



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Sitel Ibérica Teleservices, S.A.



INFORME DE PROGRESO  
2013



# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li></ul>



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Un año más, en Sitel estamos orgullosos de ver que las iniciativas que emprendimos hace tiempo con el fin de contribuir a la mejora de la sociedad y del medio ambiente han tenido eco y van creciendo año a año entre nuestros empleados.

Cada ejercicio superamos los niveles de material reciclado, la involucración de nuestro personal en acciones sociales como la colaboración con ONGs o la donación de material escolar.

A ese gran aporte, se suman las nuevas iniciativas que emprendemos con el mismo cariño e ilusión, además de la motivación que nos supone ver la gran acogida que tienen en toda la empresa.

Una de las principales iniciativa que hemos puesto en marcha este año ha sido el Plan de Igualdad, que nace con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en Sitel. Lo más relevante es que este plan surge del acuerdo entre la empresa y sus distintas representaciones sindicales. Gracias a la colaboración de todos, estamos promoviendo el equilibrio en la presencia de mujeres y hombres en la plantilla de la compañía, además de impulsar la sensibilización y formación en la igualdad de oportunidades. La formación y la comunicación en este aspecto son fundamentales para la erradicación de las injusticias, abusos y faltas de respeto que la desigualdad genera.

En el marco de este acuerdo, Sitel ha implementado medidas concretas para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar como el facilitar la elección de turno de trabajo a aquellas personas con hijos o hijas con minusvalía a su cargo, o la movilidad geográfica y la adaptación de la jornada a víctimas de violencia de género...

El compromiso por la igualdad de género o la ayuda a las víctimas de la violencia de género es un deber para nosotros porque es un apoyo a la mujer y a su papel en la sociedad. No en vano, el 65% del total de empleados y empleadas de Sitel son mujeres.

El sector del contact center está plenamente orientado al servicio social desde su origen: la atención al cliente. Tanto más, como sector generador de oportunidades a colectivos que, hoy por hoy, son de los más vulnerables al desempleo como jóvenes y mujeres. Somos conscientes de nuestro papel activo como agente de igualdad y mejora social y lo queremos ejercer con el compromiso, la seriedad y la motivación de saber que con eso mejoramos la vida no sólo de nuestros empleados y empleadas sino que marcamos una tendencia a imitar por otros sectores y empresas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "EM", enclosed within a blue oval.

Esmeralda Mingo,  
Directora General de Sitel para España y Portugal



# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORMACIÓN

## GENERAL

## Otros

Nombre Completo (Razón Social)

Sitel Ibérica Teleservices, S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Retama, 7

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.sitel.com](http://www.sitel.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Nordine Benbekhti

Persona de contacto

Maria Cabello Galindo

Número de empleados directos

3470

Sector

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios  
Actividades de los Centros de Atención de Llamadas

Ventas / Ingresos

86196000

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno  
(miles de euros):

203000

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Para Sitel los Grupos de Interés son aquellas personas o entidades que son afectas o pueden ser afectadas por nuestra actividad empresarial e igualmente las que nos afectan como compañía.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen.

Todas las actividades desarrolladas en España.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Sitel ha realizado un estudio para detectar qué aspectos o áreas de gestión son relevantes para la empresa y para los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso  
El Informe de Progreso se publica a través de la web corporativa, intranet, presentaciones y en la Red Española del Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

## Ciclo de presentación del Informe de Progreso

### Anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

En Sitel, además de interesarnos por la opinión de nuestros empleados y empleadas, la cual recopilamos a través de una Encuesta de Satisfacción Anual, nos preocupamos por la opinión y satisfacción de nuestros clientes. "Pulse Check" consta de cuatro preguntas que nos ayudan a capturar la Voz del Cliente, conocer qué prioridades tiene, y qué espera de nosotros, así como su nivel de satisfacción con la compañía. De estas preguntas tiene especial importancia "Net Promoter Score" ya que refleja el grado con que el Cliente nos recomendaría como Proveedores a otras empresas. Una puntuación alta en esta pregunta es el mejor indicativo de un alto grado de satisfacción con nosotros y nos da un "pulso" de nuestra capacidad de crecimiento. Todo esto se engloba en el programa Customer #1, donde una vez recogido el feedback de nuestros clientes, elaboramos Planes de Acción que son necesarios para mantener y mejorar nuestras relaciones comerciales.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sitel Ibérica SA es una sociedad anónima que fue constituida en 1966.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores  
**Debido a la regulación existente la Junta Directiva no realiza mediciones sobre el progreso de la implantación de los 10 Principios.**

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

Los miembros del comité de Dirección llevan a cabo todos los procesos de decisión y buen gobierno. El Presidente de la Compañía no ocupa cargo ejecutivo en Sitel Ibérica.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

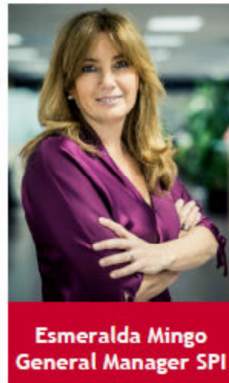
En estos momentos no estamos realizando ningún proyecto de colaboración con organizaciones.

## MÁS INFORMACIÓN

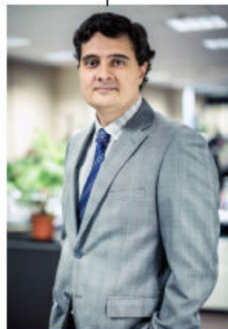
Dirección Web:

[www.sitel.com](http://www.sitel.com)

# ORGANIGRAMA SITEL



Francisco Ullate  
HR Director SPI



Diego Alvarez  
FP&A Manager/BI SPI



Miguel Martinez  
Regional IT Lead



Jose Luis Yuste  
Ops Director Spain



Blanca Martinez  
Financial Controller  
SPI





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

#### DERECHOS HUMANOS



7

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

#### NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

#### MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

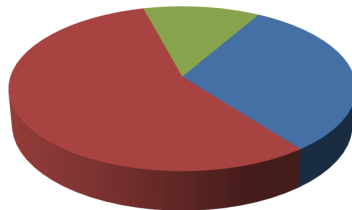
#### ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



■ Clientes  
■ Empleados  
■ Proveedores

#### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 5  
Empleados: 9  
Proveedores: 2

#### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



18

GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES





## Etiquetado e información transparente al cliente

Para Sitel es muy importante llevar a cabo actividades comerciales con un alto estándar de conducta ética empresarial puesto que resulta crítico para el éxito. Debemos adoptar un enfoque hacia nuestro trabajo que sea a su vez ético, profesional y competente. Asimismo, debe ofrecer el mejor servicio de atención al cliente y, al mismo tiempo, fomentar la experiencia operacional.

Es necesario que nos dediquemos, de manera consistente, a mejorar tanto los procesos como los procedimientos con el fin de alcanzar los más altos niveles de calidad. Esto último, únicamente resulta posible si realizamos nuestras actividades empresariales con integridad y cumpliendo con los estándares éticos más altos, las leyes y la normativa vigente.

### Código Ético / Conducta

Para Sitel la garantía de los Derechos Humanos es un elemento vital, por lo que creemos necesario exigir el efectivo cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como del resto de Pactos Internacionales en materia de Derechos Humanos.

Nuestro objetivo es seguir revisando nuestras políticas y auditando los procesos para asegurar que nuestros clientes, proveedores y empleados cumplen con las mismas.

Nuestro código de conducta para clientes y proveedores establece las pautas a seguir y el compromiso de Sitel en asegurarse que las mismas sean cumplidas.

[Descargar documento adjunto](#)

### Encuestas de Satisfacción

Customer #1 es una iniciativa de Sitel dirigida a nuestros clientes como parte de nuestra filosofía

“Significar más para Nuestro Clientes, Nuestra Plantilla y Nuestros Accionistas”.

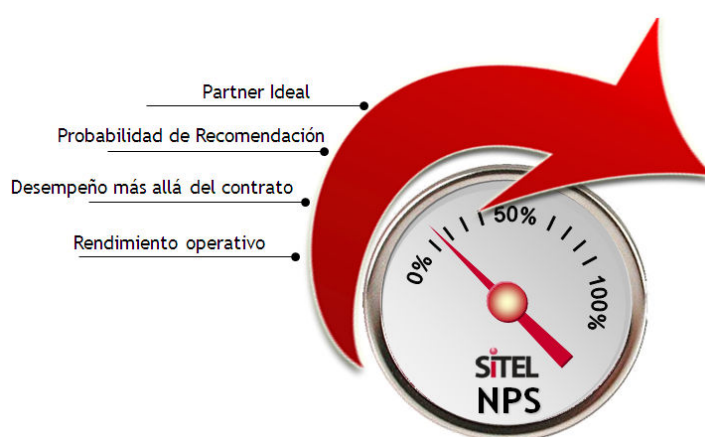
Significamos más para nuestros clientes a través de:

- Servicios eficientes que alcanzan los objetivos de calidad y financieros adaptados a las necesidades.
- “Clientes Fieles” (generado por la calidad que pueden cuantificar, siempre!)
- La ventaja sobre su competencia, basada en “llevar a Sitel dentro de sí mismos”
- Valor añadido por la experiencia y competitividad de Sitel
- Solución de externalización correcta y un modelo operativo de consistencia global. Cada cliente es número 1 para Sitel y se considera como Top Priority, generando la visión de partnership en lugar de la obsoleta visión matricial de cliente-proveedor.

Net Promoter Score “Puntuación Promotora Neta” es una métrica que se utiliza ampliamente para medir la lealtad de los clientes. Los resultados se emplean para definir acciones e iniciativas claves para mejoras de los productos y servicios. Algunos de los beneficios de esta herramienta son:

- Simplifica el Objetivo de una Organización
- Reduce la Complejidad
- Medida Estable del Rendimiento del Negocio
- Mejor Comprensión de Tendencias

Nuestro objetivo es incrementar el nivel de satisfacción de todos nuestros clientes.



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

Sitel cuenta con un Responsable de Protección de Datos integrado en su Asesoría Jurídica, que coordina y resuelve todos los asuntos relacionados con la protección, confidencialidad y seguridad de datos personales. De la misma manera cuenta con un Documento de Seguridad puesto al día y según exige la LOPD y su normativa de desarrollo.

Cada contrato de trabajo o contrato con proveedores contiene la Política de utilización de recursos informáticos de la compañía, e igualmente, se informa sobre sus obligaciones de confidencialidad y deber de secreto respecto a los datos e informaciones a los que tengan acceso. Sitel pasa la Auditoría exigida por la legislación española de protección de datos.

---

### Políticas Internas de Gestión

Para Sitel es muy importante llevar a cabo actividades comerciales con un alto estándar de conducta ética empresarial. Para ello adoptamos un enfoque hacia nuestro trabajo que sea ético, profesional y competente.

Debido a la importancia de garantizar la confidencialidad de los datos e información a la que pueda tener acceso cualquier cliente durante el desarrollo de su relación laboral, todos los empleados y empleadas, proveedores y clientes firmarán un acuerdo en el que se establece que deberán guardar la máxima reserva y confidencialidad sobre los datos a los que tengan acceso, comprometiéndose a no divulgarlos, publicarlos, ni de otra forma, directa o indirectamente, ponerlos a disposición de terceros.

Todos nuestros clientes y proveedores han sido informados sobre la seguridad en nuestras instalaciones así como de la seguridad utilizada en todos los procesos informáticos ya que tratamos con datos confidenciales como datos personales, cuentas bancarias, etc. Asimismo, se comprometen a no

reproducir, ni guardar copia alguna de tales datos ni de cualquier otro material, información o documentación a la que tengan acceso en el marco de su relación laboral.

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

La cultura Sitel es propulsada por tres elementos: Visión. Pasión. Propósito.

- La cultura Sitel es una manera de pensar y de ser, describe el modo en que nos comportamos, en todos los niveles, desde el punto de vista de la mente, el corazón y el entusiasmo, e impulsa las interacciones que tenemos con nuestros clientes, empleados y el medioambiente.

Incluyendo la necesidad de cumplir o superar los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios que nos apliquen, así como, otros requisitos ambientales suscritos y la búsqueda de la mejora continua en todas nuestras actuaciones.

- Responsabilidad: Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y de los resultados. Cumplimos con nuestros compromisos y luchamos por obtener la mejor calidad. Fomentamos la cultura de respeto al medioambiente, controlando y previniendo la contaminación, en particular en lo relativo al control del consumo energético y de los residuos que generamos. Nos concentramos en las soluciones y no tenemos miedo de asumir riesgos, con responsabilidad y conocimiento de causa.

- Integridad: Tenemos visión de futuro, pero somos realistas al establecer una dirección, seguimos el ejemplo y hacemos participar a nuestros equipos. Tenemos altos estándares de ética, rendimiento y conducta en todos los ámbitos de nuestras relaciones de negocios y en lo relativo a la conciencia de respeto al entorno. Creemos que nuestra reputación es nuestro activo más valioso.

- Comunicación abierta: Proporcionamos un ambiente abierto en el que cualquier sugerencia, idea, problema o pregunta recibe atención con respeto y cortesía. Compartimos información adecuadamente con todos los públicos de manera abierta, precisa y oportuna. Creemos en el poder de los empleados bien informados.

-Excelencia de servicio: Nos esmeramos en superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo soluciones innovadoras y eficaces. Alentamos la excelencia del servicio reconociendo y premiando el rendimiento superior. Somos tenaces en nuestra irrenunciable búsqueda de la excelencia.

- Trabajo en equipo: Alentamos al crecimiento individual y de equipo respetando nuestras diferencias. Compartimos ideas y capacidades en todas las funciones, regiones y culturas, y estimulamos el esfuerzo conjunto hacia objetivos comunes. La unión de nuestros esfuerzos crea valor añadido para nuestros clientes, para los clientes de nuestros clientes y para nuestros empleados. Revisar y mejorar la política y procedimientos.

---

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

SITEL entiende la calidad como la consecución de los objetivos a los que se ha comprometido con sus clientes, sus empleados, sus proveedores y, en general, con todos aquellos elementos con los que se interrelaciona en el desempeño de su actividad, tomando en cuenta todas las condiciones del entorno del negocio.

Es, en consecuencia, una política fundamental del negocio e implica un modelo de comportamiento diario de todos los componentes de la empresa, basados en los principios de la Gestión de la Calidad Total y dirigidos a la plena satisfacción de las necesidades del cliente con el que estamos comprometidos.

La Gestión de la Calidad Total está orientada a la mejora continua de los servicios prestados a los clientes a través de los procesos desarrollados. Esta mejora continua conduce a una calidad diferenciada cuya consecuencia es obtener clientes satisfechos y un continuo crecimiento de la empresa.

La calidad en SITEL es implícita a la excelencia en la gestión de los procesos. El camino para conseguir esto es la comunicación fluida entre todos los componentes de la empresa y en todas las direcciones. Fomentar la comunicación es una responsabilidad que nos incumbe a todos, todos los días.

Nuestra política de calidad define y describe cómo debemos desempeñar todas las tareas para ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, y a la vez deja abiertas las puertas y señala el camino para la mejora continua. Adicionalmente en este compromiso incluimos nuestra apuesta total para evitar o reducir, en las medidas de nuestras posibilidades, el impacto que podamos ejercer sobre el medioambiente como consecuencia de nuestras actuaciones.

Su obligado cumplimiento y las responsabilidades que de él se derivan, son y serán nuestro compromiso con la calidad.

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

La cultura Sitel es propulsada por tres elementos: Visión. Pasión. Propósito. La cultura Sitel es una manera de pensar y de ser, describe el modo en que nos comportamos, en todos los niveles, desde el punto de vista de la mente, el corazón y el entusiasmo, e impulsa las interacciones que tenemos con nuestros clientes, empleados y el medioambiente. Incluyendo la necesidad de cumplir o superar los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios que nos apliquen, así como, otros requisitos ambientales suscritos y la búsqueda de la mejora continua en todas nuestras actuaciones.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



## Conciliación familiar y laboral

Sitel no permite ninguna forma de trabajo forzado ni involuntario, para ello ajustamos la duración de la jornada a lo dispuesto en la legislación aplicable o a lo establecido por Convenio, según sea lo más favorable para la persona. Promovemos la igualdad de oportunidades de toda persona dentro de la empresa en todos los momentos de su vida laboral, garantizando el acceso y ejercicio de medidas de conciliación entre su vida laboral y personal.

---

### Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros)

Sitel promueve la igualdad de oportunidades de toda persona dentro de la empresa en todos los momentos de su vida laboral, garantizando el acceso y ejercicio de medidas de conciliación entre su vida laboral y personal.

En Sitel existe un acuerdo para que aquellas personas que se encuentren embarazadas puedan disfrutar de descansos diarios por encima de los establecidos en convenio. En aquellas campañas/departamentos donde el servicio lo permite, es posible realizar teletrabajo, aunque debido a la actividad que realiza la empresa el número de personas que lo realizan es muy bajo. En estos momentos un 11% de la plantilla tiene reducción por cuidado de un menor/mayor.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

Sitel cree en la importancia de sensibilizar a todos sus empleados y empleadas sobre la No Discriminación y la Igualdad de Oportunidades.

Se ha creado un curso sobre Igualdad de Oportunidades, en el cual los empleados y empleadas

reciben formación sobre igualdad, discriminación, conciliación personal y laboral, acoso y violencia de género.

## Convenio Colectivo

Tal y como está establecido en el Convenio Colectivo Sitel se compromete a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado Español.

Tampoco podrán ser discriminados los empleados o empleadas por razones de disminuciones psíquicas o sensoriales siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

## Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad se firmó en Noviembre de 2013, en él se recoge la normativa e iniciativas necesarias para asegurar la igualdad en nuestra empresa. Conseguir que no exista ningún tipo de discriminación, en cualquiera de sus formas, en Sitel.

El principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, aplicable en el ámbito del empleo privado y el del empleo público, se garantizará, en los términos previstos en la norma aplicable, en el acceso al empleo, incluso al trabajo por cuenta propia, en la formación profesional, en la promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales, o en cualquier organización cuyos miembros ejerzan una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas.



Se considerará discriminación directa por razón de sexo, la situación en la que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable. Se considerará discriminación indirecta por razón de sexo, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, con las salvedades previstas en la ley.

Sitel promueve la igualdad entre los trabajadores y las trabajadoras, para eso se ha constituido un Comité de Igualdad el cual se encarga de que el Plan de Igualdad se cumpla.

---

## Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

Sitel tiene una Política de tolerancia cero sobre la corrupción y al soborno en cualquiera de sus formas. Ofrecer o recibir regalos en el curso de las actividades de negocio podría ser percibido como un soborno o intento de soborno. Por este motivo, Sitel ha definido una Política de Regalos e Invitaciones, cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los empleados y empleadas y cuyos aspectos básicos se reflejan a continuación. Los empleados y empleadas son responsables de:

- Cumplir todas las obligaciones y normas descritas a continuación.
- Tener un buen conocimiento de cómo dichas obligaciones y normas afectan a sus funciones y responsabilidades.
- Buscar asesoramiento de su Responsable en caso de duda sobre algún aspecto de dichas obligaciones y normas.
- Reportar cualquier (aparición de) violación de cualquiera de obligaciones y normas.

---

### Política de regalos

Sitel tiene una Política de tolerancia cero sobre la corrupción y al soborno en cualquiera de sus formas. Ofrecer o recibir regalos en el curso de las actividades de negocio podría ser percibido como un soborno o

intento de soborno. Por este motivo, Sitel ha definido una Política de Regalos e Invitaciones, cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los empleados y empleadas.

Está prohibido ofrecer o aceptar cualquier regalo, invitación, beneficio, ventaja o servicio, o participar en cualquier actividad que pueda ser entendida como soborno, pueda crear un conflicto de interés, sea ilegal o contraria a los Principios de Negocios de SITEL o sea de mal gusto. Antes de aceptar u ofrecer cualquier regalo, invitación, beneficio, ventaja o servicio o participar en cualquier actividad, es necesario evaluar si es adecuado, independientemente de su valor.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sitel es consciente de la creciente y actual problemática medioambiental y, como partidario del desarrollo sostenible, se compromete a la prevención, protección y conservación del Medio Ambiente en todas sus actividades.

Para lograr que este compromiso sea una realidad, Sitel considera necesaria la máxima implicación de toda la Compañía y de todos sus empleados mediante la aplicación de soluciones eficientes y la búsqueda de alternativas sostenibles e innovadoras.

---

### Política de Calidad y Medioambiente

Uno de los elementos esenciales que inspira la política de actuación de SITEL es el compromiso por la protección del Medio Ambiente en todas nuestras actuaciones. Por esta razón, Sitel ha decidido publicar sus principios de actuación en relación con el medio ambiente de forma que oriente e inspire las actividades de todas las empresas que lo integran y sirva para poner de manifiesto nuestro compromiso

público con el desarrollo sostenible. Sitel es consciente de la creciente y actual problemática medioambiental y, como partidario del desarrollo sostenible, se compromete a la prevención, protección y conservación del Medio Ambiente en todas sus actividades.

Para lograr que este compromiso sea una realidad, Sitel considera necesaria la máxima implicación de toda la Compañía y de todos sus empleados mediante la aplicación de soluciones eficientes y la búsqueda de alternativas sostenibles e innovadoras.

Para llevar a la práctica estos principios, nos comprometemos a:

- Adoptar las medidas necesarias para prevenir la contaminación y, cuando ello no sea posible, reducir al mínimo las emisiones contaminantes.
- Reducir sistemáticamente los residuos, reciclándolos y re-utilizándolos siempre que sea posible, así como utilizar de manera eficiente los recursos naturales, materias primas y energía.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa medioambiental aplicable a nuestras actividades a nivel Europeo, Estatal, Autonómico y Local.
- Establecer procedimientos para la revisión periódica del cumplimiento de la política medioambiental, así como para la aplicación de medidas correctoras ante los incumplimientos detectados.
- Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas medioambientales establecidas en cumplimiento de esta política medioambiental, dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación con respecto al medio ambiente.
- Difundir la política medioambiental entre los empleados, clientes, proveedores, subcontratistas y otras partes interesadas.
- Formar y concienciar a empleados sobre los posibles aspectos medioambientales que se puedan generar, haciéndoles partícipes del respeto de nuestra política en todas sus actividades.

[Descargar documento adjunto](#)

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

En Sitel somos conscientes de los beneficios de reciclar:

- Reciclar ayuda a disminuir la contaminación del aire y el agua
- El reciclaje genera puestos de trabajo.
- Por cada tonelada de papel que se recicla se salvan 5 árboles.
- El reciclaje es una de las formas más sencillas de combatir el calentamiento global.
- Reciclar ayuda al planeta a reforestarse.

En Sitel nos comprometemos a ayudar al medio ambiente. Gracias a la colaboración de nuestros empleados y empleadas, se han podido llevar a cabo las siguientes acciones:

- Reciclado de papel.
- Destrucción de documentos.
- Reciclado de plásticos, envases y toners.
- Reciclado de anillas de latas de refresco.
- Reciclado de tapones de plástico.
- Certificación de tubos fluorescentes.
- Certificación de electrodomésticos.
- Certificado de destrucción de equipos informáticos.
- Ahorro de consumo eléctrico.

Nuestro objetivo es continuar con las acciones existentes y buscar acciones nuevas que nos permitan seguir colaborando con estas iniciativas.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad**

La cultura Sitel es propulsada por tres elementos: Visión. Pasión. Propósito.

La cultura Sitel es una manera de pensar y de ser, describe el modo en que nos comportamos, en todos los niveles, desde el punto de vista de la mente, el corazón y el entusiasmo, e impulsa las interacciones que tenemos con nuestros clientes, empleados y el medioambiente. Incluyendo la necesidad de cumplir o superar los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios que nos apliquen, así como, otros requisitos ambientales suscritos y la búsqueda de la mejora continua en todas nuestras actuaciones.

## Discriminación por género

El Convenio Colectivo establece que la Empresa asume el compromiso de velar porque exista en la misma un ambiente exento de riesgo para la salud y, en concreto, para el acoso sexual, estableciendo procedimientos en las empresas para presentar quejas por quiénes sean víctimas de tales tratos, a fin de obtener ayuda inmediata, utilizando para ello el Código de Conducta Comunitario, relativo a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

La empresa cuenta con una línea de reporte "Ethic Point" en la que los empleados y empleadas pueden denunciar o comunicar de manera confidencial y segura cualquier tipo de acoso, abuso, etc., también pueden contactar con el departamento de Relaciones Laborales o con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales.

No obstante, junto con el Plan de Igualdad, se ha firmado el Protocolo de Acoso Sexual y por Razones de Sexo el cual establece los pasos a seguir en caso de que ocurriese una acusación de este tipo. En 2014 se va a formar a toda la plantilla para sensibilizarles en estos temas.

---

## Convenio Colectivo

Tal y como está establecido en el Convenio Colectivo Sitel se compromete a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado Español.

Tampoco podrán ser discriminados los empleados o empleadas por razones de disminuciones psíquicas o sensoriales siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

El derecho a la igualdad entre mujeres y hombres ha sido reconocido por las Naciones Unidas como principio jurídico universal y recogido por las constituciones de los países democráticos. Ahora bien, la igualdad ante la Ley, que representa un gran logro histórico para las mujeres y el conjunto de la sociedad, ha resultado insuficiente para alcanzar la igualdad real. La sociedad tiene ante sí el gran reto de desterrar ciertos estereotipos y promover las condiciones para que la igualdad entre mujeres y hombres sea real y efectiva.

Las mujeres han ido incrementando su presencia en los diferentes ámbitos de la sociedad. La incorporación de las mujeres a la educación, y concretamente a la educación superior, que en nuestro país les estuvo vedada durante décadas, es un buen ejemplo de que se han producido avances muy importantes en el camino hacia la igualdad. No obstante, diversos informes sobre la posición de las mujeres en la universidad constatan la persistencia de desigualdades y desequilibrios, tanto en el acceso a la carrera académica y la trayectoria profesional, como en su presencia en los órganos de representación.

La constatación de esta posición desigualitaria, más allá de las causas que la producen, aconseja desarrollar políticas activas para compensar y prevenir la reproducción de estas desigualdades, y hacer efectivo el principio de equidad.

## Plan de Igualdad

El principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, aplicable en el ámbito del empleo privado y el del empleo público, se garantizará, en los términos previstos en la norma

aplicable, en el acceso al empleo, incluso al trabajo por cuenta propia, en la formación profesional, en la promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales, o en cualquier organización cuyos miembros ejerzan una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas.

Se considerará discriminación directa por razón de sexo, la situación en la que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.

Se considerará discriminación indirecta por razón de sexo, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, con las salvedades previstas en la ley.

Sitel apuesta por la igualdad de trato entre sus empleados y empleadas. Por ello se ha realizado una campaña de sensibilización para que toda la plantilla conozca el Plan de Igualdad y se están realizando formaciones sobre el mismo.

Nuestro objetivo es continuar siendo una compañía concienciada con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En el 2014 esperamos recibir el Distintivo de Igualdad.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La LISMI, Ley de Integración Social del Minusválido 13/1982 del 7 de Abril, establece que todas las empresas, ya sean públicas o privadas, tendrán la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%.

En 2013 contamos con una media de 44 personas con discapacidad en nuestra plantilla, lo cual

representa el 1.13% de la misma. Contamos en todos los sites con programas específicos para aumentar el número de personas con discapacidad, sin embargo el tipo de actividad que realizamos hace que sea un sector poco atractivo para este colectivo.

En nuestro empeño por seguir con nuestro compromiso de llegar al 2% requerido, colaboramos con el proyecto Discatel cuyo objetivo principal es demostrar la posibilidad técnica y la rentabilidad económica y social del teletrabajo de contact center realizado desde su domicilio o centro a distancia por personas con discapacidad física. De manera complementaria trabajamos con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce en la impresión del boletín informativo "Sitel Te Informa". Con un 90% de empleados con discapacidad, en la imprenta enseñan a sus trabajadores a manejar las herramientas y maquinarias propias de una imprenta, así como a realizar todo tipo de manipulados, realizando labores de maquetación, filmación, impresión, encuadernación, manipulación y distribución.

---

## Convenio Colectivo

No podrán ser discriminados los empleados o empleadas por razones de disminuciones psíquicas o sensoriales siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

## Proyecto de Inserción Laboral

Para Sitel la Inserción Laboral es un tema muy importante por lo que se realizan campañas continuas de concienciación sobre el Proyecto de cumplimiento

de la Ley LISMI y de la importancia de la Inserción Laboral.

En 2013 contamos con un total de 44 trabajadores o trabajadoras con discapacidad. Somos conscientes que esta cifra está por debajo del 2%, por lo que continuamos implementando estrategias para poder ampliar el número de personas.

No obstante, trabajamos con empresas y asociaciones que cuentan con personal con discapacidad. Por ejemplo, continuamos trabajando con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce en la impresión del boletín informativo. Esta fundación cuenta con un 90% de personal con discapacidad, enseñan a sus trabajadores a manejar las herramientas y maquinarias propias de una imprenta, así como a realizar todo tipo de manipulados.

También apoyamos el proyecto Discatel cuyo objetivo principal es demostrar la posibilidad técnica y la rentabilidad económica y social del teletrabajo de contact center realizado desde su domicilio o centro a distancia por personas con alguna discapacidad física. Incrementar el número de personas con discapacidad en nuestra plantilla.

---

## Igualdad de género

Para Sitel, su plantilla es la clave de su actividad y valora la diversidad y la igualdad en las oportunidades de trabajo. Todas sus acciones se encaminan a ofrecer un entorno de trabajo que sea tanto seguro como saludable que no tolere ningún tipo de acoso o discriminación.

---

Nuestro objetivo es el de fomentar un ambiente de trabajo en el que se imponga una comunicación abierta, el respeto mutuo, el trabajo en equipo y la igualdad de posibilidades para todos sus miembros estando prohibido estrictamente cualquier discriminación tanto relativa a candidatos/as como a empleados/as. Nuestra política de igualdad de trato incluye tanto las relaciones laborales como el

reclutamiento, selección, formación, promoción, oportunidades de transferencias y planes de carrera.

En base a ello, cualquier promoción profesional estará basada en méritos, logros y experiencias, sin que puedan interferir valores como la raza, color, religión, edad, nacionalidad, incapacidades físicas o síquicas, preferencias sexuales, o cualquier otra circunstancia análoga.

Nuestra política de igualdad tiene como principios básicos:

a) La política de igualdad de oportunidades es necesaria para el buen desarrollo del negocio. Quedan eliminadas todas las discriminaciones sobre un candidato/a o empleado/a que puedan derivarse de su edad, sexo, nacionalidad, etc. por lo que únicamente se valorará la competencia demostrada, méritos, habilidades y logros en referencia al puesto en concreto. Tendremos mayores oportunidades si nos aseguramos que tenemos “las personas adecuadas en el lugar adecuado y en el momento oportuno”.

b) Nuestra política de igualdad de oportunidades se aplica en todos los términos, condiciones y prerrogativas de empleo, y no limitado a la contratación, orientación e inmersión en la compañía, formación, ubicación, desarrollo de los empleados/as, promoción, transferencias, planes de sucesión y carrera, compensaciones y beneficios, acuerdo, adjudicación de permisos/excedencia, programas sociales de SITEL, beneficios sociales de empleado/a, terminación de contratos y jubilación.

---

## Contratación de mano de obra infantil

Tal y como está establecido en la ley, queda prohibida la contratación de menores de 16 años (o la edad mínima establecida por la misma). Las personas comprendidas entre los 16 y los 18 se considerarán trabajadores/as juveniles y serán tratados según lo establecido por ley. En Sitel colaboramos con menores en situación de desventaja social a través de campañas de



juguetes y de recogida de material escolar en todos los sites. Este año hemos dirigido las iniciativas a organizaciones locales, como por ejemplo la Asociación Coordina en Vallecas, con las que esperamos poder seguir trabajando en un futuro. Internamente hemos realizado concursos de dibujos para los hijos e hijas de cualquier miembro de nuestra plantilla, así como visitas de Papa Noel en navidad.

## Comisión Interna de Control o Comité Ético

Tal y como establece la ley, queda prohibida la contratación de menores de 16 años (o la edad mínima establecida por la Ley). Las personas con edades comprendidas entre los 16 y los 18 años se considerarán trabajadores juveniles y serán tratados según lo establecido por la ley.

En 2013 hemos realizado actividades con asociaciones y fundaciones para ayudar a familias en riesgo de exclusión. Se han realizado campañas de recogida de material escolar y de juguetes con asociaciones locales, así como recogida de alimentos con fundaciones.

Por ejemplo en Madrid este año nos hemos concentrado en una asociación de Vallecas en la que cuarenta familias en serio riesgo de exclusión necesitaban comida, juguetes y material escolar para sus hijos e hijas. Solamente con lo recaudado en el site de Madrid fue suficiente para cubrir lo necesario para este año.

También se han realizado actividades con hijos e hijas de empleados, como por ejemplo la visita de Papa Noel por Navidad o el concurso de dibujo, las cuales cada año tienen más participación.

Esperamos poder seguir colaborando con entidades locales para ayudar a familias en riesgo de exclusión.

## Normativa Vigente

Sitel cumple con toda la normativa establecida en el Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio Colectivo.

Tal y como queda establecido en el Estatuto de los Trabajadores:

1. Se prohíbe la admisión al trabajo a los menores de 16 años.
2. Los trabajadores menores de 18 años no podrán realizar trabajos nocturnos ni aquellas actividades o puestos de trabajo que el Gobierno declare insalubres, penosos, nocivos o peligrosos, tanto para su salud como para su formación profesional y humana.
3. Se prohíbe realizar horas extraordinarias a los menores de 18 años.

A parte de cumplir con la normativa, Sitel, por política interna, no contrata a menores de 18 años.

## Código Ético / Conducta

Para Sitel es muy importante llevar a cabo actividades comerciales con un alto estándar de conducta ética empresarial puesto que resulta crítico para el éxito. Debemos adoptar un enfoque hacia nuestro trabajo que sea a su vez ético, profesional y competente. Asimismo, debe ofrecer el mejor servicio de atención al cliente y, al mismo tiempo, fomentar la excelencia operacional.

Es necesario que nos dediquemos, de manera consistente, a mejorar tanto los procesos como los procedimientos con el fin de alcanzar los más altos niveles de calidad. Esto último, únicamente resulta posible si realizamos nuestras actividades empresariales con integridad y cumpliendo con los estándares éticos más altos, las leyes y la normativa vigente.

---

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

Sitel, como compañía, proporciona oportunidades de aprendizaje y desarrollo para capacitar a todos sus empleados de cara a realizar su trabajo de forma efectiva y eficaz. Así mismo, promueve el continuo crecimiento y desarrollo de su carrera profesional.

El objetivo es la identificación de las necesidades de aprendizaje, el desarrollo de programas formativos y, la evaluación y constante seguimiento del personal formado. Todas las posiciones de Sitel llevan unido al puesto un Plan de Formación específico.

El área de Learning & Development anima a todos los empleados a aprender y a crecer a través de los beneficios del continuo y constante desarrollo. Con una combinación de formación de tipo mixta, presencial, a distancia y on-line, Sitel asegura a sus empleados la oportunidad de participar en un ambiente de aprendizaje y formación uniforme, consistente y efectiva.

#### - **Cursos de formación presenciales**

Un curso presencial fundamentalmente se basa en clases de formación en aula a través del uso de distintas herramientas, soporte gráfico y audio-visual. Normalmente, se entrega documentación física de apoyo y guía práctica, así como ejercicios y cuestionarios. Se imparten tanto a nivel interno por personal de Sitel, como a nivel externo por las consultoras de formación contratadas por la misma empresa. La impartición mayoritariamente se produce en las mismas instalaciones Sitel, aunque puntualmente y en casos específicos, pueden ser impartidas en otras instalaciones

#### - **Cursos de formación on-line.**

Un curso en tele formación se hace a través de Internet y/o teléfono, y no es presencial. La documentación de apoyo, los ejercicios y cuestionarios se hacen vía web y se pueden almacenar. Se pueden contemplar tutorías a distancia. Es imprescindible tener un ordenador con acceso a Internet y teléfono. Por lo tanto, en el caso de usar las instalaciones Sitel y las herramientas informáticas y de telecomunicaciones de la misma, se deberá comprobar la viabilidad con el Dpto. de IT/Sistemas y Operaciones.

#### - **Cursos de formación a distancia.**

Un curso a distancia es un curso no presencial, que no utiliza necesariamente soporte on-line y en el cual se pueden contemplar tutorías a distancia. Normalmente se entrega documentación física de apoyo y guía práctica, así como ejercicios y cuestionarios.

#### - **Cursos de formación mixta.**

Un curso mixto contempla a la vez metodología presencial, a distancia y on-line.

Las líneas estratégicas son las establecidas por la política de formación de Sitel, y se definen en base a su finalidad en la compañía:

- **Formaciones iniciales:** productos formativos orientados a acelerar la curva de aprendizaje de los emplead@s que se incorporen a la empresa, y a dotar de unos conocimientos y técnicas básicas para asegurar que la nueva incorporación pueda trabajar en Sitel.

- **Formaciones Continuas:** productos formativos orientados a asegurar el mantenimiento y superación de la calidad y productividad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, así como la implantación de nuevas operativas y procesos. Así como productos formativos considerados necesarios para poder ocupar un puesto de trabajo determinado, fomentar el desarrollo profesional y la creación de valor añadido.

En el año 2013 se impartieron alrededor de 250.000 horas de formación entre los centros de Barcelona, Madrid y Sevilla.

## Accidentes laborales

La dirección de SITEL tiene como uno de sus objetivos primordiales, la integración de la prevención de los riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades, en los procesos técnicos, en la organización del trabajo, en las condiciones en las que este se presente, como en todos los niveles jerárquicos y departamentos, teniendo todos los trabajadores y trabajadoras la atribución y la asunción de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen, y en todas las decisiones que adopten.

Con el compromiso de parte de todos y todas, de cumplir los requisitos legales aplicables, así como aquellos otros requisitos que puedan estar relacionados con los peligros que puedan afectar a la seguridad y salud del trabajo realizado en Sitel, siempre dentro del marco legal y normativo vigente, comprometiéndonos a prevenir posibles daños y deterioros de la salud.

Somos conscientes, de que nuestro esfuerzo, sin la colaboración de todos los trabajadores y trabajadoras no nos hará caminar hacia delante, por ello, es básico y esencial que toda la plantilla de Sitel reciba información y formación en materia preventiva para saber cuáles son sus riesgos, cómo evitarlos, así como la forma de actuar ante una situación de emergencia.

Esto crea la base para poder participar en la prevención de la empresa, a través de las diferentes vías facilitadas para ello. Nuestro compromiso para poder conseguir estos objetivos es establecer los medios necesarios para desarrollar las actividades preventivas, para mejorar la comunicación, los procedimientos, la información y formación, así como la investigación de incidentes - accidentes, para ir hacia una mejora continua de la gestión y el desempeño de la seguridad y salud, teniendo como referencia el trabajo bien hecho, la cultura de Sitel y nuestros valores.

## **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

El protocolo interno de Sitel establece que todos los trabajadores y trabajadoras deberán recibir formación en prevención de riesgos antes de comenzar a trabajar con nosotros.

Todas las personas empleadas en Sitel reciben en su primer día de trabajo formación inicial la cual incluye formación sobre historia de la empresa, políticas de empresa, igualdad y prevención de riesgos, etc. Seguir formando a nuestros trabajadores en materia de prevención.

## **Política de Prevención de Riesgos Laborales**

La dirección de SITEL en España tiene como uno de sus objetivos primordiales la integración de la prevención de los riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades, en los procesos técnicos, en la organización del trabajo, en las condiciones en las que este se presente, como en todos los niveles jerárquicos y departamentos de las empresas de Sitel, teniendo todos los trabajadores la atribución y la asunción de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen, y en todas las decisiones que adopten.

Es básico y esencial que todos los trabajadores y trabajadoras de las empresas de Sitel reciban información y formación en materia preventiva para saber cuáles son sus riesgos, cómo evitarlos, así como la forma de actuar ante una situación de emergencia. Nuestro compromiso para poder establecer estos objetivos es establecer los medios necesarios para desarrollar medidas preventivas, para mejorar la comunicación, los procedimientos, la información y formación, así como la investigación de incidentes/accidentes, para ir hacia una mejora continua de la gestión y el desempeño de la seguridad y salud.

## **Comunicación**

Para la Sitel una comunicación abierta es esencial ya que mejora el clima laboral, fomenta la integración de las personas, contribuye al éxito de los objetivos empresariales y aumenta el orgullo de pertenencia a la empresa. Site pone a disposición de sus empleados mecanismos para que fluya la comunicación entre ambos.

## **Buzón de Sugerencias**

Existen buzones físicos en los sites, así como una dirección de correo para que los empleados y empleadas manden sugerencias, inquietudes, etc.

## Buzón de Sugerencias

Existen buzones físicos en los sites, así como una dirección de correo para que los empleados y empleadas manden sugerencias, inquietudes, etc.

## Encuestas de Satisfacción

Encuestas de carácter anual la cual ofrece la oportunidad a toda la plantilla de Sitel de dar su opinión sobre aspectos de la compañía que creen que funcionan y bien y sobre aquellos en los que habría que mejorar.

## Ágoras

Reuniones mensuales con representantes de todos los niveles de la organización en las que se discuten problemas que afectan a la compañía y juntos se buscan soluciones. (ej.: absentismo, rotación, etc.).

## Evaluaciones anuales y seguimientos semestrales

Reuniones de los empleados con su responsable en la que se intercambian opiniones y se consigue un compromiso por ambas partes.

## Boletín “Sitel Te Informa”

De carácter trimestral, tiene como objetivo mantener informada a toda nuestra plantilla de las actividades que tienen lugar en todos los sites, así como de premios, ofertas específicas para personal de Sitel, cambios en la normativa, etc.



## Reuniones de Departamento

Consideramos importante realizar reuniones de departamento periódicas para informar al equipo sobre los resultados obtenidos. De esta manera se sienten parte del equipo y se logra una mayor participación.

## Revista Globe

La revista GLOBE es una publicación online trimestral que nació en 1988 con el fin de proporcionar a la plantilla de SITEL un recurso para aprender, comprender y apoyar a la visión, la misión y la dirección de nuestra organización. La revista proporciona un foro donde se comunican noticias, acontecimientos, éxitos y desafíos de la Corporación, para hacer de SITEL la empresa líder del sector. El personal de la revista ha establecido una red de colaboradores que ayuda a proporcionar el contenido para cada edición. Cada uno de los colaboradores representa su unidad de negocio y se encarga de comunicar noticias relacionadas con la misma



## Facebook

Desde el departamento proyectos de Recursos Humanos se ha creado la página de Facebook “Sitel España”, la cual te permite seguir la actualidad de la compañía, acceder a ofertas de empleo y estar conectado con la comunidad de la que formas parte. Con esta página web, Sitel pretende avanzar en su estrategia de comunicación, y unirse de esta manera a las nuevas maneras de relacionarse a través de las redes sociales



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES





## Cumplimiento de la normativa

En Sitel valoramos la integridad y el comportamiento ético en el desempeño de nuestro negocio. Nos comprometemos a cumplir las leyes de anticorrupción y anti soborno de los países en los que operamos y a implementar políticas y procedimientos que prohíban el soborno y la corrupción por parte de cualquier miembro de nuestra empresa y de cualquiera que represente nuestros intereses.

Bajo ninguna circunstancia podrá ninguna persona del Sitel o persona que actúe en su nombre, dar, pagar, ofrecer, prometer el pago, o autorizar la entrega o el pago de dinero o de otra cosa de valor a un funcionario de un gobierno extranjero o cliente, proveedor u otro socio empresarial de Sitel para un fin inadecuado o que incumpla la legislación aplicable, incluyendo las leyes locales del país en cuestión.

Tampoco podrá ninguna Persona de Sitel ni nadie que actúe en su nombre, dar, pagar, ofrecer, prometer el pago, o autorizar la entrega o pago de dinero o de otra cosa de valor a una persona, que conozca o sepa de la probabilidad de que el pago o la promesa de pago vaya a transmitirse de forma inadecuada a un funcionario de un gobierno extranjero o cliente, proveedor o socio empresarial de Sitel.

---

## Código Ético / Conducta

Para Sitel es muy importante llevar a cabo actividades comerciales con un alto estándar de conducta ética empresarial puesto que resulta crítico para el éxito. Debemos adoptar un enfoque hacia nuestro trabajo que sea a su vez ético, profesional y competente. Asimismo, debe ofrecer el mejor servicio de atención al cliente y, al mismo tiempo, fomentar la excelencia operacional. Es necesario que nos dediquemos, de manera consistente, a mejorar tanto los procesos como los procedimientos con el fin de alcanzar los

más altos niveles de calidad. Esto último, únicamente resulta posible si realizamos nuestras actividades empresariales con integridad y cumpliendo con los estándares éticos más altos, las leyes y la normativa vigente.

Este Código define los requisitos mínimos de comportamiento ético y responsable que deben ser cumplidos por los clientes y proveedores de acuerdo con la Política Global de Sitel.

El Código viene definido por los principios generales del comportamiento ético en Sitel:

1. Prohibición de trabajo infantil Queda prohibida la contratación de menores de 16 años (o la edad mínima establecida por la ley). Las personas con edades comprendidas entre los 16 y los 18 años se considerarán trabajadores juveniles y serán tratados según lo establecido por la ley.
2. Prohibición de Discriminación Los Clientes y Proveedores no aplicarán ninguna práctica discriminatoria en la contratación, remuneración, promoción, terminación del contrato, jubilación, acceso a formación, basándose en la casta, raza, credo, nacionalidad, religión, edad, género, estado civil, discapacidad física o mental. Orientación sexual y/o afiliación sindical o política.
3. Prohibición de abuso o trato inhumano Los Clientes y Proveedores tratarán a sus empleados con dignidad y respeto. Se considera inaceptable el castigo físico, el acoso sexual o racial, el abuso verbal o de poder o cualquier forma de acoso o intimidación.
4. Prohibición de trabajo forzado Sitel no permite ninguna forma de trabajo forzado ni involuntario en sus clientes y proveedores.
5. Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva Los clientes y proveedores garantizarán a sus trabajadores los derechos de asociación, afiliación y negociación colectiva, si que de su ejercicio se deriven represalias. No ofrecerán remuneración o pago de ningún tipo a los empleados con el fin de entorpecer el ejercicio de tales derechos. Los representantes de los trabajadores estarán protegidos contra cualquier tipo de discriminación y podrán desempeñar libremente sus funciones como representantes en su lugar de trabajo.
6. Horas de trabajo no excesivas Los Clientes y Proveedores ajustarán la duración de la jornada a lo dispuesto en la legislación aplicable o a lo establecido

por convenio, según lo más favorable para el trabajador.

7. Trabajo regular Los Clientes y Proveedores se comprometen a que todas las fórmulas de empleo que desarrollen estén comprendidas dentro de la legislación local aplicable.

8. Pago del Salario Los Clientes y Proveedores deberán garantizar que el salario liquidado a sus trabajadores sea, al menos, igual al mínimo legal o al establecido por convenio, en caso de ser superior. En cualquier caso el salario deberá ser siempre suficiente para cubrir, al menos, las necesidades básicas y aquellas otras que pudieran ser consideradas necesidades adicionales de los trabajadores y sus familias. Los Clientes y Proveedores garantizarán que los salarios y demás prestaciones o beneficios sean liquidados en tiempo y forma de acuerdo con la legislación aplicable, o de la manera más conveniente para los empleados.

9. Subcontratación Los Clientes y Proveedores no podrán subcontratar sus servicios a terceros sin la autorización previa y por escrito de Sitel. Aquellos que lo hagan serán responsables del incumplimiento de este código.

10. Seguridad e Higiene en el trabajo. Los Clientes y Proveedores proporcionarán a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable, garantizando unas condiciones mínimas de luz, ventilación, higiene, protección contra el fuego, medidas de seguridad y acceso a agua potable. Los trabajadores deberán disponer de aseos limpios y con agua potable. En caso necesario, deberán proporcionarse instalaciones para la conservación de los alimentos. Los Clientes y Proveedores adoptarán las medidas necesarias para prevenir accidentes y daños para la salud de los trabajadores, minimizando los riesgos inherentes en el trabajo.

11. Compromiso Medioambiental Los Clientes y Proveedores mantendrán un compromiso constante con la protección del medio ambiente y cumplirán los estándares y exigencias establecidas en la legislación aplicable local e internacional.

12. Confidencialidad de la Información Los Clientes y Proveedores tienen la obligación de preservar la

integridad y confidencialidad de la información que reciben como consecuencia de las relaciones comerciales que mantienen con Sitel.

13. Transparencia y Sostenibilidad de la Contratación Los Clientes y Proveedores mantendrán un comportamiento honesto, íntegro y transparente en su actividad, llevando un adecuado sistema de registros contables como medida preventiva a toda corrupción, soborno y extorsión que pudiera producirse. Los Clientes y Proveedores no manipularán ni influirán a sus trabajadores ni falsificarán archivos o registros de modo que alteren los procesos de verificación del cumplimiento de este Código.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Falta de colaboración continúa con los proveedores

La mayoría de los contratos efectuados por Sitel Iberica corresponden a clientes con sede en España por lo que la legislación nacional aplica. Todos los contratos con sede en otro país han sido redactados conforme a las normas internacionales (Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo) y revisados por el departamento legal de Sitel en Europa.

Nuestro Código Ético establece una serie de normas de comportamiento que deben de ser seguidas por clientes, proveedores y empleados. Todos nuestros clientes y proveedores están sujetos a la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU y/o los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

