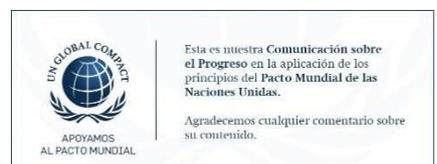


# Informe de Progreso 2016

CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES, S.A.



CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES, S.A.

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

[www.callware-vt.com](http://www.callware-vt.com)

# Contenido

## *CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO*

CEO- Santiago Martínez

## *INFORMACIÓN GENERAL*

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

## *CLIENTES*

INFORMACIÓN

FIDELIZACIÓN

TRANSPARENCIA

LOPD

CALIDAD

## *PROVEEDORES*

COMPROMISO

RESPONSABILIDAD

CONFIANZA

## *EMPLEADOS*

AMBIENTE LABORAL

CONDICIONES LABORALES Y BENEFICIOS SOCIALES

INSERCIÓN LABORAL / PRIMER EMPLEO

FORMACIÓN

## *COMUNIDAD*

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

COLABORACIÓN AL DESARROLLO

PROVEEDORES LOCALES

ACCIONES PUNTUALES

## *MEDIO AMBIENTE*

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

RECICLAJE DE RESIDUOS y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

# CEO- Santiago Martínez

Madrid, 13 de septiembre de 2017

Un año más, tengo el placer de reafirmar el compromiso de Callware Voice Technologies con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual somos firmantes desde el año 2009.



En 2016, Callware ha conseguido alcanzar sus objetivos empresariales propuestos, lo que supone un premio adicional al esfuerzo de todas las personas que integran la compañía.

Los retos para el presente año son un desafío que la empresa está dispuesta a afrontar, con ganas de seguir mejorando cada día.

Callware sigue apostando por los nuevos talentos en la empresa, y seguimos ampliando nuestra plantilla con jóvenes responsables y comprometidos con nuestra idea de progreso, de honestidad, de ética en los negocios y de servicio a la sociedad en la que vivimos y para la que trabajamos.

Sin otro particular, pasamos a detallar la información relevante del ejercicio 2016 respecto a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en el siguiente Informe de Progreso.

Atentamente,



Santiago Martínez

CEO CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES



# INFORMACIÓN GENERAL

# CALLWARE

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

**Dirección web:** [www.callware-vt.com](http://www.callware-vt.com)

**Alto cargo:** Santiago Martínez Contreras, Consejero Delegado.

**Fecha de adhesión:** 14 de Diciembre de 2009.

**Número de empleados:** 30

**Sector:** Telecomunicaciones y tecnologías de la información.

**Actividad:** Implantación de soluciones de analítica y optimización de procesos multicanal en el ámbito de la Atención al Cliente.

**Ventas/Ingresos:** 5,8 millones de €.

**Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno:** Ninguna.

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

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

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

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

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

**Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:**

VII Platinum ContactCenter AWS / ContactCenter

Mejor Proyecto IT en Banca - Banc Sabadell

Mejor Proyecto de Inteligencia de Negocio - Banc Sabadell

Mejor Proyecto de Big Data - Banc Sabadell

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2016.

**Ciclo de presentación del IdP:** Anual.

# ESTRATEGIA Y GOBIERNO

**Presidente:** D. Santiago Martínez.

**Secretaria:** Dña. Ana Isabel Serrano.

**Vocal:** D. Luis Esteban.

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

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

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

### **Clientes, Proveedores, Empleados y Comunidad.**

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

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

**Responsabilidad Social Corporativa**, disponible para todos los Gdl y accesible online a través de nuestra página web [www.callware-vt.com](http://www.callware-vt.com).



# CLIENTES

# INFORMACIÓN

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

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

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

# FIDELIZACIÓN

Un año más, se ha mantenido un nivel más que satisfactorio en las relaciones con clientes y proveedores, alimentando un sistema estable basado en la confianza y en el respeto.

# TRANSPARENCIA

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

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

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

# LOPD

Durante este año se ha continuado el proceso de adaptación a la LOPD, y la implementación de las medidas en cuanto a seguridad de la información se refiere.

Se han contratado los servicios externos de una consultora especializada para que mantenga el estándar de calidad necesario.

Se han recibido cursos de ciberseguridad y seguridad de la información, y se están actualizando los protocolos de seguridad en la oficina. Se espera tener el sistema implementado en 2017.

## CALIDAD

Durante el año 2016 se han notado los beneficios de la actualización del sistema de comunicaciones a Skype empresarial.

En 2017 se espera la implantación del nuevo ERP de la empresa, consolidando nuestra apuesta por la inversión en modernización y actualización de recursos, siempre con intención de mejorar nuestro funcionamiento interno, y por supuesto la calidad de atención a nuestros clientes.

|



# PROVEEDORES

## COMPROMISO

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

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

## RESPONSABILIDAD

Tal y como se propuso el año pasado, se ha conseguido el objetivo de contratar los servicios de una empresa externa para la recogida selectiva de residuos, incluyendo la recogida de papel y cartón.

Se han dispuesto, por lo tanto, contenedores para papel no confidencial y cartón, pilas, tapones de plástico, envases de plástico y basura convencional.

## CONFIANZA

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

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



# EMPLEADOS

## AMBIENTE LABORAL

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

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

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

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

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

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

## CONDICIONES LABORALES Y BENEFICIOS SOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

## INSERCIÓN LABORAL / PRIMER EMPLEO

En Callware apostamos por la integración de los jóvenes en el mercado laboral, y durante el año 2016 se ha incorporado tres nuevos recursos: dos al departamento técnico, siendo éste su primer trabajo, y otro al departamento comercial.

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

## FORMACIÓN

Durante el año 2016 el **20%** de la plantilla ha realizado cursos de formación, incluyendo personal de todos los departamentos. El departamento técnico es el que más formación recibe, con una media de dos cursos por empleado al año.



# COMUNIDAD

# 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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

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

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

## COLABORACIÓN AL DESARROLLO

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

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

## PROVEEDORES LOCALES

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

## ACCIONES PUNTUALES

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

Se han reciclado también 10 Kg. de tapones para la campaña de Marco (con una enfermedad rara), para el colegio Luyfe de Rivas Vaciamadrid.



# MEDIO AMBIENTE

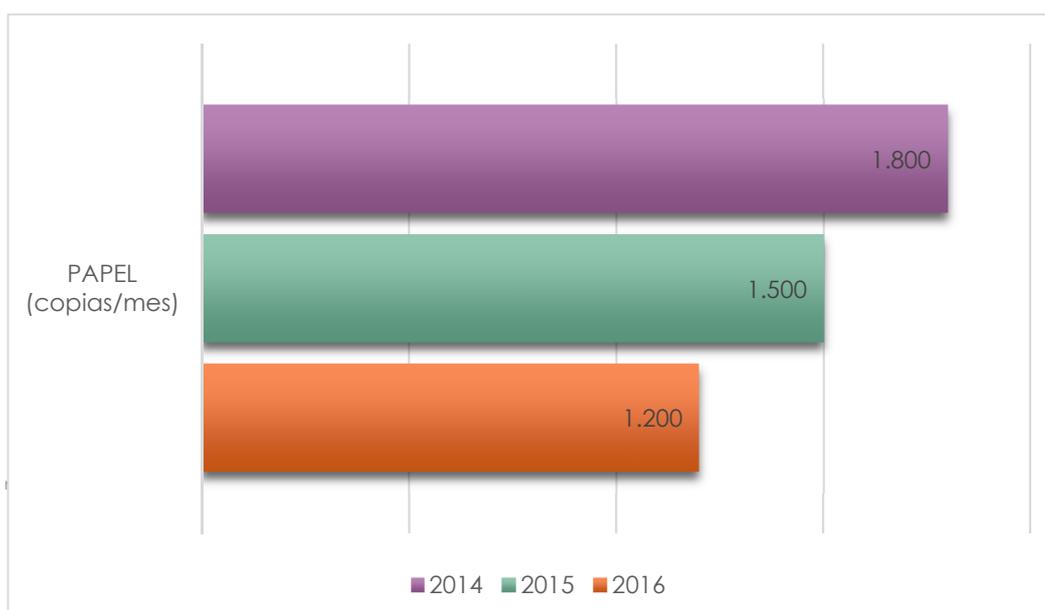
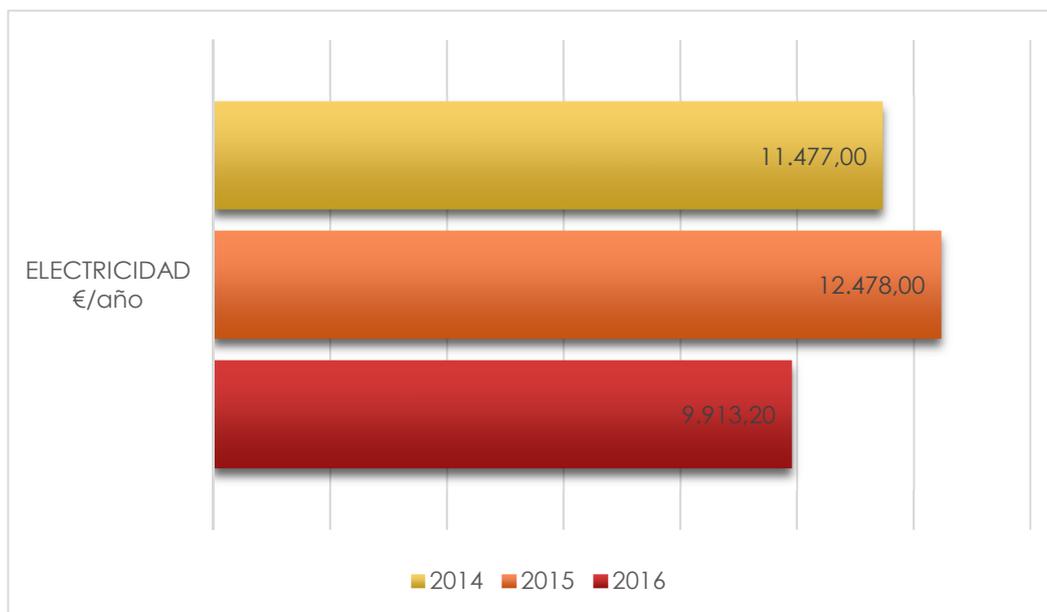
# OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

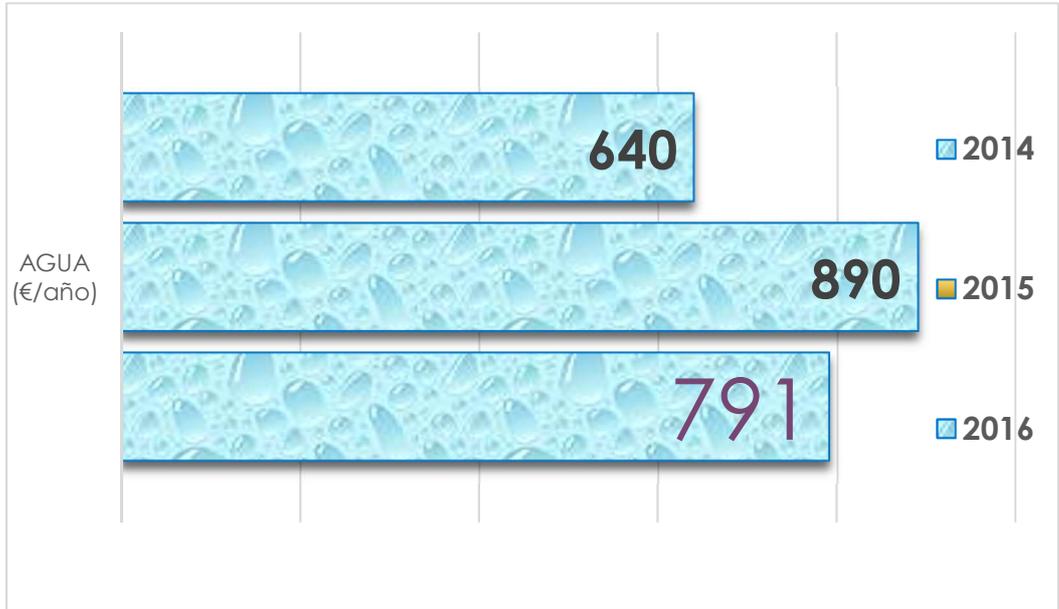
La optimización de los recursos existentes, y el ahorro de energía son asuntos importantes en nuestra empresa. La plantilla ha aumentado en más de un 20 por ciento en los últimos cinco años, y el gasto/consumo de la empresa se ha controlado de una manera muy efectiva.

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

Se ha reducido el uso de papel en la oficina, y se llevan a cabo políticas de concienciación sobre el medio ambiente y la importancia del ahorro de papel.

Se renuevan y actualizan las tarifas del suministro eléctrico para el ahorro y eficiencia de potencia/gasto.



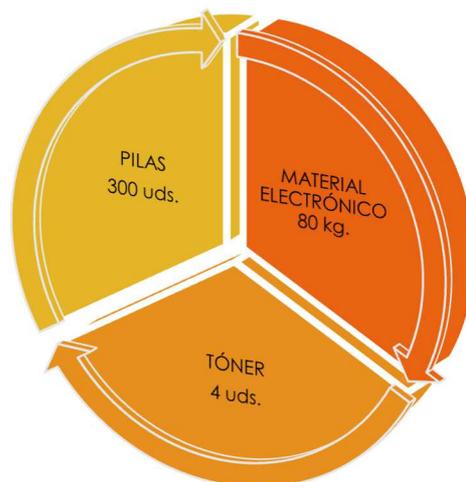


Se promueve entre los empleados el uso responsable de los recursos, para respetar el medio ambiente.

## RECICLAJE DE RESIDUOS y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

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

En el año 2016, y gracias a la colaboración e implicación de los empleados en el proyecto, se han reciclado los siguientes materiales:



Se ha contratado el servicio de recogida selectiva de residuos con la empresa ECOQUÍMICA bianual, que incluye papel confidencial, residuos electrónicos, papel y cartón, pilas y tóner de impresora.

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

