísono business solutions. It features the word "unísono" in a large, white, sans-serif font, with a tilde over the 'i'. Below it, the words "business solutions" are written in a smaller, white, sans-serif font. The entire logo is set against a solid magenta rectangular background.

## hitos rsc



**Enero 2010:** adhesión al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, desarrollo de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa y aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa por Dirección y por el Consejo de Administración de la Compañía.



**Junio 2010:** firma del **Convenio de Colaboración** para el desarrollo de un Programa Formativo teórico-práctico en centros de trabajo junto con el **Centro de Día Donoso Cortés**.

Este proyecto contó con la implicación de la Comunidad de Madrid y el del Fondo Social Europeo de la UE. El proyecto fue puesto en marcha en julio 2010.



**Marzo 2011** Adhesión al **manifiesto Corresponsables** que tiene como objetivo la divulgación de la corresponsabilidad en el conjunto de la sociedad y las organizaciones. (Ver anexo VII)



**Octubre 2011:** Renovación de nuestra adhesión al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y presentación de nuestro **Primer Informe de Progreso** (Ver anexo III).

**Octubre 2012:** Presentación de nuestro **segundo Informe de Progreso** ante la Red Española del Pacto Mundial, en el cual ponemos de manifiesto nuestro firme compromiso con la responsabilidad Social y Sostenibilidad, obteniendo el Nivel avanzado del pacto Mundial tras informar y demostrar que en los últimos años hemos adoptado prácticas de gestión basadas en temáticas de Naciones Unidas.



Participación en el **Proyecto Discatel**, puesto en marcha por la Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes, con el objetivo de fomentar la integración de las personas discapacitadas mediante el teletrabajo. Este proyecto se encuentra en plena fase de desarrollo.



**Aplicación de criterios de eficiencia** energética en las aperturas de nuestros nuevos centros y adaptación de los antiguos, poniendo especial hincapié en la aplicación de medidas de consumo responsable.



Colaboración con organizaciones y fundaciones que fomentan la integración al mercado laboral de grupos sociales desfavorecidos.



Colaboración con nuestros proveedores y clientes en Políticas y Proyectos de Responsabilidad Social.



unir

# nuestros emplead@s

En Uníso no confiamos en nuestros empleado/as porque ellos son los que nos ayudan a lograr excelentes servicios para nuestros clientes y de esta forma alcanzar y mantener nuestro éxito y reconocimiento en el mercado.

El respeto de los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral, el desarrollo humano y profesional de nuestros profesionales es uno de nuestros principales compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Grupo de interés	Compromisos Uníso no
<b>PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Control y seguimiento de los Derechos Humanos</li><li>▪ Gestión de la diversidad</li><li>▪ Igualdad de oportunidades y no discriminación</li><li>▪ Conciliación de la vida personal, familiar y laboral</li><li>▪ Seguridad y Salud laboral</li><li>▪ Descripción del puesto de trabajo</li><li>▪ Formación y fomento de la empleabilidad</li><li>▪ Seguimiento del clima laboral</li><li>▪ Reestructuración responsable</li><li>▪ Canal de resolución de conflictos</li></ul>

Con el objetivo de velar por el cumplimiento estricto en materia de los Derechos Humanos, en Uníso no desarrollamos nuestra actividad conforme a la legislación vigente en todos los merca dos donde operamos:

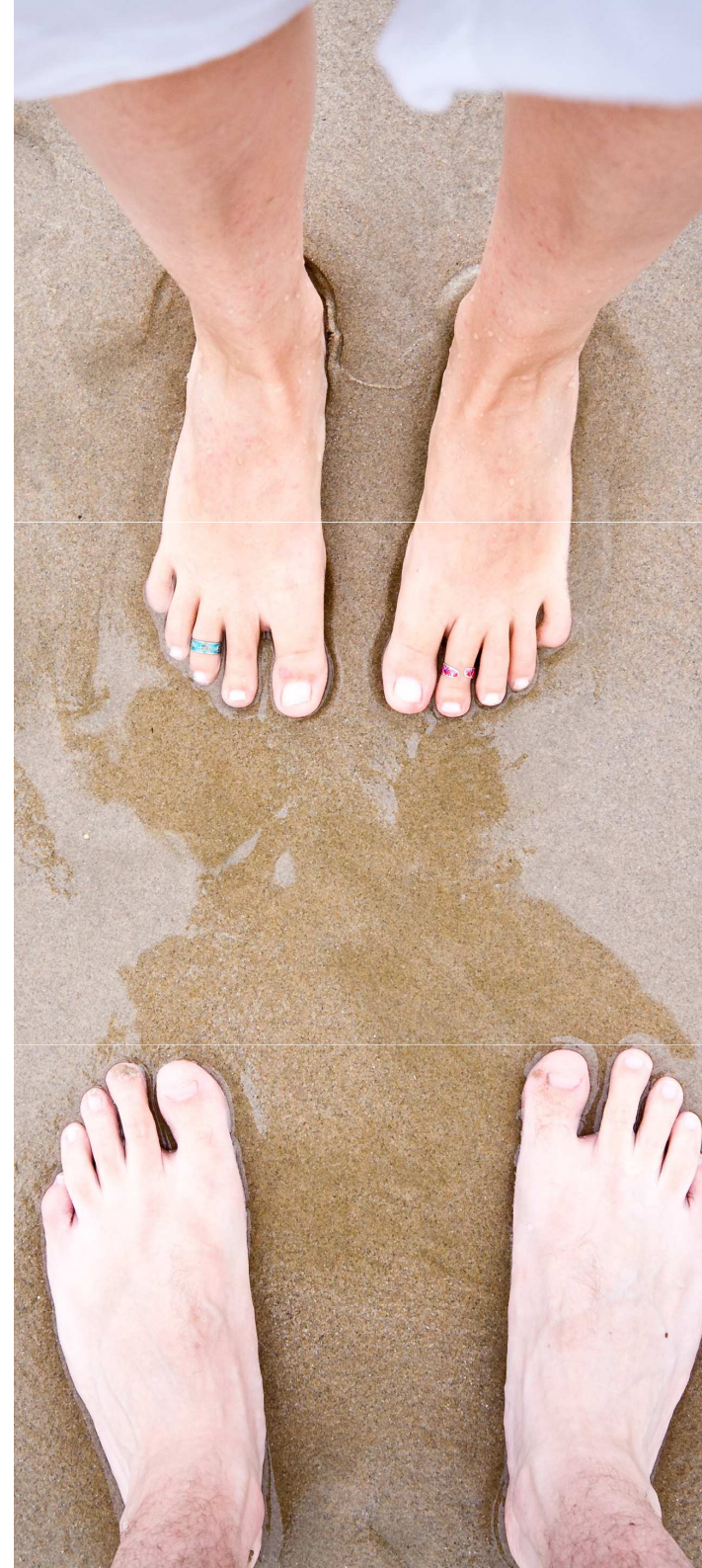
España	Colombia	Chile
Estatuto de los trabajadores	Código Sustantivo del trabajo	Código del Trabajo Chileno
Convenio Colectivo del sector del Telemarketing	Reglamento Interno	Reglamento interno
Ley de Prevención de Riesgos Laborales	Ley 100 de 1993 por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Ley de Prevención de Riesgos
Convenio de Oficinas y Despachos	Ley 50 de 1990 por la cual se introducen reformas en el Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones	
Ley de Protección de Datos Personales		
Acuerdos de empresa		
Ley de Igualdad efectiva entre Hombres y Mujeres		

En este sentido nuestra política es clara:

- **Garantizar** el cumplimiento de la legislación ampliándola con buenas prácticas de gestión.
- **Promocionar** los principios de derecho mediante la asistencia y participación en foros en materia RSC y Derechos Humanos.

**Las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a nuestros compromisos 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, se verifica que no tengan antecedentes penales mediante la solicitud del Certificado de Antecedentes Penales.
- Realización del Estudio del Clima Laboral en donde quedan reflejados aspectos de las condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, y en donde nuestros empleados pueden trasladar sus sugerencias y quejas. La información recogida es analizada de forma minuciosa para poder elaborar y configurar posteriormente los planes de actuación que procedan.
- Difusión de nuestro código de conducta (ver anexo V), 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 evaluar aspectos relacionados con los derechos laborales entre otros.
- Fidelización de empleados: 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 la conciliación.



- Creación de la Comisión de Igualdad (ver anexo) e inicio del desarrollo del Plan de Igualdad de la Compañía, con el que pretendemos garantizar la igualdad de género en todos los procesos de la Compañía, y en cuya elaboración participan los Representantes de los Trabajadores.
- Aprobación del Protocolo de actuación para la prevención de 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 este asuma.
- Implantación de medidas de conciliación que faciliten el mejor equilibrio entre la vida familiar y personal y las responsabilidades familiares.



- Con el fin de garantizar nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral, realizamos de forma periódica evaluaciones de riesgos, formaciones de PRL para todos nuestros emplead@s, reconocimientos médicos, y reuniones con el Comité de Seguridad y salud, entre otras acciones. Además de estas acciones, que garantizan el cumplimiento en materia de PRL, hemos desarrollado acciones complementarias apoyando un enfoque preventivo: colaboración con centros médicos en revisiones oftalmológicas, colaboración con gimnasios (realización electrocardiogramas).
- Realización Anual del Estudio de Necesidades Formativas: Unísono apuesta por la formación como herramienta clave para contribuir al desarrollo profesional por lo que conocer las necesidades de formación de nuestros empleados se convierte en un aspecto prioritario de cara a configurar un plan de formación que dé respuesta a las mismas.

Además contamos con **el Comité RSC**, encargado de evaluar y hacer un seguimiento del desarrollo anual de nuestra Política RSC, con la finalidad de garantizar aspectos como:

- Condiciones de trabajo seguras y saludables
- Garantizar la no discriminación y respeto por la diversidad.
- Garantizar que no se emplea, bien directa o indirectamente mano de obra forzosa o infantil.
- Marcar las directrices RSC en la gestión de la Compañía

Nuestros empleados cuentan con diferentes vías para canalizar sus inquietudes, sugerencias y reclamaciones:



**Evaluación anual del desempeño.** Proceso que tiene un doble objetivo: encontrar un momento de reflexión, primero individual, por parte del evaluador, y luego compartida con el evaluado, que permita a los empleado/as crecer profesionalmente conociendo sus fortalezas y debilidades, sus aspiraciones y por otro lado hacer concordar las expectativas profesionales de la Compañía con las de los empleado/as.



**Buzón de sugerencias.;**  
[comunicación  
 empleados@unisono.es](mailto:comunicaciónempleados@unisono.es)





**Teléfono del empleado**, acceso directo del emplead@ 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.

**Detección de necesidades de Formación 2011**

Presenta a la dirección un cuestionario que recoge:

- \*Tu opinión sobre el plan de formación 2011
- \*Tu opinión sobre las necesidades formativas para el año 2012 por bloques
- \*Tu opinión sobre las necesidades formativas para el año 2012 por acciones formativas
- \*Tu opinión sobre la modalidad formativa que se ajusta a las necesidades para el año 2012.

**El periodo de realización es del 14 al 27 de Noviembre de 2011**

Gracias de antemano por tu colaboración.

Para realizar la encuesta:

- Si estás en un centro Unisóno entra en <http://unisono.es/enc>
- Si estás en un centro de cliente o no dispones de red Unisóno puedes hacerlo en una herramienta alternativa (archivo Excel).

Participa en este estudio para que de esta forma juntos construyamos que nuestro Plan de Formación 2012 se base en tus necesidades reales de formación.

Departamento de formación

**Estudio de las necesidades formativas.** Tiene por objeto conocer las necesidades de formación de los empleados con la finalidad de elaborar un plan de formación que se ajuste a las inquietudes de todos los trabajadores, ofreciéndoles un amplio abanico de oportunidades formativas.



**Boletín Unisóno Día a Día y Unisóno de Cerca:** focus group semanales con los agentes en donde se repasan todas las noticias y novedades ocurridas durante la semana.

**unisóno**  
soluciones de negocio

INGRESO A APLICACIONES RRHH

IDENTIFICACIÓN:

CONTRASEÑA:

VER TÉRMINOS Y CONDICIONES

**INGRESAR**

**ENVIARME UN MAIL**

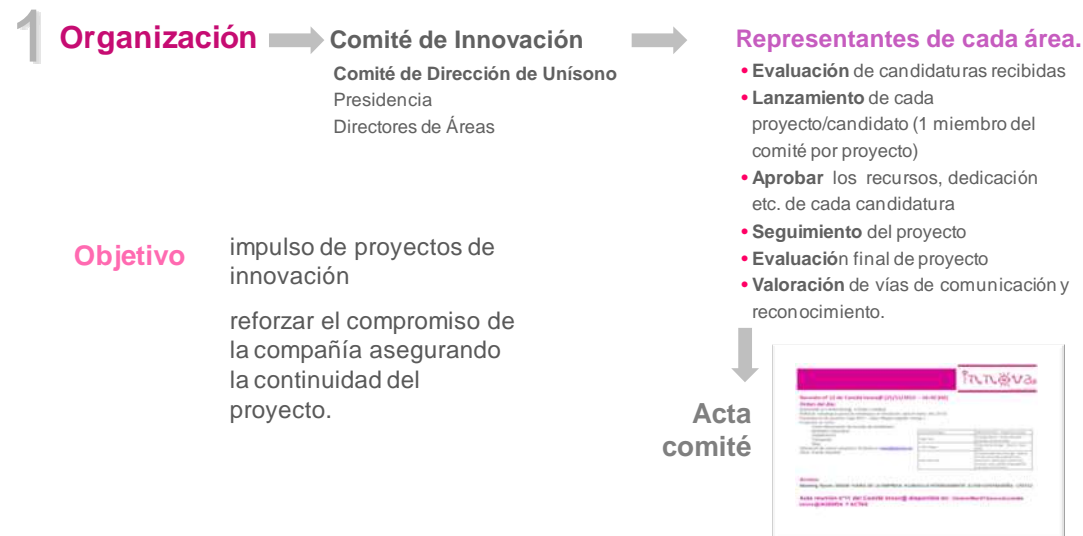
**Encuestas de Retiro:** procedimiento cuya finalidad es conocer las opiniones y sugerencias de aquellos emplead@s que deciden abandonar nuestra Compañía, esta información es clave para la mejora nuestros procesos y políticas.

En junio de 2011, Unísono puso en marcha el **Proyecto Innov@**, impulsado por la Presidencia de la Compañía y que persigue la aportación creativa y sin límites de los empleados con el objetivo de seguir siendo competitivos y referencia en el mercado actual o futuro basándonos en la búsqueda de la competitividad y excelencia.



El proyecto Innvov@ se basa en la búsqueda de la competitividad y excelencia a partir de los siguientes elementos:

1. **Aprovechamiento de nuestro capital humano**, haciéndolo partícipe del crecimiento de la compañía, conectando personas a retos.
2. **Mejora en el clima laboral** de la compañía, generando un ambiente de participación colectiva y alineando los intereses de las personas y compañía.
3. **Conocimiento del cliente**, aportando valor añadido en nuestras operaciones.
4. **Eficiencia en procesos**, aprovechando al máximo el tiempo y los recursos en un modelo de mejora continua que permita al mismo tiempo maximizar los ingresos y minimizar los costes.
5. **Anticipación**, siendo pioneros en nuevos productos y servicios.





**1 Conectar personas a retos**

**Acotar y segmentar** la población por cada uno de los retos.

**Acciones por colectivos** y retos enfocados.

**Recepción de candidaturas.** Este proyecto está abierto a todos los empleados/as de la Compañía independientemente del país, site, cliente o departamento (operaciones o estructura) en el que actualmente trabajen independientemente de su puesto actual.

**2 Generar ideas**

- Listado de sugerencias presentadas desde la Dirección del proyecto.
- Brainstorming con los candidatos.
- Fertilización cruzada para compartir las propuestas en un espacio de ideas y opiniones dentro del colectivo segmentado.
- Apertura de Blog.-

**3 La Innovación al servicio de la Estrategia**

**Metas y Objetivos concretos** y campañas que permitan mantener acciones continuas.

Reglas del juego:

- Nombre de Innov@
- Qué persigue
- Tiempo de desarrollo e implementación
- Recursos necesarios
- Dinámica de proyecto: individual o grupal
- Hitos de seguimiento y evaluación



**1 Evaluación de candidaturas:** Por el comité de innovación en base a unos criterios

- Estrategia de compañía
- Necesidades operativas
- Impacto en la organización
- Viabilidad técnica y económica de su implantación, etc.

**2 Socialización de la idea:**

Puesta en común de todas las ideas ya prevaloradas con el fin de agilizar la toma de decisión y descentralización del proceso.

**3 Comunicación de decisiones y resultados:**

Los resultados se comunican publica e individualmente (tanto a aquellos proyectos seleccionados como a los no seleccionados).

## Ejecución

Evaluación y Reconocimiento

**1 Lanzamiento:** Para iniciar el proyecto con una reunión en la que se comparten objetivos, hitos timing etc.

**Participan:**

- Empleado/s que han presentado la candidatura
- Al menos un miembro del comité de Innovación
- Responsable directo

**2 Plan de proyecto:** Para dar forma a la idea y permitir así su ejecución:

- Tiempo de dedicación (10% jornada – aprox.).
- Partners-organizaciones: cualquiera que consideren necesaria
- Medios: compra de material, acceso a información etc..
- Vía de comunicación, se habilita un correo [innov@unisono.es](mailto:innov@unisono.es) para que conforme el proyecto se vaya desarrollando el empleado/a sepa donde dirigir sus inquietudes / necesidades



**3 Seguimiento:** El avance del proyecto conforme al timing / hitos presentados en la candidatura así como el control del presupuesto serán claves. **Por ello el seguimiento de cada proyecto Innov@ se podrá realizar en tiempo real en aplicación Web Innov@:**

- Cumplimiento de plazos
- Resultados obtenidos
- Recursos empleados y tiempo dedicado



## Evaluación y Reconocimiento

### Comunicación de resultados:

Al **comité de dirección** de la compañía,

A los **responsables directos** con el fin de que se impliquen y por tanto a sus equipos en este proyecto, y de forma general a todos los empleados.

1

- Canales:**
- Cartelería en Centros
  - Mailing.
  - Intranet
  - Revista interna



## 2

**Evaluación del proyecto:** Por el **comité de innovación**.

El **proceso de evaluación** consta de 2 fases:

- Memoria de proyecto (formato estándar) que debe presentar el candidato 10 días antes de la exposición
- Presentación por parte del candidato/a al comité de innovación: PPT Resumen ejecutivo y defensa.

Los **estándares de evaluación** (formato estándar) son:

- Proyecto implantado y con resultados tangibles
- Creatividad (diferenciación del modelo/competencia)
- Impacto en el negocio
- Participación (dedicación- eficiencia)

## 3

**Reconocimiento:**

Los **premios** son determinados por el Comité de Innovación (con carácter previo al lanzamiento)

**Las categorías** de los premios son:

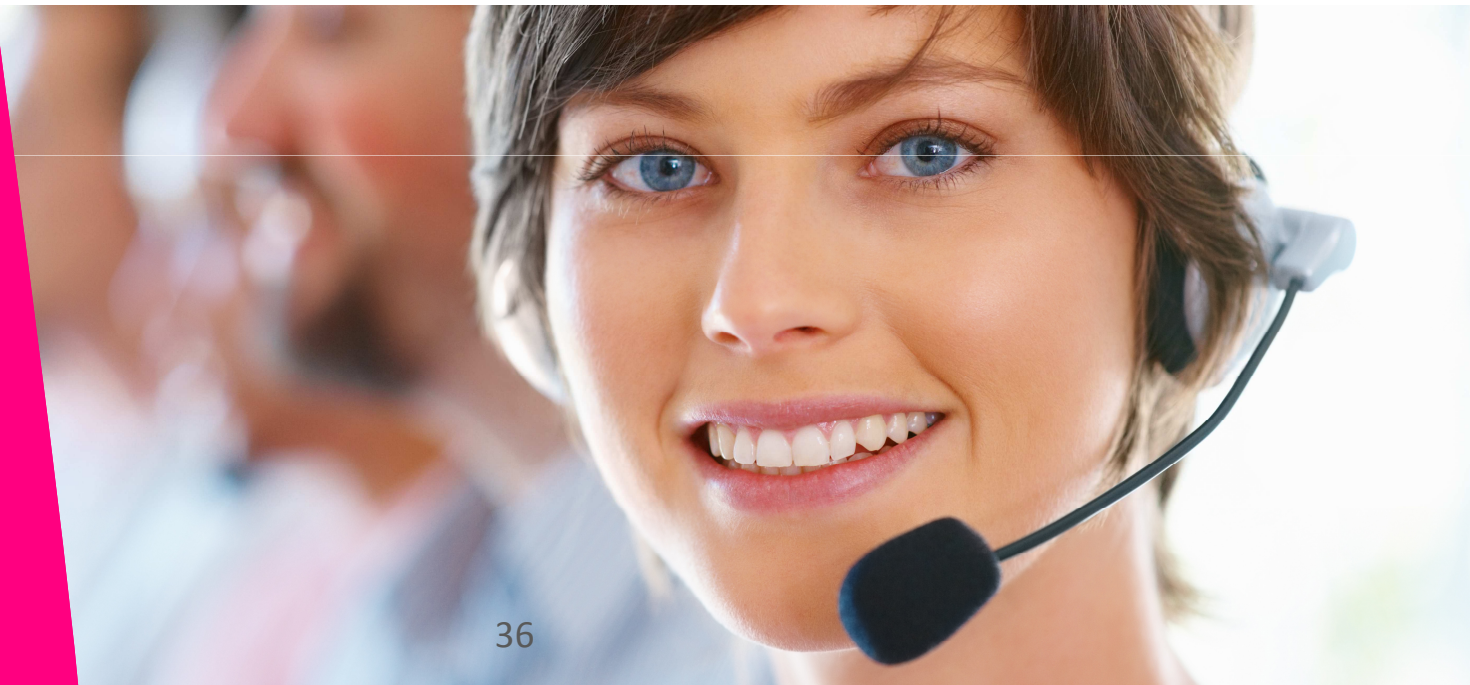
- Innov@ servicio
- Innov@ producto
- Innov@ estrategia
- Innov@ resultado





ilusionar

*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 para nuestra Compañía.*



# unísono y sus proveedores

Para Unísono es importante que sus proveedores tengan modelos de conducta coherentes con nuestra estrategia RSC, nuestro código de conducta y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Nuestros compromisos para con nuestros proveedores:

Grupo de interés	Compromisos unísono
<b>PROVEEDORES</b>	▪ Realización de compras Responsables
	▪ Evaluación de proveedores con criterios RSC

## Realización de compras responsables.

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:

- Respeto por la protección de los Derechos Humanos.
- Cumplimiento de nuestro Código de Conducta
- Prevención de Riesgos Laborales: el proveedor se obliga de forma expresa a cumplir las obligación el impone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Confidencialidad: cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
- Cumplimentación con la legislación de contenido medioambiental le sea aplicable.

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.

## Evaluación de proveedores

Entre los criterios que se tienen en cuenta en la selección y evaluación inicial de proveedores están incluidos criterios RSC, y nos aseguramos que todos nuestros proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios cumplen cuanta legislación les sea aplicable.



colaboración

# unísono y sus clientes

La fidelización de nuestros clientes es esencial para lograr el éxito a largo plazo de nuestro negocio. Por ello, tenemos una clara orientación al cliente, por lo que trabajamos para satisfacer sus necesidades y expectativas, siendo uno de nuestros principales valores la capacidad de ser flexibles, anticiparnos y adaptarnos a las necesidades permanentemente cambiantes de los mismos.

Para nuestra Compañía es fundamental escucharles y conocer bien su negocio para poder comprender qué es lo que podemos aportar en un futuro. El cliente se convierte así en nuestro centro de atención, siendo nuestra filosofía la de ayudarle a tener éxito.

Nuestra estrategia consiste en ofrecerles proyectos personalizados según sus necesidades:

## Centrados en los clientes

- Centrados en atender las necesidades de nuestros clientes
- Alineados con sus ofrecer soluciones
- Fomentamos la comunicación objetivos de negocio
- Enfocados en continua a través de nuestro Modelo de Relación con el Cliente

## Con éxito en la gestión

- Relación estable con más de 60 empresas
- Conocimiento de las mejores prácticas de gestión en el sector
- Impulsor de prácticas innovadoras en nuestros principales clientes
- Flexibilidad para adecuarnos a cada proyecto

Combinando la **gestión de personas, tecnología y procesos orientados al cliente**, ofrecemos un gran abanico de soluciones., esta es nuestra filosofía de gestión:

Combinando la **gestión de personas, tecnología y procesos siempre orientados al cliente**, ofrecemos un gran abanico de soluciones que garantiza la satisfacción de nuestros clientes y la excelencia en el servicio que prestamos.

#### RRHH

- Estructura Organizativa.
- Selección.
- Plan de Fidelización.
- Plan de Formación.
- Promoción Interna, etc.

#### TECNOLOGÍA

- Aplicaciones CRM.
- Plataforma Multicanal propia (Yunity).
- CTI.
- Grabación Digital.
- Sistemas IVR, etc.

#### PROCESOS E INNOVACIÓN

- Dimensionamiento.
- Monitorizaciones.
- Auditorías.
- Modelo Organizativo.
- Cuadro de Mando, etc.



Nuestros compromisos RSC

Grupo de interés	Compromisos unísono
CLIENTES	▪ Buenas prácticas comerciales
	▪ Calidad en la prestación del servicios
	▪ Gestión de reclamaciones de cliente
	▪ Fomento de la buenas Prácticas en el sector
	▪ Participación en programas RSC de nuestros clientes

Para Unísono es muy importante **fomentar las buenas prácticas comerciales** siendo uno de nuestros objetivos estratégicos. Para lo cual:

- En todas y cada una de nuestras propuestas comerciales identificamos de forma clara e inequívoca el servicio ofrecido, las condiciones económicas etc., cumpliéndose así nuestro compromiso de calidad y transparencia.
- Cumplimiento estricto de la ley Orgánica 15/199 (LOPD), quedando todo ello reflejado en nuestras propuestas comerciales.
- Antes del lanzamiento de nuestros servicios planificamos, junto a nuestros clientes, las acciones a desarrollar con la finalidad de asegurar el éxito del proyecto.
- Contamos con un programa denominado **“Informando a nuestros clientes”**, en donde les facilitamos información sobre las novedades jurídicas que puedan incidir en la gestión de los servicios de atención al cliente.



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 (ver anexo VI).

En el marco de nuestro programa RSC los compromisos que hemos adquirido en referencia a la calidad en la prestación del servicio son:

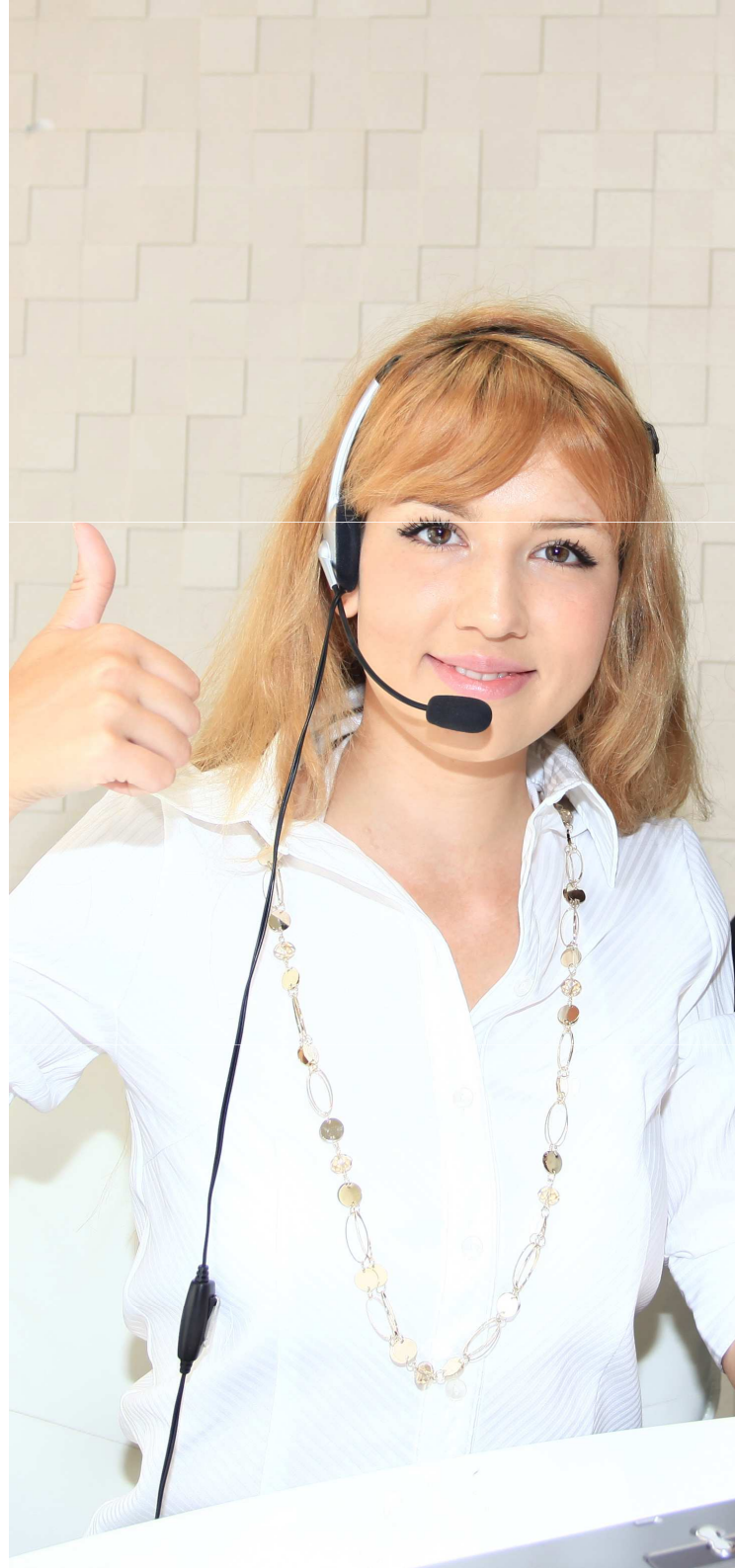
- Evaluar de forma periódica la satisfacción de nuestros clientes.
- Analizar los resultados y establecer planes de acción “ad hoc” conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Compañía.

Indicador	Objetivo
Indicador de Satisfacción de clientes (en base a estudios de calidad de servicio)	= >4

Este objetivo ha sido cumplido durante los últimos ejercicios, cumpliendo así con nuestro compromiso de calidad en la prestación de nuestros servicios.

Otra de nuestras líneas de actuación para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con nuestros clientes ha sido la creación de un sistema documentado para gestionar, tramitar y registrar las **reclamaciones de nuestros clientes**. Para ello hemos incorporado este procedimiento en nuestro sistema de gestión certificado.

Otro de nuestro compromisos RSC es el de **Fomentar las buenas prácticas** en nuestro sector con la finalidad de mejorar la percepción y opinión que los consumidores y usuarios tienen del sector del Contact Center.



Para ello además de formar parte de la patronal y de la mesa negociadora del sector del contact center en España, la participación activa en foros para el desarrollo ha sido una de nuestras principales líneas de actuación.

Siguiendo esta línea nos hemos propuesto promover el respeto a los principios de derechos, mediante la asistencia y participación en foros promovidos por las administraciones públicas en materia de RSC y Derechos Humanos.

Además de la participación en foros, estamos adheridos al “Manifiesto por la Corresponsabilidad”, impulsado por la Fundación Corresponsables que tiene como objetivo la divulgación de la corresponsabilidad en el conjunto de la sociedad y las organizaciones. (ver anexo VII).

La **colaboración en los programas RSC de nuestros clientes** es otra línea de actuación. Actualmente estamos colaborando en dos proyectos:

- **Huella de Carbono.** Proyecto encaminado a cuantificar la cantidad de emisiones GEI que son liberadas a la atmósfera debido a nuestras actividades cotidianas.
- **“Proyecto construye su Futuro”** , puesto en marcha por Orange y Unicef para que 200.000 Niños de la República Dominicana reciban una educación de calidad, mediante un programa de reciclaje de móviles.



# unísono y su entorno: nuestro compromiso social

Desde nuestra Compañía pensamos que para aportar el máximo valor añadido y contribuir a un cambio real en la sociedad, la acción social debe formar parte de la estrategia de la empresa.

Por ello, integrar iniciativas sociales dentro de nuestra actividad, quedando reflejadas en la misión, los valores y estrategia de la empresa, ha sido otro de nuestros compromisos adquiridos:

Nuestra estrategia consiste en ofrecerles proyectos personalizados según sus necesidades:

Indicador	Objetivo
Entorno Social	▪ Transparencia con el entorno
	▪ Acción Social

Colaboramos de forma activa con grupos del entorno, como fundaciones, y ONG para la integración laboral de grupos sociales desfavorecidos, promoviendo la empleabilidad de estos colectivos:

*Fundación Integra, Fundación Tomillo, Aracove, Fundación Adecco, Incorpora la Caixa, Consejería empleo CAM, Fundación IUVE, Inserta Once, Famma, Aparis, Fundación Carlos Martín, Fundación ECA, Fundación Cáritas, Asociación AESS, Insermujer, Afap...*



compromiso

La comunicación y colaboración con ONG, Universidades, IES y fundaciones ha sido una constante en los últimos años:

- **2010:** Firmamos un convenio con el Centro Donoso Cortés para dotar a sus alumnos de la formación básica necesaria para desenvolverse en el mundo laboral.
- **2011:** Colaboración con la Fundación Secretariado Gitano, facilitando que lo jóvenes de esta comunidad pudieran desarrollar prácticas laborales en nuestros centros, como modo de acercamiento al mundo laboral.
- **2010-2013:** Colaboración con el COIE (Centro de Orientación e Información de Empleo de la Universidad Politécnica de Madrid) para que los alumnos que lo deseen realicen sus prácticas en nuestros centros, como primera toma de contacto al mercado laboral.
- **2012:** Colaboración con Fundación Adecco en un proyecto cuya finalidad era la promoción de la empleabilidad de jóvenes desempleados menores de 30 años mediante la financiación de acciones formativas. El resultado de esta colaboración ha sido muy positivo ya que en Unísono se han formado 8 jóvenes de los cuales 3 se encuentran actualmente trabajando con nosotros.
- En Chile colaboramos con la ONG Corpora Chileno-española Cedeip.

Estamos adheridos al Proyecto Discatel , puesto en marcha por la Asociación Española de Expertos de Centros de Contactos con clientes (AECCCC) con el objetivo de fomentar la integración de las personas discapacitados mediante el teletrabajo, eliminando las barreras que actualmente existen en la incorporación de personas con discapacidad en el mercado laboral aprovechando las circunstancias que ofrece el sector.

La participación activa en **acciones solidarias** es otro de nuestro compromiso en materia RSC, fomentando la participación de nuestros emplead@s.

**¡COLABORAR ES FACIL!**

LA VIDA DE AITANA EN TARRAGONA DEPENDE DE TU SOLIDARIDAD

**RESERVA DE AITANA**  
Aitana es una niña de 10 años que nació con una cardiopatía congénita además de otras enfermedades pulmonares. Su curación depende de una delicada intervención quirúrgica en Boston, por lo que sus padres están realizando con gran sacrificio una campaña de recaudación.

**¡SACASQUE AITANA!**  
Aitana necesita 200.000 € para su pulmón izquierdo.

**¡SACASQUE AITANA!**  
Simplemente deposita tus tapones de plástico (vale cualquier tapón de plástico: botellas de agua, del detergente de la lavadora, gel, etc.) en las urnas habilitadas para tal fin, y nos encargaremos de hacerlos llegar a través de la a los padres de Aitana que los entregarán en la planta de reciclaje.

En el marco del programa de Responsabilidad Social Corporativa de Unísono te invitamos a colaborar con esta iniciativa.

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!**

Empezamos colaborando con Fundación Seur en la campaña de recogida de tapones para Aitana, y tras el éxito de la misma hemos puesto en marcha más campañas con la finalidad de conseguir fondos para ayudar a niños con graves problemas de salud y con escasos recursos económicos mediante la recogida de tapones de plástico en nuestros centros de trabajo.



**Proyecto “90 millones 90 días”:** Proyecto destinado a combatir la emergencia que asola el cuerno de África, utilizando las redes sociales para conseguir microdonaciones de pocos euros para llegar a esta cifra. Todas las donaciones fueron destinadas a proyectos específicos de ONG regularmente auditadas.



**Jugaterapia.** Iniciativa del Área. TIC, cuya finalidad fue la recogida de videoconsolas y juegos para donarlos a hospitales con zona de oncología infantil para hacer que el tiempo de espera y de la quimioterapia sea lo más rápida posible.



**Donación de Sangre:** Colaboración con Cruz Roja en campañas de donación de sangre, consiguiendo hasta la fecha un alto nivel de participación.



**Alimenta Valencia.** Colaboración con la Asociación alimenta que sirve comidas a centros de trabajo. Con ese dinero, subvenciona la comida de gente sin recursos.



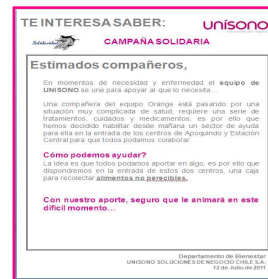
**Operación kilo.** Colaboración con Banco de Alimentos de Madrid en la recogida de alimentos que son distribuidos entre diferentes entidades benéficas dedicadas a la asistencia y cuidado directo de personas necesitadas- .

Nuestro compromiso de acción social es aplicable a todos los centros de la Compañía, por lo que en Chile y en Colombia también se ha fomentado la participación en este tipo de acciones.

En este sentido durante el ejercicio 2010-2011 en Chile es donde el fomento por la acción social ha sido más significativo, y en donde nuestros trabajadores se han implicado activamente.



**Colaboración con el Teletón** la obra más importante que se ha realizado en Chile a favor de los niños y jóvenes discapacitados; no sólo por trabajar en la rehabilitación de ellos sino por haber producido un cambio cultural en pro de la dignidad del discapacitado y de sus derechos.



**Campañas solidarias** de recolección de alimentos para ayudar a empleados de nuestra Compañía, que están pasando por momentos difíciles.

- Durante el 2010 se realizaron más de tres campañas para ayudar económicamente a tres empleados con cáncer.
- Otra acción puesta en marcha, fue la venta de “completos” (perritos calientes) para beneficio de agentes y mandos hospitalizados de gravedad o con familia directa (padre, madre e hijos) en la misma circunstancia.
- Al igual que en España se ha trabajado con bolsas de empleo de diferentes ONG, para la reinserción laboral de personas de barrios marginales.
- En abril del 2011, como apoyo al arte y cultura chilena, y como apoyo a uno de nuestros empleados, se realizó una exposición de pintura en uno de nuestros centros.
- En estos momentos en nuestros centros de Colombia 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.
- Proyecto “Estudios y planes de mejora sobre la Responsabilidad Social en las Empresas Españolas establecidas en Colombia” promovida por la cámara de comercio Hispano Colombiana, y financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. La finalidad de este estudio es provocar una mejora en el conjunto de empresas Españolas establecidas en Colombia, enfocada y promovida desde el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, ya que en países como Colombia, la RSC representa una oportunidad de cara a solucionar algunos de los problemas sociales de este país.

# nuestro compromiso con el medio ambiente

A pesar de que nuestra actividad no implica un gran impacto medioambiental, hemos identificado y valorado aspectos ambientales sobre los que nuestra Compañía puede actuar (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 eco eficientes.

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

Contamos con una Política Medioambiental (Ver anexo VIII) de obligado cumplimiento para todos los empleados de la Compañía que estructura la gestión medioambiental en tres ejes:

***Eficiencia energética, Consumo responsable y Concienciación y Comunicación.***



Medidas de eficiencia energética	
<i>Uso materiales respetuosos con el medio ambiente</i>	▪ Lámparas de mayor eficiencia energética
	▪ Pinturas y barnices respetuosos con el medio ambiente
<i>Fomento de instalaciones ecoeficientes</i>	▪ 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 oficinas
	▪ Ajuste automático de los termostatos según sea invierno o verano
	▪ Uso de la Grifería monomando y cisternas de doble descarga
	▪ Temporizador para ahorro de agua
	▪ Apagado de ordenadores tras jornadas laborales
<i>Uso materiales respetuosos con el medio ambiente</i>	▪ Instalación de baterías de condensadores para evitar el consumo de energía reactiva
	▪ Lámparas de mayor eficiencia energética

*En la apertura de nuevos centros realizamos un análisis completo para la implantación de medidas de eficiencia energética y consumo responsable.*

Medidas de consumo responsable	
<i>Uso controlado en papel</i>	▪ No imprimir si no es necesario
	▪ Escaneado de documentos
	▪ Leyenda en correo electrónico
	▪ Reutilización del papel
<i>Reciclaje del material</i>	▪ Papel
	▪ Tóner
	▪ Baterías UPS
	▪ Filtros a/c
	▪ Elementos informáticos (punto limpio), destrucción y certificación por la norma ISO 27001
<i>Separación de residuos</i>	▪ Papeleras con clasificación de residuos (papel, envases. Orgánico)
<i>Implantación de nuevas tecnologías para ahorro de recursos</i>	▪ Videoconferencias como opción a los desplazamientos entre centros
	▪ Programación impresoras
	▪ Right Fax
<i>Uso controlado en papel</i>	▪ No imprimir si no es necesario
	▪ Escaneado de documentos
	▪ Leyenda en correo electrónico
	▪ Reutilización del papel

Actualmente, y de cara a fomentar la responsabilidad ambiental de nuestros emplead@s, en nuestros centros de Uníso 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.

Siguiendo nuestra política de consumo responsable en nuestros centros de Colombia hemos puesto en marcha una campaña basada en la **Teoría de las tres R**:

## Reciclar , Reutilizar, Reducir

La finalidad es la de concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado ambiental mediante el reciclaje de papel, plástico y vidrio.



Con todas estas acciones  
hemos conseguido:



Reducir el  
consumo de  
energía y agua.



Fomentar la  
conciencia  
medioambiental  
en nuestros  
empleados.



Diseñar procesos  
de trabajo que  
tengan en cuenta  
el impacto del  
medio ambiente  
vertidos de agua o  
iniciativas  
enfocadas a  
mejorar la  
biodiversidad.

# unísono y sus inversores

Grupo de interés	Compromisos unísono
Inversores	Buen Gobierno
	Transparencia en la Información

Nuestra relación con los inversores está basada en principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible.

Para dar cumplimiento a nuestro compromiso de transparencia y buen gobierno:

- Reunión mensual del Consejo de Administración en donde analizamos:
  - Cuentas Resultados
  - Balance
  - Cash flow
  - Rentabilidad de clientes
- Publicación y accesibilidad de cuentas anuales
- Las cuentas anuales son publicadas y puestas a disposición del Consejo de Administración, y en el registro mercantil cumpliendo nuestro compromiso de transparencia en las cuentas anuales.



# unísono y su competencia

Nos comprometimos a competir en el mercado de forma leal, impulsando la libre competencia, con pleno respeto a la normativa vigente y evitando cualquier tipo de conducta que constituya abuso o restricción de competencias.

Para dar cumplimiento a este compromiso de competencia leal, fomentar las buenas prácticas, tal y como se recoge en el Código de Conducta de la Compañía, ha sido la principal línea de actuación, no habiendo recibido hasta la fecha ninguna denuncia/reclamación por competencia desleal.

- La participación activa en foros contact center y foros para el desarrollo del sector ha sido otra línea de actuación para dar cumplimiento a nuestro compromiso:
- Jornadas de formación del sector, que se celebran dos veces al año.
- Cloud Contact Center, salón relación cliente + call center, en donde compartimos stand con nuestro proveedor Presence Technology
- Participación como Dilver Sponsor en el Contact Center Summit 2010 (Chile)
- Congreso BPM\_BPO, con Stand y conferencia realizada por nosotros (Unísono BPO)
- Avanza Bogotá Feria del empleo y la educación.



# unísono y las administraciones públicas

En el marco RSC de la Compañía, las estrategias a seguir son:

- Colaboración con la Administración autonómica y local para favorecer el empleo en la Comunidad dónde Unísono esté presente.
- Asistencia/ participación en foros promovidos por las Administraciones públicas respecto a RSC.

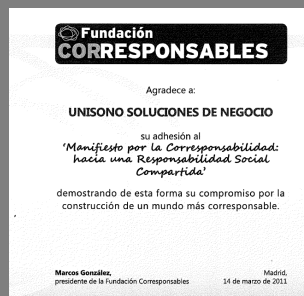
Estamos comprometidos con el fomento del empleo y con la integración en el mercado laboral de personas con riesgo de exclusión social, mediante la firma de convenios y acuerdos de colaboración.

El objetivo perseguido ha sido que todos nuestros centros colaboren con las administraciones locales para el fomento del empleo.

Durante los últimos años hemos cooperado y firmado convenios y acuerdos con:

- Minusválidos físicos de la CAM
- ATAEM Inermujer
- Consejería de Empleo de la CAM
- Integración de minusválidos del INEM.
- En Chile colaboramos de forma activa con la OMIL (oficina Municipal de Información laboral).

Participación en foros RSC



# nuestro futuro

## próximos compromisos con nuestros empleados



**OHSAS 18001:** Entre los objetivos que nos hemos marcado para los próximos ejercicios, 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.



**PROYECTO INNOVA:** Promocionar y fomentar la participación activa de nuestros empleados en el Proyecto Innova 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, lo cual se verá reflejado en el clima laboral de la Compañía.



**PLAN DE IGUALDAD DE LA COMPAÑÍA:** Actualmente está en pleno proceso de elaboración. Tras su aprobación y con su implementación podremos seguir avanzando en uno de los principios de nuestra Política RSC 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.



**PLAN DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS:** Actualmente la Compañía tiene implantadas múltiples acciones que persiguen la satisfacción de sus empleados; coaching, reuniones de equipo, acciones motivacionales etc.

## próximos compromisos con nuestros proveedores



Hasta la fecha, en la selección y evaluación inicial de proveedores se valora, aunque no como criterio excluyente, los criterios RSC. Dando un paso más en nuestros compromisos, esta es un área de trabajo en el futuro próximo.

## próximos compromisos con nuestros clientes



Continuar apoyando y colaborando en políticas y proyectos RSC con nuestros clientes.

## próximos compromisos con nuestro entorno social



Continuar con nuestra colaboración con grupos de nuestro entorno como fundaciones y ONG's en la integración laboral de grupos sociales desfavorecidos.

Continuar con nuestra participación en acciones solidarias fomentando la participación de nuestros empleados.

## próximos compromisos con el medio ambiente

### Huella de carbono.

Medición de la huella de carbono que nos permitirá definir mejor los objetivos, políticas de reducción de emisiones más efectivas e iniciativas de ahorro de costo mejor dirigidas.

### Proyecto “Mundo Cartón Laudes”

En Colombia estamos iniciando un proyecto con la Corporación Mundo Cartón Laudes”, organización que se encarga de recoger el reciclaje de empresas para transformarlo y comercializarlo con el fin de generar ingresos y destinarlos a la Fundación Laudes Infantis, fundación que trabaja en la promoción de iniciativas y recursos de carácter socio-comunitario para prevenir la desestructuración familiar y el abandono de hogar de los mejores

### Digitalización de documentos

Es un proyecto corporativo liderado por el Área de Innovación, de gran alcance y con implicación de todas las áreas, ya que distintos procesos financieros, RRHH, de cliente forman parte del mismo.

## próximos compromisos con las administraciones públicas

Continuar con nuestra colaboración y apoyo a las administraciones públicas para fomentar la integración al mercado de trabajo de grupos sociales desfavorecidos.





NEXO I

*El Pacto Mundial*

### ¿Qué es el Pacto Mundial?

Es una iniciativa presentada por el Secretario Kofi Annan en el marco del Foro Económico Mundial en Davos, Suiza en 1999 y puesta en marcha en la sede de las Naciones Unidas en Julio de 2000. Está presente en 100 países y reúne a más de 4 mil empresas y organizaciones con un denominador común a 10 principios de responsabilidad social

### ¿Cuál es el objetivo principal?

Alinear las políticas y prácticas corporativas con los valores y objetivos éticos universalmente aceptados.

### ¿Cuáles son las áreas de responsabilidad en las que se enfoca el Pacto Mundial?

- Derechos Humanos
- Condiciones Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

### ¿Cuáles son los 10 principios de Responsabilidad Social que promueve el Pacto Mundial?

1. **Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**
2. Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
3. **Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**
4. **Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción**
5. **Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**
6. Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
7. **Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**
8. **Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**
9. **Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente**
10. Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Las empresas adheridas al Pacto Mundial tienen el compromiso de trabajar en pro de la implementación de los diez principios. Unísono es un ejemplo claro de ello.



*Carta de Adhesión al Pacto Mundial Naciones Unidas*

**NEXO II**

18/01/2010

H.E. Ban Ki-moon  
Secretary-General  
United Nations  
New York, NY 10017  
USA

Dear Mr. Secretary-General,

I am pleased to confirm that *Unísono Soluciones de Negocio S.A.* supports the ten principles of the Global Compact with respect to human rights, labour, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intent to advance those principles within our sphere of influence. We are committed to making the Global Compact and its principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our company, and to engaging in collaborative projects which advance the broader development goals of the United Nations, particularly the Millennium Development Goals. *[Name of company]* will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

We recognize that a key requirement for participation in the Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles. We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within *one year* of joining the Global Compact, and *annually* thereafter according to the Global Compact COP policy.

Sincerely yours,

  
Ms. María del Pino Velázquez Medina  
CEO

*Carta Renovación Adhesión Pacto Mundial Naciones Unidas*

**NEXO III**

Mediante esta declaración, ponemos de manifiesto nuestra firme intención de renovar el compromiso adquirido desde nuestra adhesión al Pacto Mundial y los diez principios en noviembre de 2009, con la responsabilidad social y la sostenibilidad, de tal forma que todas las actividades desarrolladas por **Unisono Soluciones de Negocio** se ajustarán a las directrices establecidas por los 10 Principios del Pacto Mundial, y que difundiremos y promocionaremos entre nuestros grupos de interés mediante diversas iniciativas.

A partir de nuestra adhesión al Pacto Mundial hemos revisado y actualizado los valores de la Compañía para alinearlos con el compromiso social corporativo incorporando a los valores de Unisono los siguientes:

- Integridad y ética, comprometidos y honestos en nuestras relaciones
- Aportación-RSC a la sociedad de forma voluntaria y activa

A su vez hemos elaborado un código ético de conducta producto del desarrollo y la expresión formal de los valores y principios que deben regir el comportamiento de todas las personas que integran la Compañía en cumplimiento de sus funciones y sus relaciones laborales, comerciales y profesionales con la finalidad de consolidar una ética empresarial.

Como objetivos para el 2011, nos gustaría poder consolidar nuestro proyecto de Responsabilidad Social corporativa con la elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad, como paso lógico en el proceso que nos lleva a rendir cuentas con nuestros Grupos de Interés; así como seguir formando parte activamente de todas aquellas actividades que sean propuestas por la Red Española del Pacto Mundial.

Igualmente dentro de nuestros objetivos para el 2011 está adherirnos a las redes locales de los distintos países donde operamos (Chile y Colombia) fortaleciendo de esta manera nuestro compromiso con el pacto de Naciones Unidas que también hemos implantado en las nuevas empresas del Grupo Unisono en España que son Estrategias Contact Center y Unisono BPO.

Madrid, 31 de Octubre 2011

María del Pino Velázquez  
Presidente Unisono Soluciones de Negocio



**NEXO IV**

*Política RSC Unísono*

# Unísono

## Política de Responsabilidad Social Corporativa

La sociedad viene a ser como un navío y todo el mundo debe contribuir a la buena dirección de su timón

Henrik Ibsen

En Noviembre de 2009, Unísono se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esta adhesión constituye un compromiso integral con la responsabilidad social.

Unísono entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso que, voluntariamente hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés de la Compañía en la creación de valor en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental, quedando incluida en la visión y estrategia de la Compañía.

En Unísono entendemos que la gestión responsable empieza en el cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido:

- **Calidad:** en la gestión de nuestros clientes respondiendo a sus expectativas.
- **Transparencia:** en nuestras relaciones observando un comportamiento íntegro más allá del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- **Respeto:** de los derechos humanos rechazando el trabajo infantil, el forzoso y el obligado.
- **Desarrollo:** de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable.
- **Sostenibilidad:** políticas ecológicas y sostenibles, basadas en el consumo responsable de los recursos y en el menor impacto al entorno.
- **Acción Social:** integración en la comunidad de la cual formamos parte.
- **Integración:** en nuestros procesos de gestión responsable a nuestros clientes y Proveedores

Las directrices que, en relación con la responsabilidad social, guían a Unísono, se plasman en esta Política de RSC definida a nivel de la Dirección General, que pretende de esta forma dejar patente el compromiso existente en la Compañía y promover en todos los niveles de la organización dicho compromiso.



Sandra Gibert Solans  
Dirección General de Unísono  
Noviembre 2011

**NEXO V**

*Código de Conducta*



## ***CODIGO DE CONDUCTA***

Departamento de  
Organización y  
desarrollo de RR.HH.  
Diciembre 2.009  
Edición 1

## Índice

1. **Introducción**
  - 1.1. Finalidad
  - 1.2. Ámbito de aplicación subjetivo
  - 1.3. Cumplimiento
  - 1.4. Comunicación y Difusión
2. **Principios y valores**
  - 2.1 Principios de RSC
  - 2.2 Valores Corporativos
3. **Normas generales de conducta profesional**
4. **Unidad de cumplimiento normativo**
5. **Incumplimientos y vulneraciones**
6. **Vigencia y aceptación**



# 1

## Introducción

### 1.1. Finalidad

El código de Conducta de Unisono constituye, en el marco de Responsabilidad Social Corporativa, el desarrollo y la expresión formal de los valores y principios que deben regir la conducta de las personas que integran la Compañía, en cumplimiento de sus funciones y de sus relaciones laborales, comerciales y profesionales con la finalidad de consolidar una ética empresarial.

### 1.2. Ámbito de Aplicación subjetivo

El Código de Conducta va dirigido y vincula a los empleados de Unisono, cualquiera que sea su modalidad contractual que determine su vinculación, posición jerárquica o lugar en el que desempeñen su prestación (desde teleoperadores a Directivos).

### 1.3. Cumplimiento

Los empleados están obligados al cumplimiento de este código de conducta, con respeto a los valores y principios que contiene y a seguir las pautas de comportamiento ético que establece.

Su incumplimiento podrá dar lugar a la comisión de las infracciones previstas en la normativa legal y laboral.

### 1.4. Cumplimiento

Unisono comunicará y difundirá este Código a través de la entrega de una copia del mismo a todo el personal y a través de la Intranet.



## 2

## Principios y Valores

### 2.1 Principios de RSC

Los principios de RSC representan valores éticos y principios básicos de actuación de Unísono.

Son principios de RSC los siguientes:

- Derechos y libertades fundamentales
- Derechos laborales
- Capital Humano
- Comunidad
- Seguridad, salud y medioambiente

### 2.2 Valores Corporativos

Los valores de la Compañía, incorporando RSC son:

- Nuestro mayor orgullo es la **calidad profesional** de nuestro trabajo. En Unísono estamos totalmente comprometidos a perseguir la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo.
- Hemos de ser **flexibles, anticiparnos y adaptarnos** a las necesidades permanentemente cambiantes de nuestros clientes.
- La reputación de nuestra empresa es uno de nuestros principales activos y para preservarlo es esencial que todos los que formamos parte de ella actuemos conforme a los criterios más estrictos de **honestidad e integridad**.
- No es posible cumplir nuestra misión sin la capacidad, el conocimiento y el esfuerzo de cuantos trabajamos en Unísono. Somos una empresa de servicios prestados por personas para personas. Por ello, el **respeto mutuo y la confianza** hacia las personas ha de ser una de nuestras señas de identidad.
- No basta con hacer las cosas bien, hay que tratar de hacerlas mejor cada día. El **ánimo de mejora y el espíritu de superación** son elementos imprescindibles en una actividad tan competitiva como la nuestra.
- Estamos comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad medioambiental por ello, la **ética, la integridad y la aportación voluntaria y activa a la sociedad** forman parte de nuestra identidad.



# 3

## Normas Generales de Conducta Profesional

El código establece normas de conducta que han de ser observadas por todos los grupos de interés en Unísono:

1. Respeto a los derechos humanos y libertades públicas
2. Cumplimiento de la legalidad
3. Igualdad de oportunidades
4. Seguridad y Salud en el trabajo
5. Respeto al Medioambiente
6. Conciliación vida profesional y personal
7. Corrupción y soborno
8. Conflicto de intereses
9. Relación con proveedores, contratistas y colaboradores
10. Relación con los clientes
11. Relación con los competidores
12. Relación con los poderes públicos
13. Relación con la Comunidad
14. Imagen y reputación corporativa
15. Derecho a la intimidad
16. Tratamiento de información
17. Desempeño de una conducta profesional íntegra
18. Actividades externas

**1. Respeto a los derechos humanos y libertades públicas**

Unisono está comprometido con la aplicación del contenido del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con la preservación del entorno en el que desarrolla sus actividades y con la colaboración en el desarrollo de las comunidades con las que se relaciona respetando los estándares mínimos para la protección de los derechos y libertades fundamentales.

**2. Cumplimiento de la legalidad**

Los profesionales de Unisono 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.

**3. Igualdad de oportunidades**

Unisono con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades y evitar cualquier tipo de discriminación se compromete a:

- a. Que la selección y promoción de empleados de Unisono se desarrolle bajo principios de mérito y en atención a los requisitos precisos en cada caso, y en particular, la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- b. Al desarrollo de una adecuada política de formación profesional de los empleados fomentando un ambiente en el que la igualdad de oportunidades llegue asegurando la no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, discapacidad, creencia o cualquier otra condición física, personal o social y rechazando cualquier manifestación de acoso o conducta que genere un entorno ofensivo con los derechos de las personas.

**4. Seguridad y Salud en el trabajo**

Unisono promoverá una adecuada política de seguridad y salud en el trabajo, y la adopción de medidas normativas que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente aplicable.

**5. Respeto al Medioambiente**

La preservación del medioambiente es uno de los principios básicos, para ello se aprobarán los protocolos adecuados.

Los profesionales de Unisono actuarán conforme a los criterios de respeto y sostenibilidad, y adoptarán hábitos y conductas relacionados con buenas prácticas medioambientales.

**6. Conciliación vida profesional y personal**

Unisono, consciente de la importancia del desarrollo integral de las personas promoverá las políticas de conciliación familiar necesarias para garantizar el equilibrio entre la vida profesional y personal.

**7. Corrupción y soborno**

Unisono se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la organización para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas u organizaciones puedan utilizar estas prácticas con los empleados.

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

**8. Conflicto de intereses**

Los empleados y otros grupos de interés de Unisono deberán evitar todas aquellas situaciones que puedan dar lugar a conflicto de interés y abstenerse de influir o intervenir en la toma de decisiones de aquellas situaciones que directa o indirectamente tuvieran interés personal.

**9. Relación con proveedores, contratistas y colaboradores**

Unisono tiene como objetivo propiciar con sus proveedores, contratistas y colaboradores relaciones basadas en la transparencia en la información y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades.

**10. Relación con los clientes**

Unisono tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades de los clientes de forma óptima y competitiva. Por ello se promoverán el establecimiento de relaciones comerciales duraderas con los clientes basadas en la actitud permanente de servicio y de aportación de valor.

Se garantizará la confidencialidad de los datos de los clientes comprometiéndose a no revelar información salvo consentimiento del cliente o por obligación legal.

**11. Relación con los competidores**

Unisono se compromete a competir en el mercado de forma leal, impulsando la libre competencia, con pleno respeto a la normativa vigente y evitando cualquier tipo de conducta que constituya abuso o restricción de competencias.

#### **12. Relación con los poderes públicos**

Las relaciones con los poderes públicos deben estar guiadas por el respeto institucional y el cumplimiento de la legalidad.

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos, instituciones, fundaciones o asociaciones con fines que exceda los propios de Unísono deberán realizarse de tal forma que quede claro su carácter personal y sin involucrar de ninguna forma a Unísono.

#### **13. Relación con la Comunidad**

Unísono proclama su voluntad de contribuir a la mejora de la calidad de vida y a la creación de riqueza tanto a través de la prestación de servicios como del lanzamiento de actividades nuevas y la promoción del desarrollo económico – social por cauces no empresariales.

Los principios en su relación con la Comunidad son:

- Sensibilidad a los cambios sociales
- Información sistemática y fluida sobre sus actividades de tal forma que se genere un clima de confianza y credibilidad
- Creación de empleo liderando nuevos desarrollos empresariales competitivos
- Apoyo al desarrollo de sectores y grupos desfavorecidos

#### **14. Imagen y reputación corporativa**

Unísono considera su imagen y reputación como uno de los activos mas valiosos, por ello los profesionales de Unísono y otros grupos de interés deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la compañía en todas sus actuaciones profesionales.

#### **15. Derecho a la intimidad**

Unísono garantiza el derecho a la privacidad y a la intimidad en los términos previstos legalmente, protegiendo datos personales y comprometiéndose a no divulgarlos salvo consentimiento de los interesados o en los casos de obligación legal.

#### **16. Tratamiento de información**

Unísono considera la información y el conocimiento como uno de sus principales activos por lo que deben ser objeto de especial protección. Es responsabilidad de la Compañía poner los medios de seguridad suficientes para proteger la información reservada y confidencial.

**17. Desempeño de una conducta profesional íntegra**

Las personas de la Unisono cumplirán estrictamente la legalidad vigente, ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe y mantendrán los mas elevados criterios éticos y morales en sus actitudes y comportamientos.

**18. Actividades externas**

Unisono respeta el desempeño de actividades sociales y publicas por parte de los profesionales de la Compañía. No obstante para evitar que estas actividades entren en conflicto con las propias de la organización deberán ser autorizados, en aquellos casos en los que se evidencie una posible colisión de intereses.



# 4

## Unidad de Cumplimiento Normativo

Será el Área de RRHH de la Unisono la que asuma, respecto al código de conducta las siguientes funciones:

- Proponer al Comité de Dirección la revisión y actualización del Código de Conducta periódicamente, atendiendo a las sugerencias que se realicen por todos los grupos de interés.
- Resolver cuantas dudas de interpretación y/o aplicación del Código de Conducta pudieran surgir.
- Recibir dudas o denuncias de actuaciones que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios recogidos en el Código de Conducta dándoles cauce.
- Recibir, sugerencias, dudas o propuestas respecto al Código de Conducta.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento del Código de Conducta .



## Incumplimientos y vulneraciones

Las personas afectadas no podrán, independientemente de su cargo o posición jerárquica, requerir u ordenar actuaciones o comportamientos que contravengan lo dispuesto en el Código de Conducta. A su vez ninguna de las personas afectadas deberá cumplir ordenes, requerimientos o solicitudes contrarias al Código de Conducta ni podrán ampararse en aquellas como justificación de comportamientos ilegales.

En el supuesto que una persona afectada tenga conocimiento o indicio razonable de actuaciones ilegales o contrarias al Código está obligada a denunciar el incumplimiento a través de un escrito dirigido a RRHH de la Unísono.

El escrito de denuncia debe contener esta información:

- Identidad del denunciante
- Identidad del denunciado
- Hechos o motivos de la denuncia concretando en lo posible la vulneración del Código de Conducta apreciada
- Lugar, fecha y firma

La identidad de la persona denunciante tendrá consideración de información confidencial, no pudiendo adoptarse ninguna medida disciplinaria directa o indirecta por el hecho de la denuncia.

RRHH podrá recabar con carácter previo a la decisión de tramitar o archivar la denuncia la información precisa para su valoración previa. En el supuesto que la denuncia fuera ajena a vulneraciones del Código de Conducta se remitirá a la Dirección de Área competente dando cuenta de ello al denunciante.



## 6

### Vigencia y aceptación

El Código de Conducta entrará en vigor a la fecha de aprobación por el Comité de Dirección de la Unísono, no obstante se podrá acordar la comunicación progresiva a los grupos afectados, así como la supresión temporal o permanente de la norma a los mismos si las circunstancias así lo aconsejaran.

Los grupos de interés aceptarán expresamente el contenido íntegro de este Código de Conducta que se anejará a los contratos laborales/mercantiles.



NEXO VI

*Política de Calidad*

# Unísono

## *Política de Calidad*

Unísono es una empresa referente en el sector de atención al cliente respecto a servicios de BPO, contact center, cobros, redes sociales, consultoría e innovaciones tecnológicas, ofrecemos un gran abanico de soluciones a nuestros clientes convirtiéndonos en socios estratégicos de los mismos.

Nuestro modelo de negocio se basa en, la **anticipación, flexibilidad, profesionalidad y rigor** que queda patente en el compromiso que adquirimos con los objetivos de negocio de nuestros clientes para que de esta forma se logren los mejores resultados. En esta filosofía de empresa, la gestión de la calidad, la aplicación de las mejores prácticas, y el control y mejora de nuestras actividades son claves.

**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.

**Las directrices y objetivos generales que, en relación con la calidad, guían a Unísono, se plasman en esta Política de Calidad** definida a nivel de la Dirección General, pretendiéndose de esta forma, dejar patente el compromiso existente y promover en todos los niveles de la organización dicho compromiso.

Es por esto por lo que el personal que constituye Unísono orientará el desarrollo de sus trabajos hacia la consecución de las premisas:

- Logro del cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios en los que se fundamenta el servicio ofrecido y a través de una atención personalizada y transparente lograr el cumplimiento de las necesidades de nuestros clientes.
- Mejora continua de los procesos identificando y eliminando posibles causas de defectos o deficiencias en ellos y contribuyendo de esta forma a la mayor eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Las directrices de calidad anteriormente detalladas son vinculantes a todos los niveles de la organización. La asunción de esta Política y la puesta en práctica de la misma es un requisito imprescindible para el logro del éxito.



Sandra Gibert Solans  
Dirección General de Unísono  
Noviembre 2011

The background consists of several teal-colored geometric shapes on a white background. There are two large triangles pointing towards the top corners. In the center, there is a smaller teal triangle pointing upwards. Below this central triangle is a teal trapezoid. The text 'NEXO VII' is centered within the central triangle, and 'Política Medioambiental' is written diagonally across the trapezoid.

**NEXO VII**

*Política Medioambiental*

# Unísono

## Política Medioambiental

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.

Para llevarlo a la práctica nos comprometemos a cumplir y hacer cumplir los siguientes principios, que constituyen nuestra política medioambiental:

- El Grupo Unísono se compromete a cumplir la **legislación medioambiental** aplicable a nuestras actividades, así como otros compromisos que se puedan establecer, esforzándonos por **prevenir la contaminación y minimizar en lo posible, el potencial impacto ambiental que generamos**.
- Desarrollamos un **esfuerzo de mejora continua** que nos permita mejorar y ser **más eficientes en el consumo de recursos**.
- Nos comprometemos a considerar la **variable medioambiental** en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y las de nuestros stakeholders, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y de la sociedad en general.
- Garantizamos la **difusión de esta política** entre todos nuestros empleados y la sociedad, estableciendo una política de comunicación fluida con todos los grupos de interés.

Las directrices de calidad anteriormente detalladas son vinculantes a todos los niveles de la organización. La asunción de esta Política y la puesta en práctica de la misma es un elemento esencial de nuestra actuación profesional.



Sandra Gibert Solans  
Dirección General de Unísono  
Noviembre 2011



**NEXO VIII**

*Manifiesto corresponsables*



Agradece a:

**UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO**

su adhesión al  
*'Manifiesto por la Corresponsabilidad:  
hacia una Responsabilidad Social  
Compartida'*

demostrando de esta forma su compromiso por la  
construcción de un mundo más corresponsable.

**Marcos González,**  
presidente de la Fundación Corresponsables

Madrid,  
14 de marzo de 2011

*Gestión de personas: Premios CRC/ Fortius*

**NEXO IX**

# Emplead@s orgullos de trabajar en nuestra Compañía



**2013** *Mejor Agente del Año.*

**2012** *Mejor Responsable de Servicio.  
Mejor Supervisor de Servicio.*



*Departamento de Organización y Desarrollo RRHH*  
*Área RRHH*