



Memoria  
Responsabilidad  
**Social**  
Corporativa  
**2016**



Este año y como en los anteriores, desde enero de 2010, fecha que marca un hito principal en nuestra compañía, con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, renovamos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Presentamos nuestra Memoria 2016 en la que nos mantenemos fieles a nuestra filosofía, quedando ésta reflejada en nuestra visión y estrategia corporativa. En línea con esta filosofía desarrollamos nuestro programa de RSC, renovando el compromiso que voluntariamente hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés del Grupo Unisono.

Nuestros valores forman parte de nuestra identidad, nuestro ADN. La calidad, la honestidad, el afán de superación, la flexibilidad y el esfuerzo son el reflejo de un modelo de gestión que nos permite crear valor en condiciones de sostenibilidad social y medio ambiental.

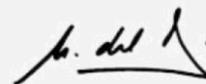
Este año está marcado por el Cambio Digital que afecta a todas las industrias y transforma nuestros modelos de negocio, la tecnología pasa a formar parte de nuestra estrategia. Se impone incorporar la innovación a la esencia de la Compañía.

Y todo ello sin perder de vista a nuestros equipos. Ser líderes en Satisfacción de empleados sigue siendo uno de nuestros principales objetivos, y en este camino nadie mejor que nosotros conoce la importancia de premiar el compromiso. Qué mejor forma de motivar y fomentar el sentido de pertenencia de nuestros equipos.

Esta búsqueda de la Actitud y Aptitud Unisono que nos caracteriza, es sinónimo de calidad en nuestra actividad diaria y nos permite alcanzar con éxito otro de nuestros objetivos principales, ser líderes en Satisfacción de clientes.



**Madrid, 28 de noviembre de 2016**



**María del Pino Velázquez Medina**  
Presidente Grupo Unisono

# Índice

## INTRODUCCIÓN EL COMPROMISO EL CAMINO

- Principales cifras
- Historia del Grupo
- Historia RSC

## ESENCIA DEL GRUPO

- Valores
- Soluciones
- Nuestros clientes
- Presencia
- Participación
- Premios
- Frutos
- Certificaciones

## COMPROMISO RSC

- Unísono y la RSC
- Evolución RSC
- Hitos 2016

## PERSONAS PROVEEDORES CLIENTES COMPROMISO SOCIAL MEDIO AMBIENTE INVERSORES COMPETENCIA ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ANEXOS

Anexo I: El Pacto Mundial  
Anexo II: Carta de Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas  
Anexo III: Carta de renovación Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas  
Anexo IV: Misión, Visión y Valores  
Anexo V: Política RSC  
Anexo VI: Plan de igualdad  
Anexo VII: Código de conducta  
Anexo VIII: Manifiesto de corresponsabilidad

# Introducción

Como cada año, presentamos nuestra **Memoria de RSC 2016**, en la que proporcionamos información sobre nuestra actividad y las relaciones que mantenemos con todos nuestros grupos de interés, desde la óptica de la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial.

Esta memoria se corresponde a las actividades desarrolladas en materia RSC por el grupo Unísono dando alcance a todos sus centros en España, Chile, Colombia y Estados Unidos, así como, a las distintas sociedades que integran este grupo empresarial:

- Unísono Solutions Group S.L.
- Unísono Soluciones de Negocio S.A.
- Unísono BPO S.L.
- [E-VOLUCIONA Estrategias de Transformación S.L.](#)
- Estrategias Contact Center S.L.
- Estrategias Contact Center Colombia
- Unísono Soluciones de negocio Chile, S.A.

El **Grupo Unísono**, como Compañía responsable con las personas que trabajan en ella y como organización innovadora y sensible con el entorno empresarial que nos rodea, desde el año 2010 está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas y forma parte de la Red Española del Pacto Mundial.

Con su adhesión, Unísono se compromete a apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas y llevar a la práctica los diez principios en que se fundamenta.



# El compromiso

El **Grupo Unisono** se compromete a apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas y llevar a la práctica los diez principios en que se fundamenta; basados en declaraciones y convenciones universales y que se agrupan en cuatro categorías:

## Derechos Humanos

*Declaración Universal de los Derechos Humanos*

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

## Normas Laborales

*Declaración de la OIT sobre principios Fundamentales y Derechos Laborales*

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva .
- **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## Medio Ambiente

*Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo*

- **Principio 7:** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

## Lucha contra la corrupción

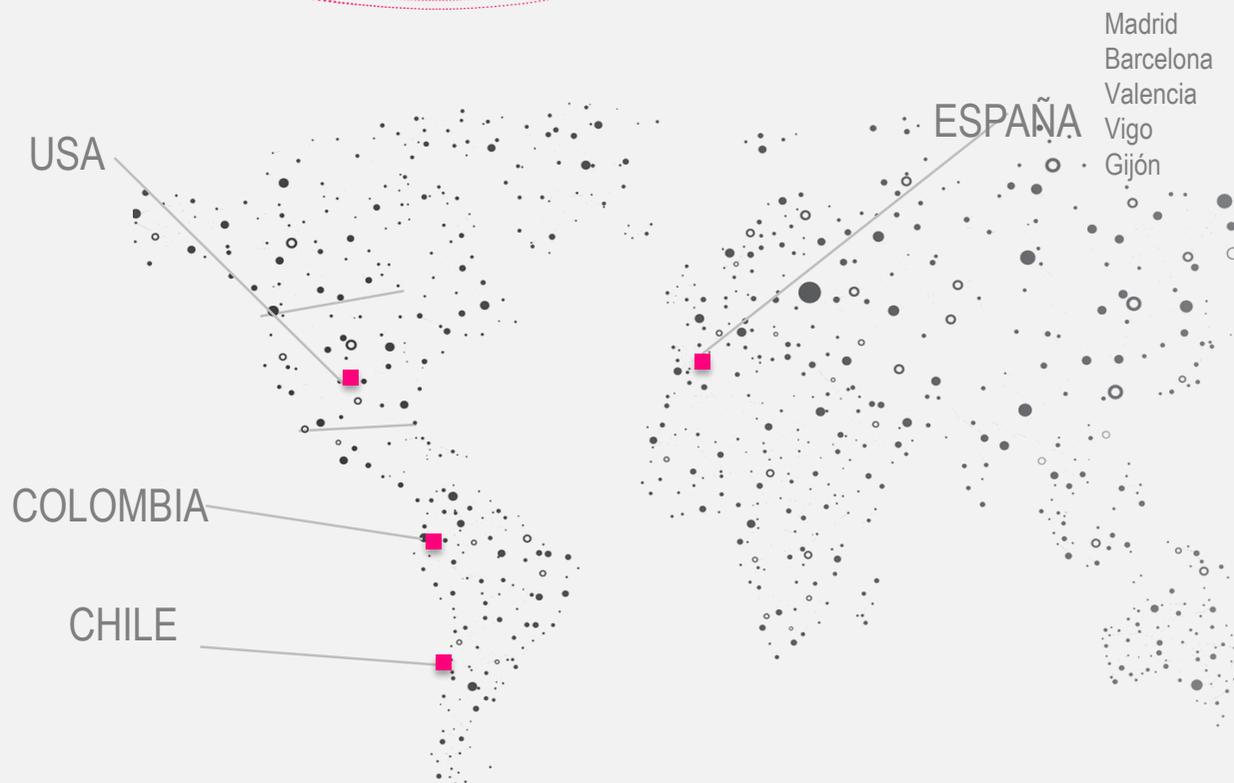
*Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción*

- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno



**El camino**

# Principales cifras



- 17 años como un referente en el sector
- Facturación de 118 MM€ en 2015
- Capacidad de inversión: 4,2 MM€ en 2015
- Excelente reputación entre nuestros clientes y competidores
- Cartera de clientes de alto valor muy diversificada
- Presencia Internacional (Chile, Colombia y USA)
- Diversificación de actividades
- Reconocimiento en el mercado como pioneros en tecnología e innovación

+ 6.500 Empleados en 2015  
 + 4.800 Posiciones  
 + 95 clientes  
 15 sites

# Historia del Grupo

unisono

R S C

Debido a nuestra cultura de mejora continua, el **Grupo Unísono** ha sido constituido como paraguas de las distintas sociedades desde las que prestamos servicios de Contact Center, BPS y Consulting.

Este paso supone la consolidación de un grupo de empresas que desde 1999 prestan servicios orientados a la mejora de la experiencia de cliente y que con el paso del tiempo se ha internacionalizado y diversificado manteniendo su misión, visión y valores.



# Historia RSC



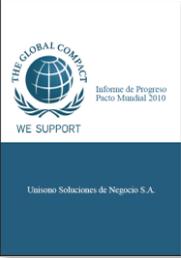
2010 es el año que marca nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En la **Memoria de RSC 2016** hacemos un recorrido de los compromisos adquiridos por nuestra organización éste último año.

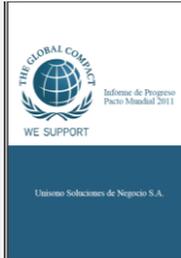
A lo largo de la **Memoria de RSC** detallamos los avances sobre los diez principios que promueve el Pacto Mundial de Naciones Unidas, y que están recogidos en nuestros Informes de Progreso.

Nuestro recorrido:

2010



2011



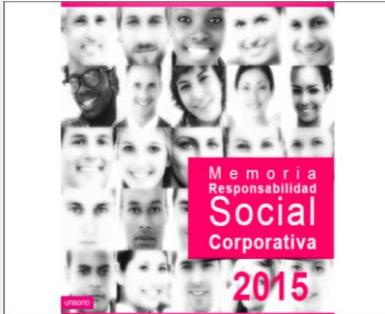
2013



2014



2015





**Esencia del  
Grupo**

# Nuestros valores

1

## Calidad

Nuestro mayor orgullo es la **calidad profesional de nuestro trabajo**. En Unísono estamos totalmente comprometidos a perseguir la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo.

2

## Flexibles

Hemos de ser **flexibles, anticiparnos y adaptarnos a las necesidades** permanentemente cambiantes de nuestros clientes.

3

## Honestidad Integridad

La **reputación de nuestra empresa** es uno de nuestros principales activos y para preservarlo es esencial que todos los que formamos parte de ella actuemos conforme a los **criterios más estrictos de honestidad e integridad**.

4

## Esfuerzo

No es posible cumplir nuestra misión sin la **capacidad, el conocimiento y el esfuerzo de cuantos trabajamos en Unísono**. Somos una empresa de servicios prestados por personas para personas. Por ello, el respeto mutuo y la confianza hacia las personas ha de ser una de nuestras señas de identidad.

5

## Superación

No basta con hacer las cosas bien, hay que tratar de hacerlas mejor cada día. El **afán de mejora y el espíritu de superación** son elementos imprescindibles en una actividad tan competitiva como la nuestra.

6

## Medioambiente

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

# Nuestras soluciones

Nuestras líneas de negocio están orientadas a ofrecer a nuestros clientes una gestión completa. Ofrecemos soluciones end to end.

unisono  
e-evoluciono

## CONSULTING

### ANÁLISIS

- Reingeniería de procesos
- Plan de calidad integral
- Gestión de operaciones
- Selección de personal.
- Planes de formación
- Asesoramiento de infraestructuras
- Consultoría tecnológica
- Investigación de mercado
- Análisis funcional y operativo de las estructuras internas de las organizaciones.

## BPS

### IMPLANTACIÓN

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

## CONTACT CENTER

### GESTIÓN

- Gestión del cambio.
- Lanzamiento y comunicación.
- Formación.
- Gestión Multicanal.
- Seguimiento del cumplimiento de las KPI's.
- Monitorización del Proceso.
- Análisis de resultados.
- Optimización continua.
- Innovación. BI. Digitalización, certificación On-Line.
- Integración de sistemas.

# Nuestros clientes

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

## SEGUROS



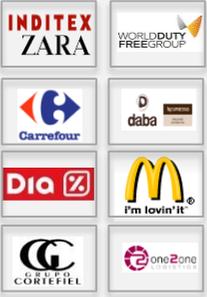
## BANCA



## TELECOM Y TECH



## DISTRIBUCIÓN



## UTILITIES



## INDUSTRIA



# Nuestra presencia

2016 ha estado marcado por una activa presencia del **Grupo Unisono** en distintos foros de relevancia sectorial internacional, como participantes, como organizadores o patrocinadores.



- Offsite annual: **Transformación digital Futurizz**
- Transformación digital: **New age of customer service**
- Mutua Open de Tenis **Evento ING: Teleoperadores**
- Congreso **internacional de servicios públicos**
- Salón de **Crédito y Cobranza** Congreso **ACDECC**
- Congreso **DEC** Expo **Contact'16: Transformación Digital**
- Gala **premios DEC**
- Primer **Barcelona Customer Congress**
- Revolution Banking 2016** Expo **Relación Cliente**
- Gala **Platinum** **contact Center awards**
- Workshop **transformación Digital Unísono Chile y Colombia**
- Foro de **líderes empresariales WOB**

# Nuestra participación

Gestionamos nuestra presencia en el sector además de participando en distintos foros, como miembros activos de las siguientes asociaciones.

En **2016** mantenemos nuestro compromiso:

## En España



- + El Grupo **Unisono** pertenece a la **Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes** - AEERC
- + **Asociación Española de Call Center** - ACE, asociación que participa en la negociación del convenio colectivo que regula el sector
- + **Asociación Española de la Economía Digital**, antes FECEMD
- + **Asociación para el desarrollo de la Experiencia de cliente** - DEC
- + **Asociación española de Calidad** - AEC
- + **European Outsourcing Association** - ECA

## En Chile

- + **Asociación Chilena de empresas Call center**

## Y en Colombia

- + **Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO**

# Nuestros premios

2016, un año de reconocimientos. El **Grupo Unísono** ha sido galardonado por diversas instituciones de referencia, tanto dentro como fuera de nuestro sector. Son premios que reconocen todo el trabajo y esfuerzo realizado por todas y cada una de las personas que forman el equipo humano de Unísono.

- + Mejor Outsourcer en Venta Inbound (Iberdrola). **CRC Oro**
  - + Campeón nacional en España en los **European Business Awards** 2016-2017, en la categoría customer focus
  - + + Global Outsourcing 100. **IAOP**
  - + Mejor Agente del Año. **Fortius**
  - + Mejor Proveedor de emergencias y reclamaciones, **Premios Gas Natural Fenosa**
  - +Mejor servicio de atención al cliente. 3m. **Excellence Fidelization Awards**
  - + **Premios Revista Contact Center.**
- Mejor experiencia de Cliente en Moda, Cortefiel. Premios Revista Contact Center
  - Mejor experiencia de Cliente en Alimentación, McDonald's. Revista Contact Center.



# Nuestros frutos

En 2016 el **Grupo Unísono** no sólo ha cosechado premios sino que también, ha conseguido importantes referencias en estudios:



La consultora líder en la elaboración de informes en el campo de la tecnología, **Gartner** nos ha mencionado en sus estudios como players de referencia:

- **Febrero de 2016**, en su informe “**Evaluate Offshore/Nearshore Countries for Outsourcing, Share Services and Captive in the Americas, 2016**”, Gartner, clasifica los servicios de outsourcing de Unísono Colombia entre los de más alta calidad en América Latina.
- Y en mayo de este mismo año, el **Grupo Unísono** es incluido en el informe “**Competitive Landscape: Building Differentiated Customer Management BPO Services**” como Stalwarts.

**ACTUALIDAD  
ECONÓMICA**

**LAS MEJORES EMPRESAS  
PARA TRABAJAR**



El **Grupo Unísono** es incluida en el **Ranking de 100 mejores empresas para trabajar** - Actualidad Económica

El ranking, completa este año su XVIII edición, y fomenta el compromiso con la excelencia y las buenas prácticas, necesarias para que España escale posiciones y sea más competitiva en la economía mundial.

El **Grupo Unísono**, es la única compañía de su sector que forma parte de esta selección, ha sido reconocida con una alta puntuación en aspectos como la gestión del talento, el ambiente laboral y la formación.

# Nuestras certificaciones

Junio

2001

**CERTIFICACIÓN NORMA UNE EN – ISO 9001:2008**

Alcance de la certificación:  
Emilio Muñoz  
Doctor Zamenhof

Junio

2009

Ampliación de la certificación, incluimos los centros de:

- Vigo I
- Vigo II
- Gijón

Mayo

2012

Incorporación del segundo centro de Unísono Colombia (Bogotá)

Ampliación de la certificación a nuevas líneas de negocio de la compañía:

- Unísono BPO
- Estrategías Contact center

Junio

2014

Ampliación de la certificación a la **actividad de consultoría de procesos relacionada con la mejora de la experiencia de clientes**

Ampliación de la certificación al centro de **Barcelona**

Septiembre

2008

Ampliación de la certificación incorporando un nuevo centro: Santiago de Chile:

- Estación Central
- Apoquindo

Mayo

2010

**Certificado general aplicable a todos los centros Unísono y centros clientes donde Unísono gestiona servicio contact center**

Ampliación de la certificación a los centros de: Bogotá y Valencia

Mayo

2013

Ampliación del alcance de la certificación incluyendo la **gestión de clientes en redes sociales**

Junio

2016

Certificación **Evoluciona**





**Compromiso  
RSC**

# Unísono y la responsabilidad social corporativa

unísono

R S C

Las directrices que guían al **Grupo Unísono** en materia RSC están plasmadas en nuestra Política RSC, definida a nivel de la Dirección General, y que deja patente el compromiso existente en la Compañía con la Responsabilidad Social Corporativa

unísono  
e-evolución

La sociedad viene a ser como un navío y todo el mundo debe contribuir a la buena dirección de su timón

Henrik Ibsen

## Política de Responsabilidad Social Corporativa

En Noviembre de 2009, el Grupo Unísono se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esta adhesión constituye un compromiso integral con la responsabilidad social.

Unísono entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso que, voluntariamente hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés de la Compañía en la creación de valor en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental, quedando incluida en la visión y estrategia de la Compañía.

En Unísono entendemos que la gestión responsable empieza en el cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido:

1. **Calidad:** en la gestión de nuestros clientes respondiendo a sus expectativas.
2. **Transparencia:** en nuestras relaciones observando un comportamiento íntegro más allá del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
3. **Respeto:** de los derechos humanos rechazando el trabajo infantil, el forzoso y el obligado.
4. **Desarrollo:** de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable.
5. **Sostenibilidad:** políticas ecológicas y sostenibles, basadas en el consumo responsable de los recursos y en el menor impacto al entorno.
6. **Acción Social:** integración en la comunidad de la cual formamos parte.
7. **Integración:** en nuestros procesos de gestión responsable a nuestros clientes y Proveedores

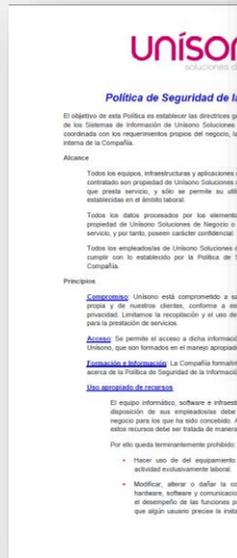
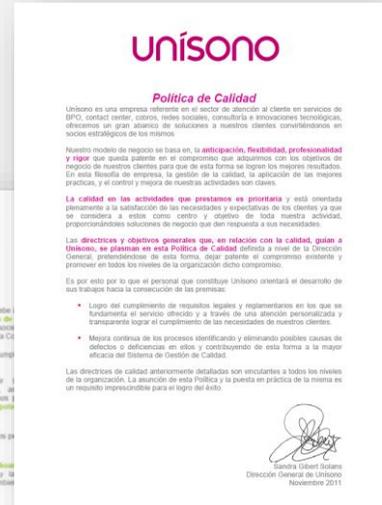
Las directrices que, en relación con la responsabilidad social, guían a Unísono, se plasman en esta Política de RSC definida a nivel de la Dirección General, que pretende de esta forma dejar patente el compromiso existente en la Compañía y promover en todos los niveles de la organización dicho compromiso.

Sandra Gibert Solans  
Dirección General del Grupo Unísono  
Noviembre 2011

# Unísono y la responsabilidad social corporativa

La política de RSC junto con las siguientes políticas y protocolos **Grupo Unísono** nos aseguran que los principios de responsabilidad se pongan en práctica en el día a día.

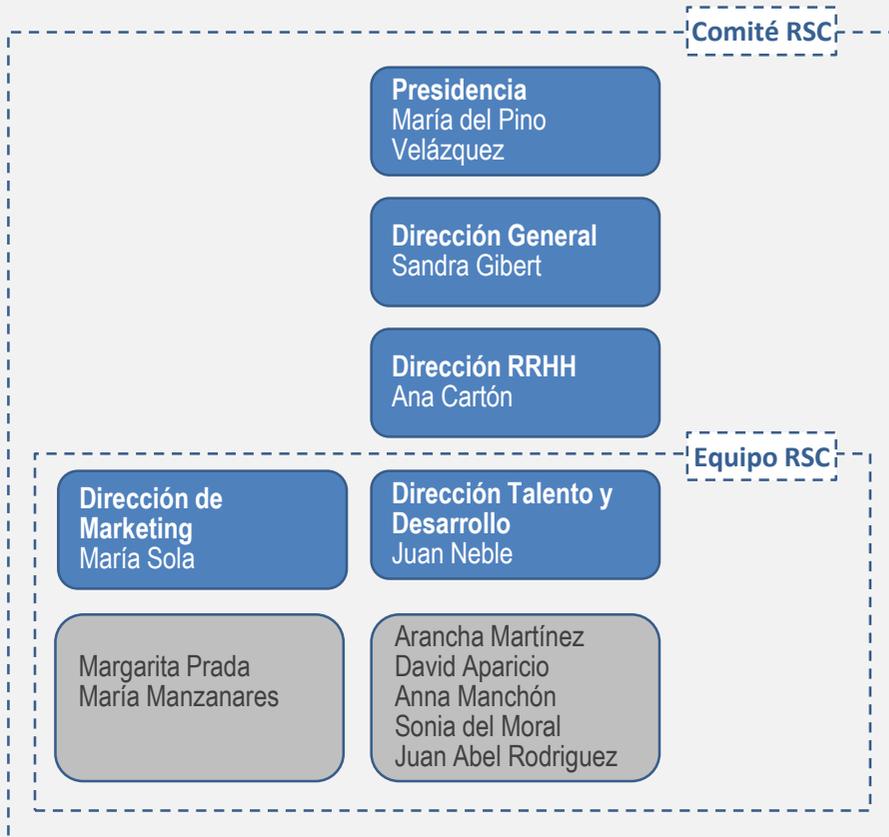
1. Política de **Calidad**
2. Política de **Seguridad y Prevención De Riesgos Laborales**
3. Política **Medioambiental**
4. Política de **Asignaciones Internacionales**
5. Política de **Seguridad de la Información**
6. Política **Antifraude**
7. Política de **Fidelización de Empleados**
8. Política de **Desarrollo Profesional**



# Unísono y la responsabilidad social corporativa

La política de RSC junto con las siguientes políticas y protocolos **Grupo Unísono** nos aseguran que los principios de responsabilidad se pongan en práctica en el día a día.

• Nuestro **Comité RSC**



COMITÉ RSC		unisono
<b>Misión:</b>	Diseño e implementación de un programa de Responsabilidad Social Corporativa.	
<b>Responsable / Presidente del Comité</b>	Dirección General o dirección de Área que designe	
<b>Participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Marketing y Comunicación</li> <li>Director de Talento y Desarrollo</li> <li>Director de Gestión de Medios</li> <li>Consultor de desarrollo de Negocio</li> <li>Director de Cliente</li> <li>Responsable PIR.</li> </ul>	
<b>Funciones del Comité</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar la Política RSC de la compañía alineada con la estrategia y objetivos de la misma, así como el sistema de evaluación de la misma.</li> <li>• Agregar, revisar y actualizar la política general de RSC de la Compañía incluyendo la forma de comunicación de la misma</li> <li>• Reunión con grupos de interés             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Identificar y clasificar los grupos de interés</li> <li>➢ Establecer la metodología para detectar las expectativas y necesidades de cada grupo de interés.</li> <li>➢ Actualizar el modelo de riesgo y el Código de conducta de la Compañía.</li> </ul> </li> <li>• Elaboración, aprobación, revisión y difusión del Código de conducta de la Compañía.</li> <li>• Aprobación de los planes y acciones, que en materia de RSC, se desarrollarán en la compañía para ello se asegurará la disponibilidad de recursos (humanos, materiales e financieros) para llevar a cabo y garantizar el cumplimiento de metas y objetivos.</li> <li>• Identificar posibles necesidades, riesgos o mejoras vinculadas a la RSC en los distintos ámbitos de la Compañía</li> <li>• Desarrollar instrumentos o procedimientos destinados a cubrir las necesidades y hacer a cabo las mejoras identificadas, identificando los riesgos laborales, sociales, ambientales que puedan afectar a la Compañía.</li> <li>• Estudiar el desarrollo anual de la Política de RSC de la Compañía.             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Resultados de los indicadores</li> <li>➢ Resultados de los auditores internos</li> <li>➢ Resultados e previsiones.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Frecuencia:</b>		
Trimestral		
<b>Actas / Documentación</b>	Actas de reuniones del Comité (fecha, participantes, plan del día, etc.), entre otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ La evaluación de lo acordado en la reunión previa y la forma en que se ha llevado a cabo.</li> <li>➢ Contribuciones anteriores temas a tratar o casos.</li> </ul> Las conclusiones de este comité serán reportadas desde la Dirección de RRHH a Comité de Dirección.	

# Unísono y la responsabilidad social corporativa

Tal y como queda recogido en nuestro programa de RSC, en función de **nuestros grupos de interés**, nuestros compromisos con los mismos son los que se desglosan a continuación:

## ENTORNO SOCIAL

- Identificación de actividades e impacto
- Eficiencia energética
- Consumo responsable
- Concienciación y comunicación

## ENTORNO AMBIENTAL

- Identificación de actividades e impacto
- Eficiencia energética
- Consumo responsable
- Concienciación y comunicación

## ACCIONISTAS

- Buen gobierno
- Transparencia de la información

## COMPETENCIA

- Competencia leal
- Cooperación y alianzas

## ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Colaboración

## CLIENTES

- Buenas prácticas comerciales
- Principios en la calidad de la prestación de los servicios
- Gestión de reclamaciones de cliente
- Fomento buenas prácticas del sector

## PERSONAS

- Control y seguimiento de los Derechos Humanos
- Gestión de la diversidad
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Seguridad y Salud laboral
- Descripción del puesto de trabajo
- Formación y fomento de la empleabilidad
- Seguimiento del clima laboral
- Reestructuración responsable
- Canal de resolución de conflictos

## PROVEEDORES

- Compras responsables

# Evolución RSC

Enero

2010

## ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES

Desarrollo de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa y aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa por Dirección y por el Consejo de Administración de la Compañía.

Junio

2010

## Firma del Convenio de Colaboración para el desarrollo de un Programa Formativo teórico-práctico en centros de trabajo junto con el Centro de Día Donoso Cortés.

Contamos con la implicación de la Comunidad de Madrid y el del Fondo Social Europeo de la UE. El proyecto fue puesto en marcha en julio 2010.

Marzo

2011

**Adhesión al Manifiesto Corresponsables** que tiene como objetivo la divulgación de la corresponsabilidad en el conjunto de la sociedad y las organizaciones.

Octubre

2011

**Renovación de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas**  
Presentación de nuestro **Primer Informe de Progreso**

Octubre

2012

Presentación de nuestro **Segundo Informe de Progreso** ante la Red Española del Pacto Mundial, obtenemos el Nivel avanzado del pacto Mundial

Mayo

2013

## Presentación de nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

Participación en el Proyecto Discatel, puesto en marcha por la Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes, con el objetivo de fomentar la integración de las personas discapacitadas mediante el teletrabajo. Este proyecto se encuentra en plena fase de desarrollo en 2014.

Enero

2016

**Evoluciona nueva sociedad del Grupo Unisono participa de las mismas iniciativas en materia de RSC**, desde Enero de éste año



# Hitos 2016



## + Criterios de eficiencia energética y consumo responsable

Bajo estas premisas hemos invertido **más de 1,5 MM euros en mejoras de nuestras instalaciones**. Además en 2016 celebramos la apertura de nuevos centros en Vigo y Luca de Tena en Madrid, sede central de la nueva sociedad del grupo Evolucionara.

El fruto de éste esfuerzo se traduce en una mejora de la percepción de los servicios prestados. Un objetivo de nuestro área de Inmuebles es medir periódicamente a través de una encuesta, la satisfacción de los empleados con su entorno de trabajo.

## + Oficina sin papeles = Oficina del futuro

En 2015, pusimos en marcha un proyecto avalado por la Dirección General de la compañía, la **Oficina sin papeles**. Y en 2016, gracias a la implicación de nuestros empleados hemos logrado que este reto se hiciera realidad. ¿Cómo lo hicimos?:

- Potenciando herramientas tecnológicas
- Automatizando procesos
- Invirtiendo en salas tecnológicas



# Hitos 2016

## + Por la inserción social y laboral



**Fundación Secretariado Gitano.** Firma de un acuerdo para la reinserción laboral del colectivo. Varias personas de la Fundación, en riesgo de exclusión, trabajan anualmente codo con codo con nuestros profesionales.



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



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



**Fundación Hermanos de Dios.** Colaboración con la Obra Social San Juan de Dios dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas en situación vulnerable, mediante la puesta en marcha de una Operación kilo.

# Hitos 2016

Y por qué **colaboramos con MAYÚSCULAS**,  
éste año además ...



## Mi mochila. La escuela del trueque

Con el objetivo de ayudar a las familias a reducir los gastos que cada año supone la vuelta al cole y las actividades extraescolares. “**Mi mochila**” permite a nuestros empleados el material que sus hijos ya no utilicen por aquel que vayan a necesitar: uniformes, libros, instrumentos de música, juegos, disfraces, ropa deportiva, ... etc



## Con Ecuador

Ecuador se vio azotado por un terremoto de 7,8 grados de magnitud. La devastación es enorme en gran parte del país y ha dejado más de 600 víctimas mortales, 16.600 personas heridas y más de 25.000 personas se han quedado sin hogar.

El Grupo Unisono concienio a sus empleados de la necesidad de colaborar con distintas ONGs que trabajaban ayudando a las víctimas con atención sanitaria, agua y saneamiento, refugio y alimentos.



# Hitos 2016

Y nuestros clientes y proveedores, nos piden COLABORAR



## Corre por el niño

La Carrera popular más solidaria de Madrid, **Corre por el niño**, de la mano de Banco Santander como patrocinador principal nos hace partícipes de la necesidad de recaudar fondos para la investigación científica, y de impulsar los hábitos saludables centrados en la práctica del deporte con regularidad.



## Día mundial de la lucha contra el cáncer

El pasado día 19 de octubre, se celebró el Día Mundial de la lucha contra el Cáncer de mama. Y con el objeto de recaudar fondos a favor Asociación Española Contra el Cáncer, **Viena Capellanes** puso en marcha la iniciativa #palmerasosas, y contó con el **Grupo Unisono** para acompañarle en este reto. El **Grupo Unisono** en Madrid, fue record de ventas #palmerasosas. La acogida de esta iniciativa fue éxito.



## Fundación Luisito

Desde nuestras oficinas de Colombia se llevó a cabo un iniciativa en la que se recolectó ropa y alimento porque son niños de escasos recursos



**Nuestras  
personas**

# Nuestras personas

En el **Grupo Unísono** confiamos en nuestros empleado/as gracias prestamos un servicio excelente a nuestros clientes y de esta forma alcanzar y mantener nuestro éxito y reconocimiento en el mercado.

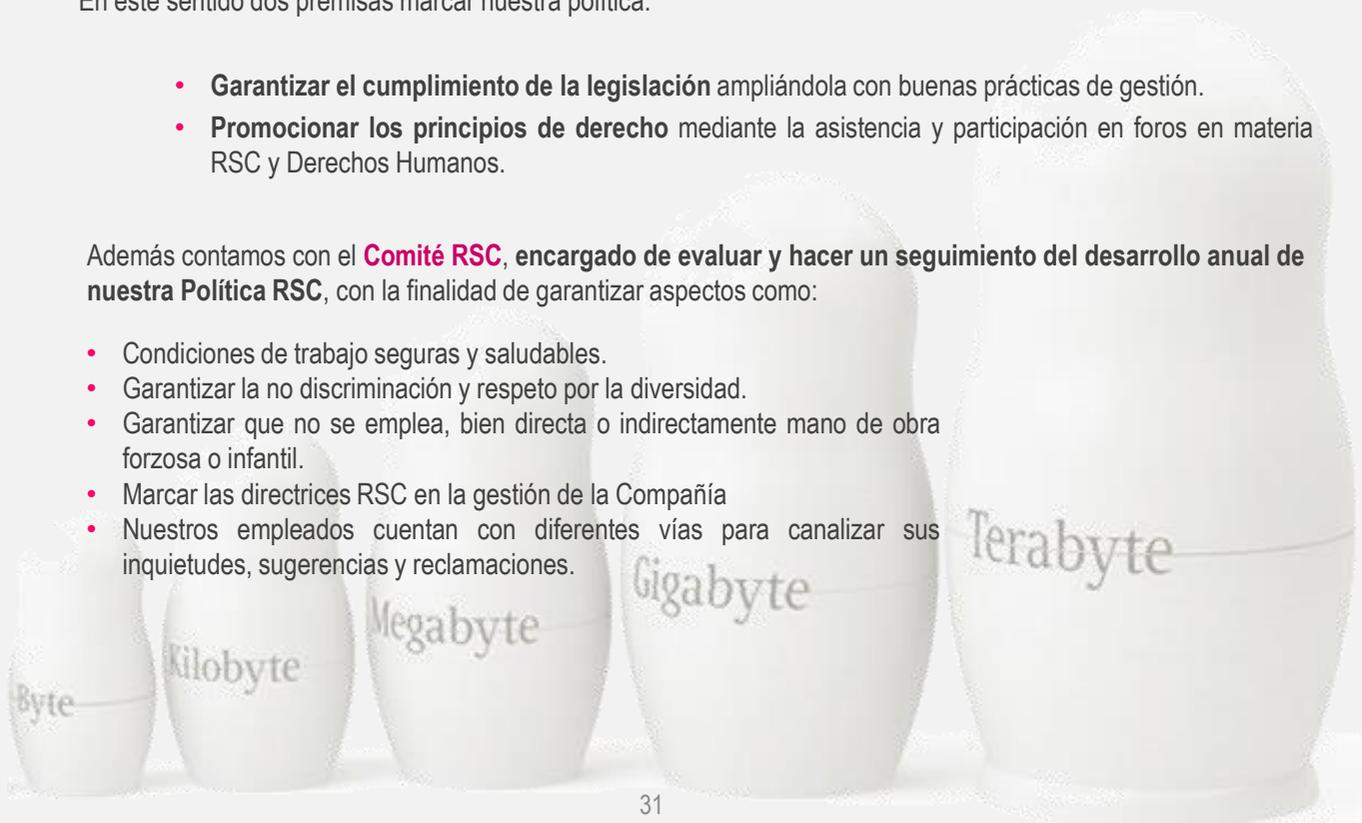
Con el objetivo de velar por el cumplimiento estricto en materia de los Derechos Humanos, en Unísono desarrollamos nuestra actividad conforme a la legislación vigente en todos los mercados donde operamos.

En este sentido dos premisas marcar nuestra política:

- **Garantizar el cumplimiento de la legislación** ampliándola con buenas prácticas de gestión.
- **Promocionar los principios de derecho** mediante la asistencia y participación en foros en materia RSC y Derechos Humanos.

Además contamos con el **Comité RSC**, encargado de evaluar y hacer un seguimiento del desarrollo anual de nuestra **Política RSC**, con la finalidad de garantizar aspectos como:

- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Garantizar la no discriminación y respeto por la diversidad.
- Garantizar que no se emplea, bien directa o indirectamente mano de obra forzosa o infantil.
- Marcar las directrices RSC en la gestión de la Compañía
- Nuestros empleados cuentan con diferentes vías para canalizar sus inquietudes, sugerencias y reclamaciones.



# Nuestras personas



## Un momento de reflexión

La compañía propicia momentos de reunión con sus empleados con objeto de trasladarles nuestros valores.

Algunos ejemplos son:

- **Proyecto INNOV@.** Promocionamos y fomentamos la participación activa de nuestros empleados en el Proyecto Innova con el objetivo de seguir siendo competitivos y una referencia en el mercado actual o futuro, en servicios y/o productos o estrategias que están todavía “sin descubrir” y que nos permitan alcanzar los objetivos fijados, lo cual se verá reflejado en el clima laboral de la Compañía.
- **Vive la experiencia cliente.** Con periodicidad mensual se desarrolla una actividad que dura una mañana y en la que un Director de Operaciones junto con un miembro del Comité de Dirección muestran a 15 empleados de Unísono la operativa diaria de un contact center. Esta actividad incluye simulaciones y escuchas en directo en una de nuestras plataformas.
- **Unísono de cerca.** Programa que persigue acercar los empleados a la empresa mediante reuniones con un miembro del comité de dirección. En estas sesiones los empleados tienen la oportunidad de conocer los objetivos de la empresa, nuestra misión, valores, filosofía, en definitiva el sentir Unísono de Cerca.
- **Comparte Unísono.** Porque reunirse en equipo es el principio, mantenerse en equipo es el progreso y trabajar en equipo asegura el éxito. Los directores se reúnen mensualmente con sus equipos para trasladarse este mensaje.

# Nuestras personas

## Comunicar para concienciar

El **Grupo Unísono** realiza un importante esfuerzo para fomentar la comunicación en todos los niveles de la organización y se ha apostado decididamente por el bienestar de nuestros empleados y por ello se ha puesto en marcha varias acciones saludables.

- **Unísono Solidario.** Esta iniciativa engloba todas las actividades sociales que se llevan a cabo desde la compañía
- **Te Interesa Saber.** Todas las noticias relevantes que afectan a nuestro día a día y que los empleados debemos conocer.
- **Unísono Te Cuida.** Información de actividades saludables como labor preventiva de la salud de nuestros empleados.
- **Unísono Deportivo.** Difusión de eventos deportivos que Unísono organiza con la finalidad de fomentar hábitos de vida saludables y fomentar el espíritu de equipo.
- **Club del Emplead@.** Catálogo a disposición de los empleados donde están reflejados todos los beneficios, descuentos y ofertas en productos de salud, ocio, belleza etc., que podemos disfrutar por ser empleados de Unísono.

# Nuestras personas

## Desarrollar y formar el talento

Nuestro objetivo es ser líderes en satisfacción del empleado. ¿Cómo? Poniendo a disposición de los empleados las herramientas necesarias para garantizar su éxito profesional

- **Talent Center**

El Talent Center del Grupo Unisono es una **iniciativa estratégica, liderada por el Departamento de RRHH y consistente en la evaluación de comportamientos laborales de los empleados.**

La evaluación se lleva a cabo, a través de entrevistas y de ejercicios de simulación desarrollados específicamente para la casuística del departamento de operaciones (caso de negocio, role play, dinámicas de grupo) y de entrevistas.

- **Evaluación anual del desempeño.** Un doble objetivo:

-Encontrar un **momento de reflexión**, primero individual, por parte **del evaluador, y luego compartida con el evaluado**, que permita a los empleado/as crecer profesionalmente conociendo sus fortalezas y debilidades.

-Y por otro lado hacer **concordar las expectativas profesionales** de la Compañía con las de los empleado/as.

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

- **Mentoring.** Forma parte de la apuesta del Grupo Unisono para ser número uno en satisfacción de empleados. Responde al empeño de la compañía en mejorar la experiencia de cada uno en el día a día, y se une a otras iniciativas puestas en marcha previamente por la empresa, como el Talent center, el programa Innov@ o el plan de carrera.

Con esta Iniciativa, **la compañía quiere asegurar el éxito profesional de las nuevas incorporaciones**, tanto en su división comercial, como en la dirección de operaciones.

# Nuestras personas

## Desarrollar y formar el talento

- **Proyecto “Escribiendo”.**

Desde el mes de abril de este año en el **Grupo Unisono** impartimos cursos de redacción y ortografía a nuestros empleados con el objetivo de conseguir concienciar y comprometer a nuestros empleados en el esfuerzo de escribir bien y mejorar la imagen de las labores realizadas en sus servicios.

Un ejemplo de los contenidos impartidos es:

- Reglas Generales de la Ortografía
- Reglas Generales de Acentuación
- Combinaciones de vocales
- Acentuación diacrítica en interrogativos y exclamativos
- Dequeísmo, deísmo, queísmo
- Leísmo, laísmo y loísmo
- Utilización de las grafías (B, V, G, J, H, LL, Y), etc...

Hasta la fecha han participado en la formación un total de 909 empleados entre España, Colombia y Chile:

- España: 681 personas formadas, con un total de 4086 horas lectivas.
- Chile: 88 personas formadas y 264 horas lectivas
- Colombia: 140 personas formadas y 624 horas lectivas.



# Nuestras personas

## Desarrollar y formar el talento

- **Mentoring.** Forma parte de la apuesta del Grupo Unísono para ser número uno en satisfacción de empleados. Responde al empeño de la compañía en mejorar la experiencia de cada uno en el día a día, y se une a otras iniciativas puestas en marcha previamente por la empresa, como el Talent center, el programa Innov@ o el plan de carrera. Con esta Iniciativa, **la compañía quiere asegurar el éxito profesional de las nuevas incorporaciones**, tanto en su división comercial, como en la dirección de operaciones.

Se trata de un proceso para la transmisión informal del conocimiento, el capital social y el apoyo psico-social, percibidos por el recipiente como relevante para el trabajo, la carrera o el desarrollo profesional. Envuelve la comunicación informal, usualmente cara a cara y durante un período de tiempo sostenible.

La acción de Mentoring es el ofrecimiento de consejos, complicidad, información o guía que hace una persona que tiene experiencia y habilidades en beneficio del desarrollo personal y profesional de la otra persona.

El mentoring es una parte del sistema de desarrollo profesional que se complementa con la evaluación del desempeño y la definición de objetivos. El mentoring no es coaching aunque tiene algunas similitudes.

Los beneficios del mentoring son:



1. Desarrolla el activo humano, reduce la curva de aprendizaje y aumenta el desempeño
2. Ayuda a transferir importantes conocimientos tácitos de un grupo de empleados a otros
3. Ayuda a retener a empleados valiosos
4. Ayuda a tener empleados más comprometidos y más felices en su puesto de trabajo

# Nuestras personas

## Preguntamos

Distintas herramientas que nos permiten medir el grado de satisfacción de nuestros empleados con la compañía y conocer sus expectativas.

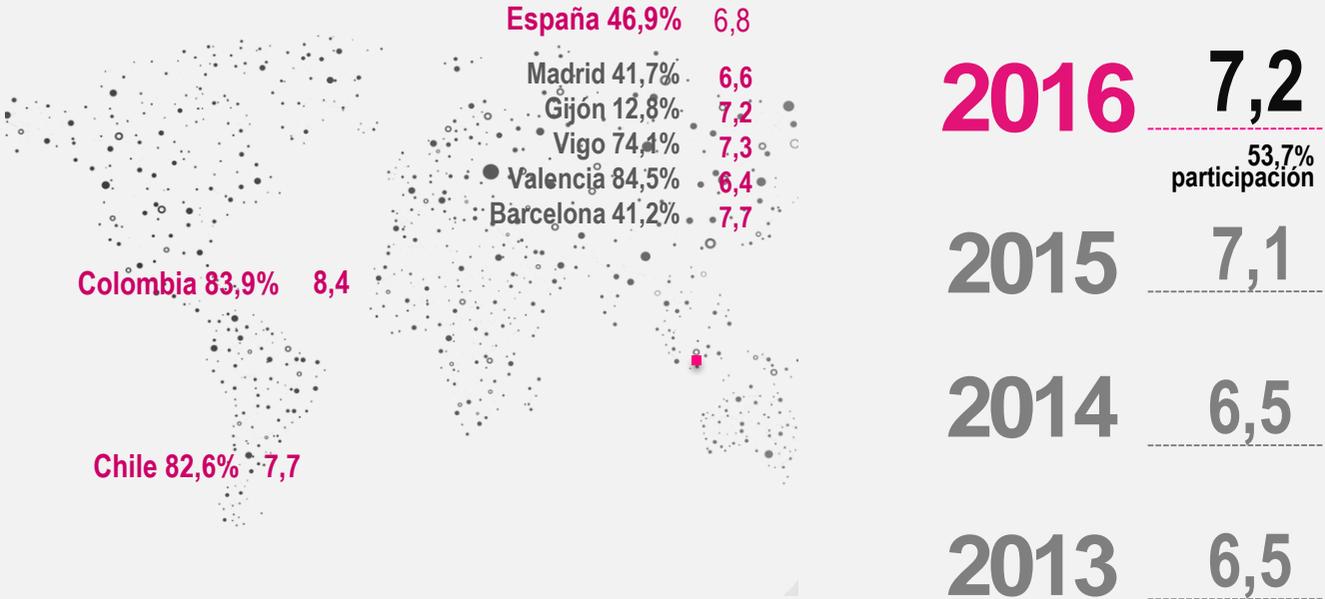
- **Estudio de Necesidades Formativas.** El **Grupo Unísono** apuesta por la formación como herramienta clave para contribuir al desarrollo profesional por lo que conocer las necesidades de formación de nuestros empleados se convierte en un aspecto prioritario de cara a configurar un plan de formación que dé respuesta a las mismas. Por ello anualmente se desarrolla una encuesta en la que los empleados (cerca de 2000 en el año 2015) reflejan cuales son sus necesidades y preferencias formativas.
- **Encuestas de Retiro.** Su finalidad es conocer las opiniones y sugerencias de aquellos emplead@s que deciden abandonar nuestra Compañía, esta información es clave para la mejora nuestros procesos y políticas.
- **Sugerencias y Reclamaciones de Empleados.** Aplicación corporativa por medio de la cual los empleados pueden dirigirse directamente a cualquier departamento para emitir sus reclamaciones o sugerencias y obtener una respuesta por esa misma vía. Nos comprometemos a dar respuesta en un plazo de 48 horas y preguntamos al empleado por el grado de satisfacción de la respuesta.
- **Teléfono del empleado.** Acceso directo del emplead@ a cualquier área de su interés (formación, promoción, administración de personal, beneficios etc.) en donde el compromiso de respuesta es del 100% a todas las quejas y sugerencias de nuestros empleados
- **Estudio anual de Clima Laboral.** Donde quedan reflejados aspectos de las condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, y en donde nuestros empleados pueden trasladar sus sugerencias y quejas. La información recogida es analizada de forma minuciosa para poder elaborar y configurar posteriormente los planes de actuación que procedan.

# Nuestras personas

## Preguntamos

Distintas herramientas que nos permiten medir el grado de satisfacción de nuestros empleados con la compañía y conocer sus expectativas.

- **Estudio anual de Clima Laboral.** Año tras año mejorando la satisfacción de nuestros empleados:



# Nuestras personas

## Celebramos

Este año contamos entre nuestras filas con el mejor profesional del sector.

+ El **Grupo Unísono** comenzó el 2016 recibiendo un nuevo premio. Un año más, los Premios **Fortius**, pioneros en valorar el trabajo y la excelencia de los profesionales de los Contact Center en España, han reconocido el trabajo de los profesionales del Grupo Unísono. En esta octava edición, la organización ha premiado a María Manuela Pérez en la categoría de “Mejor Agente del Año” por sus aportaciones al cliente.



+ Según Sandra Gibert, directora general del **Grupo Unísono**, “que unos premios del prestigio de los Fortius reconozcan el trabajo de nuestros agentes es una gran satisfacción”. Gibert añadió, “este galardón no sólo premia la forma de trabajar de María Manuela Pérez, sino que respalda la filosofía que tenemos en Unísono de apostar por la formación y la gestión del talento, para mantener nuestro liderazgo en satisfacción de clientes”.

# Nuestras personas

## Colaboramos

Siendo partícipes de la transformación de la sociedad potenciando el talento

+ El **Grupo Unísono** ha firmado el manifiesto **Human Age Institute**. Se trata de una iniciativa sin ánimo de lucro, que cuenta con el apoyo de más de 450 organizaciones, que comparten el objetivo de ofrecer un retorno a la sociedad impulsando el Talento y mejorando la empleabilidad de las personas. Desde que nació, en octubre de 2014, es la mayor iniciativa de Talento en España y desde entonces Unísono forma parte de ella.



Desde esta iniciativa estamos redefiniendo el concepto de Talento, que ha sido utilizado en todo tipo de contextos y, sin embargo, tiene un significado extremadamente complejo.

# Nuestras personas

Nuestra actividad conforme a la **legislación vigente** en todos los mercados donde operamos.



- Convenio Estatal del Sector de Telemarketing
- Convenio Colectivo de oficinas y despachos
- Ley 26/2006, de medición de seguros y reaseguros privados
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (B.O.E. 29-03-1995), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del ET
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales así como su desarrollo posterior
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal así como su desarrollo posterior
- Ley de Servicios de Atención al Cliente (SAC)
- Real Decreto 395/2007, de 23 de Marzo de 2007, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- R.D. 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- R.D. 314/2006 por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación
- ORDEN TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Unísono
- Protocolo de actuación para la prevención de acoso sexual, razón de sexo y psicológico

Mención especial merece la firma del **1er Plan de igualdad de la Compañía** (ver anexo), con el que pretendemos garantizar la igualdad de género en todos los procesos de la Compañía, y en cuya elaboración participan los Representantes de los Trabajadores.

# Nuestras personas

## Legislación vigente



- Ley 19955 del consumidor, 14 de julio del 2004, por la que se regula la relación entre proveedores y consumidores. (Chile)
- Código del Trabajo Chileno, DFL Septiembre 2014.
- Ley de la renta
- Decreto Ley 824, Ley del impuesto a la renta.
- Decreto Ley 825, Ley sobre impuestos a la renta y servicios.
- Ley 16.744, Ley de prevención de riesgo.
- Ley 20123, Régimen de subcontratación.
- Régimen Interno



- Ley 100 DE 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral
- Ley 50 DE 1990 por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo
- Estatuto Tributario: Ley 1607 de 2012
- Estatuto cambiario resolución externa no. 8 de 2000. Decreto 2878 de 2013
- Estatuto aduanero - Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999
- Código de comercio. Ley 1231 2008
- Circular externa 052 de 2007 Tercerización – Outsourcing Ley 1266 de 2008 Habeas Data
- Resolución 76434
- Decreto 1727 de 2009

En nuestros centros de Chile y Colombia, se verifica que no tengan antecedentes penales mediante la solicitud del Certificado de antecedentes penales

A blurred background image of a factory floor. In the foreground, a person's hand is visible, holding a metal handle of a machine. The background shows other workers and machinery, all out of focus, creating a sense of a busy industrial environment.

**Nuestros  
proveedores**

# Nuestros proveedores

Para el **Grupo Unisono** es importante que sus proveedores tengan modelos de conducta coherentes con nuestra estrategia RSC, nuestro código de conducta y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**Comprometidos  
con nuestros  
proveedores**

Realización de **compras responsables**, nuestros principios:

- Respeto por la protección de los Derechos Humanos
- Cumplimiento de nuestro Código de Conducta
- Prevención de Riesgos Laborales: el proveedor se obliga de forma expresa a cumplir las obligación el impone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- Confidencialidad: cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
- Cumplimiento de legislación medioambiental aplicable

## **Evaluación de proveedores con criterios RSC**

Entre los criterios que se tienen en cuenta en la selección y evaluación inicial de proveedores están incluidos criterios RSC, y nos aseguramos que todos nuestros proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios cumplen cuanta legislación les sea aplicable.



**Nuestros  
clientes**

# Nuestros clientes

La fidelización de nuestros clientes es esencial para lograr el éxito a largo plazo de nuestro negocio. Por ello, tenemos una clara orientación al cliente, por lo que trabajamos para satisfacer sus necesidades y expectativas, siendo uno de nuestros principales valores la capacidad de ser flexibles, anticiparnos y adaptarnos a las necesidades permanentemente cambiantes de los mismos.

Para nuestra Compañía es fundamental escucharles y conocer bien su negocio para poder comprender qué es lo que podemos aportar en un futuro. El cliente se convierte así en nuestro centro de atención, siendo nuestra filosofía la de ayudarle a tener éxito.

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

**Orientados al  
cliente, garantía  
de éxito**

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

- Relación estable con más de 95 empresas
- Conocimiento de las mejores prácticas de gestión en el sector
- Impulsor de prácticas innovadoras en nuestros principales clientes
- Flexibilidad para adecuarnos a cada proyecto

# Nuestros clientes

Para el **Grupo Unisono** es muy importante fomentar las buenas prácticas comerciales siendo uno de nuestros objetivos estratégicos. Para lo cual:

## Calidad y transparencia

- En todas y cada una de nuestras propuestas comerciales **identificamos de forma clara e inequívoca el servicio ofrecido**, las condiciones económicas, etc.
- Cumplimiento estricto de la **Ley Orgánica 15/1999 - LOPD**, quedando todo ello reflejado en nuestras propuestas comerciales.

## Hacemos partícipes a nuestros clientes

- Antes del lanzamiento de nuestros servicios planificamos, junto a los clientes, las acciones a desarrollar con la finalidad de asegurar el éxito del proyecto.
- Contamos con un programa denominado **“Informando a nuestros clientes”**, en donde les facilitamos información sobre las novedades jurídicas que puedan incidir en la gestión de los servicios de atención al cliente.

La calidad en las actividades que prestamos es prioritaria y está orientada plenamente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes ya que se considera a éstos como centro y objetivo de toda nuestra actividad, proporcionándoles soluciones de negocio que den respuesta a sus necesidades, tal y como queda reflejado en nuestra Política de calidad.

Poner al cliente en el centro  
Poner las operaciones en el centro  
Todas las áreas damos servicio

# Nuestros clientes

1. Evaluación periódica de la satisfacción de nuestros clientes y análisis de los resultados, estableciendo planes de acción “ad hoc” conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Compañía.
2. Otra de nuestras líneas de actuación para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con nuestros clientes ha sido la creación de un sistema documentado para gestionar, tramitar y registrar las reclamaciones de nuestros clientes.
3. Otro de nuestro compromisos RSC es el de Fomentar las buenas prácticas en nuestro sector con la finalidad de mejorar la percepción y opinión que los consumidores y usuarios tienen del sector del Contact Center.

Los frutos de ésta metodología de trabajo nos avalan.

**El 85% de clientes están más contentos con nosotros  
que con la competencia**

<b>INS</b>	<b>86,2%</b>
<b>NPS</b>	<b>61,2%</b>

# Nuestros clientes

¿Dónde sobresalimos?



*Fuente:* Bajo la metodología y el expertise de IZO como consultora especializada en Customer Experience Management y encargada de realizar la auditoría de los Premios CRC Oro y el informe Benchmark, garantizando la objetividad e imparcialidad del estudio.



# Compromiso Social

# Compromiso social

Desde nuestra Compañía pensamos que para aportar el máximo valor añadido y contribuir a un cambio real en la sociedad, la acción social debe formar parte de la estrategia de la empresa. Por ello, integrar iniciativas sociales dentro de nuestra actividad, quedando reflejadas en la misión, los valores y estrategia de la empresa, ha sido otro de nuestros compromisos adquiridos:

Nuestra estrategia consiste en ofrecerles proyectos personalizados según sus necesidades. Colaboramos de forma activa con grupos del entorno, como fundaciones, y ONG para la integración laboral de grupos sociales desfavorecidos, promoviendo la empleabilidad de estos colectivos.

- + Fundación Integra
- + Fundación Tomillo
- + Aracove
- + Fundación Adecco
- + Incorpora la Caixa
- + Consejería empleo CAM
- + Fundación IUVE
- + Inserta
- + Once
- + Famma
- + Aparis
- + Fundación Carlos Martín
- + Fundación ECA
- + Insermujer,
- + Afap... entre otras



# Compromiso social

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

En España

- **Convenio Centro Donoso Cortés**, para dotar a sus alumnos de la formación básica necesaria para desenvolverse en el mundo laboral.
- **Fundación Secretariado Gitano**. Colaboramos con la fundación facilitando que los jóvenes de ésta comunidad puedan desarrollar prácticas laborales en nuestros centros, como modo de acercamiento al mundo laboral.
- **COIE** - Centro de Orientación e Información de Empleo de la Universidad Politécnica de Madrid. Los alumnos que lo deseen realizarán sus prácticas en nuestros centros, como primera toma de contacto al mercado laboral.
- **Fundación Adecco**. Es un proyecto cuya finalidad es la promoción de la empleabilidad de jóvenes desempleados menores de 30 años mediante la financiación de acciones formativas.
- **Proyecto Discatel**. Proyecto puesto en marcha por la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes - AEERC con el objetivo de fomentar la integración de las personas discapacitadas mediante el teletrabajo, eliminando las barreras que actualmente existen en la incorporación de personas con discapacidad en el mercado laboral aprovechando las circunstancias que ofrece el sector.
- **Estudios San Román**. Prácticas laborales de estudiantes del centro, con la finalidad de mejorar la empleabilidad de personas desempleadas de larga duración.

# Compromiso social



- **Fundación Seur.** Colaboración con la iniciativa Taponos para una nueva vida, su finalidad es conseguir fondos para ayudar a niños con graves problemas de salud y con escasos recursos económicos mediante la recogida de taponos de plástico en nuestros centros de trabajo.
- **Cruz Roja.** Campañas de donación de sangre.
- **Operación kilo.** Colaboración con Banco de Alimentos de Madrid en la recogida de alimentos que son distribuidos entre diferentes entidades benéficas dedicadas a la asistencia y cuidado directo de personas necesitadas.
- **Huerto Urbano.** Esta iniciativa se lleva a cabo en distintos centros de nuestra Compañía. Los empleados comprometidos colaboran en sus ratos libres en el mantenimiento de un huerto 100% ecológico. Los frutos obtenidos son destinados a ONGs.
- **Fundación Mensajeros de la Paz.** Colaboramos con ésta Fundación ayudando a los niños a volver al cole, la finalidad es la recogida de material escolar para los niños más desfavorecidos.
- **Colegio Everest.** Alumnos de los últimos curso del Colegio Everest visitan nuestros centros durante unos días siendo su primera toma de contacto con el mercado laboral.
- **Hermanos San Juan de Dios.** Colaboramos con la puesta en marcha de una operación kilo destinada a personas sin hogar y en situación de exclusión social.

# Compromiso social



Nuestro compromiso de acción social es aplicable a todos los centros de la Compañía, por lo que en Chile y Colombia también se ha fomentado la participación en éste tipo de acciones.

- **Fundación San José.** Participación de Unísono Chile en la una campaña de recogida de papel para reciclar el cual fue entregado a la Fundación San José, dedicada a la recogida y gestión de adopción de niños cuyas madres no pueden hacerse cargo de ellos.
- **ONG Corpora Chileno-Española Cedeip**
- **Techo Colombia.** Colaboración con la Organización Techo en la construcción de viviendas para familias de bajos recursos.



**Medio  
Ambiente**

# Medio ambiente

Hemos identificado y valorado aspectos ambientales sobre los que nuestra Compañía puede actuar. Actualmente contamos con programas medioambientales consistentes básicamente en:

- **Sistemáticas de recogida selectiva de residuos no peligrosos**
- **Uso en los edificios de materiales respetuosos con el medio ambiente y**
- **Fomento de las instalaciones eco eficientes.**

La variable medioambiental es un aspecto que consideramos en la planificación y desarrollo de nuestras actividades, colaborando con nuestros grupos de interés, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y la sociedad general. En este marco se desarrollo nuestra Política Medioambiental (Ver anexo).

**Eficiencia energética**

**Consumo responsable**

**Concienciación y Comunicación**



# Medio ambiente

## Eficiencia energética



### Uso materiales respetuosos con el medio ambiente

- Lámparas de mayor eficiencia energética
- Pinturas y barnices respetuosos con el medio ambiente

### Fomento de instalaciones eco eficientes

- Uso de detectores de presencia en las zonas de menos tránsito que apagan completamente la iluminación
- Apagado de iluminación por zonas en función de la ocupación de oficinas
- Ajuste automático de los termostatos según sea invierno o verano
- Uso de la Grifería mono mando y cisternas de doble descarga
- Temporizador para ahorro de agua
- Apagado de ordenadores tras la jornada laboral
- Instalación de baterías de condensadores para evitar el consumo de energía reactiva

**Hemos conseguido...** reducir el consumo de energía y agua

# Medio ambiente

## Consumo responsable



- No imprimir si no es necesario
- Escaneado de documentos
- Leyenda en correo electrónico
- Reutilización del papel

- Papel
- Tóner
- Baterías UPS
- Filtros a/c
- Elementos informáticos (punto limpio), destrucción y certificación por la norma ISO 27001

## Uso controlado en papel

## Reciclaje del material

## Separación de residuos

- Papeleras con clasificación de residuos (papel, envases. Orgánico)

## Implantación de nuevas tecnologías para ahorro de recursos

- Videoconferencias como opción a los desplazamientos entre centros
- Programación impresoras
- Right Fax

## Hemos conseguido...

Diseñar procesos de trabajo que tengan en cuenta el impacto del medio ambiente vertidos de agua o iniciativas enfocadas a mejorar la biodiversidad.

# Medio ambiente

## Concienciación y comunicación

Nuestras medidas de Concienciación y comunicación en materia de medio ambiente se encauzan en dos sentidos:

**1. Comunicación de la Política Medioambiental** a todos los empleados, y grupos de interés a través de:

- Manual de Acogida
- Sesiones a las nuevas incorporaciones
- Tablones de anuncios
- Web

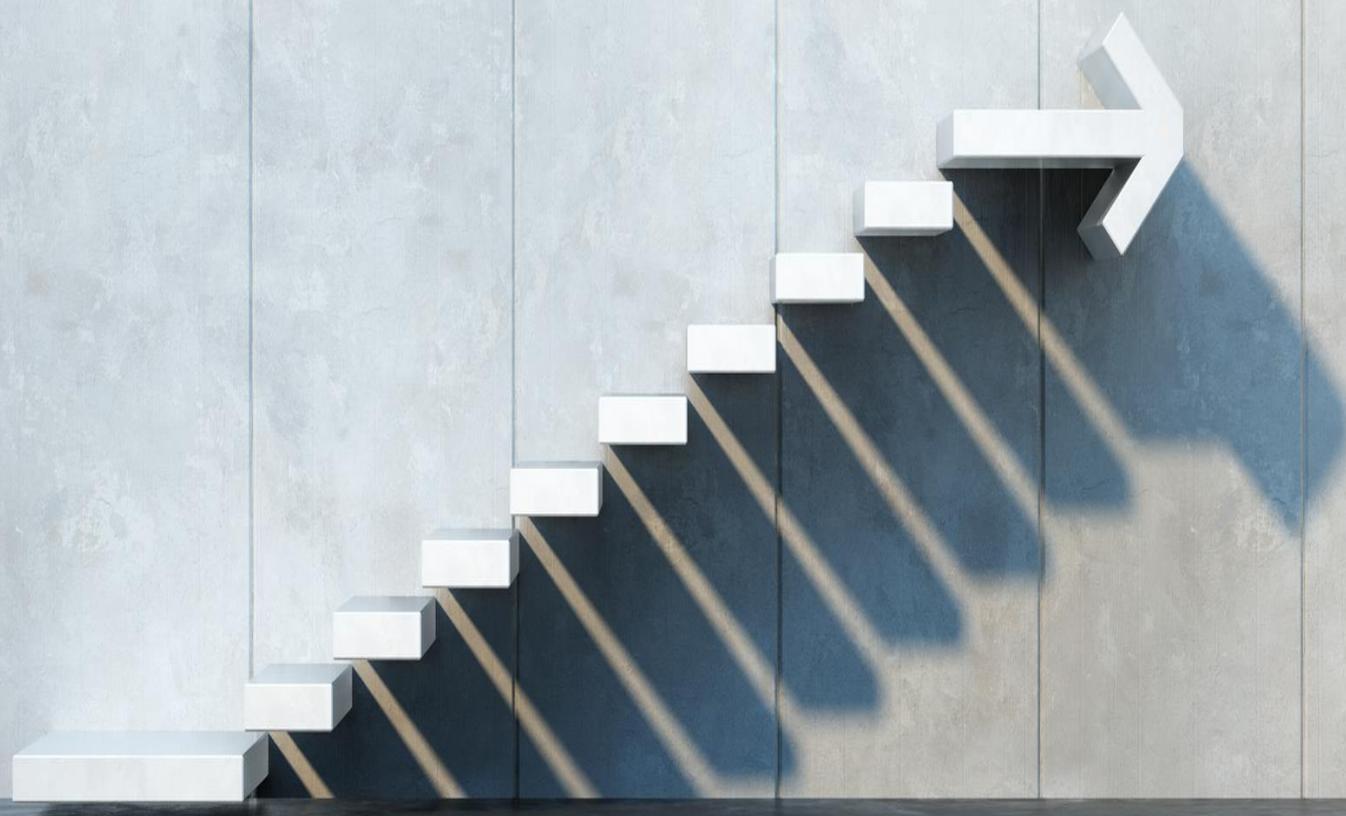
**2. Concienciar al personal mediante programas de formación y sensibilización** sobre la importancia del correcto desarrollo de sus actividades, fomentando su participación en el cumplimiento de los objetivos.

La finalidad es la de concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado ambiental mediante el reciclaje de papel, plástico y vidrio.

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

**Hemos conseguido...**

Fomentar la conciencia medioambiental en nuestros empleados



**Accionistas**

# Accionistas



Nuestra relación con los inversores está basada en principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible.

Damos cumplimiento a nuestro compromiso de transparencia y buen gobierno de la siguiente forma:

- **Reunión mensual del Consejo de Administración** en donde analizamos:

- Cuentas Resultados
- Balance
- Cash flow
- Rentabilidad de clientes

- **Publicación y accesibilidad de cuentas anuales**

Las cuentas anuales son publicadas y puestas a disposición del Consejo de Administración, y en el registro mercantil cumpliendo nuestro compromiso de transparencia en las cuentas anuales.



**Competencia**

# Competencia



Nos comprometimos a competir en el mercado de forma leal, impulsando la libre competencia, con pleno respeto a la normativa vigente y evitando cualquier tipo de conducta que constituya abuso o restricción de competencias. En éste sentido, nuestras líneas de actuación han sido:

1. Damos cumplimiento a este compromiso de competencia leal, fomentando las buenas prácticas, tal y como se recoge en el Código de Conducta de la Compañía, ha sido la principal línea de actuación. **No hemos recibido hasta la fecha ninguna denuncia/reclamación por competencia desleal.**
2. La **participación activa en foros contact center y foros para el desarrollo del sector** ha sido otra línea de actuación para dar cumplimiento a nuestro compromiso.



# Administraciones Públicas

# Administraciones públicas

Durante los últimos años hemos cooperado y firmado convenios y acuerdos con:

- **ATAEM - Insermujer**
- Consejería de Empleo de la **CAM**
- Integración de minusválidos del **INEM**
- Colaboramos de forma activa con la **OMIL** - Oficina Municipal de Información laboral (Chile)



# ANEXO I

El Pacto Mundial

## ¿Qué es el Pacto Mundial?

Es una iniciativa presentada por el Secretario Kofi Annan en el marco del Foro Económico Mundial en Davos, Suiza en 1999 y puesta en marcha en la sede de las Naciones Unidas en Julio de 2000. Está presente en 100 países y reúne a más de 4 mil empresas y organizaciones con un denominador común a 10 principios de responsabilidad social



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

We welcome feedback on its contents.

## ¿Cuál es el objetivo principal?

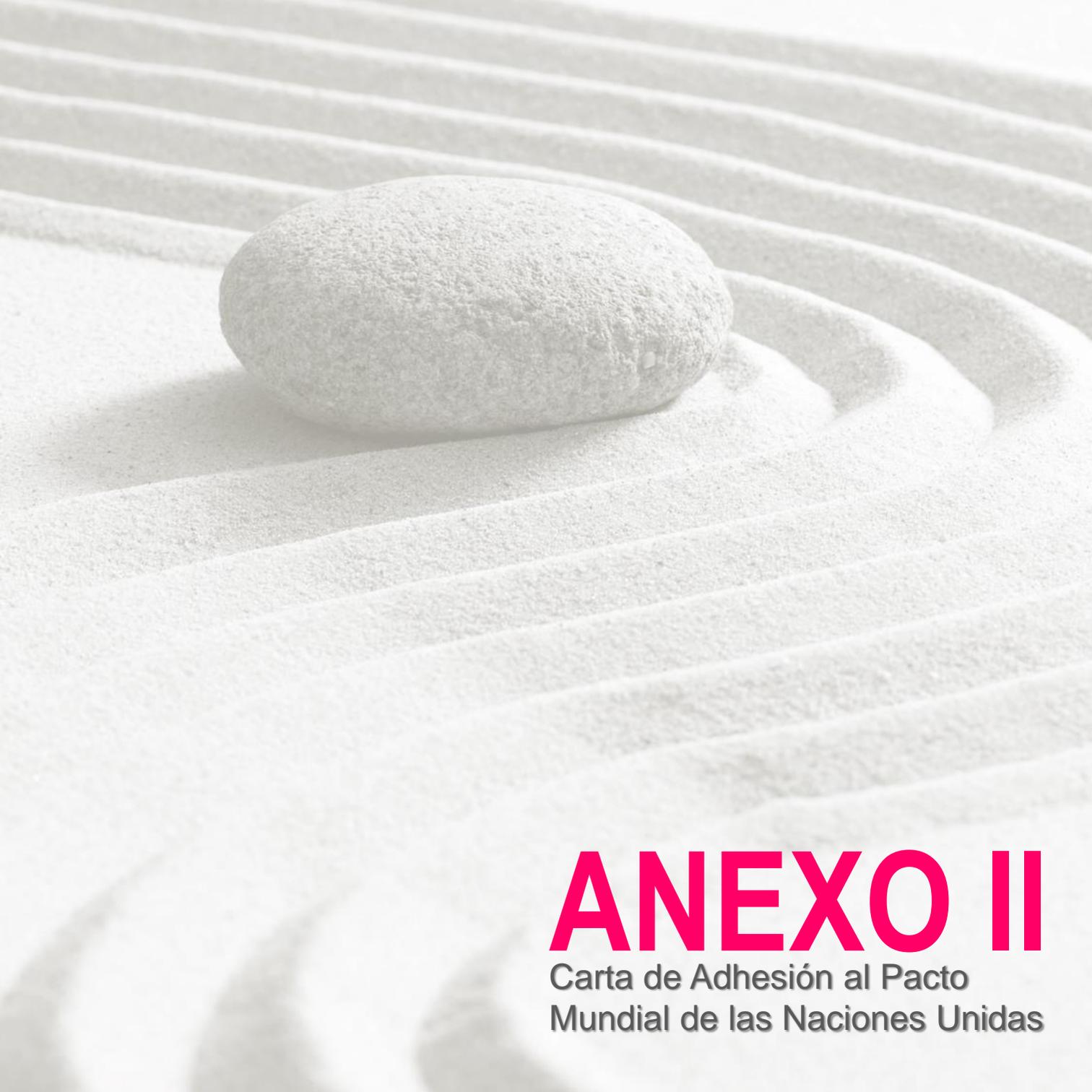
Alinear las políticas y prácticas corporativas con los valores y objetivos éticos universalmente aceptados.

## ¿Cuáles son las áreas de responsabilidad en las que se enfoca el Pacto Mundial?

- Derechos Humanos
- Condiciones Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

## ¿Cuáles son los 10 principios de Responsabilidad Social que promueve el Pacto Mundial?

1. Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
10. Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



# ANEXO II

Carta de Adhesión al Pacto  
Mundial de las Naciones Unidas



18/01/2010

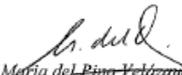
H.E. Ban Ki-moon  
Secretary-General  
United Nations  
New York, NY 10017  
USA

Dear Mr. Secretary-General,

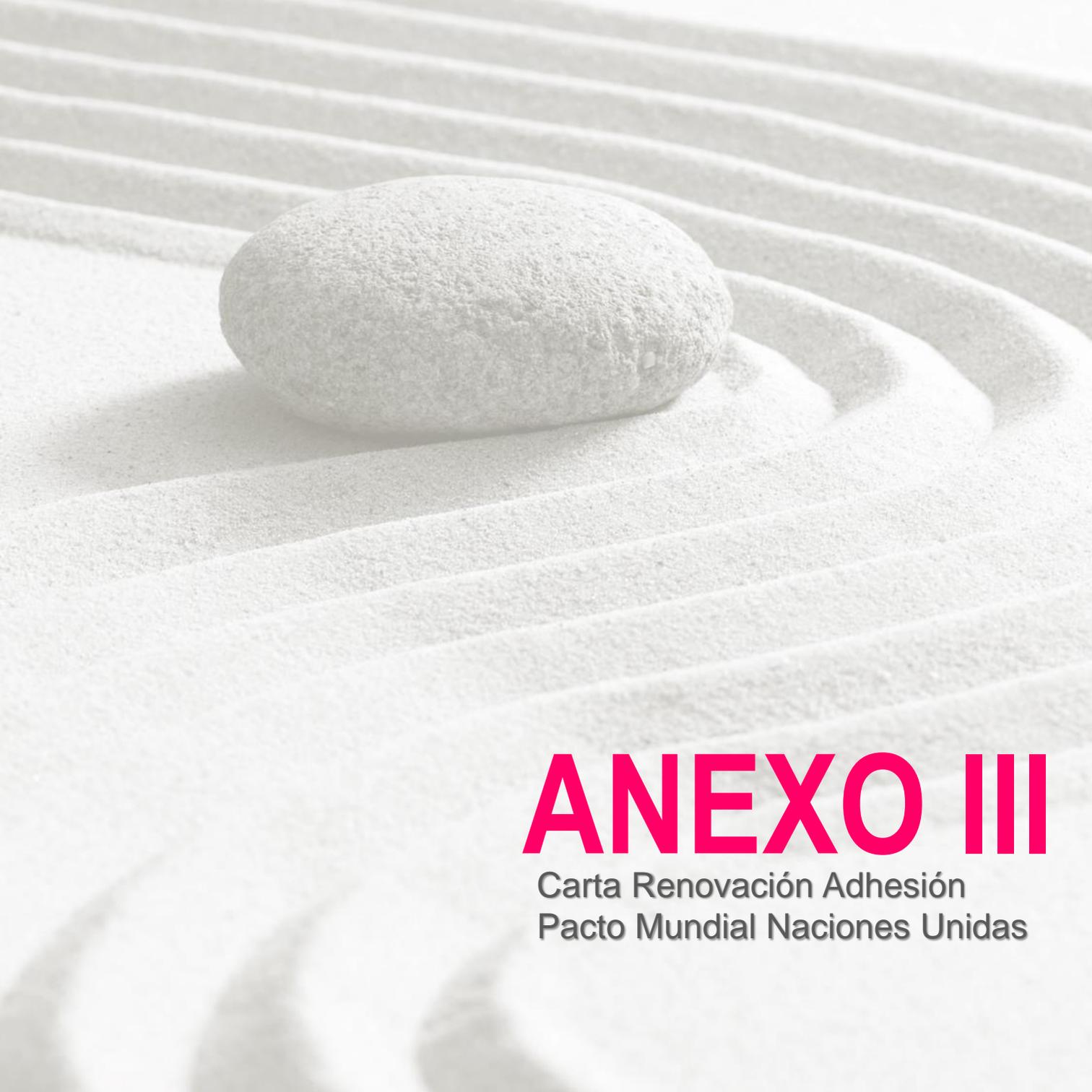
I am pleased to confirm that *Unisono Soluciones de Negocio S.A.* supports the ten principles of the Global Compact with respect to human rights, labour, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intent to advance those principles within our sphere of influence. We are committed to making the Global Compact and its principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our company, and to engaging in collaborative projects which advance the broader development goals of the United Nations, particularly the Millennium Development Goals. *[Name of company]* will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

We recognize that a key requirement for participation in the Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles. We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within *one year* of joining the Global Compact, and *annually* thereafter according to the Global Compact COP policy.

Sincerely yours,



Ms. María del Pino Yeláquez Medina  
CEO



# ANEXO III

Carta Renovación Adhesión  
Pacto Mundial Naciones Unidas



Me complace remitir la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unisono (2010-2013). A través de este informe hacemos un recorrido por las políticas y principales acciones que nuestra Compañía ha puesto en marcha para continuar con la promoción de los principios que promulga el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La presentación de esta memoria supone también el refuerzo del compromiso adquirido en enero de 2010, año en el que Unisono Business Solutions se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas y se comprometió con sus diez principios y su filosofía.

Este ejercicio que realizamos dota de transparencia a nuestra Compañía, pues nos permite mostrar nuestros avances en esta materia, siendo la transparencia uno de los compromisos que adoptamos en su día en el marco de nuestra Política RSC.

La memoria hace referencia a las acciones realizadas desde nuestra adhesión hasta la fecha, entre las que podemos destacar la constitución de la Comisión de Igualdad que elaborará el Plan de Igualdad de Unisono y así garantizar el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Tenemos la firme intención de continuar colaborando en proyectos de Responsabilidad Social Corporativa con nuestros clientes y proveedores, y de mantener el diálogo permanente con nuestros grupos de interés, para dar una respuesta cada vez más positiva a sus necesidades y contribuir así a su desarrollo y bienestar.

**Madrid, 7 de noviembre 2013**

**María del Pino Velázquez Medina**  
Presidente Grupo Unisono



# ANEXO IV

Misión, Visión y Valores



## MISIÓN GRUPO UNISONO

Ayudar a las empresas a dar un servicio de atención a sus clientes excelente.

## LA VISIÓN GRUPO UNISONO

A medio plazo queremos que Unísono sea la primera empresa del sector en satisfacción de empleados y clientes, y la segunda empresa del sector por cuota de mercado. Estamos convencidos de que si lo conseguimos habremos ayudado además a profesionalizar el sector y a mejorar su imagen.

## NUESTROS VALORES

- Nuestro mayor orgullo es la calidad profesional de nuestro trabajo. En Unísono estamos totalmente comprometidos a perseguir la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo.
- Hemos de ser flexibles, anticiparnos y adaptarnos a las necesidades permanentemente cambiantes de nuestros clientes.
- La reputación de nuestra empresa es uno de nuestros principales activos y para preservarlo es esencial que todos los que formamos parte de ella actuemos conforme a los criterios más estrictos de honestidad e integridad.
- No es posible cumplir nuestra misión sin la capacidad, el conocimiento y el esfuerzo de cuantos trabajamos en Unísono. Somos una empresa de servicios prestados por personas para personas. Por ello, el respeto mutuo y la confianza hacia las personas ha de ser una de nuestras señas de identidad.
- No basta con hacer las cosas bien, hay que tratar de hacerlas mejor cada día. El afán de mejora y el espíritu de superación son elementos imprescindibles en una actividad tan competitiva como la nuestra.
- Estamos comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad medioambiental por ello, la ética, la integridad y la aportación voluntaria y activa a la sociedad forman parte de nuestra identidad.



# **ANEXO V**

Política RSC

# unisono

La sociedad viene a ser como un navío y todo el mundo debe contribuir a la buena dirección de su timón

Henrik Ibsen

## Política de Responsabilidad Social Corporativa

En Noviembre de 2009, el Grupo Unisono se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esta adhesión constituye un compromiso integral con la responsabilidad social.

Unisono entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso que, voluntariamente hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés de la Compañía en la creación de valor en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental, quedando incluida en la visión y estrategia de la Compañía.

En Unisono entendemos que la gestión responsable empieza en el cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido:

1. **Calidad:** en la gestión de nuestros clientes respondiendo a sus expectativas.
2. **Transparencia:** en nuestras relaciones observando un comportamiento íntegro más allá del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
3. **Respeto:** de los derechos humanos rechazando el trabajo infantil, el forzoso y el obligado.
4. **Desarrollo:** de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable.
5. **Sostenibilidad:** políticas ecológicas y sostenibles, basadas en el consumo responsable de los recursos y en el menor impacto al entorno.
6. **Acción Social:** integración en la comunidad de la cual formamos parte.
7. **Integración:** en nuestros procesos de gestión responsable a nuestros clientes y Proveedores

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

Sandra Gibert Solans  
Dirección General de Unisono  
Noviembre 2011

# e-volucionona

La sociedad viene a ser como un navío y todo el mundo debe contribuir a la buena dirección de su timón

Henrik Ibsen

## Política de Responsabilidad Social Corporativa

En Noviembre de 2009, el Grupo Unisono se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esta adhesión constituye un compromiso integral con la responsabilidad social.

Unisono entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso que, voluntariamente hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés de la Compañía en la creación de valor en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental, quedando incluida en la visión y estrategia de la Compañía.

En Unisono entendemos que la gestión responsable empieza en el cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido:

1. **Calidad:** en la gestión de nuestros clientes respondiendo a sus expectativas.
2. **Transparencia:** en nuestras relaciones observando un comportamiento íntegro más allá del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
3. **Respeto:** de los derechos humanos rechazando el trabajo infantil, el forzoso y el obligado.
4. **Desarrollo:** de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable.
5. **Sostenibilidad:** políticas ecológicas y sostenibles, basadas en el consumo responsable de los recursos y en el menor impacto al entorno.
6. **Acción Social:** integración en la comunidad de la cual formamos parte.
7. **Integración:** en nuestros procesos de gestión responsable a nuestros clientes y Proveedores

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

Sandra Gibert Solans  
Dirección General del Grupo Unisono  
Noviembre 2011



# ANEXO VI

Plan de igualdad



# unísono

## PLAN DE IGUALDAD




Plan de Igualdad

Página 3 de 20

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales y, asimismo, es un principio fundamental en la Unión Europea.

**Objeto de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.**

*"Hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida y, singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural"*

Siguiendo los principios recogidos en la Ley para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, Unísono declara expresamente su decidida voluntad de promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con remoción de los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla. Al mismo tiempo, se promoverán políticas activas para hacer efectivo este principio de igualdad efectiva en el ámbito de la Compañía y específicamente en el acceso al empleo, la promoción profesional, la formación y en las condiciones de trabajo.

De forma específica, se reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y se fomenta una mayor responsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de obligaciones familiares, criterios inspiradores de toda norma que encuentran en la Ley su concreción más significativa, y en este plan, su adaptación práctica a las circunstancias de nuestra Empresa teniendo en cuenta el diagnóstico y análisis previo realizado siguiendo la Metodología publicada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales "Manual para elaborar un Plan de Igualdad en la Empresa".

(INSTITUTO DE LA MUJER, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. NPO: 207-06-056-N. Coordinación: Servicio de Coordinación Empresarial Área de Programas Europeos Subdirección General de Programas)

Con la elaboración del presente plan se pretende alcanzar el objetivo que fundamenta la Ley 3/2007, así como seguir avanzando en uno de los principios de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa como es el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable.

### Enfoque





# ANEXO VII

Código de conducta

unisono

CODIGO DE CONDUCTA

Área de RRHH,  
Talento y Desarrollo  
Agosto 2.016  
Edición 2

e-volucionaria

CODIGO DE CONDUCTA

Área de RRHH,  
Talento y Desarrollo  
Agosto 2.016  
Edición 2

unisono  
e-volucionaria

## Índice

1. **Introducción**
  - 1.1. Finalidad
  - 1.2. Ámbito de aplicación subjetivo
  - 1.3. Cumplimiento
  - 1.4. Comunicación y Difusión
2. **Principios y valores**
  - 2.1 Principios de RSC
  - 2.2 Valores Corporativos
3. **Normas generales de conducta profesional**
4. **Unidad de cumplimiento normativo**
5. **Incumplimientos y vulneraciones**
6. **Vigencia y aceptación**



# unisono e-volucionaria



## 1

### Introducción

#### 1.1. Finalidad

El código de Conducta de Unisono constituye, en el marco de Responsabilidad Social Corporativa, el desarrollo y la expresión formal de los valores y principios que deben regir la conducta de las personas que integran la Compañía, en cumplimiento de sus funciones y de sus relaciones laborales, comerciales y profesionales con la finalidad de consolidar una ética empresarial.

#### 1.2. Ámbito de Aplicación subjetivo

El Código de Conducta va dirigido y vincula a los empleados de Unisono, cualquiera que sea su modalidad contractual que determine su vinculación, posición jerárquica o lugar en el que desempeñen su prestación.

#### 1.3. Cumplimiento

Los empleados están obligados al cumplimiento de este código de conducta, con respeto a los valores y principios que contiene y a seguir las pautas de comportamiento ético que establece.

Su incumplimiento podrá dar lugar a la comisión de las infracciones previstas en la normativa legal y laboral.

#### 1.4. Cumplimiento

Unisono comunicará y difundirá este Código a través de la entrega de una copia del mismo a todo el personal y a través de la Intranet.

# unisono e-volucionaria



## 2

### Principios y Valores

#### 2.1 Principios de RSC

Los principios de RSC representan valores éticos y principios básicos de actuación de Unisono. Son principios de RSC los siguientes:

- Derechos y libertades fundamentales
- Derechos laborales
- Capital Humano
- Comunidad
- Seguridad, salud y medioambiente

#### 2.2 Valores Corporativos

Los valores de la Compañía, incorporando RSC son:

- Nuestro mayor orgullo es la **calidad profesional** de nuestro trabajo. En Unisono estamos totalmente comprometidos a perseguir la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo.
- Hemos de ser **flexibles, anticipamos y adaptamos** a las necesidades permanentemente cambiantes de nuestros clientes.
- La reputación de nuestra empresa es uno de nuestros principales activos y para preservarlo es esencial que todos los que formamos parte de ella actuemos conforme a los criterios más estrictos de **honestidad e integridad**.
- No es posible cumplir nuestra misión sin la capacidad, el conocimiento y el esfuerzo de cuantos trabajamos en Unisono. Como una **empresa de servicios prestados por personas para personas**. Por ello, el **respeto mutuo y la confianza** hacia las personas ha de ser una de nuestras señas de identidad.
- No basta con hacer las cosas bien, hay que tratar de hacerlas mejor cada día. El **afán de mejora y el espíritu de superación** son elementos imprescindibles en una actividad tan competitiva como la nuestra.
- Estamos comprometidos con la **sociedad y la sostenibilidad medioambiental** por ello, **la ética, la integridad y la aportación voluntaria y activa a la sociedad** forman parte de nuestra identidad.

## unisono e-volucionaria



3

### Normas Generales de Conducta Profesional

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

1. Respeto a los derechos humanos y libertades publicas
2. Cumplimiento de la legalidad
3. Igualdad de oportunidades
4. Seguridad y Salud en el trabajo
5. Respeto al Medioambiente
6. Conciliación vida profesional y personal
7. Corrupción y soborno
8. Conflicto de intereses
9. Relación con proveedores, contratistas y colaboradores
10. Relación con los clientes
11. Relación con los competidores
12. Relación con los poderes públicos
13. Relación con la Comunidad
14. Imagen y reputación corporativa
15. Derecho a la intimidad
16. Tratamiento de información
17. Desempeño de una conducta profesional íntegra
18. Actividades externas

## unisono e-volucionaria

### 1. Respeto a los derechos humanos y libertades publicas

Unisono está comprometido con la aplicación del contenido del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con la preservación del entorno en el que desarrolla sus actividades y con la colaboración en el desarrollo de las comunidades con las que se relaciona respetando los estándares mínimos para la protección de los derechos y libertades fundamentales.

### 2. Cumplimiento de la legalidad

Los profesionales de Unisono y otros grupos de interés con los que se interrelacione la Compañía:

- a. Respetarán la legalidad vigente del país en el que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y finalidad de la misma.
- b. Evitarán conductas que sin violar la legalidad vigente en el país en el que desarrollen su actividad, contravengan los valores, principios y comportamientos éticos establecidos en el Código de Conducta.

### 3. Igualdad de oportunidades

Unisono con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades y evitar cualquier tipo de discriminación se compromete a:

- a. Que la selección y promoción de empleados de Unisono se desarrolle bajo principios de mérito y en atención a los requisitos precisos en cada caso, y en particular, la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- b. Al desarrollo de una adecuada política de formación profesional de los empleados fomentando un ambiente en el que la igualdad de oportunidades llegue asegurando la no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, discapacidad, creencia o cualquier otra condición física, personal o social y rechazando cualquier manifestación de acoso o conducta que genere un entorno ofensivo con los derechos de las personas.

### 4. Seguridad y Salud en el trabajo

Unisono promoverá una adecuada política de seguridad y salud en el trabajo, y la adopción de medidas normativas que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente aplicable.

### 5. Respeto al Medioambiente

La preservación del medioambiente es uno de los principios básicos, para ello se aprobarán los protocolos adecuados.

Los profesionales de Unisono actuarán conforme a los criterios de respeto y sostenibilidad, y adoptarán hábitos y conductas relacionados con buenas prácticas medioambientales.

## Unisono e-voluciona

### 6. Conciliación vida profesional y personal

Unisono, consciente de la importancia del desarrollo integral de las personas promoverá las políticas de conciliación familiar necesarias para garantizar el equilibrio entre la vida profesional y personal.

### 7. Corrupción y soborno

Unisono se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la organización para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas u organizaciones puedan utilizar estas prácticas con los empleados.

Los empleados no podrán aceptar ni hacer, directa o indirectamente, pagos, obsequios o compensaciones de ningún tipo que no se consideren propias del curso normal de los negocios para tratar de influir en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas.

### 8. Conflicto de intereses

Los empleados y otros grupos de interés de Unisono deberán evitar todas aquellas situaciones que puedan dar lugar a conflicto de interés y abstenerse de influir o intervenir en la toma de decisiones de aquellas situaciones que directa o indirectamente tuvieran interés personal.

### 9. Relación con proveedores, contratistas y colaboradores

Unisono tiene como objetivo propiciar con sus proveedores, contratistas y colaboradores relaciones basadas en la transparencia en la información y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades.

### 10. Relación con los clientes

Unisono tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades de los clientes de forma óptima y competitiva. Por ello se promoverán el establecimiento de relaciones comerciales duraderas con los clientes, basadas en la actitud permanente de servicio y de aportación de valor.

Se garantizará la confidencialidad de los datos de los clientes comprometiéndose a no revelar información salvo consentimiento del cliente o por obligación legal.

### 11. Relación con los competidores

Unisono se compromete a competir en el mercado de forma leal, impulsando la libre competencia, con pleno respeto a la normativa vigente y evitando cualquier tipo de conducta que constituya abuso o restricción de competencias.

## Unisono e-voluciona

### 12. Relación con los poderes públicos

Las relaciones con los poderes públicos deben estar guiadas por el respeto institucional y el cumplimiento de la legalidad.

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos, instituciones, fundaciones o asociaciones con fines que exceda los propios de Unisono deberán realizarse de tal forma que quede claro su carácter personal y sin involucrar de ninguna forma a Unisono.

### 13. Relación con la Comunidad

Unisono proclama su voluntad de contribuir a la mejora de la calidad de vida y a la creación de riqueza tanto a través de la prestación de servicios como del lanzamiento de actividades nuevas y la promoción del desarrollo económico-social por cauces no empresariales.

Los principios en su relación con la Comunidad son:

- Sensibilidad a los cambios sociales
- Información sistemática y fluida sobre sus actividades de tal forma que se genere un clima de confianza y credibilidad
- Creación de empleo liderando nuevos desarrollos empresariales competitivos
- Apoyo al desarrollo de sectores y grupos desfavorecidos

### 14. Imagen y reputación corporativa

Unisono considera su imagen y reputación como uno de los activos más valiosos, por ello los profesionales de Unisono y otros grupos de interés deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la compañía en todas sus actuaciones profesionales.

### 15. Derecho a la intimidad

Unisono garantiza el derecho a la privacidad y a la intimidad en los términos previstos legalmente, protegiendo datos personales y comprometiéndose a no divulgarlos salvo consentimiento de los interesados o en los casos de obligación legal.

### 16. Tratamiento de información

Unisono considera la información y el conocimiento como uno de sus principales activos por lo que deben ser objeto de especial protección. Es responsabilidad de la Compañía poner los medios de seguridad suficientes para proteger la información reservada y confidencial.

## Unisono e-voluciona

### 17. *Desempeño de una conducta profesional íntegra*

Las personas de la Unisono cumplirán estrictamente la legalidad vigente, ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe y mantendrán los más elevados criterios éticos y morales en sus actitudes y comportamientos.

### 18. *Actividades externas*

Unisono respeta el desempeño de actividades sociales y públicas por parte de los profesionales de la Compañía. No obstante, para evitar que estas actividades entren en conflicto con las propias de la organización deberán ser autorizados, en aquellos casos en los que se evidencie una posible colisión de intereses.

## Unisono e-voluciona

4

### Cumplimiento Normativo

Será el Área de RRHH de la Unisono la que asuma, respecto al código de conducta las siguientes funciones:

- Proponer al Comité de Dirección la revisión y actualización del Código de Conducta periódicamente, atendiendo a las sugerencias que se realicen por todos los grupos de interés.
- Resolver cuantas dudas de interpretación y/o aplicación del Código de Conducta pudieran surgir.
- Recibir dudas o denuncias de actuaciones que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios recogidos en el Código de Conducta dándoles cauce.
- Recibir, sugerencias, dudas o propuestas respecto al Código de Conducta.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento del Código de Conducta.



## unisono e-voluciona



5

### Incumplimientos y vulneraciones

Las personas afectadas no podrán, independientemente de su cargo o posición jerárquica, requerir u ordenar actuaciones o comportamientos que contravengan lo dispuesto en el Código de Conducta. A su vez ninguna de las personas afectadas deberá cumplir órdenes, requerimientos o solicitudes contrarias al Código de Conducta ni podrán ampararse en aquellas como justificación de comportamientos ilegales.

En el supuesto que una persona afectada tenga conocimiento o indicio razonable de actuaciones ilegales o contrarias al Código está obligada a denunciar el incumplimiento a través de un escrito dirigido a RRHH de la Unisono.

El escrito de denuncia debe contener esta información:

- Identidad del denunciante
- Identidad del denunciado
- Hechos o motivos de la denuncia concretando en lo posible la vulneración del Código de Conducta apreciada
- Lugar, fecha y firma

La identidad de la persona denunciante tendrá consideración de información confidencial, no pudiendo adoptarse ninguna medida disciplinaria directa o indirecta por el hecho de la denuncia.

RRHH podrá recabar con carácter previo a la decisión de tramitar o archivar la denuncia la información precisa para su valoración previa. En el supuesto que la denuncia fuera ajena a vulneraciones del Código de Conducta se remitirá a la Dirección de Área competente dando cuenta de ello al denunciante.

## unisono e-voluciona



6

### Vigencia y aceptación

El Código de Conducta entrará en vigor a la fecha de aprobación por el Comité de Dirección de la Unisono, no obstante, se podrá acordar la comunicación progresiva a los grupos afectados, así como la supresión temporal o permanente de la norma a los mismos si las circunstancias así lo aconsejaran.

Los grupos de interés aceptaran expresamente el contenido íntegro de este Código de Conducta que se anejará a los contratos laborales/mercantiles.



# ANEXO VIII

Manifiesto de  
corresponsabilidad



Fundación  
**CORRESPONSABLES**

Agradece a:

**UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO**

su adhesión al

*'Manifiesto por la Corresponsabilidad:  
hacia una Responsabilidad Social  
Compartida'*

demostrando de esta forma su compromiso por la  
construcción de un mundo más corresponsable.

**Marcos González,**  
presidente de la Fundación Corresponsables

Madrid,  
14 de marzo de 2011



***Departamento de Talento y Desarrollo***  
**Área RRHH**