15 años juntos
unísono
business solutions

Memoria Responsabilidad Social Corporativa

2014

Desde el inicio de nuestra andadura, allá por 1999 hemos compartido con nuestros empleados y clientes el sueño de construir una gran empresa. Han sido **15 años juntos** de crecimiento, desarrollo y consecución de grandes éxitos.

En línea con nuestro compromiso de años anteriores, presentamos nuestra Memoria 2014 en la que se evidencia el esfuerzo de esta compañía en materia de Responsabilidad Social Corporativa, siguiendo los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y renovando así nuestro compromiso adquirido en enero de 2010.

Hoy podemos decir que somos una **gran familia**, en la que cada detalle cuenta y en la que creemos firmemente en todas y cada una de nuestras **personas**. Por este motivo cobra especial significado esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, la de nuestros 15 años juntos, pues consideramos que es un reflejo de nuestro compromiso con las personas.

La **mejora continua** de la **experiencia de nuestros clientes** es nuestro principal objetivo y el motivo para seguir aquí. Este propósito sólo es posible creyendo y apostando por la mejora de la **experiencia de nuestros empleados**. Comprobamos cada día que esta búsqueda de una mayor capacidad, desempeño, motivación y pertenencia de los trabajadores se ve reflejada, como no podía ser de otra manera, en la calidad de nuestra actividad diaria y, por tanto, en el servicio prestado a nuestros clientes.

A lo largo de la presente memoria desgranamos las acciones y políticas realizadas tanto internas como en colaboración con nuestros clientes y proveedores acordes con los 10 principios que promulga el Pacto Mundial. Desde grandes acciones como el Protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual o nuestro Talent Center, donde identificamos las fortalezas y áreas de mejora de los empleados apostando por su desarrollo… hasta las pequeñas acciones en materia de medio ambiente como un Huerto Urbano entre otras muchas. Sabemos que ninguna acción es pequeña y cada actuación cuenta.

Mirando hacia el futuro, uno de los retos que tenemos por delante es la publicación del Plan de Igualdad, previsto para el próximo 2015. De igual manera, seguiremos trabajando para fomentar los objetivos de las Naciones Unidas animando a nuestros clientes y proveedores a sumarse a este compromiso.

Estamos de Aniversario. **Cumplimos 15 años juntos** con la misma determinación que al principio pero con renovado afán por seguir colaborando en proyectos de **Responsabilidad Social Corporativa** contribuyendo así al desarrollo y bienestar de nuestros empleados, clientes y proveedores.

Madrid, 1 de diciembre de 2014

María del Pino Velázquez Medina
Presidente Grupo Unísono

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 Unísono en **todos sus centros** de España, Chile, Colombia y Estados Unidos.

Unísono, 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, **Unísono 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 de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Declaración de Rio sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

- **Principio 7:** Las empresas deben 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 .

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

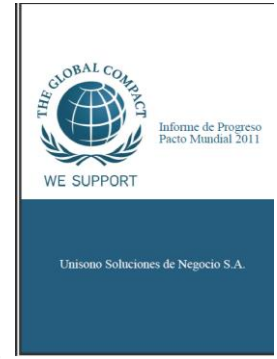
We welcome feedback on its contents.

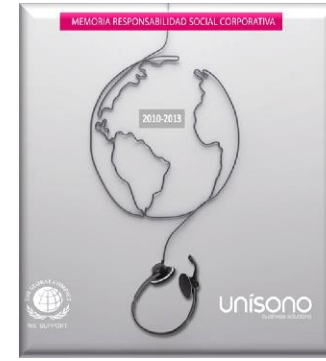
COMMUNICATION ON PROGRESS

El año 2010 marca la fecha de nuestra **adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas**. En esta **memoria del 2014** pretendemos hacer un recorrido de nuestros esfuerzos y compromisos adquiridos en materia de RSC durante los últimos cuatro años haciendo énfasis en lo **desarrollado durante los últimos 12 meses**. Igualmente marcamos las **directrices a seguir en los siguientes ejercicios** tal y como 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
- **2011:** http://www.unglobalcompact.org/system/attachments/18727/original/informe_Unisono_Soluciones_de_Negocio_SA_1_.pdf?1352714146
- **2012:** http://www.unglobalcompact.org/system/attachments/18727/original/informe_Unisono_Soluciones_de_Negocio_SA_1_.pdf?1352714146
- **2013**: https://www.unglobalcompact.org/system/attachments/51471/original/memoria%20rsc%20definitiva%20UNISONO.pdf?1386003364

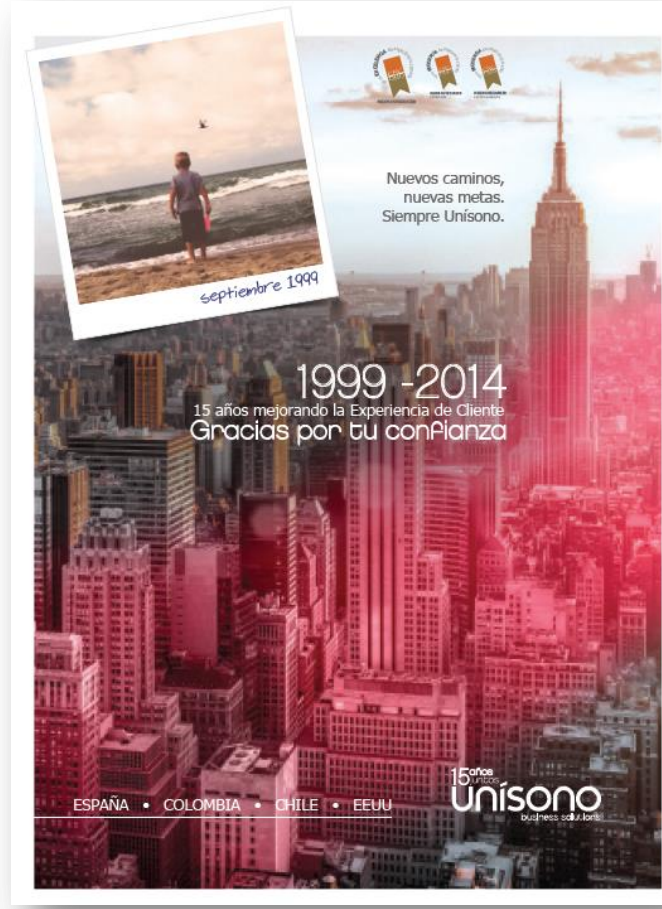




15 años juntos

15 años juntos
unísono
business solutions
15 años juntos
unísono
business solutions
15 Años Juntos

15 años juntos…



15 años juntos
Unísono
business solutions

Durante el año 2014 Unísono ha celebrado su **15 aniversario**, con tal motivo nuestro logo de compañía en este año ha cambiado.

principales hitos

1999
- Creación de Unísono
- Primer cliente: Vodafone Prepago

2000
- Nuevo cliente: Vodafone Postpago y Empresas
- Cliente e-commerce: EQuality
- Apertura segunda sede en Madrid

2001
- Nuevo cliente: ING Direct, Cuenta Naranja
- 1ª versión Yunity (gest. contactos propio)
- 2000 profesionales

2002
- Nuevo cliente: Banco Santander

2003
- Refuerzo estructura accionariado: Grupo Empresarial Indusa

2004
- Apertura sede Gijón
- Primer cliente Internacional: AON Seguros

2005
- Apertura primera sede en Vigo
- Primer cliente de Consultoría: Comunitel

1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005

unísono business solutions

15 años juntos

principales hitos

unísono
business solutions

2006
- Apertura primera sede Santiago de Chile
- Primer cliente Offshore: Ono Particulares

2008
- Apertura primera sede Bogotá (Colombia)
- Cliente Banco Santander Colombia
- CRC Oro Mejor Outsourcing

2010
- Apertura dos nuevos centros en Madrid
- Adhesión Pacto Mundial de NU
- 6000 Profesionales

2012
- Diversificación: atención al cliente en Redes Sociales
- Institución de WorkSpace como appl corporativa

2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013

2007
- Segunda sede Vigo
- Nuevo cliente: Mapfre Siniestros
- Más de 4000 profesionales

2009
- Apertura sede Valencia
- Nuevos clientes: Iberdrola, Inditex, ACE, etc

2011
- Apertura segunda sede Bogotá (Colombia)
- Implantación de WFM

2013
- Apertura sedes en Estados Unidos y Barcelona

15 años juntos

2014 … los últimos doce meses de Unísono

La organización	• Facturación de 110 millones, y más de 6000 empleados en 2014 • Crecimiento sostenido de Unísono Barcelona y presencia internacional • Creación de la Dirección de Talento y Desarrollo • Fomento del área de Consultoría
Premios	• CRC 2014 Outsourcer • Fortius: Mejor Agente de llamadas entrantes • Premio Contact Center 2014 • Customer Service of Contact Center Individual of the year
Eventos y ferias	• Celebración del aniversario de los 15 años • Presencia en Ferias y eventos nacionales e internacionales: Nexus Nearshore 2014, Call Center Week de Las Vegas, Expo Relación Cliente, I Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente y Executive Customer Contact Exchange • Unísono, incluido en Informe Garthner como una de las mejores empresas de outsourcing
Mejora experiencia empleado	• Desarrollo de acciones de fomento de mejora de la Experiencia Empleado: Unísono Deportivo, Unísono Te Cuida y Unísono Solidario • Talent Center • Unísono de cerca, Vive la experiencia cliente e Innov@ • Mejora de la comunicación interna (nuevos canales y contenidos, mayor audiencia) • Herramienta de sugerencias y reclamaciones
Fundaciones y medioambiente	• Activa colaboración con fundaciones y asociaciones: Fundación Integra, Operación Kilo, Fundación Prevent, Fundación Universia … • Iniciativas de protección de medio ambiente

unísono business solutions

15 años juntos

15 años únicos
unisono
business solutions
soñar

nuestra compañía
perfil

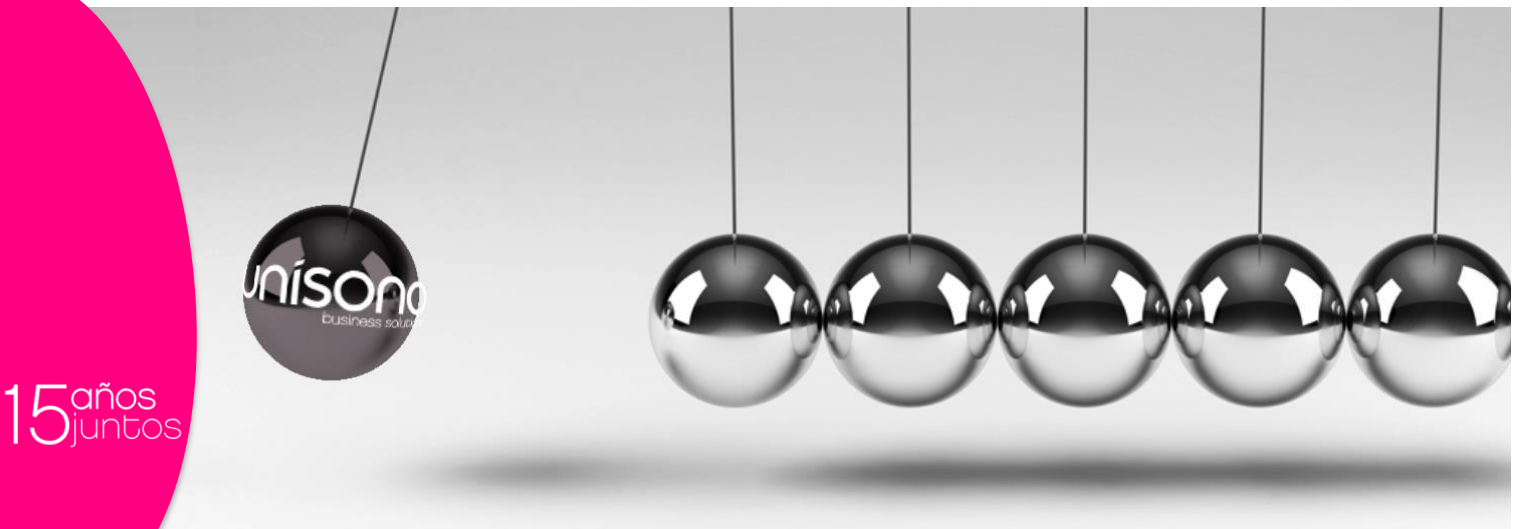
Fundada en 1999, con capital 100% español, hoy en día Unísono es una de las **primeras Compañías proveedoras de servicios globales de negocio**, con presencia en **España**, **Chile**, **Colombia** y **Estados Unidos**.

Con un equipo formado, a finales de 2014, por cerca **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**, siendo la quinta empresa en facturación (Ranking España 2013 – Datos DBKK) y formando parte del pequeño grupo de empresas del sector con una facturación superior a 100 millones de euros.

En el año 2014 Unísono se ha centrado en mejorar sus procesos internos y en desarrollar el talento de sus empleados con el objetivo de reforzar su experiencia cliente. En este sentido, y para dar cumplimiento a estos propósitos, 2014 ha sido el año de la creación de la **Dirección de Talento y Desarrollo**. Igualmente se ha seguido apostando por la Innovación y se ha creado y reforzado el área de **Consultoría**.



15 años juntos

principales cifras de la Compañía

+5,600 Empleados en 2013
+ 4,000 Posiciones
+ 80 clientes
13 sites

Facturación de 110 MM€ en 2013
Balance saneado que nos permite invertir más de 2,3 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

Estamos focalizados en la mejora de la Experiencia Cliente persiguiendo la satisfacción con el servicio en todo el ciclo de vida.

Somos especialistas en el diseño y posterior ejecución de proyectos basados en la mejora de la Experiencia Cliente.

15 años juntos

unísono
15 años
business solutions
disfrutar

nuestros valores

unísono
business solutions

1 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.

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 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.

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.

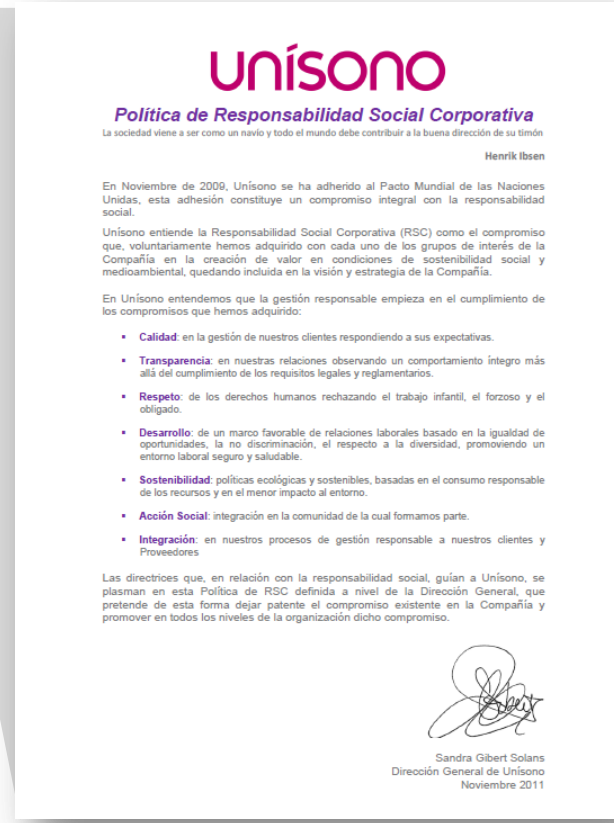
6 **Estamos comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad medioambiental** por ello, la ética, la integridad y la aportación voluntaria y activa a la sociedad forman parte de nuestra identidad.

15 años juntos

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 interès 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 respecto 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

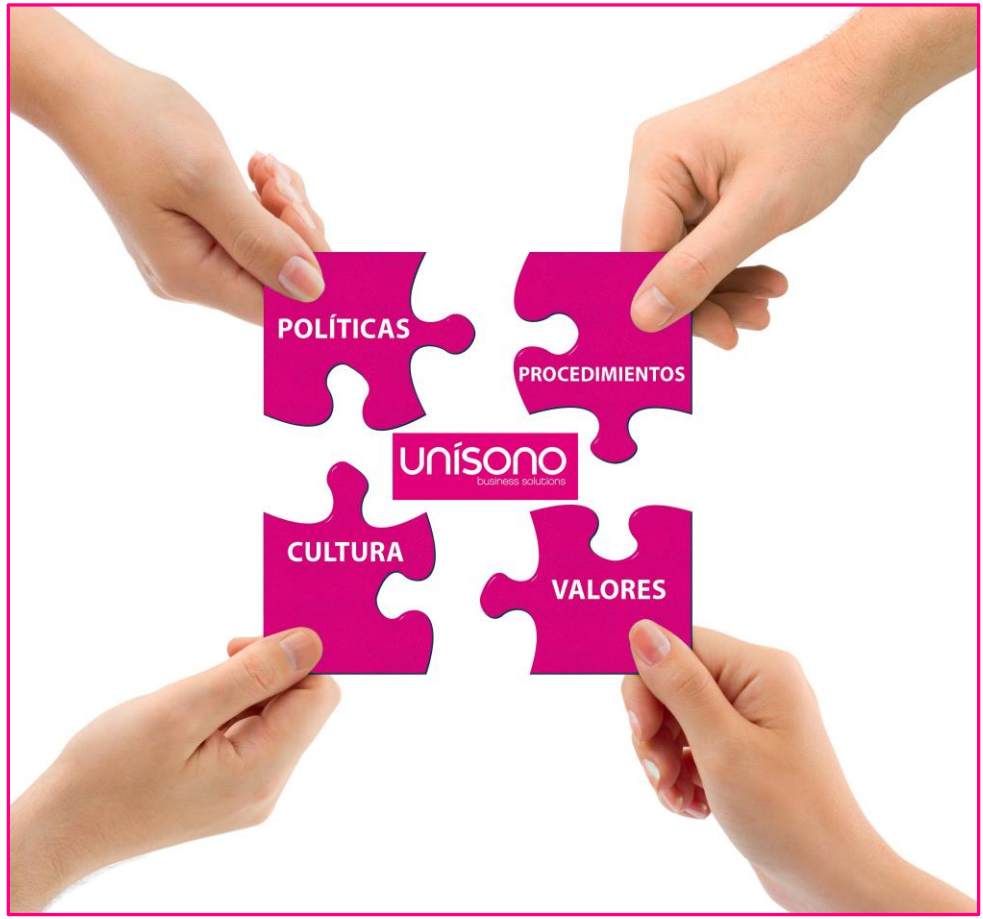
Las directrices que, en relación con la responsabilidad social, guían a Unísono, se plasman en esta Política de RSC definida a nivel de la Dirección General, que pretende de esta forma dejar patente el compromiso existente en la Compañía y promover en todos los niveles de la organización dicho compromiso.

Sandra Gibert Solans
Dirección General de Unísono
Noviembre 2011

15 años juntos

Unísono y la Responsabilidad Social Corporativa

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.



Unísono y la Responsabilidad Social Corporativa

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
PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	▪ Control y seguimiento de los Derechos Humanos ▪ Gestión de la diversidad ▪ Igualdad de oportunidades y no discriminación ▪ Conciliación de la vida personal, familiar y laboral ▪ Seguridad y Salud laboral ▪ Descripción del puesto de trabajo ▪ Formación y fomento de la empleabilidad ▪ Seguimiento del clima laboral ▪ Reestructuración responsable ▪ Canal de resolución de conflictos
PROVEEDORES	▪ Compras responsables
CLIENTES	▪ Buenas prácticas comerciales ▪ Principios en la calidad de la prestación de los servicios ▪ Gestión de reclamaciones de cliente ▪ Fomento buenas prácticas del sector
ENTORNO SOCIAL	▪ Identificación de actividades e impacto ▪ Eficiencia energética ▪ Consumo responsable ▪ Concienciación y comunicación
ENTORNO AMBIENTAL	▪ Identificación de actividades e impacto ▪ Eficiencia energética ▪ Consumo responsable ▪ Concienciación y comunicación
INVERSORES	▪ Buen gobierno ▪ Transparencia de la información
COMPETENCIA	▪ Competencia leal ▪ Cooperación y alianzas
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	▪ Colaboración

unísono business solutions
15 años juntos

15 años juntos
unísono
business solutions
ilusionar

nuestros servicios

Unísono 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 cuatro unidades de negocio específicas.

unidades de Negocio

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.

CONTACT CENTER

Atención al cliente • Centro de Soporte Técnico
• Programas de fidelización • Campañas publicitarias
• Venta telefónica • Campañas promocionales
• Campañas de Recobro • Realización de encuestas de satisfacción • Concertación de citas comerciales
• Gestión de incidencias • Análisis y definición de modelos de gestión en Social Media
• Monitorización de todas las fuentes de Social Media • Atención al cliente en redes sociales.

BPS

Gestión financiera: Cobros, Pagos, Bancos, Clientes/Proveedores • Facturación (verificación y liquidación) • Pedidos, Devoluciones, Actualización de ficheros • Empleados: Gestión de Nóminas, Notas de Gastos… • Gestión documental: Digitalización, custodia, archivo, correo valija, gestión de e-mails, sms.
• Gestión de incidencias • Gestión de cobros: Control de vencimientos, scoring, seguimiento de deuda.

TECNOLOGÍA

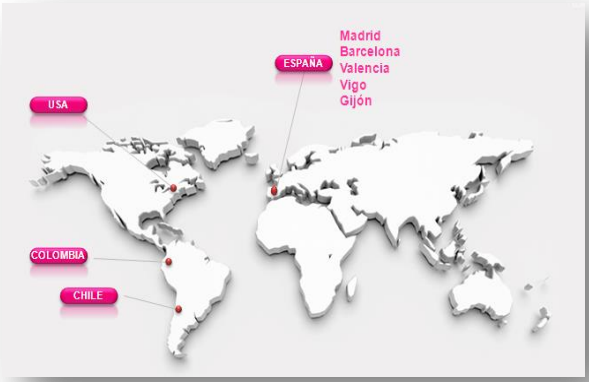
Alta capacidad de desarrollo de software propietario.
• Desarrollos CTI compatibles con todas las centralitas
del mercado • Sistemas de grabación en diversas plataformas (IP y digital) • Soluciones multicanalidad. • Videollamada, navegación compartida, encuestas • Automáticas de satisfacción • Contingencia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

Unísono en el mundo

Durante los últimos años, en línea con la estrategia de crecimiento, se han abierto nuevos centros: **tres en España**: Madrid (**San Romualdo** y **Palos de la Frontera**) y **Barcelona** y **dos en Colombia** y **Chile**.

En el año 2012 Unísono continuó con su proyecto de internalización ampliando nuestra presencia internacional con la **apertura de una oficina comercial en EE.UU**.

A finales de 2013, en una clara apuesta por el crecimiento se abrió un nuevo centro: **Unísono Barcelona**.



Conscientes de la necesidad de la mejora continua, Unísono cuenta con una **Dirección de Innovación** con la misión de asumir la mejora y eficiencia de nuestros procesos de negocio aportando valor tanto de forma interna como a nuestros clientes.

En 2014 el área de Innovación pasó a asumir la **Dirección de Estrategia de Mercado y la Dirección de Proyectos Estratégicos** impulsando así el área de **Consultoría** dentro de la Compañía.

2014 ha sido también el año de la creación de la **Dirección de Talento y Desarrollo**, una apuesta firme de la Compañía por la búsqueda, identificación y desarrollo de la excelencia y el talento de sus empleados.

En los últimos años, y especialmente en 2014, Unísono ha realizado una **importante inversión en tecnología** con el claro fin de la optimización de los recursos y la automatización, como es el caso de **Work Force Management** o la próxima implantación de **Quality Monitoring** (una aplicación para la monitorización y evaluación de las llamadas en el Call Center).

nuestros clientes

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

Seguros

Reparalia, Fraternidad Muprespa, Liberty Mutual. Insurance, MetLife, verti, Direct., RACE, idcsalud, MAPFRE, AXA, línea directa, Sanitas, ANDI | ASISTENCIA, Adeslas SegurCaixa

Banca

BBVA, Santander, COLPATRIA, inversis BANCO, RSI, CORPBANCA, bankinter, BESTINVER Asset Management, Banco Caixa Geral, RCI Banque para RENAULT, ING DIRECT Fresh Banking, citibank, Santander Elavon, resa Housing

Distribución

WORLDDUTY FREEGROUP, one2one LOGISTICS, I'm lovin' it, DIA %, daba, NESPRESSO, Carrefour, INDITEX ZARA, GRUPO CORTEFIEL, KIWOKO mundo animal, LOEWE

Telecom y Tech

orange, ono, vodafone, proximity, yoigo, ON Soluciones, abertis telecom, qda, SAMSUNG, arsys, MovilDIA %, zencap, JUST EAT, yapo.cl, MEDIAPRO, telecor, Telefónica, Unidad Editorial

Utilities

IBERDROLA, gasNatural fenosa, edp hc energía, CEPSA, endesa

Industria

PORSCHE, 3M, Alphabet, OCU, Entelgy Chile, SHISEIDO, ASTURIANA, Adarve Corporación de Servicios, aliseda, AUDI, JAGUAR LAND ROVER, W

15 años juntos

nuestro compromiso con la calidad

- Nuestro modelo de gestión es sometido todos los años a examen con la **certificadora AENOR**, implicando una revisión completa de los procesos de negocio de la compañía, así como de todas las áreas.

- En Septiembre y Octubre de 2014, Unísono finalizó la última auditoria externa en España, Chile y Colombia. El **éxito** fue rotundo ya que, por segundo año consecutivo, la organización certificadora presentaron un **informe con No conformidades detectadas**.

- Hitos en la certificación de Calidad con al norma **ISO 9001-2008** en nuestros quince años:

AENOR
Empresa Registrada
UNE-EN ISO 9001

  - **Junio 2001**: Certificación de los centros Unísono de Doctor Zamenhof y Emilio Muñoz (Madrid).
  - **Septiembre 2008**: Certificación de los centros Unísono de Chile (Santiago de Chile).
  - **Junio 2009**: Certificación de los centros Unísono de Vigo y Gijón.
  - **Mayo 2010**: Certificación de los centros de Valencia y Bogotá.
  - **Mayo 2012**: Certificación del segundo centro de Unísono Colombia (Bogotá) y ampliación de la certificación a todas las sociedades del grupo. Unísono BPO y Estrategias Contact Center.
  - **Mayo 2013**: Se incluye en el alcance de la certificación la actividad de RRSS (Redes sociales).
  - **Septiembre 2014**: Se amplía el alcance a las actividades de "Consultoría de procesos relacionada con la mejora de la experiencia de clientes" y se incluye el nuevo centro de Barcelona.

15 años juntos

nuestro compromiso con la calidad

- Formamos parte del Grupo España **ISO GET 14:**

  - Media para elaboración de norma: Julio 2015
  - Certificable
  - Integrable con nuestro sistema actual 9001
  - Carácter internacional
  - Enfoque COPC

- Implantación **metodología COPC**, pasos desarrollados durante el 2014:

  - **Formación (Hedima)** en España y Colombia:
    España 7 personas
    Colombia 2 personas

1. **Identificación del grupo de trabajo** para la **adaptación de nuestro SGC a la norma COPC** (8 personas)
2. **Certificación de coordinadores registrados en COPC**
   Formación certificada (Kenwin) en España y Colombia, están representadas todas las áreas de la organización:
   España 23 personas
   Colombia: 4 personas
3. **Evaluación de la criticidad de la implantación del modelo por procesos**
4. **Implantación del modelo**

nuestro ilusionante aniversario

Para **celebrar** este importante **aniversario** se han llevado diversas **ilusionantes acciones** con los empleados que han resultado ser un rotundo éxito en participación: Concurso de Tartas, I Torneo Unísono de Fútbol 7 y Padel …

Igualmente se aprovechó para añadir un sello 15 años en nuestro logo de compañía y para lanzar una ambiciosa campaña comercial en diversos medios del sector:

15 años juntos Unísono business solutions

15 years together Unísono business solutions

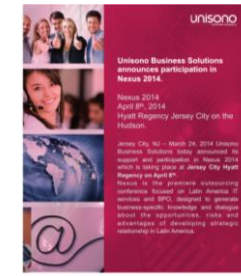
nuestra presencia

El 2014 ha sido para Unísono un año muy activo en cuanto al **desarrollo, patrocinio y participación en eventos internacionales**.

En Estados Unidos:

- **Unísono** participó en el **Nexus Nearshore 2014**

  Nexus es la principal conferencia enfocada en servicios IT y BPO, diseñada para generar el conocimiento de negocio específico y el diálogo sobre oportunidades, riesgos y ventajas de desarrollar relaciones estratégicas en América Latina.



- **Call Center Week de Las Vegas**

  Unísono ha participado y patrocinado uno de los eventos más importantes de la industria en Estados Unidos. En la 15ª edición de la Semana Call Center, celebrada en Las Vegas, participaron cualificados expertos de la industria que aportaron nuevas estrategias y conocimientos para elevar los niveles de servicio del sector.

- **Executive Customer Contact Exchange**

  Como empresa líder en la experiencia cliente a través de Contact Center, Consultoría y BPO, Unísono participó en este evento. ´Se celebró en Miami y Unísono compartió las mejores prácticas con los asistentes y mostró cómo una estrategia de experiencia del cliente bien implementada impulsa los resultados de negocio.

Executive Customer Contact Exchange

En Colombia:

- **2014 ANDI Outsourcing de Summit Colombia**

  Unísono participó como patrocinador por primera vez en la Cumbre de 2014 ANDI Outsourcing que tuvo lugar en Cartagena, desde donde ratificó nuestro interés de crecimiento en Colombia.

nuestra presencia

En España:

17 años conectando el sector
RelaciónCliente EXPO
MADRID, 8 Y 9 DE OCTUBRE DE 2014
ESTADIO SANTIAGO BERNABÉU

- **Expo Relación Cliente. Madrid 2014**
  Unísono ha participado y patrocinado muy activamente la feria más importante del sector en 2014 en España. El número de visitas al stand y a las ponencias de Unísono fueron todo un éxito.

DEC Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente

- **I Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente**
  El martes 7 de octubre DEC celebró en Madrid el I Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, un evento con el que España se unía por primera vez a los actos organizados en todo el mundo con motivo del Día Internacional de la Experiencia de Cliente, una iniciativa de la CXPA (Customer Experience Professionals Association) de EE.UU.
  Unísono está adherida a esta asociación.

nuestros premios

Además durante el año 2014 Unísono ha sido reconocida con **múltiples galardones**. El más relevante es el reconocimiento **como Mejor Outsourcer 2014.**

Mejor Agente de llamadas entrantes.

Premio al mejor agente de Atención al Cliente

Galardonados con el premio internacional "Customer Service of Contact Center Individual of the year"
Este galardón, cuya gala tuvo lugar en San Francisco (EE.UU.), reconoce el trabajo realizado por **Emilia Fernández Quiles**, teleoperadora del Grupo Unísono, para garantizar la satisfacción de sus clientes.

Premio Contact Center 2014.
Premio Evolución On-Line y Social Media a Unísono con Iberdrola.

Mejor Outsourcer 2014.
Mejor Outsourcer Venta Outbound. *Gas Natural Fenosa.*
Mejor Outsourcer Help-Desk. *Orange.*

nuestros premios

Desde su creación, Unísono 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 Unísono**.

2014

Mejor Outsourcer 2014.
Mejor Outsourcer Venta Outbound. *Gas Natural Fenosa.*
Mejor Outsourcer Help-Desk. *Orange.*

2013 ***Mejor Agente del Año.***

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

2013 ***Mejor Gestión de Personas.***
Mejor Operación Recobro, ONO.
Mejor servicio de Atención al Cliente a *Nespresso.*

2012 ***Premio Especial Tecnología***
Mejor Operación emisión Outbound, *Gas Natural*
Premio Especial innovación

2013 ***Mejor Campaña de Comunicación Interna, Proyecto Innova.***

nuestros premios

2014

Mejor Agente de llamadas entrantes.

Premio al mejor agente de Atención al Cliente (Emilia Fernández Quiles)

Premio Contact Center 2014.
Premio Evolución On-Line y Social Media a Unísono con Iberdrola.

2013 *Mejor Proyecto de optimización de recursos* (Unísono-Callware)

2012 *Creando profesionales*
Mejor Servicio de Asistencia al Asegurado, Mapfre.

2013 *Mejor Gestión de Crédito y Cobranza. Bronce*

2012 *Mejor Gestión de Cobranzas.*
Mejor Operación de Contact y Call Center.

2013 *Certificación Innovación Tecnológica Yunity Workspace.*

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.

Unísono Soluciones de Negocio pertenece a la Asociación de Expertos en Contact Center (**AECCC**), a la Asociación Española de Call Center (**ACE**), asociación que participa en la negociación del convenio colectivo que regula el sector, a la Asociación Española de la Economía Digital (a digital antes FECEMD) y a la Asociación para el desarrollo de la Experiencia de cliente (**DEC**).

En Chile a la Asociación Chilena de empresas Call center y en Colombia a la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

nuestros frutos

Unísono no sólo ha cosechado Premios sino que también, en este 2014, ha conseguido importantes Certificaciones y referencias en estudios:

Unísono, incluido en Informe Garthner como una de las mejores empresas de outsourcing

El informe CRM Vendor Guide 2014, publicado por Gartner, destaca a Unísono por su capacidad de servicio en Latinoamérica y EMEA.

La consultora líder en la elaboración de informes en el campo de la tecnología ha incluido por primera vez a Unísono entre los principales proveedores de servicios de outsourcing, que operan en América Latina. Este informe también incluye a Unísono en la categoría de empresas con sede en Europa con mayor capacidad de servicio en la región EMEA (Europa, Oriente Medio y África).

Certificación de Innovación Tecnológica

En Enero del 2014 el departamento de Tecnología de Unísono consigue la Certificación de Innovación Tecnológica. Este reconocimiento representa un respaldo en los mercados internacionales a la libre circulación de los productos y servicios de la multinacional española.

Informe de DBK

Unísono consolida su posición de liderazgo, según el informe de DBK. El estudio de servicios de Call Center de la consultora DBK destaca que Unísono es la empresa del sector con mayor penetración y reconocimiento. El informe publicado por DBK ofrece información detallada sobre la demanda de los servicios de call centerde 155 empresas con más de 100 millones de euros de facturación.

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)

.

hitos RSC

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.

DISC@TEL
Teletrabajo y Discapacidad

2013: 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 en 2014.

2013: Presentación de nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

unisono business solutions
15 años juntos

hitos RSC en 2014:

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. Puesta en marcha del innovador **Proyecto Oficina sin papeles**.

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.**

Operación Kilo. Colaboración con Banco de Alimentos en la organización de la Operación Kilo en todas nuestras sedes. Nuestro objetivo para el 2014 es recoger dos toneladas de alimentos.

hitos RSC en 2014:

Universia. Santander. Firma acuerdo de colaboración con la Fundación Universia para la Inserción laboral de personas con discapacidad ayuda a encontrar empleo a personas con discapacidad.

Fundación Secretariado Gitano. Firma de un acuerdo para la reinserción laboral del colectivo. Varias personas de la Fundación (dos en el año 2014), en riesgo de exclusión, trabajan anualmente codo con codo con nuestros profesionales. Un compromiso claro de Unísono con la sociedad

Hemojobs. Colaboración con Hemojobs, una plataforma digital para personas con hemofilia y otras enfermedades similares, cuyo objetivo es su inserción en el mercado laboral de España. Unísono ha abierto, en 2014, sus vacantes a este colectivo y ha convocado a procesos de selección a varias de esas personas.

hitos RSC en 2014:

Fundación prevent

Fundación Prevent. Colaboración con la Fundación Prevent, que tiene como objetivo promover y contribuir a la inserción social y laboral de las personas con discapacidad, y al fomento de la cultura preventiva en la empresa. . Muchas de las personas de la Fundación han pasado por nuestras entrevistas.

unir

nuestras personas

En Unísono Business Solutions 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 Unísono
PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	▪ Control y seguimiento de los Derechos Humanos ▪ Gestión de la diversidad ▪ Igualdad de oportunidades y no discriminación ▪ Conciliación de la vida personal, familiar y laboral ▪ Seguridad y salud laboral ▪ Descripción del puesto de trabajo ▪ Formación y fomento de la empleabilidad ▪ Seguimiento del clima laboral ▪ Reestructuración responsable ▪ Canal de resolución de conflictos

Con el objetivo de velar por el cumplimiento estricto en materia de los Derechos Humanos, en Unísono desarrollamos nuestra actividad conforme a la legislación vigente en todos los mercados donde operamos.

unísono business solutions
15 años juntos

nuestras personas

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.

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		

nuestras personas

15 años juntos

acciones desarrolladas para dar cumplimento a nuestros compromisos:

- 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**.

Experiencia Empleado

acciones desarrolladas para dar cumplimento a nuestros compromisos:

- 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. Acuerdo del Calendario de reuniones 2015.

- 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.

acciones desarrolladas para dar cumplimento a nuestros compromisos:

- En este año 2014, se ha apostado decididamente por el **bienestar de nuestros empleados** y por ello se ha puesto en marcha varias acciones saludables. Nuestro Compromiso con nuestra gente y con la sociedad llega mucho más allá de lo estrictamente profesional "**Unísono Te Cuida**", "**Unísono Deportivo**" y "**Unísono Solidario**"

Unísono Deportivo. Se llevan a cabo Torneos y campeonatos deportivos que fomentan hábitos de vida saludables y el espíritu de equipo y superación. Recientemente participamos en la XVI Carrera de las Empresas.

Unísono Te Cuida. Fomento de actividades de cuidado de la salud personal como cursos de relajación, acceso a especialistas en fisioterapia, etc.

Unísono Solidario. Esta iniciativa engloba todas las actividades sociales que se llevan a cabo desde la compañía

Experiencia Empleado

15 años juntos

acciones desarrolladas para dar cumplimento a nuestros compromisos:

- 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. Por ello anualmente se desarrolla una encuesta en la que los empleados (cerca de 2000 en el año 2014) reflejan cuales son sus necesidades formativas.

- **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.

- **PROYECTO INNOVA: Promocionar** y fomentar la participación activa de nuestros empleados en el Proyecto Innova con el objetivo de seguir siendo competitivos y una 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.

acciones desarrolladas para dar cumplimento a nuestros compromisos:

Durante el año 2014 Unísono ha diseñado una **ambiciosa campaña de comunicación interna corporativa**. El desarrollo y lanzamiento de las acciones incluyen las siguientes tipologías:

- **Unísono Te Promociona:** Información de las promociones internas con la finalidad de dotar de transparencia al proceso.
- **Te Interesa Saber:** Todas las noticias relevantes que afectan a nuestro día a día y que los empleados debemos conocer.
- **Unísono Día a Día:** Boletín quincenal donde se informa a los empleados de eventos, cursos de formación, actividades solidarias, etc.
- **Unísono Te Cuida:** Información de actividades saludables como labor preventiva de la salud de nuestros empleados.
- **Unísono Deportivo:** Difusión de eventos deportivos que Unísono organiza con la finalidad de fomentar hábitos de vida saludables y fomentar el espíritu de equipo.
- **Club del Emplead@:** Catálogo a disposición de los empleados donde están reflejados todos los beneficios, descuentos y ofertas en productos de salud, ocio, belleza etc., que podemos disfrutar por ser empleados de Unísono.

Unísono está realizando, desde la segunda mitad del 2014, un importante esfuerzo para fomentar la comunicación en todos los niveles de la organización y para mostrar la transparencia de todas sus actividades.

Cada día se publican una media de 4 anuncios y boletines que son consultados por más de 600 personas de media…

otras acciones:

- **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.

- **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.

- **Boletín Unísono Día a Día.** Publicación semanal que informa a todos los empleados de los principales asuntos de interés en la Compañía

- **Unísono de Cerca:** Reuniones periódicas en todos nuestros centros en los que una persona del Comité de Dirección comparte dos horas con agentes y personal de estructura con el objetivo de aplanar la organización, mejorar la comunicación *botom-up* y *top-down* y, sobre todo, fomentar el sentido de pertenencia.

- **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.

- **Sugerencias y Reclamaciones de Empleados:** Se ha puesto en marcha una aplicación corporativa por medio de la cual los empleados pueden dirigirse directamente a cualquier departamento para emitir sus reclamaciones o sugerencias y obtener una respuesta por esa misma vía. Su lanzamiento, en Julio del 2014, ha sido todo un éxito.

otras acciones:

- **Unísono te Promociona**. Para mostrar el compromiso de Unísono por sus personas, por la trasparencia y por la equidad se ha desarrollado un procedimiento corporativo para las promociones internas a las que se da publicidad y se dota de completa transparencia, tanto al proceso en si como a el candidato seleccionado. En el año 2014 más del 80% de las promociones internas se cubrieron con empleados de Unísono.

- **Vive la experiencia cliente**. Con periodicidad mensual se desarrolla una actividad que dura una mañana y en la que un Director de Operaciones junto con un miembro del Comité de Dirección muestran a 15 empleados de Unísono la operativa diaria de un contact center. Esta actividad incluye simulaciones y escuchas en directo en una de nuestras plataformas.

Talent Center

En junio de 2014, el Área de **Talento y Desarrollo**, puso en marcha la iniciativa estrella del año, el **Talent Center**. Se trata de una iniciativa estratégica, liderada por el Departamento de RRHH que evalúa los comportamientos laborales de la Compañía con el fin de impulsar su carrera profesional.

Talent Center

1 Descripción

- El Talent Center de Unísono es una **iniciativa estratégica**, liderada por el Departamento de **RRHH** y consistente en la **evaluación de comportamientos laborales de los empleados**.
- Estos comportamientos se valoran de un modo integrado a través de cinco parámetros de medición (**competencias**).
- La evaluación se lleva a cabo, a través de **ejercicios de simulación** desarrollados específicamente para la casuística del departamento de operaciones de Unísono (Caso de negocio, role play, dinámicas de grupo) y de **entrevistas**.

2 ¿Quiénes y cuándo participarán?

- En una primera fase (Junio 2014-Mayo 2015) participarán la totalidad de Coordinadores y Supervisores (casi 450 de nuestros empleados).
- En una segunda fase (a partir del Mayo 2015) será el turno para los Gerentes (en torno a 30).

beneficios Esperados

Para Unísono

- **Visibilidad global** de las capacidades de la organización de operaciones
- Disponibilidad de las **personas adecuadas,** en el **sitio adecuado** y en el **momento adecuado**
- Identificación de aquellos **empleados con mayor potencial**
- Posibilidad de construir/ desarrollar las **capacidades organizacionales** necesarias que permitan obtener los resultados fijados
- **Desarrollar** en un futuro esas **competencias** en nuestras personas.
- Mejora del **compromiso** de los empleados derivado del esfuerzo de Unísono en la iniciativa
- Mejora de la **imagen** de RRHH y de Operaciones

Para los participantes

- Identificación de aquellos **comportamientos** que son valorados por la organización
- Identificación de **fortalezas** y **áreas de desarrollo**
- Inversión en el **desarrollo profesional** de forma personalizada
- Mayor posibilidad de **cambio de asignación**
- Mayor **transparencia** y **equidad** en los procesos de evaluación del desempeño y de promoción
- Incremento en la **motivación** del personal
- Identificación con Unísono y RRHH

"Mide lo que se pueda medir; y lo que no, hazlo medible“

Galileo.

“Lo que no se mide no se puede mejorar”

detalle del Proceso

Proceso periódico semanalmente

1 Convocatoria de participantes

- El área de RRHH **identifica a los participantes**
- RRHH **convoca a doce participantes** (cuatro cada martes, miércoles y jueves) con una semana de antelación incluyendo los detalles de la iniciativa
- Su supervisor facilita a RRHH una evaluación del participante

2 Sesión en el Talent Center

- Cada martes, miércoles y jueves (09:00-14:30) se celebran **sesiones de Talent Center**
- Tras una bienvenida, los participantes pasan por las siguientes **pruebas**:
  - Ejercicio de análisis y presentación
  - Ejercicio de role-play
  - Dinámica de grupo
  - Pruebas prácticas de Excel y Access.

3 Reunión de feedback

- El lunes siguiente a las sesiones de Talent Center se procede a la **entrega y explicación presencial de los resultados** de las pruebas.
- Posteriormente el supervisor también le explica su propia evaluación

4 Informes para la Dirección

- En los distintos Comités de Dirección se mostrará un **resumen ejecutivo** tanto del grado de avance de la iniciativa como de los principales resultados.
- Con la información obtenida del Talent Center, desde RRHH, se procederá a lanzar **acciones / iniciativas concretas de desarrollo.**

protagonistas del Talent Center

Recursos Humanos del Talent Center

- Convoca a una jornada en el Talent Center al Coordinador/ Supervisor y solicita que complete el cuestionario de autopercepción
- Solicita al Gerente que envíe una evaluación del Coordinador/ Supervisor
- Desarrolla el informe según los resultados de las pruebas del Talent Center

Coordinador / Supervisor

- El Coordinador/ Supervisor realiza el cuestionario de autopercepción
- El Coordinador/ Supervisor pasa por el Talent Center y desarrolla las pruebas
- El Coordinador/ Supervisor mantiene una sesión de feedback donde RRHH le explican el informe con los resultados

Gerente

- Desarrolla su evaluación del Coordinador/ Supervisor
- El Coordinador/ Supervisor mantiene una sesión de feedback con su Gerente

unísono business solutions

15 años juntos

¿cómo lo medimos?

Los parámetros de medición a evaluar son las competencias.

"Entendemos competencia como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que posee una persona, que podemos evaluar y se pueden desarrollar. Teniendo una relación directamente causal con el éxito en el desempeño del puesto de trabajo"

Competencias evaluadas en el Talent Center	Gestión Interpersonal		Gestión del cambio	
	Orientación al logro		Comunicación	
	Capacidad de análisis			

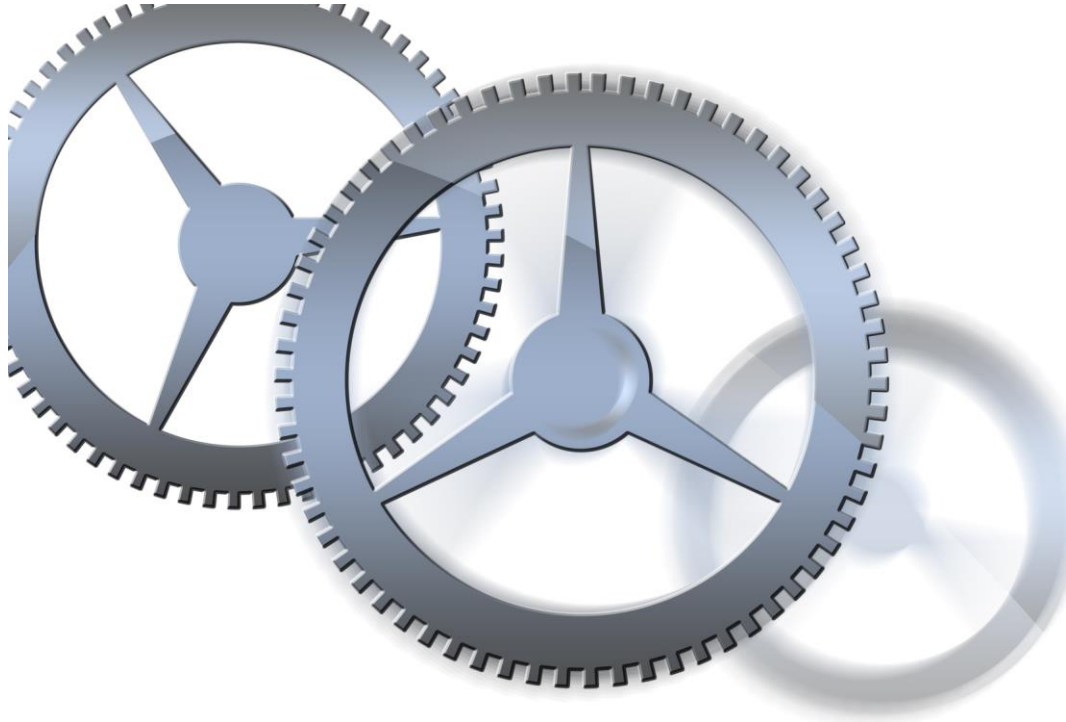
15 años
unisono
business solutions
juntos

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
PROVEEDORES	▪Realización de compras Responsables
	▪Evaluación de proveedores con criterios RSC



Unísono y sus proveedores

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:

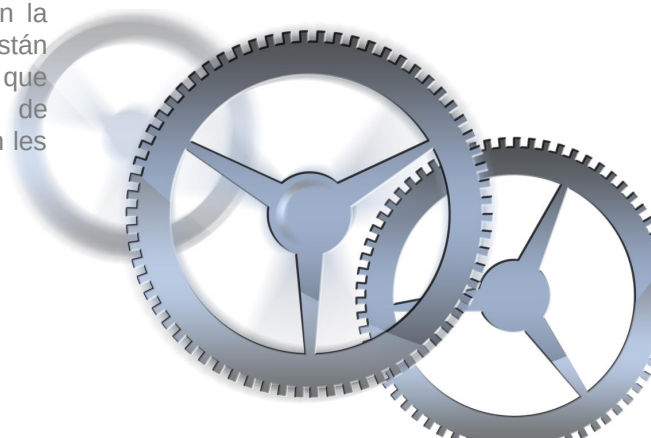
- Respeto por la protección de los Derechos Humanos.
- Cumplimiento de nuestro Código de Conducta
- Prevención de Riesgos Laborales: el proveedor se obliga de forma expresa a cumplir las obligación el impone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Confidencialidad: cumplimiento de la Ley Orgánica 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.



15 años
unisono
business solutions
colaborar

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.

Nuestro enfoque de trabajo es consultivo aportando valor añadido en una gestión de procesos en to end:

Centrados en los clientes

- Centrados en atender las necesidades de nuestros clientes
- Alineados para ofrecer soluciones
- Fomentamos la comunicación, objetivos de negocio
- Modelo de Relación con el Cliente

Con éxito en la gestión

- Relación estable con más de 80 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

Unísono y sus clientes

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.

TECNOLOGÍA

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

RRHH

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

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

Unísono y sus 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 nuestros 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).

Unísono y sus clientes

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)	Igual o mayor a cuatro (Escala de 1 a 5: 1 Muy malo- 5 muy bueno)

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.

Unísono y sus clientes.

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.

15 años
unísono
business solutions
compromiso

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, Fudación ECA, Insermujer, Afap…

Unísono y su entorno: nuestro Compromiso Social

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

- Firmamos un convenio con el **Centro Donoso Cortés** para dotar a sus alumnos de la formación básica necesaria para desenvolverse en el mundo laboral.

- 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.

- 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.

- 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 (AEECCC)** 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.

Unísono y su entorno: nuestro Compromiso Social

En 2014, como ya se ha comentado, hemos ampliado nuestras colaboraciones con:

- La **Fundación Universia** (inserción laboral de personas con discapacidad ayuda a encontrar empleo a personas con discapacidad.)
- **La Fundación Prevent** (promover y contribuir a la inserción social y laboral de las personas con discapacidad, y al fomento de la cultura preventiva en la empresa)
- Colaboración con el **portal de empleo Hemojobs** (plataforma digital para personas con hemofilia y otras enfermedades similares, cuyo objetivo es su inserción en el mercado laboral de España)
- Colaboración con el **EEN** (**Escuela Europea de Negocios**) para que los alumnos principalmente latinoamericanos que lo deseen realicen sus prácticas en nuestros centros, como toma de contacto al mercado laboral.

España 2014

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

Colaboración con **Fundación Seur** en el proyecto **Tapones para una nueva vida**, con la finalidad de conseguir fondos para ayudar a niños con graves problemas de salud y con escasos recursos económicos mediante la recogida de tapones de plástico en nuestros centros de trabajo.

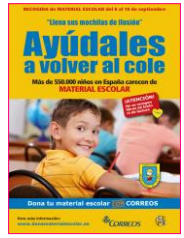
Unísono y su entorno: nuestro Compromiso Social

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-

Huerto Urbano. Esta iniciativa se lleva a cabo en el centro de Palos. Los empleados comprometidos colaboran en sus ratos libres en el mantenimiento del huerto 100% ecológico. A votación de todos los colaboradores, los frutos del mismo son destinados a ONGs.



Ayúdales a volver al cole. Colaboración con la Fundación Mensajeros de la Paz en esta iniciativa, cuya finalidad es la recogida de material escolar para los niños más desfavorecidos.

Unísono y su entorno: nuestro Compromiso Social

Chile y Colombia 2014

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 en Chile es donde el fomento por la acción social ha sido más significativo, y en donde nuestros trabajadores se han implicado activamente.

Fundación San José. Participación de Unísono Chile en la una campaña de recogida de papel para reciclar el cual fue entregado a la Fundación San José, dedicada a la recogida y gestión de adopción de niños cuyas madres no pueden hacerse cargo de ellos.
.

Techo Colombia: Colaboración con la Organización Techo en la construcción de viviendas para familias de bajos recursos.

TE INTERESA SABER: unísono

CAMPAÑA SOLIDARIA

Estimados compañeros,

En momentos de necesidad y enfermedad el equipo de UNISONO se une para apoyar al que lo necesita.

Una compañera del equipo Orange está pasando por una situación muy complicada de salud, requiere una serie de tratamientos, cuidados y medicamentos, es por ello que hemos decidido habilitar desde mañana un sector de ayuda para ella en la entrada de los centros de Apoquindo y Estación Central para que todos podamos colaborar.

Cómo podemos ayudar?

La idea es que todos podamos aportar en algo, es por ello que dispondremos en la entrada de estos dos centros, una caja para recolectar **alimentos no perecibles.**

Con nuestro aporte, seguro que le animará en este difícil momento....

Departamento de Bienestar
UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIOS CHILE S.A.
13 de Julio del 2011

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

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

Concienciación y Comunicación

nuestro compromiso con el medio ambiente

Medidas de eficiencia energética	
Uso materiales respetuosos con el medio ambiente	▪ Lámparas de mayor eficiencia energética
	▪ Pinturas y barnices respetuosos con el medio ambiente
Fomento de instalaciones ecoeficientes	▪ 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
	▪ Instalación de baterías de condensadores para evitar el consumo de energía reactiva
Uso materiales respetuosos con el medio ambiente	▪ 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.

nuestro compromiso con el medio ambiente

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

nuestro compromiso con el medio ambiente

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

A lo largo de 2014, en el marco de trabajo de la Oficina del Futuro, se han llevado a cabo distintas iniciativas con el lema “Oficina sin papeles”: IT-Grabaciones Digitales, limpieza y escaneado de documentación, retirada de papeleras, contratos digitales, etc.

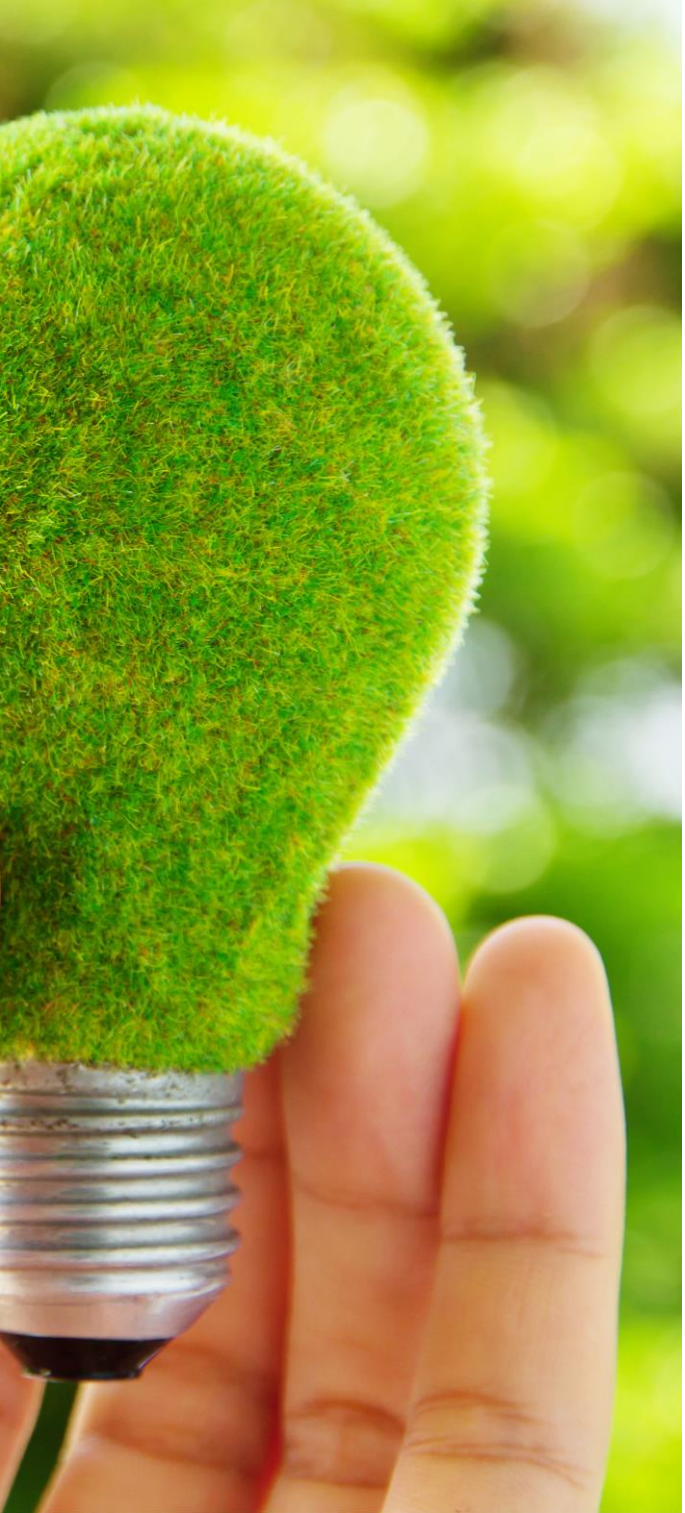
Medidas de concienciación y comunicación

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.

15 años juntos



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.

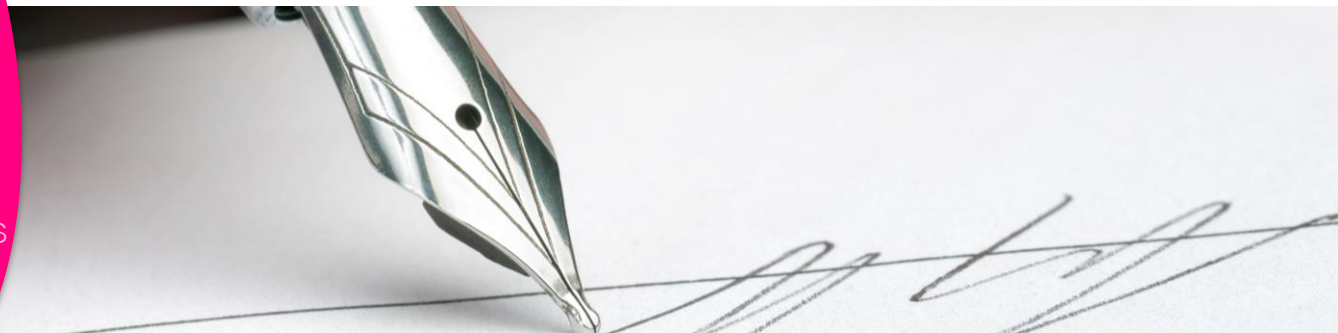
Para dar cumplimiento a nuestro compromiso de transparencia y buen gobierno:

- **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 cumplimento 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:

Encuentro de Negocio Experiencia Omnicanal, Madrid

1to1 e-commerce Summit, Barcelona

Congreso Andino de Contact Centers y CRM y, Foro internacional de BPO, Bogotá

The Future Call Center Summit, Orlando

Executive Customer Contact Exchange, Miami

Call Center Week, Las Vegas

ANDI Outsourcing Summit, Cartagena de Indias

NEXUS Nearshore & Outsourcing, Jersey City

Encuentro de negocio Social Contact Center, Madrid

Ecommerce Cross Border, Madrid

Customer Service & Contact Centers Summit, Santiago de Chile 2014

Encuentro de negocio Customer Experience

Asamblea Nacional de la ANDI, Medellín

Encuentro Pasando del Qlick View al Qlick Think, Madrid y Barcelona

Expo Relación Cliente, Madrid

I Congreso internacional de Experiencia de Cliente, Madrid

CRM Evolution, Nueva York

Pasión por el Cliente, Día Mundial de la Calidad, Madrid

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.

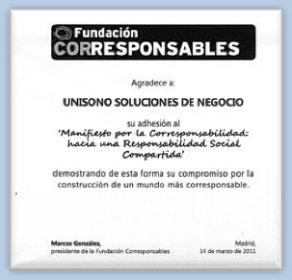
Estamos comprometidos con el fomento del empleo y con la integración en el mercado laboral de personas con riesgo de exclusión social, mediante la firma de convenios y acuerdos de colaboración.

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:

- Personas con capacidades diferentes de la CAM
- ATAEM Insermujer
- 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


Fundación 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.

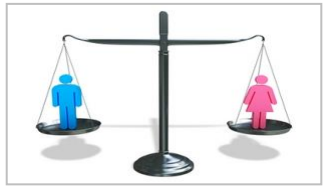
Marcos Gonzáles, presidente de la Fundación Corresponsables

Madrid, 14 de marzo de 2011

nuestro futuro

próximos compromisos con nuestros empleados

Innovación 2.0



INNOV@ 2.0: Desarrollo de un plan de innovación que de continuidad al Programa desarrollado previamente y que tan buenos frutos ha dado para Unísono.

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 SATISFACCION DE EMPLEADOS: Actualmente la Compañía tiene implantadas múltiples acciones que persiguen la satisfacción de sus empelados; coaching, reuniones de equipo, acciones motivacionales etc.

TALENT CENTER: Iniciado en mayo de 2014, Unísono tiene la intención de ser un referente en la búsqueda y desarrollo del Talento dentro de la organización.

PLAN DE CAPACITACIÓN CORPORATIVO: Vinculado a los resultados (puntos fuertes y áreas de mejora) identificados en el Talent Center se llevará a cabo un plan ad-hoc de capacitación corporativo que desarrollen las competencias de nuestros empleados.

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 Business Solutions es un ejemplo claro de ello.

unísono business solutions
15 años juntos

THE GLOBAL COMPACT

COMMUNICATION ON PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

NEXO II

Carta de Adhesión al Pacto Mundial Naciones Unidas

unísono
soluciones de negocio

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

unísono
business solutions
15 años juntos

NEXO III

Carta Renovación Adhesión Pacto Mundial Naciones Unidas

Me complace remitir la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unísono (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 Unísono Busines Solutions 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 Unísono 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

María del Pino Velázquez Medina
Presidente Grupo Unísono

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 respecto 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

unísono
soluciones de negocio

CODIGO DE CONDUCTA

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

unísono
business solutions
15 años juntos

unísono
soluciones de negocio

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**

unísono business solutions

15 años juntos

unísono
soluciones de negocio

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 Unísono, 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.

unísono business solutions
15 años juntos

unísono
soluciones de negocio

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 Unisono 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 Unisono. **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 afán **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.

unísono
business solutions
15 años juntos

unísono
soluciones de negocio

3
Normas Generales de Conducta Profesional

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

1. Respecto a los derechos humanos y libertades publicas
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 integra
18. Actividades externas

unísono
business solutions
15 años juntos

1. ***Respecto a los derechos humanos y libertades publicas***

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 merito 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 actuaran conforme a los criterios de respecto y sostenibilidad, y adoptaran hábitos y conductas relacionados con buenas practicas medioambientales.

unísono
business solutions
15 años juntos

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 practicas 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 optima 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.

unísono
business solutions
15 años juntos

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 Unisono deberán realizarse de tal forma que quede claro su carácter personal y sin involucrar de ninguna forma a Unisono .

13. *Relación con la Comunidad*

Unisono 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*

Unisono considera su imagen y reputación como uno de los activos mas valiosos, por ello los profesionales de Unisono 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*

Unisono 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*

Unisono 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.

unísono
business solutions
15 años juntos

17. *Desempeño de una conducta profesional integra*

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.

15 años juntos

unísono
soluciones de negocio

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 .

unísono
business solutions
15 años juntos

5 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 Cogido 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 Unisono.

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.

unísono
business solutions
15 años juntos

unísono
soluciones de negocio

6
Vigencia y aceptación

El Código de Conducta entrará en vigor a la fecha de aprobación por el Comité de Dirección de la Unisono, 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 aceptaran expresamente el contenido integro de este Código de Conducta que se anexará a los contratos laborales/mercantiles.

unísono business solutions
15 años juntos

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 practicas, 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

unísono
business solutions

15 años juntos

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

unísono business solutions

15 años juntos

NEXO VIII

Manifiesto corresponsables

Fundación
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

NEXO IX

Gestión de personas: Premios CRC/ Fortius

emplead@s orgullos de trabajar en nuestra Compañía

unisono
business solutions

2010
2012

2010
2012

2014 *Mejor Agente de Atención al Cliente.*

2014 *Mejor Agente de Llamadas Entrantes.*

2013 *Mejor Agente del Año.* 2010 2012

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

15 años juntos

15 años juntos
unísono
business solutions

Departamento de Desarrollo y Talento
Área RRHH