


Pacto Global

Informe de Comunicación de Progreso (2016)

Julio 2017

Contenido

- 
- ☐ Carta de la Presidente.
 - ☐ Información de la empresa.
 - ☐ Misión y Visión.
 - ☐ Nuestros Valores.
 - ☐ Derechos Humanos.
 - ☐ Derechos Laborales.
 - ☐ Medio Ambiente.
 - ☐ Lucha contra la corrupción.



Cuando nació nuestra empresa nos propusimos potenciar las relaciones de las organizaciones con sus clientes, brindando soluciones de valor de manera sostenida y con un modelo sustentable que haga foco en la innovación y el desarrollo de los talentos de nuestros colaboradores. Desde nuestros comienzos trabajamos día a día para honrar ese compromiso: Somos una empresa integrada por personas implicadas con los principios que profesamos, que nos llevan a entregar valor de manera

permanente, conscientes del rol que tenemos en la sociedad a la que pertenecemos.

En este sentido, todos los que integramos Deelo nos vemos reflejados en los 10 Principios del Pacto Global. Los hacemos propios, porque representan las bases con las que trabajamos aspectos como los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la relación con el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

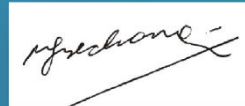
Estamos convencidos que abrazar estos cuatro ejes que propuestos es la única manera de llevar adelante nuestro proyecto de manera responsable, en concordancia con los valores de Pasión,

Carta de la Presidencia.

Innovación, Transparencia, Solidez y Flexibilidad que nos mueven y nos guían.

Consideramos que la entrega de nuestro primer reporte CoP y su presentación a nuestros stakeholders nos permitirá acercarnos a nuestro objetivo de ser reconocidos por nuestro compromiso en la satisfacción de los clientes y la entrega de valor diferencial en sus procesos de negocios, por el desarrollo de las personas y la ética profesional. Lograremos esto afrontando los próximos retos enfocándonos en el desarrollo del talento, el bienestar de nuestros Colaboradores y la Experiencia del Cliente, por nombrar algunos de los lineamientos que guían nuestro accionar.

Queremos seguir avanzando por este camino, y para ello nos abocaremos a la profundización de nuestros planes de Bienestar y de RSE, incluyendo la creación de una comisión interdisciplinaria que aborde de manera integral estos aspectos, planificando acciones que garanticen cada día más nuestro compromiso con los 4 pilares que propone el Pacto Global.



Marcelo Bechara
Presidente

Información de la Empresa

- ❑ Comenzamos a ofrecer servicios de Contact Center en el año 2001.
- ❑ Contamos con 868 Colaboradores.
- ❑ Brindamos servicios en 5 edificios, con un total de 830 puestos de trabajo.
- ❑ Generamos por mes más de 4 millones de contactos telefónicos con clientes.
- ❑ Realizamos cerca de 15 mil monitoreos de Calidad por mes.
- ❑ Respondemos casi 16 mil consultas y reclamos mensuales en Redes Sociales.
- ❑ Atendemos las necesidades de 11 clientes, además de campañas y acciones específicas a demanda de diferentes empresas de Córdoba y el país.
- ❑ Confían en nosotros:



Misión y Visión

Misión

Ser un Contact Center & BPO que fortalezca la relación de nuestros clientes con sus clientes en los procesos de negocio, para brindar soluciones de valor a través de un modelo de gestión metodológico, flexible y personalizado, con foco en innovación y equipos de trabajo profesionales en un entorno que potencie sus talentos de manera sostenida y con un modelo sustentable.

Visión

Ser líderes en la entrega estratégica de valor en los procesos de negocio de nuestros clientes. Ser referentes por la gestión del capital humano y ser reconocidos como protagonistas activos, innovadores y competitivos del sector.

Nuestros Valores

Flexibilidad

Innovación

Pasión

Solidez

Transparencia



A group of people are gathered around a table, holding several colorful reusable cups (yellow, red, blue, green, orange, pink) in a circle. The cups have the brand name 'Deelo' printed on them. The people's hands and forearms are visible, showing they are actively participating in the activity. The background is slightly blurred, focusing attention on the cups and hands.

Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.

Acciones:

- ☐ RRHH monitorea la gestión de los Mandos Medios para asegurar la no violación de los DDHH. Contamos con una política de puertas abiertas: cualquier colaborador puede denunciar potenciales violaciones a los DDHH. Además, quienes gestionan los canales sociales de comunicación reportan y responden cualquier comentario o mensaje referido al tema.
- ☐ Nuestro proceso de selección se enfoca en elegir los mejores candidatos para cada puesto, sin tener en cuenta género, elección sexual, raza o edad, u otros factores.

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.

Acciones:

- ❑ Personal de Deelo participó como capacitadores en los talleres de ADNG (Asociación para el Desarrollo de las Nuevas Generaciones), enfocados en fomentar la participación de los jóvenes en los espacios culturales, de formación y de capacitación laboral.
- ❑ Se generó el programa de voluntarios de RSE, que prestaron su colaboración en los programas de colectas, donaciones y formación impulsados desde Deelo.
- ❑ Programa “Alza la voz”, para convocar a la toma de conciencia y sensibilizar acerca de la violencia contra las mujeres. Además se trabajó para concientizar dentro de la empresa y se intervino en casos particulares.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.

Acciones:

- ☐ Realizamos una evaluación por proveedores de manera semestral identificando las oportunidades de mejora y evaluando si estamos alineados en la forma de hacer las cosas.
- ☐ Efectuamos reuniones bimestrales con evaluación y pedido de informes a nuestros proveedores.
- ☐ Tanto nuestros proveedores como nuestros clientes realizan la firma de una carta de adhesión al momento de iniciar su relación con la empresa.
- ☐ Compartimos buenas practicas con nuestros clientes.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.

Acciones:

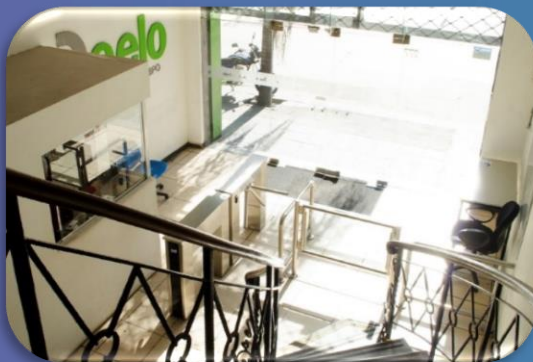
- ☐ Participamos de manera activa en el Programa Abriendo Puertas, dirigido a alumnos del último año del secundario. Allí, además de consejos sobre cómo incorporarse al mercado laboral, les explicamos los aspectos legales del mundo del trabajo, haciendo hincapié en cuáles son sus derechos como trabajadores.

Programa Abriendo Puertas:

- ☐ 50 alumnos.
- ☐ 8 Talleres.
- ☐ 5 Escuelas provinciales secundarias.
- ☐ 50 voluntarios inscriptos.
- ☐ 12 participantes en el dictado.

Día del niño:

- ☐ 15 voluntarios para los festejos.
- ☐ 300 niños recibieron regalos.
- ☐ Más de 10 comedores apadrinados.







Derechos Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Acciones:

- ☐ Se respeta y aplica la ley 23551, que establece y regula la libertad de asociación sindical.
- ☐ En todos los edificios existe un espacio exclusivo para la difusión de información gremial.
- ☐ Recibimos visitas periódicas del gremio, para verificar la situación de los colaboradores, así como para informar de novedades del mismo.
- ☐ Nuestro Director, como presidente de la CACC, encabeza de manera activa las negociaciones colectivas con el gremio a la hora de discutir y acordar paritarias.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Acciones:

- ☐ En Deelo aplicamos la ley 26364 de prevención y sanción de la trata de personas, y trabajamos en concordancia con el artículo 14 de la Constitución Nacional, así como todas las leyes derivadas del mismo.
- ☐ Apostamos por el bienestar de nuestros colaboradores, con la implementación de un programa de Gimnasia Laboral, así como la realización de outdoors para todos los empleados.
- ☐ Contamos con un sistema, Innov Up, que facilita que cualquier empleado pueda elevar, de manera simple y procedimentada, cualquier mejora operativa o de bienestar que considere válida para ser compartida con la empresa.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Acciones:

- ☐ A través de un acuerdo con el Ministerio de Trabajo de la Provincia, se realizaron en nuestros sitios prácticas de la carrera de Ingeniería Ambiental, en las cuales se realizaron mediciones ambientales con equipos de última generación. Se verificó que la temperatura, el ruido ambiente y la luz se encuentran dentro de los parámetros establecidos como ideales para trabajar en condiciones óptimas.
- ☐ Todos los años realizamos la Encuesta de Clima Interno, basada en los principios del programa “Great Place to Work”, y en base a la cual se trabaja el clima y el bienestar del año siguiente.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Acciones:

- ☐ Si bien en nuestro país el trabajo infantil se encuentra abolido, en Deelo existe un mínimo de edad para ingresar a trabajar en la empresa (18 años).
- ☐ Nuestro ya mencionado Programa “Abriendo Puertas” nos permite educar a los jóvenes en la cultura del trabajo regulado y en el conocimiento de sus derechos.

Principio 6: Promover la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Acciones:

Contamos con un Plan de Carrera que determina los ascensos dentro de la empresa teniendo en cuenta de manera exclusiva las necesidades de la organización y las capacidades de los candidatos, definidas a partir de una Evaluación Anual por Competencias. En ningún caso se tiene en cuenta el género, la orientación sexual, la raza, la nacionalidad, la edad o la situación familiar de los candidatos, tanto en el ingreso a la empresa como en el Plan de Carrera.

Encuesta de Clima (Objetivo: 70%)



Gimnasia Laboral:

- ❑ 600 colaboradores beneficiados.
- ❑ 4 módulos.

Outdoors:

- ❑ 23 Jornadas.
- ❑ 552 Colaboradores.
- ❑ 7 Monitores.
- ❑ 138 horas de actividades.

Beneficios al Colaborador:

- ❑ 800 personas recibieron snacks saludables en el marco de “Primavera Saludable”
- ❑ 50 regalos por nacimiento de hijos.
- ❑ 280 regalos por el Día de la Madre
- ❑ 130 regalos por el Día del Padre.









CONTACT
CENTER &
BPO

Medio Ambiente



Principio 7: Apoyar la planificación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

Acciones:

A través del área de Infraestructura se realiza la planificación y las acciones necesarias para reducir al máximo el impacto ambiental causado por la empresa. Entre ellas se destacan:

- ☐ Reemplazo gradual de lámparas incandescentes y fluorescentes por Leds.
- ☐ Manejo de residuos peligrosos por los canales correspondientes.
- ☐ Recambio de equipos de refrigeración por el ecológico R410
- ☐ Entrega de baterías de litio y plomo para su reciclado.
- ☐ Donación de rezagos de mobiliario a talleres educativos y de oficios.
- ☐ Estudio de sustentabilidad en la ejecución, los materiales y los procesos de todos los proyectos.

Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Acciones:

- ☐ Con el objetivo de promover la adopción de conductas sociales y ambientalmente responsables en el Público Interno, creamos la iniciativa “Logueate en Verde”. El programa busca la concientización y el estímulo de hábitos de ahorro en 4 ejes: Energía, Papel, Agua, Tapitas.
- ☐ En todos los Sitios se instalaron urnas para colocar papel y tapas plásticas, que se entregan para su reciclado.
- ☐ Se incentiva la reutilización de papel como borrador.
- ☐ Política de reducción en el uso de papel en las comunicaciones.
- ☐ Apagado de las PCs al finalizar la jornada laboral.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Acciones:

- ☐ Nos encontramos en proceso de implementación del sistema de recibos digitales, lo que implica la eliminación total del uso del papel en esta instancia.
- ☐ Virtualizamos 80 servidores de sistemas, con una importante reducción en el consumo de energía. Además redujimos el uso de aires acondicionados al no ser ya necesarios para refrigerar la sala de sistemas.
- ☐ A través de relojes programables y reglas en los dominios de Windows, todos los equipos cuyo funcionamiento no sea necesario por la noche se desconectan de manera automática y se vuelven a encender, también automáticamente, por la mañana.

Logueate en Verde (2016):

- ☐ Se envió más de 1 Kg de papel para su reciclado.
- ☐ Se donaron más de 1000 tapitas.

URNAS DE RECICLADO DE TAPITAS





A pair of black and grey headphones is hanging on a white cubicle wall. The background is a blurred office environment with fluorescent lights. A semi-transparent purple and blue gradient box is on the right side of the image, containing the title text.

Lucha contra la Corrupción

Principio 10: Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Acciones:

- ☐ Contamos con personal capacitado y procedimientos de control interno para evitar hechos de corrupción en cualquiera de nuestras actividades.
- ☐ Tenemos un Código de ética que es acorde a los valores y los lineamientos de la empresa.
- ☐ Fuimos premiados por la consultora Frost & Sullivan con el galardón “Contact Center Outsourcing Services Customer Value Leadership Award 2016”, que certifica el valor y la calidad de nuestra gestión.







Gracias!