Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

DOCOUT S.L.

INFORME DE PROGRESO
2014

DOCOUT S.L.
Av. Lealtad 8 - Polígono Industrial Los Olivos
Getafe (Madrid)

Tabla de Contenidos

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Perfil de la Entidad

03 Metodología

04 Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente
- Administración
- Socios/Accionistas
- Comunidad/Sociedad Civil

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Comprometidos con la Eficiencia
DOCOUT
SOLUCIONES DE INGENIERIA DOCUMENTAL

Getafe, 17 de febrero de 2015

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace reafirmar el apoyo de GRUPO DOCOUT a los 10 principios del Pacto Mundial respecto a los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Queremos expresar nuestra intención de seguir desarrollando dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Al igual que el año pasado, reiteramos nuestro compromiso a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y operaciones diarias de nuestra empresa, para participar en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. GRUPO DOCOUT seguirá haciendo una declaración firme de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Acompañando a esta carta, enviamos el Informe sobre el Progreso que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Destacamos la implantación de un sistema de gestión medioambiental desde 2013 y de prevención de riesgos laborales en 2014, que ha favorecido la sensibilización en todo nuestro personal y que logrará una reducción de los impactos de nuestra actividad. Asimismo, para garantizar la continuidad de nuestro servicio ante contingencias, hemos diseñado e implantado un Plan de Continuidad de Negocio.

Atentamente,

Fernando Pérez de Ayala Esquivias
Dirección General GRUPO DOCOUT

PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

DOCOUT SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Lealtad 8 - Pol. Ind. Los Olivos

Localidad

Getafe

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.docout.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jesús Usar

Persona de contacto

Victoria Vega

Número de empleados directos

304

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Soluciones de Ingeniería Documental. Consultoría, digitalización, validación, BPO, custodia física y electrónica.

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Administración, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

Colombia, España

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

España y Colombia

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la web de Pacto Mundial

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

Todos los años se elabora la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa DOCOUT.

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

Sí

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

A través de la web, los clientes, proveedores y administración pueden enviar sus sugerencias rellenando un pequeño formulario. Estas sugerencias son recibidas y tratadas por el departamento correspondiente o elevadas a Dirección, en caso necesario. La comunicación interna de los empleados se recoge a través de la Intranet corporativa, del Portal del empleado, y de nuestro Comité de Empresa. Algunas de las sugerencias y recomendaciones se reflejarán en el informe de Revisión por la Dirección, que sirve de base para la implantación y mejora de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

GRUPO DOCOUT es un conjunto de sociedades especializadas en suministrar servicios de outsourcing en procesos de negocio, gestión documental integral y consultoría, con un alto componente tecnológico.

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

La Dirección ha tomado conciencia y está realizando seguimiento de los principios del Pacto Mundial a través de varios indicadores. Existe un proceso de homologación de proveedores para asegurar el cumplimiento del Principio 2 (respecto de derechos humanos). A través de este proceso se evalúa qué proveedores deben ser homologados en función del cumplimiento (entre otros) de los principios de RSC Para controlar los principios 3 y 4 sobre normas laborales, se elige periódicamente un Comité de Empresa para asegurar los derechos laborales a todos los trabajadores, y durante 2015 se va a trabajar en la implantación de indicadores. Además tenemos la certificación DIGA para la integración en el empleo a discapacitados, realizando anualmente auditorías (principio 6), de las cuales se han obtenido indicadores que miden la resolución de no conformidades detectadas en dichas auditorías. Para los principios medioambientales (7, 8 y 9) (los más desarrollados actualmente en la empresa), se han puesto en marcha varios indicadores (consumo de energía eléctrica, consumo de copias en papel, tasa de residuos peligrosos globales y por empleado, tasa de residuos no peligrosos, kg generados de papel para destrucción confidencial). En cuanto a los principios 1 (derechos humanos, y erradicación de trabajo infantil), no se han planteado indicadores de medición de dicho cumplimiento, ya que en España el riesgo de incumplimiento es muy bajo. Sin embargo, van a desarrollarse medidores para nuestra delegación en Colombia

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

Los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación del RSE son llevados a cabo por la Directora de Organización y Recursos Humanos, quien forma parte de la alta dirección de la empresa, dependiendo directamente del Director General de

GRUPO DOCOUT.

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.)

No hemos desarrollado aún proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.docout.es

METODOLOGÍA

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

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

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados

3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

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

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

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

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

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

11

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES

7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE

3

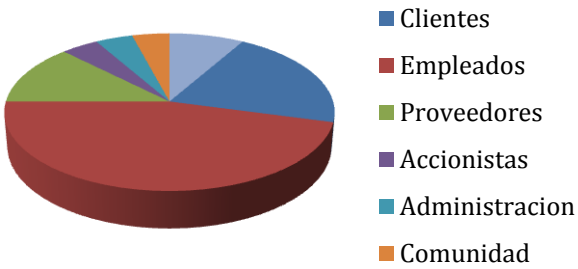
Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN

2

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 5
Empleados: 11
Proveedores: 3
Accionistas: 1
Administración: 1
Comunidad: 1
Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

13

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES

Acercar la RSE al consumidor final

Política de RSE - Política

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto
Nuestro objetivo es que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.
Descargar documento adjunto

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

De manera anual, se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes. Los resultados obtenidos en los últimos años han sido positivo, incorporando las sugerencias realizadas por los clientes a nuestro negocio, como medidas de mejora continua.
Nuestro objetivo es obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en nuestras encuestas.

Memoria de RSC - Acción / Proyecto

Anualmente se publica nuestra memoria de RSC con las acciones desarrolladas o en proyecto, y nuestros indicadores ambientales, económicos y sociales
Nuestro objetivo es dar a conocer nuestras acciones en RSC a todos nuestros grupos de interés.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
DOCOUT ha desarrollado en 2014 una política integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio.
Para seguir manteniendo la relación duradera con los clientes,
Para seguir manteniendo la relación duradera con los clientes, DOCOUT da a conocer su política integrada a todos los grupos de interés.
Descargar documento adjunto

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Existe un buzón de sugerencias a disposición de todos los clientes, accediendo a nuestro portal web www.docout.es
Nuestro objetivo es establecer una comunicación fluida y transparente con todos nuestros cliente.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se ha desarrollado una sistemática para la gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, y varios indicadores de seguimiento asociados a las diferentes categorías de incidencias registradas (transporte, consultas, inventarios, etc.) a la misma
Nuestro objetivo es reducir el porcentaje de incidencias de clientes respecto a nuestras solicitudes de servicio.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Existe un departamento específico de atención al cliente (SAC) además de nuestra atención comercial, y la atención técnica y específica para los proyectos de BPO desarrollados con cada cliente.
Nuestro objetivo es establecer una relación de confianza y transparente con nuestros clientes.

Satisfacción del cliente

DOCOUT ha realizado importantes procesos de certificación en sistemas de gestión durante 2014 (ISO 22301 de Plan de continuidad de negocio, OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo). Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la Política Integrada de DOCOUT, que refleja aspectos de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, responsabilidad social corporativa, seguridad de la información y continuidad de negocio.
Nuestro objetivo es comunicar la política a todos nuestros grupos de interés.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Existe un buzón de sugerencias a disposición de todos los clientes, accediendo a nuestro portal web www.docout.es. Igualmente se dispone de los buzones info@docout.es, sac@docout.es y lopd@docout.es.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

De manera anual se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes. Los resultados en los últimos años han sido positivo, teniéndose en cuenta las sugerencias enviadas por nuestros clientes como herramienta de mejora continua.
Descargar documento adjunto

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Se ha establecido un sistema de auditorías internas y externas (certificaciones ISO), para verificar el correcto funcionamiento de la actividad.
Garantizar que nuestros procesos se cumplen según normas ISO vigentes en DOCOUT
Descargar documento adjunto

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se han establecido indicadores de incidencias por áreas de actividad.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Se realiza un análisis de los resultados de las encuestas por áreas de servicio y por clientes, y se exponen dichos resultados en el informe de revisión por la Dirección. Las sugerencias y áreas de mejora se tienen en cuenta para mejorar nuestros servicios.
Nuestro objetivo es obtener un valor mínimo de 3 sobre 5 en las valoraciones de las encuestas.

Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

Se han establecido indicadores para medir el cumplimiento en plazo y forma con los envíos de documentación a clientes.
Nuestro objetivo es cumplir y mejorar los SLA (acuerdos de servicio) establecidos en los contratos con nuestros clientes.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Para valorar la satisfacción de los clientes, se han generado encuestas de satisfacción, se reciben sugerencias de mejora por email y se han establecido indicadores de cumplimiento en plazo e incidencias.
Nuestro objetivo es obtener un mínimo de nivel de satisfacción de 3 sobre 5 en las encuestas, reducir el nº de incidencias en nuestro servicio al cliente, y cumplir con los SLA de servicio estipulados en los contratos.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Se han creado los buzones de correo electrónico info@docout.es y lopd@docout.es, página web y el servicio de atención al cliente vía telefónica.
Nuestro objetivo es mantener una comunicación fluida y transparente con el cliente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Existe un departamento exclusivo para atender todas las peticiones del cliente (SAC).

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

La actividad o servicio de DOCOUT se centra en la gestión de la información de nuestros clientes, la cual es muy sensible al cumplimiento de la LOPD

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado una política integrada que incluye aspectos sobre calidad, medioambiente y seguridad de la información y protección de datos.
Nuestro objetivo es comunicar a los clientes la política y garantizar su cumplimiento.
Descargar documento adjunto

Política de Seguridad de la Información - Política

Se ha desarrollado una política integrada que incluye aspectos sobre seguridad de la información y protección de datos.
Nuestro objetivo es comunicar a los clientes la política y garantizar su cumplimiento.
Descargar documento adjunto

Protección y confidencialidad de datos - Política

Se están mejorando las aplicaciones informáticas y se están tomando medidas de seguridad mayores a las que indica la LOPD para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los clientes.
Nuestro objetivo es preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Se pone a disposición un buzón de correo electrónico para la atención de cuestiones relativas a LOPD: lopd@docout.es
Nuestro objetivo es facilitar el ejercicio de los derechos ARCO.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Realización de auditorías internas obligatorias para revisar el cumplimiento de la LOPD.
Nuestro objetivo persigue el cumplimiento estricto con los requisitos legales en materia de LOPD.

Manual LOPD - Herramienta de seguimiento

Se ha desarrollado un documento de seguridad que recoge todos los requisitos necesarios para nuestra actividad, de tal forma que podamos operar conforme a LOPD.
Nuestro objetivo es cumplir con la legislación en materia de protección de datos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se ha implantado un proceso de gestión de incidencias de seguridad, tanto físicas como lógicas.
Nuestro objetivo trata de conseguir el mínimo número de incidencias de seguridad.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Se ha publicado nuestra política integrada en nuestra web www.docout.es
Nuestro objetivo es comunicar de manera eficaz nuestros requisitos en materia de seguridad de la información.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Puesta a disposición de un buzón electrónico para recibir todas las cuestiones en materia de LOPD.
Nuestro objetivo es resolver dudas a clientes en materia de LOPD y facilitar el ejercicio de los derechos ARCO.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Se ha desarrollado técnicamente la posibilidad de cambiar la contraseña en los accesos de información, tanto externos (a la web por los clientes), como internos (a todas las aplicaciones de DOCOUT por parte de los empleados).
Nuestro objetivo es asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de toda la información.

Formación en seguridad de la información - Acción /

Proyecto

Se ha puesto en marcha una formación online a todos los empleados sobre LOPD y Seguridad de la Información. Para clientes, existe un asesoramiento en esta materia en las fases de diseños de proyectos. Nuestro objetivo es evitar riesgos de incumplimiento de la LOPD.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS

Buen ambiente laboral

Mejorar las relaciones laborales para mejorar la predisposición del empleado a realizar sus funciones

Política de Igualdad - Política

Se está desarrollando la nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.
Nuestro objetivo es establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

Convenio Colectivo - Política

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Desde DOCOUT se realiza el cumplimiento estricto y exhaustivo de lo recogido en el convenio aplicable en cada caso.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT, la cual recoge aspectos sobre la seguridad y salud en el trabajo. Igualmente DOCOUT dispone de la certificación OHSAS 18001.
Nuestro objetivo es comunicar a todos los empleados los valores de DOCOUT.
Descargar documento adjunto

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Existe un buzón de sugerencias, tanto en intranet, página web como en el portal del empleado, para que los empleados comuniquen cualquier inquietud o sugerencia que quieran hacer a DOCOUT.
Establecer una comunicación fluida y transparente en la organización.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Se han establecido varios canales de comunicación a los empleados: En cuanto a comunicación externa, tenemos la página web y la vía telefónica. En cuanto a comunicación interna, se ha desarrollado la intranet corporativa, el portal del empleado, la formación online, y los tablones de anuncios. Igualmente se realizan continuamente charlas y reuniones informativas.

Nuestro objetivo es establecer una comunicación con los empleados fluida y transparente.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se está desarrollando un kit de bienvenida con los siguientes elementos: manual de acogida, normativa interna, hoja de descripción del puesto y accesos a formación online, y al contenido de la intranet corporativa.

Nuestro objetivo es proporcionar toda la formación e información necesaria a todos los empleados de nueva incorporación.

Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto

A través de intranet, se envían comunicados a todos los empleados sobre beneficios sociales.
Con esto se trata de aumentar la motivación y la satisfacción de los empleados.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Se ha establecido un horario de jornada intensiva para los meses de julio y agosto, y para el período de Navidades. Además, existe flexibilidad horaria, tanto en la entrada, como en la salida de la jornada laboral. Se ofrece la posibilidad de realizar teletrabajo en determinadas circunstancias.

Con estas medidas se persigue aumentar la satisfacción y la motivación del empleado, en el desempeño de sus competencias.

Política de Comunicación Interna - Política

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia.

Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Anualmente se realizan auditorías internas y externas que certifican que DOCOUT cumple con los requisitos establecidos en los estándares ISO 14001, ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001 y OHSAS 18001. En todas estas auditorías se revisa la formación impartida a los trabajadores, entre otros.

Rutas de transporte - Acción / Proyecto

En DOCOUT se dispone de una ruta de transporte para los empleados, que realiza rutas entre en centro de Getafe y la estación de tren más cercana.

Centro Especial de Empleo DOCOUT - Acción / Proyecto

El centro de Tarancón ha sido calificado como Centro Especial de Empleo en 2014.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Concienciación en medioambiente

Política de Reciclaje - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.

DOCOUT ha promovido la separación de residuos entre los empleados, a través de comunicaciones y facilitando contenedores para su separación. Además, la destrucción de documentación en papel genera unos residuos que son enviados a una planta de reciclaje.

Nuestro objetivo es reducir la generación de residuos no reciclables.

Política de Reducción de Consumo - Política

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo.
Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.

Se ha implantado y comunicado la política integrada de DOCOUT que recoge aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud y seguridad de la información.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según lo establecido en el estándar ISO 14001.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según los estándares de ISO 14001.
Descargar documento adjunto

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

La evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales se realiza gracias a las siguientes herramientas:
- Auditorias internas y externas.
- Programas de objetivos, seguimiento y reporte de indicadores.

Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente el consumo energético de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro y a la superficie.

Consumo total de agua de su entidad (m^3/año) - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente el consumo de agua de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente la cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos generados.

Intranet - Acción / Proyecto

Se está mejorando la intranet corporativa para adaptarla a la nueva gestión por proceso en DOCOUT.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Ofrecer oportunidades de empleo a colectivos que pueden desempeñar perfectamente su trabajo

Política RSE - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT.

Nuestro objetivo es comunicar e implantar una política que incluya aspectos relacionados con empleados y de compromiso social.
Descargar documento adjunto

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Anualmente DOCOUT realiza y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Se ha desarrollado la memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2013, en la cual se incluyen aspectos sociales sobre discapacidad.

Nuestro objetivo es comunicar a todos los grupos de interés todas las acciones llevadas a cabo por DOCOUT.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Se obtiene periódicamente el nº de personas con discapacidad que han sido contratadas, respecto al total de la plantilla.
Nuestro objetivo es integrar a ciertos colectivos en el mercado laboral, para realizar tareas correctamente, de manera independiente a la minusvalía que posean

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comunicación de la Política integrada de DOCOUT en web, intranet, tablones de anuncios y formaciones.

Nuestro objetivo es lograr que todos los empleados conozcan la política de DOCOUT.

Proyecto DOCOUT INTEGRA - Acción / Proyecto

Nuestro objetivo es claro, la integración socio laboral de las personas con discapacidad, en concreto aquellas que tengan una mayor dificultad para su inserción laboral y requieran un periodo de trabajo en un centro especial de empleo, como paso previo a una normalización total e integración completa en el mercado laboral ordinario. La integración de los trabajadores en el Centro Especial de Empleo no es un fin en sí misma, sino un medio de romper con la discriminación contribuyendo a fomentar la igualdad de oportunidades Su viabilidad e independencia nos llevará a cumplir con el fin de un centro especial de empleo, desarrollar el trabajo productivo y remunerado, para el que se les entrena. El futuro centro especial de empleo desarrollará aquellas actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos marcados, entre ellos:
 Formación de los trabajadores con discapacidad, para mejorar su empleabilidad.
 Tareas de ajuste personal y social a través de un equipo experto encargado de seleccionar, entrenar, preparar, acompañar, orientar y diseñar la estrategia individual de integración sociolaboral con cada trabajador.
 Actividades de apoyo para su salida al mercado ordinario de trabajo.
 Coordinación con asociaciones del entorno del Centro encaminadas a definir necesidades futuras para la efectiva integración de este colectivo.

Igualdad de género

Políticas de Conciliación - Política

Se está desarrollando la nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.

El objetivo es establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Promoción interna a los empleados

Plan de Formación y Desarrollo - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado un Plan de Formación anual con todas las necesidades de formación para los empleados de la Compañía.

Nuestro objetivo es adecuar las competencias de los empleados a las exigencias del puesto de trabajo y fomentar el desarrollo profesional.

Política RSE - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Existe una política integrada donde se recogen aspectos sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, medioambiente y continuidad de negocio.

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada y sus valores.
Descargar documento adjunto

Política de Igualdad - Política

Se está desarrollando una política de igualdad y conciliación.
Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan dicha política en cuanto a valores en la empresa sobre igualdad y conciliación.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Existe una política integrada donde se recogen aspectos sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, medioambiente y continuidad de negocio.
Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada y sus valores.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

En el portal del empleado se ha creado un buzón de sugerencias y comunicados, para recibir cualquier sugerencia u opinión sobre los empleados.
Nuestro objetivo es recibir feedback sobre las necesidades de los empleados.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

DOCOUT redacta anualmente su memoria de Responsabilidad Social Corporativa y la publica en la web para que esté disponible a cualquier grupo de interés.
Nuestro objetivo es informar a todos los empleados sobre la misión, visión y valores de DOCOUT.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Se han creado indicadores sobre la tasa de evaluaciones con valoración de la competencia aceptable. Las formaciones que se imparten por la plataforma online Moodle llevan asociadas tests para valorar los conocimientos.
Nuestro objetivo es que los empleados tengan una competencia adecuada a su puesto de trabajo.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Se han lanzado formaciones en el portal de formación online, en el que se evalúan diferentes aspectos como, tasa de empleados que han recibido la formación y porcentaje de empleados aprobados. Para ello, también se pueden obtener informes por departamentos.
Nuestro objetivo es garantizar a los empleados la formación necesaria para desarrollar su puesto de trabajo.

Formación - Acción / Proyecto

Se ha habilitado una plataforma de formación online donde se imparten los cursos. Además esta plataforma dispone de un apartado de sugerencias y un foro, donde fomentar la comunicación entre empleados.
Nuestro objetivo es mejorar la eficacia de las formaciones impartidas.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Se continúa difundiendo la política integrada de DOCOUT a través de Internet, Intranet corporativa, tablones de anuncios y formaciones.

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada de DOCOUT.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Se está fomentando la comunicación a través de Internet, Intranet corporativa, tablones de anuncios, portal del empleado y formación online.
Nuestro objetivo es que todos los empleados reciban la formación e información corporativa necesarias.

Intranet - Acción / Proyecto

Se está mejorando la intranet corporativa para adaptarla a la nueva gestión de procesos en DOCOUT.

Nuestro objetivo es que exista una comunicación transparente entre DOCOUT y los empleados, mejorando la intranet corporativa y haciéndola más atractiva.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se ha definido un kit de bienvenida que consta de lo

siguiente: manual de acogida, normativa interna de DOCOUT, ficha de descripción del puesto y accesos a formación online.
Nuestro objetivo es ampliar el conocimiento y formación de los empleados al incorporarse a DOCOUT.

Área de Formación y Soporte - Acción / Proyecto

Se ha habilitado una plataforma de formación online, en la que se están impartiendo cursos y además existe un apartado de foros y sugerencias.

Nuestro objetivo es que el personal de DOCOUT reciba la formación e información necesaria para desempeñar su puesto de trabajo.

Accidentes laborales

Necesidad de prevenir los accidentes laborales

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
DOCOUT ha desarrollado en 2014 una política integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política integrada a todos los grupos de interés.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Existe un buzón de sugerencias a disposición de los empleados, además de Delegados de Prevención de Riesgos Laborales a los que plantear su sugerencias o quejas a nivel preventivo. También se realizan trimestralmente reuniones del Comité de Seguridad y Salud.

Nuestro objetivo es mantener una comunicación fluida y transparente con todos nuestros empleados.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

DOCOUT realiza auditorías internas y externas anuales de su Sistema de Gestión PRL, y se encuentra certificado conforme al estándar OHSAS 18001.

Descargar documento adjunto

Índice absoluto de frecuencia - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores PRL, DOCOUT calcula mensualmente el índice de frecuencia asociado a cada centro de trabajo.
Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores PRL, DOCOUT calcula mensualmente el índice de gravedad asociado a cada centro de trabajo.
Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

DOCOUT dispone de un cuadro de indicadores de accidentabilidad, donde se calculan mensualmente los índices de frecuencia, gravedad, incidencia, duración media, total de casos de accidentes y accidentes por tipologías.

Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

DOCOUT dispone de la certificación OHSAS 18001.
Descargar documento adjunto

Falta de información a los empleados

Fomentar la comunicación interna a empleados dentro de la empresa

Convenio Colectivo - Política
El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

En el grupo DOCOUT se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.
Nuestro objetivo es continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

Plan de Igualdad - Política

Se está desarrollando un documento formal de Política de Igualdad y Conciliación.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Se ha puesto en marcha un portal de formación online del cual podremos obtener informes e indicadores para valorar las acciones formativas.

Normativa Interna - Política

Se ha desarrollado un documento con la normativa interna de DOCOUT sobre medioambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información y LOPD, y se está informando a todos los empleados al respecto.
Nuestro objetivo es que todo el personal conozca sus derechos y obligaciones durante el empleo en DOCOUT.

Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento

Se está revisando y actualizando el Manual de Acogida, y se están definiendo procesos para mejorar la comunicación de dicho manual a los empleados de nueva incorporación.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Se está mejorando Intranet, buzón de correo de sugerencias, herramienta de formación online Moodle y se ha puesto en marcha el Portal del Empleado (aplicación web donde el empleado puede consultar novedades, nóminas, y hacer sugerencias).

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Se pretende difundir las políticas desarrolladas a través de los canales de comunicación internos, de manera eficiente.

Intranet - Acción / Proyecto

Se realiza una mejora continua de la Intranet corporativa con el fin de adaptarla a la estructura actual de DOCOUT.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se está desarrollando una serie de documentación imprescindible para las nuevas incorporaciones: Manual de acogida, normativa interna, fichas de descripción del puesto.

Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto

Información a través de Intranet de todas las novedades y noticias sobre beneficios para empleados.

Política de Comunicación Interna - Política

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Para la implantación de este desafío DOCOUT ha desarrollado las siguientes acciones:
o Intranet corporativa.
o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.
o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.
o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.
o Charlas informativas.
o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.
o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.
o Página web.
o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Ofrecer oportunidades de empleo a todas las personas, independientemente de raza, sexo o religión

Política RSE - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la nueva Política Integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto.
Nuestro objetivo es continuar con la comunicación de nuestra política integrada a todos nuestros grupos de interés.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

DOCOUT anualmente elabora y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, donde se incluyen aquellas acciones encaminadas a la mejora de la diversidad de nuestra plantilla.

Nuestro objetivo es continuar realizando acciones que deriven en una mayor diversidad de personal.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.
Para la implantación de este desafío DOCOUT ha desarrollado las siguientes acciones:
o Intranet corporativa.
o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.
o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.
o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.
o Charlas informativas.
o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.
o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.
o Página web.
o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

Conciliación familiar y laboral

Necesidad de incentivar a los trabajadores con condiciones laborales adecuadas a su situación

Convenio Colectivo - Política

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.
En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Política de Conciliación - Política

Se está desarrollando la nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.
Nuestro objetivo es establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto

En la intranet de DOCOUT se pone a disposición de los empleados información sobre diferentes beneficios sociales a los que se pueden acoger.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Se ha establecido un horario de jornada intensiva para los meses de julio y agosto, y para el período de Navidades. Además, existe flexibilidad horaria, tanto en la entrada, como en la salida de la jornada laboral.

Se ofrece la posibilidad de realizar teletrabajo en determinadas circunstancias.

Con estas medidas se persigue aumentar la satisfacción y la motivación del empleado, en el desempeño de sus competencias.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Mejorar la prevención de riesgos laborales

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

DOCOUT dispone de una política integrada, donde se incluye el compromiso con las personas de la organización, el compromiso de realizar nuestras actividades y servicios dentro de los parámetros de minimización y prevención de daños y deterioro a la salud, eliminación de riesgos y mantenimiento del control y gestión de los mismos.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Existe un buzón de sugerencias tanto para empleados como para clientes.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

DOCOUT realiza auditorías internas y externas, con periodicidad anual, de su Sistema de Gestión PRL. Además desde 2014 se encuentra certificado conforme al estándar OHSAS 18001.

Descargar documento adjunto

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Anualmente DOCOUT elabora y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, donde se recogen acciones encaminadas a mejorar la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.
o Intranet corporativa.
o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.

o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.
o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.
o Charlas informativas.
o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.
o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.
o Página web.
o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto

Se ha habilitado una plataforma de formación online, en la que se están impartiendo cursos y además existe un apartado de foros y sugerencias.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Se ha creado un Comité de Empresa

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

En DOCOUT los empleados se encuentran cubiertos por el convenio colectivo de aplicación según cada caso.

Política RSE - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la que se incluye el compromiso de la organización con las personas.
Nuestro objetivo es asegurar los derechos de los empleados conforme a la legislación vigente
Descargar documento adjunto

Normativa Interna - Política

DOCOUT ha desarrollado una normativa interna en materia de PRL, Calidad, Medioambiente, Seguridad de la información y LOPD.
Conocer la normativa interna por parte de todos los empleados

Política de Comunicación Interna - Política

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.
o Intranet corporativa.
o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.
o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.
o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.
o Charlas informativas.
o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.
o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.
o Página web.
o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

Convenio Colectivo - Política

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Nuestro objetivo es continuar con la aplicación de los convenios colectivos de aplicación.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

DOCOUT dispone de su política integrada, la cual difunde a sus empleados, clientes y otras terceras partes interesadas.

Nuestro objetivo es mantener la comunicación de la política integrada de tal forma que sea conocida por los grupos de interés.

Normativa Vigente - Política

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.
En el grupo DOCOUT se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

Nuestro objetivo es continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

Convenio Colectivo - Política

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

En el grupo DOCOUT se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

Nuestro objetivo es continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES

Cumplimiento de la normativa

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha comunicado a todos nuestros proveedores homologados nuestra política integrada, en relación a calidad, medioambiente, seguridad de la información, prevención de riesgos laborales y continuidad de negocio.
El objetivo es dar a conocer a todos nuestros proveedores nuestros principios y política.
Descargar documento adjunto

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Todos nuestros proveedores deben ser evaluados según nuestros criterios, para pasar a proveedores homologados, cumpliendo con nuestra normativa sobre medioambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, y seguridad y confidencialidad.
Nuestro objetivo es asegurar unos requisitos mínimos de servicio.
Descargar documento adjunto

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Se ha difundido nuestra política integrada a todos nuestros colaboradores.
Nuestro objetivo es dar a conocer a todos nuestros grupos de interés los principios en los que se basa nuestra política integrada.

Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

Se ha definido un procedimiento de Compras y un procedimiento complementario de Homologación de Proveedores, para definir los criterios mínimos para contratar y homologar proveedores.

Nuestro objetivo es asegurarnos unos criterios mínimos de servicio por parte de nuestros proveedores.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política RSE - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha implantado la política integrada de DOCOUT en la cual se recogen aspectos sobre calidad, medio ambiente y de compromiso social y con el empleado, entre otros.
Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política integrada a todos los grupos de interés, entre ellos, a nuestros proveedores.
Descargar documento adjunto

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Se ha puesto en marcha una encuesta de satisfacción del servicio de proveedores.

Nuestro objetivo es obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en cuanto a satisfacción de proveedores por los departamentos afectados.

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Se ha implantado un sistema de homologación de proveedores, a través del cual los proveedores se comprometen a cumplir cláusulas relativas a responsabilidad social, medioambiente, prevención de riesgos laborales y confidencialidad.

Nuestro objetivo es asegurarnos que los proveedores cumplen con unos criterios básicos en Responsabilidad Social Empresarial.

Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento

Valoración de proveedores por los distintos departamentos afectados.
Nuestro objetivo es obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción con

proveedores.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Implantado un sistema de gestión de calidad según ISO 9001, a través del cual, realizamos el proceso de selección, evaluación, homologación, seguimiento y reevaluación de proveedores.

Gestión medioambiental y proveedores - Acción / Proyecto

Se obliga a todos nuestros proveedores a firmar un compromiso medioambiental para formar parte de nuestros proveedores homologados, acerca de gestión de residuos, vertidos contaminación atmosférica y ahorro de energía.

Nuestro objetivo es extender nuestra responsabilidad ambiental a nuestros proveedores

Evaluación de proveedores

Garantizar unos requisitos mínimos por parte de nuestros proveedores

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Los principales canales de comunicación con los proveedores son la web de DOCOUT y las reuniones de seguimiento y evaluación que se realizan periódicamente con ellos.

Nuestro objetivo es establecer una comunicación fluida y transparente con el proveedor, generando relaciones mutuamente beneficiosas.

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Se están realizando reuniones periódicas con los proveedores estratégicos para mejorar el servicio.

Nuestro objetivo es obtener una tasa de valoración mínima de 3 sobre 5 en cada proveedor en las encuestas.
Descargar documento adjunto

Evaluación de proveedores - Indicador de Seguimiento

DOCOUT ha diseñado encuestas de satisfacción para la evaluación de los proveedores por los departamentos afectados.

Nuestro objetivo es obtener una tasa de valoración mínima de 3 sobre 5 en cada proveedor

Política de Calidad - Política

Se ha aprobado la política integrada de DOCOUT, en la cual se tratan, entre otros, aspectos de calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Nuestro objetivo es dar a conocer a todos los grupos de interés (entre ellos, los proveedores) la política integrada de DOCOUT.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS

Satisfacción de expectativas

Las empresas siempre deben satisfacer las expectativas de sus socios o accionistas

Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Se ha desarrollado la memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa, donde se presenta la estrategia, datos de la empresa e indicadores de resultado y de gestión.

Nuestro objetivo es dar a conocer de manera transparente la gestión general de DOCOUT a todos nuestros grupos de interés.

Política de Calidad - Política

DOCOUT ha desarrollado una política integrada de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Nuestro objetivo es que todos nuestros grupos de interés conozcan los valores de la empresa.

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Se ha implantado un sistema de gestión integrado conforma a las normas internacionales ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de Medioambiente, OHSAS 18001 de seguridad y salud laboral, ISO 27001 de seguridad de la información e ISO 22301 de Continuidad de negocio.
Los resultados de la gestión de dichos sistemas se elevan a la Dirección a través del Informe de Revisión del Sistema por la Dirección.

Nuestro objetivo es dar a conocer los resultados de la actividad de DOCOUT a la dirección y socios.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN

Contratos transparentes con la administración pública

Los concursos públicos deben ser transparentes y de acuerdo con la legislación aplicable

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, que trata aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información, continuidad de negocio y compromisos sociales.

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política a todas las partes interesadas.

Política de regalos - Política

Existe la norma de no aceptación de regalos por ningún departamento, procedentes de proveedores, clientes o administraciones públicas.

Nuestro objetivo es favorecer la transparencia y eliminar la competencia desleal en las distintas organizaciones.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Anualmente, se están llevando a cabo auditorías de cuentas.

Nuestro objetivo es controlar de manera exhaustiva la contabilidad de DOCOUT.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, en la cual se recogen aspectos de calidad, medioambiente, PRL, continuidad de negocio, y compromisos sociales.

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política y valores a todos nuestros grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD

Alianzas entre asociaciones y empresas

Establecer relaciones con ONG's u otras asociaciones

Política de RSE - Política

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, que recoge, entre otros, el compromiso con la sociedad y los trabajadores.

Nuestro objetivo es que todos nuestros grupos de interés conozcan esta política

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Anualmente, se está publicando la memoria sobre Responsabilidad Social Corporativa, en la cual se tratan las relaciones de DOCOUT con los diferentes grupos de interés, entre otros, ONG's (como la Fundación Ángela, relacionada con la infancia).

Además, hemos comenzado a realizar jornadas de puertas abiertas para familiares de empleados de DOCOUT.

Nuestro objetivo es acercar las relaciones sociedad - empresa, para establecer vínculos beneficiosos para ambos grupos

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

DOCOUT colabora muy estrechamente con la Fundación Ángela Ayuda a los niños con necesidades culturales, económicas, materiales y sanitarias dentro del territorio español. También colabora con la Fundación Randstad y con la Fundación Shangri-la, para la integración en el mercado laboral de colectivos con riesgo de exclusión social (inmigrantes, mayores de 45 años, discapacitados, etc.).

Nuestro objetivo es incluir en la plantilla empleados con riesgo de exclusión social.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE

Optimizar el uso de papel en la entidad

Dada la naturaleza del servicio (el impacto medioambiental en general es escaso, pero sí puede influir en el consumo de papel) es necesario que DOCOUT tome medidas sobre el consumo de papel

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado y para ello dispone de varios manuales que lo soportan:
- Manual de Gestión.
- Manual de Organización.
- Manual de Seguridad y Salud.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente la cantidad total de residuos peligrosos y no peligrosos generados en cada centro de trabajo.

Nuestro objetivo es reducir progresivamente la cantidad de residuos generados en cada centro de trabajo.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según lo establecido en el estándar ISO 14001.

Política de Reciclaje - Política

DOCOUT ha promovido la separación de residuos entre los empleados, a través de comunicaciones y facilitando contenedores para su separación. Además, la destrucción de documentación en papel genera unos residuos que son enviados a una planta de reciclaje.

Nuestro objetivo es reducir la generación de residuos no reciclables.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, que trata aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información, continuidad de negocio y compromisos sociales.

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política a todas las partes interesadas.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente el consumo energético de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro y a la superficie.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Requisito de la norma ISO 14001, que obliga a identificar los aspectos ambientales

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado y para ello dispone de varios manuales que lo soportan:
- Manual de Gestión.
- Manual de Organización.
- Manual de Seguridad y Salud.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, que trata aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información, continuidad de negocio y compromisos sociales.

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política a todas las partes interesadas.

Política de Reciclaje - Política

DOCOUT ha promovido la separación de residuos entre los empleados, a través de comunicaciones y facilitando contenedores para su separación. Además, la destrucción de documentación en papel genera unos residuos que son enviados a una planta de reciclaje.

Nuestro objetivo es reducir la generación de residuos no reciclables.

Política de Reducción de Consumo - Política

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo. Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.
Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

DOCOUT se ha planteado unos desafíos durante 2014 que han dado lugar al desarrollo de acciones.
Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, que trata aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información, continuidad de negocio y compromisos sociales.

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política a todas las partes interesadas.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

La evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales se realiza gracias a las siguientes herramientas: - Auditorias internas y externas. - Programas de objetivos, seguimiento y reporte de indicadores. Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.
Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo.
Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.
Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Se ha definido un procedimiento de Compras y un procedimiento complementario de Homologación de Proveedores, para definir los criterios mínimos para contratar y homologar proveedores.

Nuestro objetivo es asegurarnos unos criterios mínimos de servicio por parte de nuestros proveedores

Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT