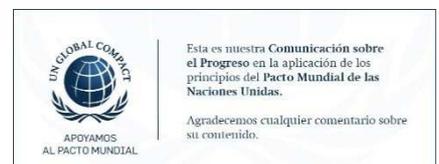


Informe de Progreso 2015

CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES, S.A.



CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES, S.A.

Avenida de San Luis, 27. Oficina 1. Madrid 28033. ESPAÑA. Tfno. +34 913 788 490

www.callware-vt.com

Contenido

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CEO- Santiago Martínez

INFORMACIÓN GENERAL

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

CLIENTES

INFORMACIÓN

FIDELIZACIÓN

TRANSPARENCIA

LOPD

CALIDAD

PROVEEDORES

COMPROMISO

RESPONSABILIDAD

CONFIANZA

EMPLEADOS

AMBIENTE LABORAL

CONDICIONES LABORALES Y BENEFICIOS SOCIALES

INSERCIÓN LABORAL / PRIMER EMPLEO

FORMACIÓN

COMUNIDAD

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

COLABORACIÓN AL DESARROLLO

PROVEEDORES LOCALES

ACCIONES PUNTUALES

MEDIO AMBIENTE

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

RECICLAJE DE RESIDUOS y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CEO- Santiago Martínez

Madrid, 10 de septiembre de 2016

Un año más, y representando a Callware Voice Technologies, tengo el placer de renovar el compromiso de nuestra empresa con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual somos firmantes desde el año 2009.



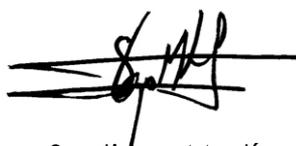
Durante el pasado año 2015, Callware ha mantenido un ritmo creciente de esfuerzo y trabajo intenso, implementando a la vez la adaptación a los nuevos modelos empresariales. Este esfuerzo, en una época de inestabilidad económica y política patente, ha sido recompensado con la consecución de todos nuestros objetivos anuales.

Estas nuevas metas conseguidas nos han permitido no sólo mantener nuestra valiosísima cartera de clientes, sino ampliarla con nuevos retos dentro y fuera de nuestras fronteras.

Podemos decir orgullosos que seguimos confiando en el talento de las nuevas generaciones, apostando por la formación profesional continua interna de nuestros empleados mediante, entre otros medios, la inmersión común en los proyectos de la empresa.

Sin otro particular, pasamos a detallar la información relevante del ejercicio 2015 respecto a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en el siguiente Informe de Progreso.

Atentamente,



Santiago Martínez

CEO CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES



INFORMACIÓN GENERAL

CALLWARE

Dirección: Avenida de San Luis, 27. Oficina 1. Madrid 28033

Dirección web: www.callware-vt.com

Alto cargo: Santiago Martínez Contreras, Consejero Delegado.

Fecha de adhesión: 14 de Diciembre de 2009.

Número de empleados: 25

Sector: Telecomunicaciones y tecnologías de la información.

Actividad: Distribuidor de productos y servicios de Telecomunicaciones.

Ventas/Ingresos: 4,46 millones de €.

Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno: Ninguna.

Grupos de interés: Clientes, Empleados, Proveedores y Comunidad.

Desglose de otros grupos de interés: Asociaciones profesionales, AMETIC, Ecosistema Call Center.

Países en los que está presente y mercados servidos: España, Portugal, Latinoamérica.

Alcance del IdP y sus posibles limitaciones, si existen: España.

¿Cómo se está difundiendo el IdP?: El IdP, así como otras acciones de comunicación sobre el Pacto, se difunde entre nuestros grupos de interés a través de canales de información internos, y a través de enlace en nuestra página web corporativa.

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:

EMEA Partner Summit / Verint Premio Support Partner of the Year 2015. Premio Partner of the Year 2015.

VI Platinum ContactCenter AWS / ContactCenter Premio Calidad Contact Center al Mejor Proyecto IT en Telecomunicaciones 2015. Premio Calidad Contact Center al Mejor Proyecto Omnicanal

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2015.

Ciclo de presentación del IdP: Anual.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Presidente: D. Santiago Martínez.

Secretaria: Dña. Ana Isabel Serrano.

Vocal: D. Luis Esteban.

La supervisión de todo lo relacionado con el Pacto Mundial está a cargo de Dña. Ana Isabel Serrano.

Todas las sugerencias de los Gdl de la empresa son tratadas con la máxima seriedad y objetividad, tanto en las reuniones periódicas de la Junta Directiva, como en las reuniones anuales de la empresa, a la que asisten todos los empleados.

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

El presente Informe de Progreso va a ser presentado según clasificación por Grupos de Interés.

Clientes, Proveedores, Empleados y Comunidad.

Estos grupos de interés han sido determinados según la actividad principal de la empresa, y la adaptación de la misma a nuevas tecnologías de información, que facilitan la tarea de seguimiento de proyectos y objetivos, en cuanto a materia de RSC se refiere.

Todas las acciones desarrolladas por Callware en apoyo a los objetivos de las Naciones Unidas se han llevado a cabo siguiendo las pautas explícitas de nuestra

Responsabilidad Social Corporativa, disponible para todos los Gdl y accesible online a través de nuestra página web www.callware-vt.com.



CLIENTES

INFORMACIÓN

La importancia del correcto flujo de información entre cliente y proveedor es vital para nuestra organización. Nuestra fuerza diferenciadora proviene de los servicios de valor añadido que ofrecemos a nuestros clientes, y por ello adaptamos nuestra política de comunicación a las nuevas tecnologías.

Callware ha aumentado su eficiencia en los procesos de gestión, y se ha percibido la mejora en la satisfacción de nuestros clientes y en la optimización de los recursos.

Como firmantes de la Red Española del Pacto Mundial, y a petición de los clientes que lo han solicitado para poder acceder a procesos de concesión de proyectos, se ha puesto al día la RSC de la empresa y actualizado la documentación relativa al Pacto Mundial.

FIDELIZACIÓN

El valor añadido que aporta Callware, basado en un equipo humano profesional y preparado, nos ha permitido mantener excelentes relaciones con todos nuestros clientes, y ampliar nuestra cartera comercial con nuevos proyectos en España y Latinoamérica.

- 
- 1. Arranque del proyecto Bancomer y crecimiento en México.**
 - 2. Arranque del proyecto Banco Provincial en Venezuela.**
 - 3. Implementación de recursos para dar soporte, especialmente en México.**

TRANSPARENCIA

La transparencia es uno de los pilares de nuestro sistema de trabajo. Todos nuestros empleados implicados en cada proyecto convergen en un interés común por un trabajo útil y efectivo, basado en la comunicación multidireccional y el trabajo en equipo.

Callware dispone de un ACTA DE MANIFESTACIONES de “*prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo*”, a efectos del artículo 4 de la ley 10/2010 de 28 de abril.

En el código ético de nuestra empresa se recoge de forma explícita el rechazo a cualquier forma de soborno y corrupción.

Este código ético está al alcance de todos los empleados, y una vez al año, durante la reunión anual general de la empresa, se comenta cualquier actualización del mismo.

Es accesible de forma pública para clientes y proveedores y otros grupos de interés en nuestra página web.

LOPD

Una de las principales acciones de este pasado ejercicio 2015 ha sido implementar el método de tratamiento de nuestras bases de datos, de cara a cumplir con lo marcado por la Ley Orgánica de Protección de datos.

Se ha formado a personal interno para la gestión de todo lo relacionado con la LOPD en la empresa, y se ha iniciado el cambio del CRM y del ERP interno, con vistas a actualizar la empresa con las últimas tecnologías en comunicación.

CALIDAD

Con el propósito de mejorar nuestra atención y servicio de cara al cliente, se han mejorado los procesos, actualizando los medios de contacto con el departamento técnico y comercial, y reduciendo los periodos de resolución de incidencias.

Prueba de estas mejoras han sido los dos premios recibidos por parte de nuestro proveedor principal, VERINT SYSTEMS, al mejor Partner del Año y al mejor Soporte del Año (2015).



PROVEEDORES

COMPROMISO

Al igual que Callware, como proveedora de servicios para otras empresas, es una empresa comprometida con el respeto a los 10 Principios del Pacto Mundial, solicitamos a todos nuestros proveedores que dispongan de una RSC consecuente, actualizada, y completa, y recomendamos su adhesión al Pacto Mundial.

Estas labores de comunicación con nuestros proveedores se llevan a cabo de manera anual, y siempre que se genera un contrato nuevo de colaboración.

RESPONSABILIDAD

Se ha implantado una nueva mecánica en la empresa, por la que nos involucramos directamente en el seguimiento y reciclado de los residuos de la oficina.

Actualmente se acuerda con proveedores y fabricantes el medio más eficiente para el reciclado de material obsoleto y residuos generados por nuestra actividad.

En Callware se han dispuesto contenedores para la recogida y reciclaje de aparatos electrónicos, pilas y envases de plástico.

Se está implantando el sistema de oficina 100% digital, por lo que el uso de papel y medios físicos se ha reducido considerablemente. Uno de los retos de este año será el reciclaje directo de papel/cartón, y la tendencia a uso 0 de este soporte físico.

CONFIANZA

Nuestra preferencia por proveedores de servicios locales queda patente, apostando por la cercanía en el trato personal y la confianza que aporta el contacto directo.

Esto no sólo aumenta la efectividad de nuestros recursos, sino que además ejerce un refuerzo positivo en la Comunidad, otro de nuestros grupos principales de interés, como muestra de nuestro compromiso.



EMPLEADOS

AMBIENTE LABORAL

El buen ambiente laboral es una de las prioridades de nuestra empresa. La plantilla ha aumentado alrededor de un **50% en los últimos cinco años**, lo que ha supuesto la adaptación de los recursos y modernización de las instalaciones para promover un buen clima de trabajo.

Se han realizado acciones para mejorar las relaciones interdepartamentales, aumentando el flujo de comunicación y las reuniones informativas.

El canal más habitual de comunicación sigue siendo el personal, lo que deja patente una buena unión entre los equipos, y la existencia de unas sinergias positivas para el éxito profesional y personal.

Se fomentan las reuniones informales con motivo de celebración de consecución de proyectos, objetivos, festividades, y cumpleaños del personal. Cabe resaltar la Reunión Anual de Ventas, y la Cena de Navidad, preparadas en exclusiva por la Dirección de la empresa.

También Callware reconoce y fomenta la importancia de las actividades deportivas entre los empleados como, por ejemplo, partidos de fútbol. Se han puesto también a disposición de los empleados que lo soliciten, unas tarjetas de acceso al gimnasio de las instalaciones donde se ubica la oficina.

Anualmente, y desde la Dirección de la empresa, se realiza una encuesta anónima sobre la satisfacción de los empleados y sus opiniones sobre aspectos de la empresa, con una participación del 100% de los empleados. Los datos recogidos en esta encuesta se comentan en la Reunión Anual de Ventas.

CONDICIONES LABORALES Y BENEFICIOS SOCIALES

Callware siempre tiene presente la importancia de que las condiciones laborales sean cada vez mejores. Las propuestas son constantes, y la adaptabilidad a las necesidades es muy alta.

La filosofía de la empresa, para favorecer la estabilidad y evitar la rotación, se orienta a que todos los contratos laborales fluyan a ser de carácter indefinido.

Todos los empleados gozan de un seguro de cobertura de salud cuya prima es asumida por la empresa con la entidad Mapfre Salud, y se pone a su disposición un reconocimiento médico anual.

La empresa hace aportaciones anuales a un plan de pensiones colectivo.

Callware tiene un servicio actualizado de Prevención de Riesgos Laborales y Planes de Prevención. Hay dos personas encargadas de área: 1 miembro del comité y 1 empleada.

Todos los años se realiza un simulacro de evacuación en la finca donde está ubicada la oficina, en el que participan todos los empleados.

Durante los meses de julio y agosto, así como todos los viernes del año, se trabaja con jornada intensiva, coincidiendo con el periodo de menos actividad comercial, para facilitar la conciliación.

A principios del año 2015 se ha facilitado a los empleados un servicio 24 horas de recogida de paquetería a través de la conserjería de las instalaciones.

Durante este año se han puesto a disposición de los empleados las instalaciones de la empresa para la impartición de cursos de inglés por niveles, mejorando así la formación y promoción laboral.

INSERCIÓN LABORAL / PRIMER EMPLEO

En Callware apostamos por la integración de los jóvenes en el mercado laboral, y durante el año 2015 se ha incorporado un nuevo recurso al departamento técnico, siendo éste su primer trabajo.

El **20%** de la plantilla es **menor de 30 años**, reflejo de la confianza de la empresa en las nuevas generaciones y la formación interna del personal.

FORMACIÓN

Durante el año 2015 el **52%** de la plantilla ha realizado cursos de formación, incluyendo personal de todos los departamentos. El departamento técnico es el que más formación recibe, con una media de dos cursos por empleado al año.



COMUNIDAD

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Callware lleva adscrita como orgulloso firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2009.

La Junta General Anual de la empresa incluye un punto en el Orden del Día para la confirmación del compromiso con la Red del Pacto Mundial, y se estudian las acciones a tomar cada año sobre los temas relacionados con los principios del Pacto.

Nuestra RSC incorpora los 10 principios del Pacto como base de nuestro código ético.

COLABORACIÓN AL DESARROLLO

Nuestros proyectos y acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas vienen desarrollándose durante años.

Con carácter externo Callware colabora económicamente con Cruz Roja, Cáritas y Remar Internacional.

PROVEEDORES LOCALES

Nuestros proveedores de servicios de logística, limpieza y suministros son prioritariamente de carácter local, favoreciendo el desarrollo de nuestra comunidad, y favoreciendo las relaciones comerciales de cercanía.

ACCIONES PUNTUALES

Este año se ha vuelto a poner en práctica la sustitución de los regalos navideños a clientes por una donación a una organización sin ánimo de lucro, que comenzó el año pasado.

Se han reciclado también 5 Kg. de tapones para la Fundación SEUR.



MEDIO AMBIENTE

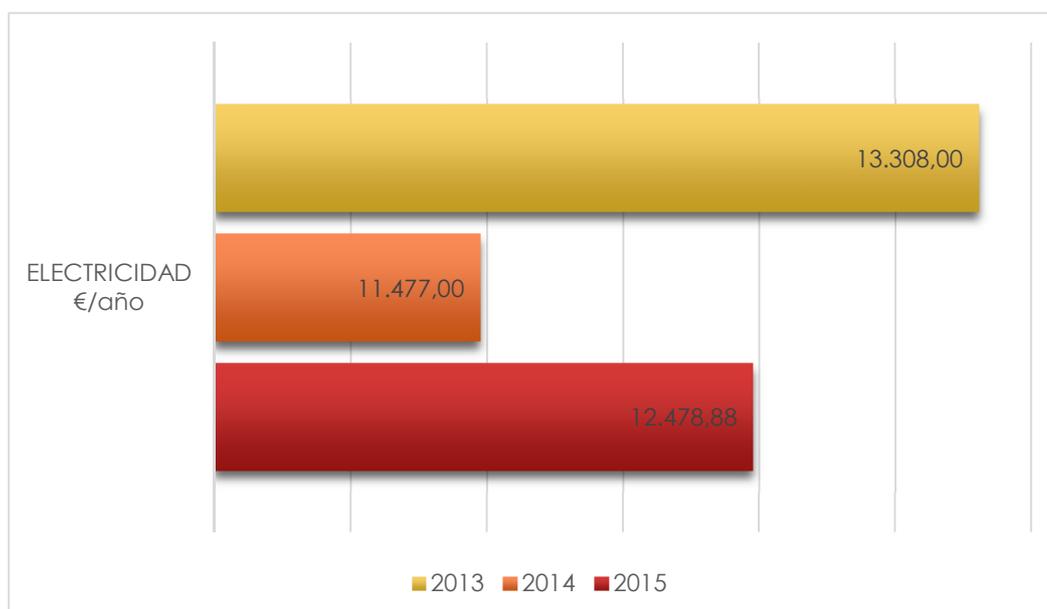
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

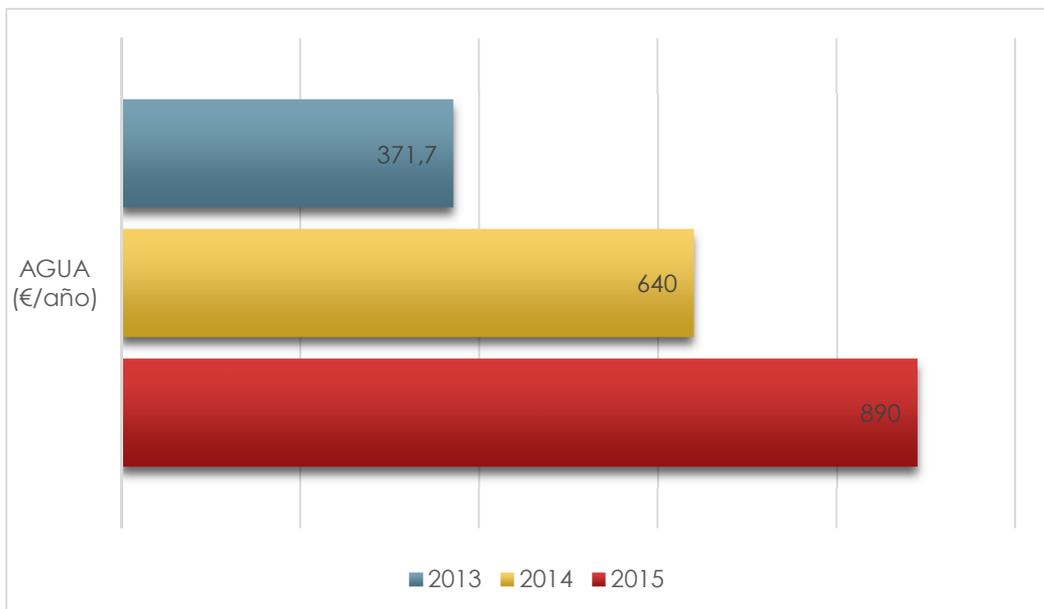
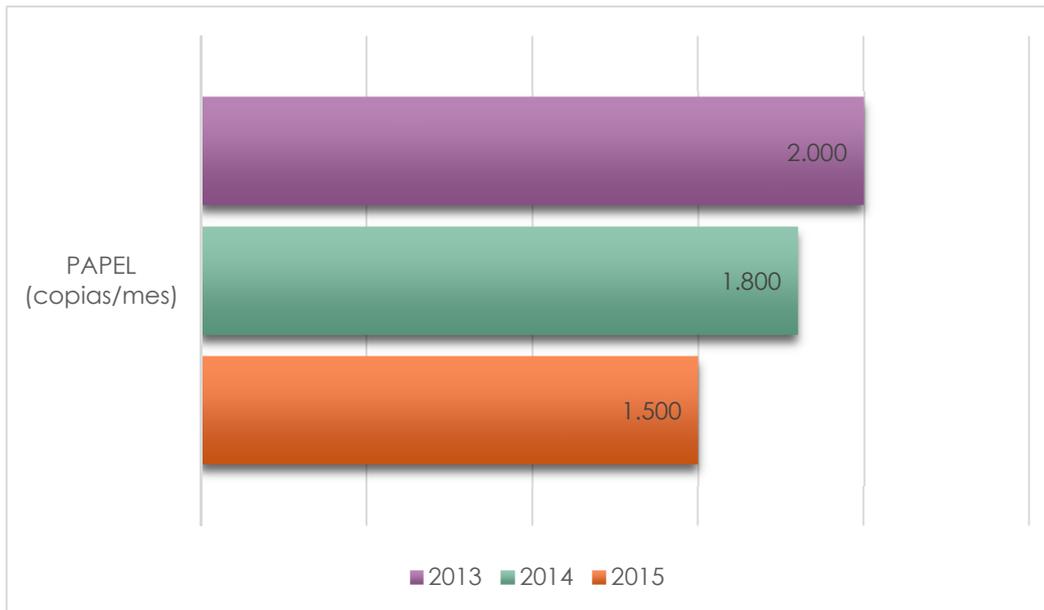
La optimización de los recursos existentes, y el ahorro de energía son asuntos importantes en nuestra empresa. La plantilla ha aumentado en más de un 20 por ciento en los últimos cinco años, y el gasto/consumo de la empresa se ha controlado de una manera muy efectiva.

Se está trabajando en la conversión a una oficina "sin papeles", cambiando hábitos de trabajo hacia un sistema digital, más claro, efectivo y respetuoso con el medio ambiente. Se ha propuesto renovar el equipo de reprografía por uno más eficiente energéticamente, y con especificaciones concretas de ahorro de tinta y papel, y control de impresión por usuarios.

Se espera reducir el número de copias mensuales al menos un 10% del consumo actual -1.500 copias/mes-.

Se han pactado nuevas tarifas de consumo energético y periodos de ahorro con un nuevo proveedor de electricidad.





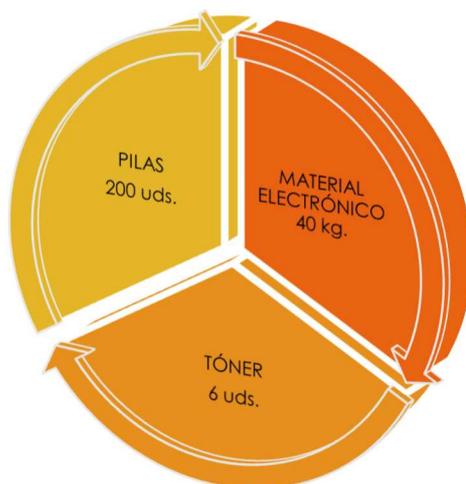
Cabe mencionar respecto al aumento del consumo de agua, que es debido a que en el año 2014 se instaló en la oficina una fuente purificadora de agua conectada al suministro, y se dejó de comprar agua embotellada. Asimismo, hay que tener en cuenta que la plantilla ha aumentado en poco tiempo considerablemente.

Se promueve entre los empleados el uso responsable de los recursos, para respetar el medio ambiente.

RECICLAJE DE RESIDUOS y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Cada año nuestro propósito es trabajar para convertirnos en una empresa cada vez más respetuosa con el medio ambiente.

En el año 2015, y gracias a la colaboración e implicación de los empleados en el proyecto, se han reciclado los siguientes materiales:



El principal objetivo a conseguir es el del reciclado selectivo de papel, y la creación de un protocolo sobre medio ambiente en la empresa.

Desde Callware también recomendamos a nuestros clientes que apuesten por recursos más respetuosos con el medio ambiente, y les mantenemos informados de las novedades del mercado, más eficientes y responsables.

