DATEXCO

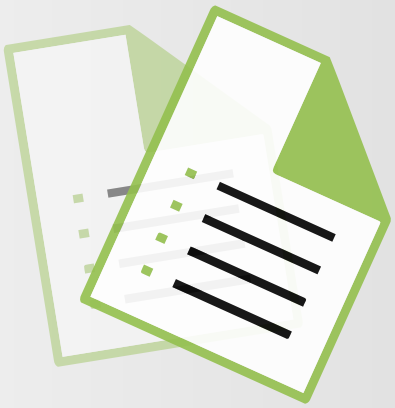
www.datexco.com

Informe de Sostenibilidad 2015

DATEXCO

www.datexco.com

Tabla de Contenido



DATEXCO
www.datexco.com

Tabla de Contenido

1. Carta Presidente Ejecutivo Datexco Company S.A
2. Compromiso con la misión, la visión y la política de calidad
3. Gestión
4. Declaración de continuidad de apoyo al pacto global y sus principios
5. Proceso de Calidad y su eficacia
6. Impacto social del trabajo de campo en los grupos de interés
7. Teletrabajo
8. Copaso y Trabajadores en misión
9. Fortalecimiento a los valores corporativos
10. Principios y Derechos Humanos
11. Estándar laboral
12. Medio Ambiente
13. Anticorrupción
14. Actuación con proveedores
15. Objetivos RSE 2016
16. Formación con ARL POSITIVA
17. Satisfacción del Cliente
18. Mejora continua

Carta Presidente Ejecutivo Datexco Company S.A.

Me complace confirmar que en su compromiso de mejoramiento continuo con un enfoque social, la empresa **Datexco Company S.A** continua su apoyo a los **10 principios** del **Pacto Global** referentes a los Derechos Humanos, los derechos laborales, el ambiente y la lucha contra la corrupción.

En el presente comunicado queremos mostrar y describir nuestras acciones para integrar los principios del pacto en nuestra estrategia de negocio. Durante el último año se ha hecho énfasis en la promoción del respeto y las libertades de todas las personas utilizando los lineamientos de nuestra política RSE.

PACTO GLOBAL

Datexco Company vela por la comodidad y Bienestar de todas las personas que están involucradas en la cadena de valor y por la evolución de sus procesos con apoyo del Sistema Gestión de calidad.

La gerencia está comprometida en ratificar el apoyo a sus principios trabajando en la implementación y planes de mejora para seguir brindando cambios significativos a la organización y a su entorno.

Att.:

Cesar Valderrama.

Presidente Ejecutivo
Datexco Company S.A.

Compromisos cumplidos

COMPROMISO CON LA MISIÓN

La fidelización de clientes fundamentada en nuestras mejoras tecnológicas es el pilar de nuestra excelencia en el ejercicio de las operaciones.
Por medio de la migración de nuestros procesos operativos y de soporte, tendremos una herramienta de crecimiento y competitividad que hace la diferencia en el sector de Investigación de Mercados.

CUMPLIMIENTO DE LA VISIÓN

La mitigación del riesgo como metodología para la toma de decisiones se fortalece continuamente por medio de nuestro sistema de capacitaciones para ganar posicionamiento y reconocimiento, día a día nuestros comités de seguimiento, auditorias y demás actividades nos permiten una evolución como empresa a partir de nuestras experiencias.

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

La integración de procesos dentro de la organización es uno de los pilares de manejo estratégico de la organización. El trabajo en equipo se ha fortalecido para adaptar una nueva estructura organizacional.

La política de calidad se cumple en función de una mejora continua para realizar cambios y mejoras en diversas actividades, para dicho mejoramiento se ha trabajado en integrar varios procesos de soporte y optimizar funciones operativas con el fin de establecer mejores tiempos de productividad y mayor satisfacción de los clientes hacia los servicios contratados.

Gestión

PROGRAMAS DE BIENESTAR

Como parte de su compromiso por brindar un trabajo seguro y saludable **Datexco Company S.A.** reconoce que el abuso de tabaco y alcohol inciden en forma negativa en el desempeño de las labores en cuanto a que compromete las condiciones de seguridad de cada colaborador y de la empresa en general.

Por ello se inició una campaña de promoción interna para evitar el tabaquismo con charlas y comunicados informativos para mejorar la calidad de vida de quienes tienen este hábito dentro de la compañía y de quienes les rodean.

DERECHOS HUMANOS

Durante el primer trimestre de 2016 la compañía capacito al personal administrativo en aspectos fundamentales de derechos humanos y como en el actuar cotidiano con acciones simples como personas, trabajadores, ciudadanos y miembros de una sociedad.

También se conformó el comité de convivencia laboral, que constituye un espacio para prevención del acoso laboral y esté propuso diferentes actividades y acciones para la prevención del acoso laboral y el mejoramiento del clima laboral.

Por medio de estas actividades se fomenta la Responsabilidad Social con los grupos de interés acatando y promoviendo el respeto de los derechos humanos y una conducta ética en todas nuestras actuaciones.

Declaración de continuidad de apoyo al pacto global y sus principios.

En el continuo desarrollo de nuestra exitosa función enfocada a la Responsabilidad Social tenemos el compromiso de seguir evolucionando para hacer una sociedad mejor y respaldar nuestro entorno con un desarrollo ejemplar de nuestras actividades, para ello Datexco Company se compromete a:

- Cumplir las necesidades y expectativas de nuestros clientes y demás partes interesadas.

- Mejorar continuamente nuestros procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

- Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales realizando esfuerzos que promueven la calidad de vida laboral asignando recursos humanos y financieros para cumplir con los objetivos de responsabilidad social establecidos internamente.

- Prevenir la contaminación y proteger los recursos naturales, minimizando impactos socio ambientales negativos, promovemos el uso racional de los recursos y prevenimos daños en la propidad.

- Cumplimos con los requisitos legales, reglamentarios y de otra índole aplicables a nuestra organización, de forma particular los relacionados con temas técnicos de seguridad y salud ocupacional , ambiente, aspectos anticorrupción y Responsabilidad Social.

Proceso de Calidad y su Eficacia.

CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD

- **OBJETIVO:** Obtener por 4ta vez la recerificación en calidad bajo la **Norma ISO 9001** como parte del fortalecimiento de la empresa en su compromiso por la mejora.

- Se realizará la migración entre la Norma ISO 9001: 2008 a la versión 2015 para que en el mes de Octubre de 2016 se cumplan todos los objetivos trazados para la organización.

CAPACITACIONES RECIENTES

- Prevención de la contaminación.
- Disposición final de basuras y residuos.

Con ayuda de diversas herramientas tecnológicas y por metodología e learning se ha optado por realizar refuerzos de las capacitaciones de inducción en calidad, de uso de las herramientas tecnológicas y algunas del plan de desarrollo humano.

Nuestras capacitaciones están fundamentadas siempre en explicar de manera detallada y concreta la misión, la visión, la política de calidad y la política RSE de la organización, siempre se divulga a cada integrante como la función que realizará para el cargo asignado aporta en la cadena de valor y como la compañía ha evolucionado desde su adhesión al pacto global.

Dentro de los proyectos para el próximo año está la integración de nuestros productos y servicios al proyecto de Internacionalización que desarrolla la Cámara de Comercio de Bogotá.
Inicialmente se pretende formar equipos para desarrollo e innovación para que por medio de los comités de innovación se divulguen las **enseñanzas y experiencias** adquiridas dentro del plan que ejecuta la Cámara de Comercio de Bogotá.

Impacto social del trabajo de campo en los grupos de interés.

En la realización del trabajo por metodología podemos ver como las personas participan activamente en proyectos que generan empleos como encuestadores para el desarrollo social de su región.

Entidades como a la **ACR** (Agencia Colombiana para la reintegración) y la **CCB** (Cámara de Comercio de Bogotá) nos dieron la oportunidad de trabajar en sus proyectos más importantes de mejoramiento e inclusión social no solo en Bogotá sino también en regiones apartadas de Colombia.

La participación activa de nuestros encuestadores acerca a los grupos objetivos del estudio a tener más confianza en estas instituciones del estado y a sus programas.

El levantamiento de esta informaciónhace que nuestras instituciones cliente mejores decisiones para impulsar programas que benefician la nación.

TELETRABAJO . Nueva alternativa laboral en DATEXCO COMPANY S.A

Durante los meses finales del año 2015 se impulsa nuevamente la alternativa del teletrabajo no solo para personal de procesos operativos sino también para el personal de procesos administrativos, la iniciativa se ha acogido con éxito y la adaptación a esta nueva metodología de trabajo ha sido bien aceptada por todos los colaboradores.

BENEFICIOS

- Aumenta la productividad y reduce los costos fijos.
- Mejora la calidad de vida de los trabajadores e incentiva el trabajo en equipo.
-Promueve la inclusión social.
- Aporta al mejoramiento de la mobilidad en las ciudades y reduce los índices de contaminación.
- Impulsa el uso y la apropiación de las nuevas tecnologías.

EN LA COMPAÑÍA DURANTE EL ÚLTIMO AÑO SE HA FORTALECIDO ESPECIALMENTE EL TELETRABAJO CON LOS ENCUESTADORES TELEFÓNICOS, ASI LA EMPRESA TIENE MÁS ACCESO A REALIZAR LABORES CON PERSONAS QUE VIVEN EN LUGARES APARTADOS O QUE ESTAN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

Copaso y trabajadores en misión.

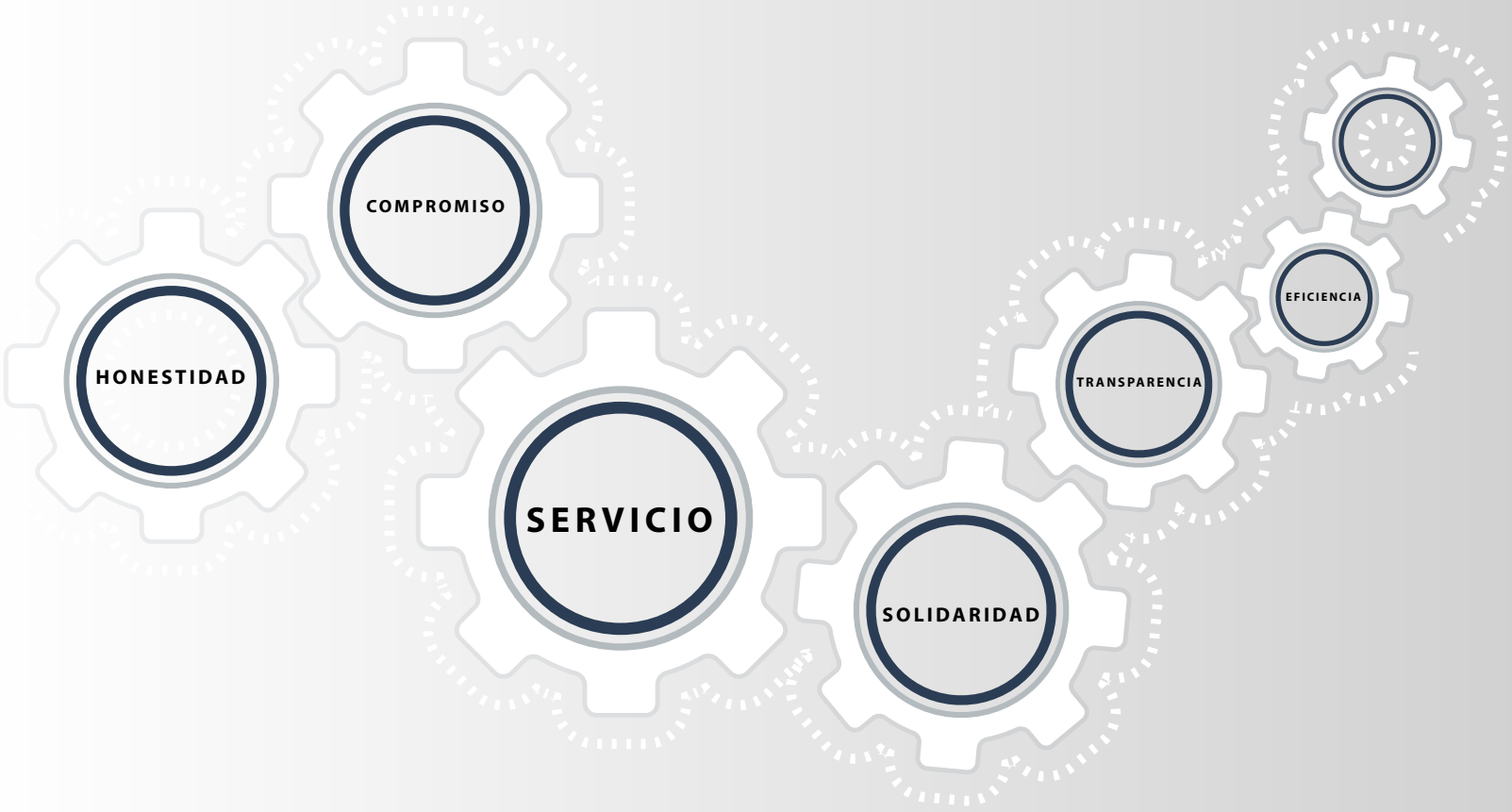
El comité de seguridad y Salud ocupacional también es considerado como el mecanismo destinado a la vigilancia de las condiciones laborales de los empleados en misión.

Este tiene como objetivo recibir, analizar y brindar soluciones o medidas preventivas para la mejora de condiciones en el trabajo en cuanto a seguridad y salud ocupacional.

Los integrantes del copaso han sido quienes han participación más activa y continua en los planes anuales de RSE Datexco, ellos promueven la cultura de participación en las actividades de integración y serán integrantes del comité RSE que se formará en el año 2016.

La formación tanto interna como externa que se ha desarrollado es de gran aporte para la evolución de todos los procesos, todos los integrantes de la organización han integrado a su diario vivir el significado de la sinergia y el trabajo en equipo para alcanzar este objetivo.

Fortalecimiento a los valores Corporativos



Honestidad: Es uno de los principios fundamentales en la realización de labores a todo nivel, se definen aclaraciones en las diferentes capacitaciones y en especial en las relacionadas con recolección de información.

Servicio: El enfoque de todas las acciones y relaciones tienen como objetivo la satisfacción del cliente a todo nivel, responder a las necesidades de cualquiera de las partes de nuestra cadena de valor es el compromiso de todos los integrantes de la organización.

Solidaridad: El apoyo entre compañeros se ha definido como una meta importante para desarrollar actividades en momentos críticos es por ello que en cualquier ámbito todos los colaboradores tienen un concepto de este valor de especial importancia para llevar a cabo metas y objetivos.

Trabajo en equipo: Para el desarrollo de los equipos y el desarrollo personal se han impulsado iniciativas para el apoyo entre procesos generando la unión y el compañerismo generando motivación en todos los grupos.

DESCRIPCIÓN DE GRUPOS DE INTERES

1. Dirección y Gobierno Corporativo: Junta Directiva

2. Organización Interna: Colaboradores

3. Proveedores y Relacionados comerciales: usuarios, clientes, consultores, gobierno.

4. Comunidad: vecinos.

5. Otros grupos ligados a la comunidad: entes de participación, aliados y patrocinadores.

Principios de los derechos Humanos.

Durante el año 2015 se realizaron los refuerzos en capacitación de la política RSE dentro de la compañía y esta fue transmitida a proveedores, clientes y otros actores de la cadena de valor.

Dentro de estas capacitaciones se guía a todas las personas en la aplicación de derechos humanos en referencia a ejemplos y situaciones cotidianas.

Para **Datexco Company S.A**. es importante ser una empresa reconocida y posicionada por su correcto manejo de la responsabilidad social como aporte a la sociedad y como herramienta de posicionamiento.

Día a día la compañía se fortalece cambiando sus protocolos, procedimientos y estandares para hacer más humana cada actividad que se realiza y esto ha dado como resultado diversas mejoras a varios niveles.

La organización ha velado por el cumplimiento de:

1. El apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

2. Nos aseguramos de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

Los derechos humanos laborales deben mantener la igualdad de género.

Estandar laboral.

Dentro de las políticas internas no existen limitantes para la contratación o distinciones de raza, género, opinión política o nacionalidad, siempre cumpliendo con los perfiles establecidos en las descripciones de áreas y cargos del Sistema de Gestión de Calidad y los procesos de selección desarrollados dentro de los conductos regulares establecidos.

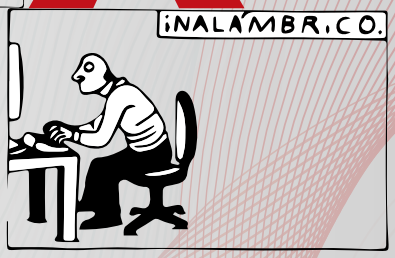
Buscando el bienestar de los colaboradores se garantiza el trabajo en condiciones seguras y saludables dentro de una política integral como punto de partida para la prevención de riesgos laborales.

La compañía realiza campañas de cuidado de los recursos por medio de la reducción de consumo de papel, reducción del consumo energético, mejorando los canales de comunicación evitando medios escritos y mediante el uso eficiente de nuevas tecnologías se han tenido excelentes resultados y disminución de los impactos ambientales.

La empresa apoya la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

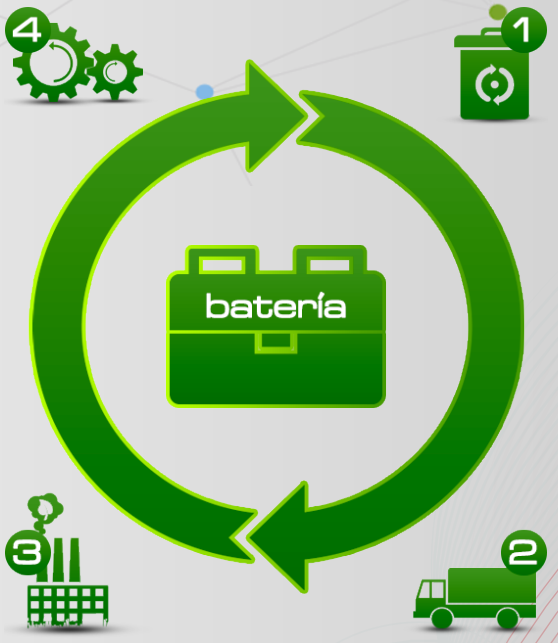
Nuestra política RSE contempla la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Está prohibida la contratación de menores de edad como herramienta efectiva del trabajo infantil.



Medio Ambiente

Además del uso racional del papel para fines de reciclaje, se han divulgado campañas para la correcta disposición de varios recursos en general.



Se han mantenido campañas de reciclaje de baterías, pilas y material tecnológico para dar uso y disposición adecuada de todo residuo.

La empresa favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente manteniendo un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Anticorrupción

PRINCIPIOS ANTICORRUPCIÓN

Dentro de la compañía está prohibido que las personas que trabajan para beneficio de Datexco Company S.A. realicen cualquier presión o influencia para favorecerse sobre clientes, proveedores, asociados, empleados y otros, con quienes la organización sostenga o pueda sostener negocios o relaciones de negocios.

Trabajamos en contra de la corrupción en todas sus formas incluida la extorsión y el soborno.

Se guía a todos los colaboradores para que en el desarrollo de su labor dentro de ejemplos y situaciones que se presentan con sus compañeros, clientes y proveedores.

EJE ANTICORRUPCIÓN

Por medio de mensajes y divulgación de campañas con recordatorios se recuerda e indica la política para guiar la actitud y obrar ante hechos que conlleven a prácticas de corrupción.

Actuación con Proveedores.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN CON PROVEEDORES

- Relación a largo plazo y rentable.

- Cumplimiento de Compromisos.

- Transparencia y objetividad en los procesos de compra.

- Igualdad de oportunidades a los proveedores.

- Evaluación a los proveedores.

- Oportunidad en los pagos.

- Adecuada y oportuna comunicación.

Se han mantenido iniciativas buscando el progreso de nuestros proveedores operativos divulgando la filosofía de RSE y proporcionado incentivos a nuestros encuestadores por medio de:

- Capacitación continua.

- Incentivos económicos sobre el pago de encuestas realizadas.

- Apoyo al Teletrabajo.

- Participación de un mismo encuestador en varios proyectos de metodologías distintas.

Objetivos RSE 2016.

- Calidad en la gestión de los **principios RSE Datexco.**

- Enfoque hacia la sostenibilidad del mercado.

- Posicionamiento Institucional.

- Fortalecimiento de la innovación y el desarrollo.

- Desarrollo de nuevos programas y proyectos con enfoque social.

Formación con ARL Positiva.

Dentro de la formación y generación de competencias para el personal que integra el copaso y para el mejoramiento en general de competencias organizacionales, **Datexco Company** participa activamente en los cursos y talleres con la **ARL Positiva.**

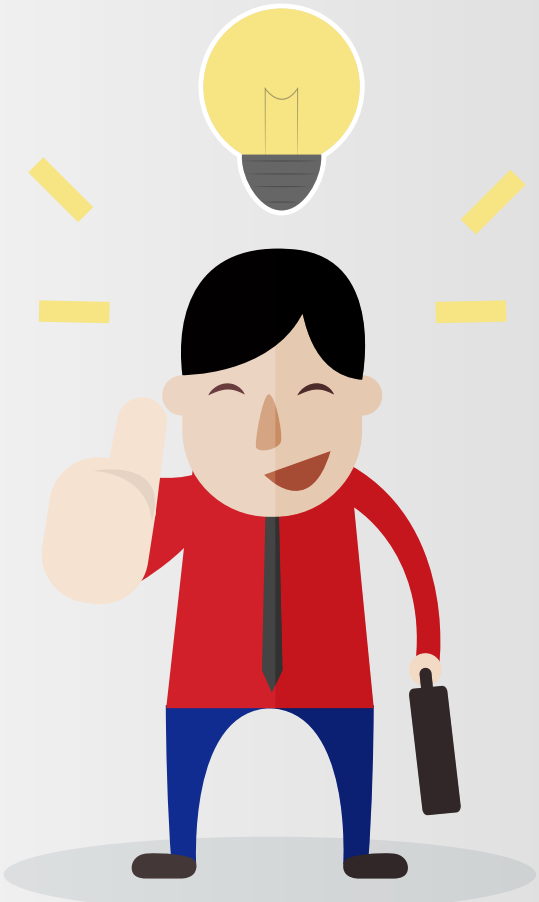
De forma continua por turnos cada integrante asiste a las capacitaciones presenciales que brinda ARL Positiva en la compañía y posteriormente capacita a sus compañeros.

Satisfacción del Cliente.

Datexco Company S.A. tiene como política garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes brindando un servicio de excelente calidad dando respuesta ágil y oportuna a sus quejas, sugerencias y reclamos.

El sistema de seguimiento a las acciones correctivas y preventivas así como las evaluaciones de calidad del servicio son herramienta para alcanzar estos objetivos.

Mejora Continua.



Nuestro enfoque RSE buscando la mejora continua hace énfasis en:

1. La necesidad de reconocer sus impactos en todos los aspectos de los integrantes de su cadena de valor.

2. La necesidad de buscar un balance en temas económicos, sociales y ambientales para tratar su gestión empresarial.

Para mejorar el flujo de las operaciones durante el año 2015 se continuó la gestión de migración de información de la compañía desde su red interna hacia la nube (internet) con la herramienta CMS.

Al igual que en el año 2014 se definieron parámetros de operación debidamente planificados para alcanzar esta meta.

La realización y continuidad de las acciones a través del tiempo es un factor determinante, pues se trata de un proceso permanente, inacabado y perfectible, en donde no existen topes o rangos máximos por alcanzar, ya que siempre existirán puntos o aspectos por mejorar, proyectos por desarrollar, impactos negativos que eliminar o mitigar, todo ello en favor de la propia empresa, de la sociedad y del entorno.

La estandarización de procesos de mejoramiento se está desarrollando para lograr ampliar nuestras opciones de teletrabajo, ya que la realización de diferentes funciones por esta modalidad amplia nuestra capacidad como organización para responder a los proyectos.

La facilidad para realizar las diversas funciones favorece el control y la efectividad de todas las operaciones, teniendo un gran impacto en los indicadores de gestión, el clima laboral y el trabajo en equipo.

	INDICADORES ECONÓMICO – FINANCIEROS	OBSERVACIONES	CALIFICACIÓN
1	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Excelente divulgación y cumplimiento	5.0
2	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Excelente implementación de dichos procedimientos de acuerdo a las leyes locales e impacto positivo en la comunidad donde se desarrolla la operación.	4.0
			4.5
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		
1	Número total de iincidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No han existido incidentes nunca	5.0
2	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No han existido , ya que no se han vulnerado derechos y se llega a consensos.	5.0
3	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se han presentado	5.0
			3.7
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL – PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO		
1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Se realizo evaluación por tipo de contratación tipo de empleo y contratos por regiones.	4.0
2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Se examina la rotación por grupos de edad, sexo y región.	2.0
3	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	10% participa en comités de calidad, salud y seguridad, brigada y comité de convivencia,90% estan capacitados	4.0
4	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	menos de 2 por mes. No enfermedades profesionales.	4.0
5	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	3 horas por empleado (todos los temas).	4.0
6	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	**80%**	**4.0**
			3.7
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL – RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
1	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Divulgación e implementación excelentes.	5.0
2	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	seguimiento y evaluación mensual, implementación excelente.	5.0
			5.0
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL – SOCIEDAD		
1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo	Excelente resultado de estudios de impacto de resultados sobre la cadena de valor	**5.0**
2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Las capacitaciones de la compania han sido efectivas ya que es uno de los principios mas aceptados e implementados en la organización. Riesgo 80% mitigación exitosa.	**5.0**
5.6	**5.5**	**5.4**	**5.0**