



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Team Vision Information and Technology, S.A.

INFORME DE PROGRESO  
2013



Team Vision Information and Technology, S.A.  
C/ Puerto de los Leones, 2  
Madrid

# Tabla de Contenidos

---

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



En Madrid, a 22 de Agosto de 2014

Team Vision S.A., compañía española especializada en soluciones de software y servicios profesionales, presenta su informe de progreso del Pacto Mundial 2014 como muestra de su compromiso estable con los 10 principios contenidos en el mismo.

En Team Vision se trabaja intensamente para construir un ambiente en el que los trabajadores se encuentren cómodos. Para ello, entre otras iniciativas, se sigue fomentando la conciliación de la vida laboral y personal y se continúa buscando la motivación de los empleados a través de la formación continua de los recursos. Se trata, además, de hacer de éste objetivo algo medible, gracias a una encuesta semestral de clima laboral que se implantará en el tercer trimestre de este año.

Team Vision también es consciente de que se utilizan a diario, y frecuentemente sin medida, recursos finitos, por lo que desea tener y fomentar en sus grupos de interés un comportamiento responsable y sostenible. Para ello, se está desarrollando una campaña de concienciación medioambiental mediante la cual se fomenta un comportamiento responsable ante el medio ambiente. Además se han establecido objetivos anuales de reducción de recursos tales como electricidad, agua, combustible y consumibles de oficina, entre otros.

Por otra parte, Team Vision desea intensificar su compromiso con la calidad y el medio ambiente, y a lo largo de este periodo ha obtenido las certificaciones ISO 9001 y 14001, que avalan el compromiso de la entidad con el medio ambiente y la calidad de los servicios prestados.

Asimismo, EcoVadis está reevaluando los compromisos medioambientales, sociales y de calidad de Team Vision para el 2014.

De cara a este 2015, Team Vision se reafirma en su compromiso de seguir cumpliendo los 10 principios contenidos en el Pacto Mundial y se implicará, a su vez, en la difusión y promoción de los mismos en nuestro entorno social y grupos de interés.

Atentamente,



Alejandro Cruz González  
Director General  
Team Vision Information and Technology S. A.



# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Team Vision Information and Technology, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Puerto de los Leones, 2

Localidad

Majadahonda

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.teamvision.es](http://www.teamvision.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Alejandro Cruz González

Persona de contacto

Anna M. Ramos

Número de empleados directos

48

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

venta y desarrollo de software

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de redes sociales, la web y el blog corporativos

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través de encuestas semestrales a clientes. A partir de septiembre de 2014 se implantará el sistema de baremación del clima laboral mediante una encuesta semestral a los empleados.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Anónima.

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

El plan anual de calidad y medioambiente de la empresa incorpora una serie de objetivos medibles mediante indicadores que recogen los principios establecidos por el Pacto mundial. Éstos afectan a todos los departamentos, siendo responsabilidad de cada uno de ellos su cumplimiento.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La junta directiva ejecutiva de Team Vision

Information and Technology S.A. encargada de tomar las decisiones y hacer el seguimiento de todos los temas relativos a los principios del Pacto Mundial está formada por el Director, el Director Adjunto y la Directora Financiera.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Todos los años, coincidiendo con el periodo navideño, Team Vision destina parte de sus beneficios a una ONG. En la mayoría de los casos apuesta por proyectos de ayuda a la infancia.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.teamvision.es](http://www.teamvision.es)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



7

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

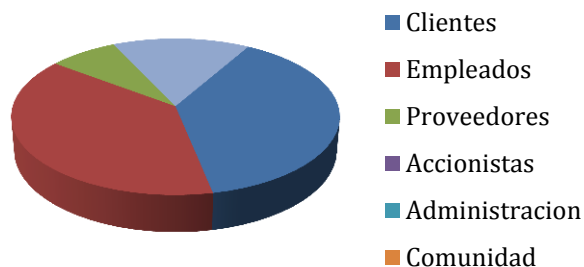
## ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



## CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 5  
Empleados: 5  
Proveedores: 1  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 2

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



6



# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Además de los compromisos adquiridos con el Pacto Mundial, Team Vision cumple con las obligadas exigencias recogidas en la certificación ISO9001

---

### Política RSE

Team Vision se exige frente a todos los grupos de interés con los que interactúa, el cumplimiento de unos estándares éticos y de responsabilidad corporativa a todos los niveles, que se ven reflejados en el día a día en su contacto con los clientes, su estatus dentro del sector y en los resultados de las encuestas de calidad del servicio que hasta ahora se han llevado a cabo.

### Política de Calidad

Con el objetivo de lograr la certificación ISO 9001, Team Vision implantó una serie de medidas y procesos destinados a garantizar el servicio que ofrecemos a todos nuestros clientes, y al conocimiento de los clientes sobre los mismos.

El objetivo de Team Vision a este respecto es continuar manteniendo las iniciativas que se han puesto en marcha. Además, se realizará una encuesta a clientes para poder aplicar medidas correctivas llegados el caso.

### Difusión de la Política

Como parte del kit de bienvenida de Team Vision, se informa a todos los empleados de las políticas de la empresa.

Esto tiene como objetivo que todos los empleados participen en las mismas y contribuyan a cumplir los objetivos de la empresa en las distintas áreas.

### Número de auditorías llevadas a cabo

Se ha llevado a cabo una auditoria, siendo la siguiente en Noviembre de 2014.

Superar la auditoria con éxito.

### Gestión de Incidencias

Team Vision ha implementado un sistema de registro de incidencias internas y externas, las cuales permiten realizar un control exhaustivo del nivel de calidad que

se ofrece tanto a nuestro cliente interno como a nuestro cliente externo.

Una de las claves fundamentales de este registro es el control de los tiempos de repuesta (SLA), para cumplir con los contratos existentes y brindar un mejor servicio cada día.

### Auditorías

Anualmente, la prestigiosa auditora TÜV acudirá a nuestras oficinas y realizará una auditoria para garantizar que Team Vision sigue cumpliendo las condiciones necesarias para seguir disfrutando de la certificación ISO 9001.

Nuestro objetivo es mantener nuestros estándares de calidad actuales, aplicando medidas correctivas cuando sea necesario.

### Encuestas de Satisfacción

Se enviará a todos nuestros clientes una encuesta de satisfacción semestral con el objetivo de conocer la calidad de nuestros servicios y poder solucionar cualquier problema que haya podido surgir.

El objetivo de Team Vision es aumentar la satisfacción de nuestros clientes en un 1% en distintas áreas de nuestros servicios.

---

## Relación duradera con los clientes

Team Vision realiza un esfuerzo contante desde su Departamento comercial por actualizar su catálogo de productos y servicios, ofreciendo soluciones a medida del cliente incluso intermediando con los fabricantes de software.

---

### Políticas Internas de Gestión

Team Vision presta una principal atención a todas las tareas de gestión, tanto a nivel técnico, comercial como administrativo, para control el nivel en la calidad del servicio que se ofrece como compañía y

evitar errores que produzcan una fallo en la prestación del servicio y calidad requerido.

### Servicios de atención al cliente

En Team Vision tenemos canales de atención al cliente telefónica y a través de las redes sociales o el correo electrónico. Además, Team Vision cuenta con un servicio opcional de atención al cliente 24 horas durante los 7 días de la semana.

El objetivo a este respecto es que los clientes vean satisfechas sus necesidades y resueltos sus problemas en el menor tiempo posible, de manera que su actividad y su eficiencia se vea alterada lo menos posible ante cualquier problema que pueda surgir.

### Gestión de incidencias

Team Vision ha implementado un sistema de registro de incidencias, de manera que en todo momento se puedan conocer los problemas que han surgido, quien los ha solucionado y la manera en que se ha llevado a cabo el proceso.

Aprender de las incidencias y conocer la manera en que se resolvieron para poder evitarlas y, en caso de que esto no sea posible, poder gestionarlas de manera más eficiente en el futuro.

### Buzón de sugerencias

La entidad ha puesto al servicio de los clientes una encuesta de satisfacción en la que pueden realizar sugerencias para que Team Vision mejore la calidad del servicio que presta a sus clientes.

El objetivo que se persigue es tratar de garantizar la mayor satisfacción posible de nuestros clientes, de manera que se logre construir una relación a largo plazo con los mismos.

---

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

Team Vision cumple con la normativa de seguridad y protección de datos referentes a todos sus grupos de interés.

---

### Normativa Vigente

Team Vision cumple en todo momento, y en todas las áreas de su actividad, la legislación vigente en la LOPD.

---

## Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

Team vision dispone de recursos totalmente especializados en los productos y servicios de software que ofrece lo que le convierte en imprescindible para sus clientes.

---

### Políticas Internas de Gestión

Team Vision presta un servicio implementando y resolviendo incidencias que se producen en productos de terceros. En este caso, la falta de conocimiento del cliente se convierte en una oportunidad para Team Vision, que ayuda a las empresas a utilizar tecnologías punteras y a resolver las incidencias que éstas puedan presentar.

Este es uno de los selling points de los que Team Vision se puede enorgullecer. El objetivo es mantener este servicio e ir implementando un mayor número de tecnologías de manera que los clientes puedan beneficiarse de la que más se ajusta a sus necesidades o a su actividad.

### Servicios de atención al cliente

Team Vision tiene implementados servicios de atención al cliente tanto por teléfono como por email o redes sociales. Además, existe un servicio opcional de atención las 24 horas del día 7 días a la semana. Team Vision trata de garantizar que sus clientes conocen en todo momento la actividad de la empresa y los pasos que se dan para garantizar el mejor servicio posible.

---

## Etiquetado e información

## transparente al cliente

---

### **Política RSE**

Team Vision se exige frente a todos los grupos de interés con los que interactúa, el cumplimiento de unos estándares éticos y de responsabilidad corporativa a todos los niveles, que se ven reflejados en el día a día en su contacto con los clientes, su estatus dentro del sector y en los resultados de las encuestas de calidad del servicio que hasta ahora se han llevado a cabo.

Se trata de mejorar la evaluación del modo más objetivo posible, por lo que se estudiarán futuras vías de medición de la actuación de Team Vision con respecto a dichos grupos de interés.

El objetivo es mantener estos resultados en los niveles más altos.



# GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS



---

## Discriminación por género

---

### Política RSE

Team Vision se exige frente a todos los grupos de interés con los que interactúa, el cumplimiento de unos estándares éticos y de responsabilidad corporativa a todos los niveles, que se ven reflejados en el día a día en su contacto con los clientes, su estatus dentro del sector y en los resultados de las encuestas de calidad del servicio que hasta ahora se han llevado a cabo.

Team Vision se compromete formalmente a través de su política de RSE, que se puede consultar públicamente en la web, a realizar contrataciones no discriminatorias y en condiciones de igualdad, independientemente del género, color, raza, religión o sexo de los candidatos.

Continuar escogiendo de manera justa y profesional a los futuros empleados de la empresa, así como lograr que aquellos que ya están trabajando con Team Vision se sientan vinculados con la compañía.

### Difusión de la Política

La política de RSE está disponible de forma pública en la web de Team Vision, de manera que todo el mundo pueda consultarla y comprender que se ha establecido un compromiso formal. Además, a los clientes se les facilita, en el momento de la contratación, información relativa a nuestros compromisos de RSE. Team Vision continuará mejorando su política de RSE e incluyendo nuevos aspectos que puedan beneficiar a nuestros grupos de interés, así como manteniendo ese compromiso.

### Evaluación Anual

Team Vision ha puesto en marcha una iniciativa que permitirá a los empleados realizar evaluaciones periódicas de la entidad, así como dejar sus comentarios y sugerencias.

El objetivo es mejorar el ambiente laboral así como la confianza que los empleados depositan en la entidad y promover su bienestar.

---

## Buen ambiente laboral

Un elevado número de empleados de Team Vision trabajan en las oficinas de los clientes, por lo que se ha identificado un riesgo en cuanto a la integración del equipo.

---

### Política de Comunicación Interna

Actualmente se está desarrollando un plan de comunicación interna cuyo objetivo es fomentar el sentimiento de pertenencia a la plantilla de la empresa. Además de la encuesta de clima laboral, que se hará llegar a los empleados próximamente, se pretende aumentar las actividades de construcción de identidad grupal.

### Reuniones de equipo

Además de las reuniones de lluvia de ideas, se pretende estimular las relaciones interpersonales para construir equipo.

### Kit Formativo de bienvenida

En el kit de bienvenida los empleados reciben información sobre los riesgos laborales, normas corporativas y el plan de objetivos fijados por la Dirección General de la compañía.

Este Kit Formativo permite a la compañía, cumplir con uno de sus objetivos que es el cumplimiento de las certificaciones ISO9001 e ISO14001 existentes en la organización.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En Team Vision contribuimos a la formación y cualificación continua de nuestros empleados.

---

### Salud mejor y más accesible

En el kit de bienvenida los empleados reciben información sobre los riesgos laborales. Además, en la oficina hay poster en los que se recuerdan actividades musculares que pueden realizar con el objetivo de que

no se atrofién los músculos durante el tiempo que pasan en la oficina.  
Tratar de garantizar la salud de nuestros empleados, así como su confort en la empresa, de manera que puedan trabajar confortable y eficientemente.

---

## Conciliación familiar y laboral

Desde Team Vision se trata de fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar siguiendo estrictamente la legislación vigente al respecto y además tomando decisiones con el mismo objetivo (disminución de la carga horario de cara a los fines de semana, posibilidad de teletrabajar parte de la jornada laboral, etc.).

---

### Normativa Vigente

Team Vision cumple estrictamente con la normativa vigente en cuanto a la conciliación laboral.

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

En Team Vision se han implementado medidas de conciliación laboral que permiten a los empleados teletrabajar, contar con jornada reducida o disfrutar de periodos de formación.  
Team Vision pretende establecer una relación de trabajo estable y de largo plazo con sus empleados,

con la finalidad de ofrecer a sus clientes un trato profesional y eficiente.

---

## Falta de información a los empleados

Se ha elaborado un plan efectivo que será implantado en el tercer cuatrimestre del año buscando mantener informados a los empleados sobre todas las políticas medioambientales y de calidad que sigue la empresa, así como de los objetivos que han de cumplir y que reflejan los indicadores.

---

### Kit formativo de bienvenida

Todos los nuevos empleados de Team Vision reciben un correo electrónico de bienvenida en el que se les informa de todas las políticas de Team Vision, así como de las buenas prácticas, información relativa a riesgos laborales asociados a su puesto de trabajo y toda la documentación administrativa referente a su contratación.

Mejorar los contenidos de la información que se proporciona a los empleados, con el objetivo de que tengan conocimiento de su condición en la empresa así como de los objetivos, las expectativas que se deben cumplir en ambos sentidos y la manera de proceder de la entidad.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES





---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Team Vision solamente contrata a aquellos proveedores que han adquirido un compromiso con los principios que también suscribe la entidad.

---

### Política RSE

Team Vision se exige frente a todos los grupos de interés con los que interactúa, el cumplimiento de unos estándares éticos y de responsabilidad corporativa a todos los niveles, que se ven reflejados en el día a día en su contacto con los clientes, su estatus dentro del sector y en los resultados de las encuestas de calidad del servicio que hasta ahora se han llevado a cabo.

Con cada nueva contratación se envía una carta de

compromiso desde la Dirección General de la empresa comunicando la adhesión de Team Vision al Pacto Mundial, a la que se adjunta un resumen de nuestras políticas de RSE y medioambiente, así como unas pautas de buenas prácticas.

El objetivo es que todos nuestros proveedores tanto nuevos como ya existentes, sigan políticas compatibles con los compromisos que nuestra entidad ha adquirido.

[Descargar documento adjunto](#)

### Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32)

Team Vision está estudiando la posibilidad de comenzar a reportar su compromiso en RSE a través de la herramienta G4 de la Global Reporting Initiative.

En caso de valoración positiva por el Comité de Dirección, se prevé su desarrollo para el primer semestre de 2015.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

### Manual de Calidad y Medioambiente

Team Vision implementó una detallada política medioambiental que se encuentra disponible públicamente en la página web. Además, todos los empleados reciben en su kit de bienvenida información sobre dicha política, con el objetivo de que la hagan propia y la implementen. Además, existen recordatorios repartidos por la oficina para fomentar la conciencia de los empleados y el cumplimiento de los objetivos de reciclaje y ahorro de recursos. Por otra parte, Team Vision ha obtenido la certificación ISO 14001, y se propone como objetivo seguir manteniendo e incluso mejorando sus prácticas para poder conservar esta certificación. Finalmente, Team Vision también persigue cumplir los objetivos que se ha marcado en cuanto a reducción de recursos como papel, luz y agua.

### Política de Reciclaje

Team Vision persigue cumplir los objetivos que se ha marcado en cuanto a reducción de recursos como papel, luz y agua, y que se encuentran dentro de los requerimientos exigidos para conservar la certificación ISO 14001.

### Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos

Se conciencia y se exige a los empleados la necesidad de reducir la cantidad de recursos empleados a través de una serie de normas establecidas y conocidas por todos los trabajadores de Team Vision. Apagar los equipos informáticos al abandonar la oficina o cuando se prevea no emplearlos (CPUs, Monitores, etc.). El “stand-by” consume también energía. Tener activadas las funciones de ahorro de energía del monitor. Apagar las luces al salir del baño y la oficina y el aire acondicionado o calefacción. Usar racionalmente el aire acondicionado. Mantener ventanas y puertas cerradas cuando funcione.

Configurar la impresora como “predeterminada” en blanco y negro, en calidad borrador-texto o rápida y por las dos caras. Reutilizar el papel usado para borradores o notas internas de la empresa. Utilizar preferiblemente el correo electrónico para las comunicaciones. Conocer bien el funcionamiento y realizar revisiones periódicas de las fotocopadoras e impresoras, lo que nos permitirá ahorrar papel, tinta y energía. Utilizar ventiladores, consumen un 90% menos de energía que el aire acondicionado. Aprovechar al máximo la luz natural, ya que así disminuiríamos el consumo de energía.

### Consumo de papel en el año

Team Vision conciencia a empleados, proveedores y clientes de la necesidad de reducir el consumo de papel y de la posibilidad de digitalizar las comunicaciones. Por otra parte, de acuerdo con la norma ISO 14001, Team Vision se ha comprometido a reducir, durante este 2014, la cantidad de papel consumido en la oficina.

---

## Desafío medioambiental

---

### Política medioambiental

Team Vision implementó una detallada política medioambiental que se encuentra disponible públicamente en la página web. Además, todos los empleados reciben en su kit de bienvenida información sobre dicha política, con el objetivo de que la hagan propia y la implementen. Por otra parte, Team Vision ha obtenido la certificación ISO 14001, y se propone como objetivo seguir manteniendo e incluso mejorando sus prácticas para poder conservar esta certificación. y así demostrar su compromiso para con el medio ambiente.



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

