



Network Spain
WE SUPPORT

Docout SLU

INFORME DE PROGRESO
2017



Docout, S.L.U.
Av. Lealtad 8 - Pol. Ind. Los Olivos
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis
Comunidad/Sociedad Civil
Clientes
Empleados
Proveedores
Socios/Accionistas
Administración
Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Getafe, 18 de Enero de 2018

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace reafirmar el apoyo de GRUPO DOCOUT a los 10 principios del Pacto Mundial respecto a los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Queremos expresar nuestra intención de seguir desarrollando dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Al igual que el año pasado, reiteramos nuestro compromiso a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y operaciones diarias de nuestra empresa, para participar en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas. GRUPO DOCOUT seguirá haciendo una declaración firme de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Acompañando a esta carta, enviamos el Informe sobre el Progreso que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios.

Actualmente, se están desarrollando medidas encaminadas a la mejora de la comunicación interna. Además, seguimos avanzando con éxito en el desarrollo de nuestros sistemas de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales, favoreciendo la sensibilización en todo nuestro personal y una reducción de los impactos de nuestra actividad. Asimismo, continuamos realizando una importante labor de concienciación a los empleados respecto a la importancia de una buena gestión en la protección de datos personales.

Atentamente,



Ana Recuero Pernía
Dirección de Seguridad GRUPO DOCOUT



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Docout, S.L.U.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Lealtad 8 - Pol. Ind. Los Olivos

Localidad

Getafe

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.docout.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ricardo López-Guinea

Persona de contacto

Ana Recuero y Beatriz Monte

Número de empleados directos

210

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Outsourcing Documental, Soluciones de Ingeniería Documental. Consultoría, digitalización, validación, BPO, custodia física y electrónica.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Comunidad/Sociedad Civil, Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés han sido seleccionados y priorizados mediante la utilización de una matriz de influencia / dependencia. Esta matriz toma en cuenta el nivel influencia que tienen los grupos de interés pero considerando a la vez su grado de dependencia respecto a la organización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

El Informe de Progreso aborda aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o que influyen de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Los contenidos de este Informe son consecuencia de la reflexión, el compromiso y la apuesta por la mejora continua realizada por la

Dirección y empleados de DOCOUT, teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos y en función del principio de exhaustividad y materialidad, es decir, tratando de reflejar nuestros impactos más significativos desde el punto de vista social, ambiental y económico.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la web de Pacto Mundial, web DOCOUT y en la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo DOCOUT.

Fecha de la memoria anterior más reciente

2017-02-01

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Grupo DOCOUT dispone de un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, cuyo objetivo es establecer las líneas estratégicas de actuación de RSC que regirán las actuaciones a desarrollar en el próximo año. Con la definición e implantación de estas actuaciones se conseguirá considerar la Responsabilidad Social Corporativa como un vector estratégico en la gestión del Grupo.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través de la web o por email info@docout.es, cualquier Grupo de Interés puede remitir sus sugerencias rellenando un pequeño formulario. Estas sugerencias son recibidas y tratadas por el Departamento correspondiente o elevadas a Dirección, en caso necesario. La comunicación interna de los empleados se recoge a través de la Intranet Corporativa, del Portal del Empleado, y los diferentes Comités existentes en la organización (Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud). Además se ha creado un nuevo buzón de sugerencias exclusivo para que los empleados puedan realizar propuestas de mejora en la empresa. Las sugerencias y recomendaciones de entidad son contestadas y se reflejan en el informe anual de Revisión por la Dirección, que sirve de base para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Grupo DOCOUT es un conjunto de sociedades especializadas en suministrar servicios de outsourcing en procesos de negocio, gestión documental integral y consultoría, con un alto componente tecnológico. La naturaleza jurídica es sociedad limitada unipersonal.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La Junta Directiva del Grupo DOCOUT ha tomado conciencia y realiza un seguimiento directo del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial a

través de diferentes indicadores. Existe un proceso de homologación de proveedores para asegurar el cumplimiento de los principios relacionados con los derechos humanos. A través de este proceso se evalúa qué proveedores deben ser homologados en función del cumplimiento (entre otros) de los principios de RSC. Para cumplir con las normas laborales, se elige periódicamente un Comité de Empresa para asegurar los derechos laborales a todos los trabajadores, y durante 2015 se ha trabajado en la implantación de indicadores. Para los principios medioambientales (los más desarrollados actualmente en la empresa), se han puesto en marcha varios indicadores (consumo de energía eléctrica, consumo de copias en papel, tasa de residuos peligrosos globales y por empleado, tasa de residuos no peligrosos, kg generados de papel para destrucción confidencial). En cuanto a los principios derechos humanos, y erradicación de trabajo infantil, no se han planteado indicadores de medición de dicho cumplimiento, ya que en España el riesgo de incumplimiento es muy bajo.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización son llevados a cabo desde la

Dirección corporativa de Medios y Operaciones.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

No hemos desarrollado aún proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas.

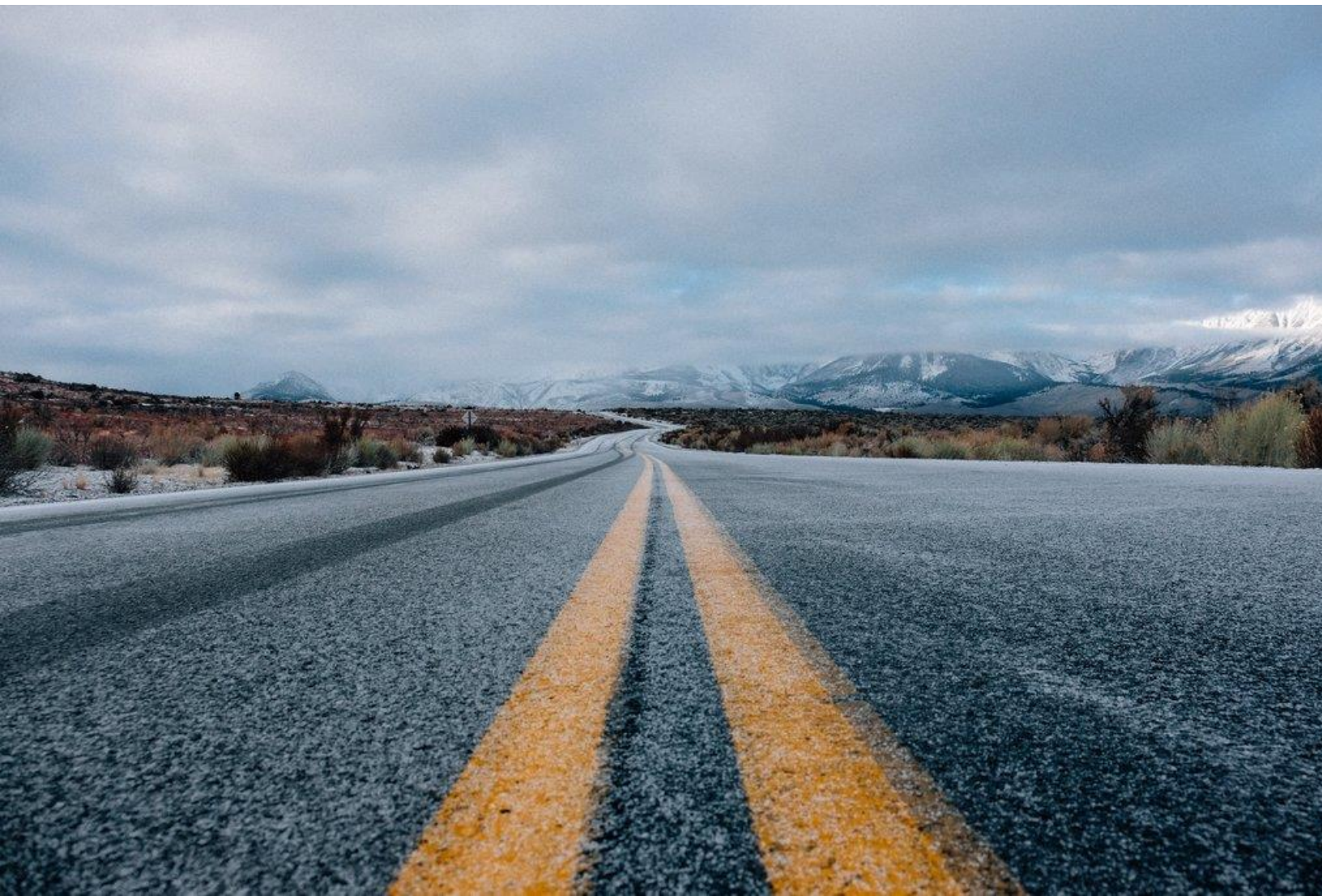
MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.docout.es

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



15

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

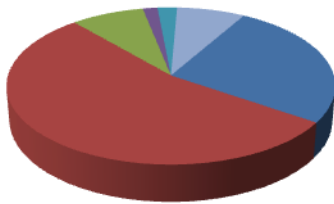
ANTICORRUPCIÓN



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 48
- Empleados: 99
- Proveedores: 15
- Accionistas: 3
- Administración: 4
- Medio ambiente: 14

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



282

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Relación duradera con los clientes

Por las características del servicio de DOCOUT es necesaria una relación con nuestros clientes a largo plazo.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

DOCOUT ha desarrollado en 2014 una política integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio. Para seguir manteniendo la relación duradera con los clientes,

Objetivos

Para seguir manteniendo la relación duradera con los clientes, DOCOUT da a conocer su política integrada a todos los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Existe un departamento específico de atención al cliente (SAC) además de nuestra atención comercial, y la atención técnica y específica para los proyectos de BPO desarrollados con cada cliente.

Objetivos

Establecer una relación de confianza y transparente con nuestros clientes

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias a disposición de todos los clientes, accediendo a nuestro portal web www.docout.es

Objetivos

Establecer una comunicación fluida y transparente con todos nuestros cliente

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se ha desarrollado una sistemática para la gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, y varios indicadores de seguimiento asociados a las diferentes categorías de incidencias registradas (transporte, consultas, inventarios, etc.) a la misma

Objetivos

Reducir el porcentaje de incidencias de clientes respecto a nuestras solicitudes de servicio

Valoración negativa de los clientes

Aunque el porcentaje de valoraciones negativas es muy bajo, es necesario recoger dichas valoraciones y trabajar para eliminar dichas percepciones

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

Valoración de la satisfacción del cliente. Nos situamos en una valoración media de 4.10 sobre 5, a pesar de las valoraciones negativas. De un total de 47 valoraciones recibidas, sólo 7 han tenido una valoración de 2 ó 1.

Comentarios

Las valoraciones negativas obtenidas en las encuestas de satisfacción del servicio enviadas a los clientes, se están tratando una a una con los Service Manager y se han definido planes de acciones correctivas

Objetivos

Reducir el nº de valoraciones negativas en las encuestas a clientes

Satisfacción del cliente

DOCOUT ha realizado importantes procesos de certificación en sistemas de gestión durante el último ejercicio (ISO 22301 Continuidad de Negocio, OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo). Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional.

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

Indicadores Relacionados

Comentarios

Se ha desarrollado la Política Integrada de DOCOUT, que refleja aspectos de calidad, medioambiente,

prevención de riesgos laborales, responsabilidad social corporativa, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Objetivos

Comunicar la política a todos nuestros grupos de interés

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

Se han creado los buzones de correo electrónico info@docout.es y lopd@docout.es, página web y el servicio de atención al cliente vía telefónica.

Objetivos

Mantener una comunicación fluida y transparente con el cliente

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Existe un departamento exclusivo para atender todas las peticiones del cliente

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

Comentarios

De manera anual se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes. Los resultados en los últimos años han sido positivos, teniéndose en cuenta las sugerencias enviadas por nuestros clientes como herramienta de mejora continua.

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha establecido un sistema de auditorías internas y externas (certificaciones ISO), para verificar el correcto funcionamiento de la actividad.

Objetivos

Garantizar que nuestros procesos se cumplen según normas ISO vigentes en DOCOUT

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias a disposición de todos

los clientes, accediendo a nuestro portal web www.docout.es. Igualmente se dispone de los buzones info@docout.es, sac@docout.es y lopd@docout.es.

Objetivos

Con esto se pretende establecer una comunicación más fluida y realista entre cliente y proveedor

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

Para valorar la satisfacción de los clientes, se han generado encuestas de satisfacción, se reciben sugerencias de mejora por email y se han establecido indicadores de cumplimiento en plazo e incidencias.

Objetivos

Obtener un mínimo de nivel de satisfacción de 3 sobre 5 en las encuestas, reducir el nº de incidencias en nuestro servicio al cliente, y cumplir con los sla de servicio estipulados en los contratos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han establecido indicadores de incidencias por áreas de actividad: % de incidencias respecto al nº total de servicios

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

Se realiza un análisis de los resultados de las encuestas por áreas de servicio y por clientes, y se exponen dichos resultados en el informe de revisión por la Dirección. Las sugerencias y áreas de mejora se tienen en cuenta para mejorar nuestros servicios.

Objetivos

Obtener un valor mínimo de 4,10 sobre 5 en las valoraciones de las encuestas

Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han establecido indicadores para medir el cumplimiento en plazo y forma con los envíos de documentación a clientes.

Objetivos

Cumplir y mejorar los sla establecidos en los servicios a nuestros clientes

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

DOCOUT ha realizado importantes procesos de certificación en sistemas de gestión (ISO 22301 Continuidad de Negocio, OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, como últimas certificaciones). Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

DOCOUT está certificada en sistemas de gestión de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio. Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional

Objetivos

Establecer una mejora continua en todos nuestros sistemas de gestión

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se establece como objetivo la mejora continua de la calidad, a partir de sugerencias de mejoras que pueda ofrecer cualquier empleado, ya sea desde las áreas operativas hasta la alta Dirección

Comentarios

Se ha enviado un mail informativo a los responsables de áreas sobre la intención de crear grupos de calidad, que deberán reunirse periódicamente. Dichos grupos abarcarán perfiles de puesto de todo tipo.

Objetivos

Mejorar los procesos de servicios que se ofrecen al cliente, y mejorar el ambiente de trabajo

Adopción voluntaria de normas internacionales - Acción / Proyecto

Comentarios

Estamos certificados en las siguientes normas internacionales: - ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad - ISO 14001 Sistemas de gestión

medioambientales - ISO 27001 Sistemas de gestión de seguridad de la información - ISO 22301 Sistemas de gestión de continuidad de negocio - OHSAS 18001 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Objetivos

Se tiene previsto la implantación de la norma ISO 30301 sobre Sistemas de Gestión para los documentos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

Comentarios

Existe un indicador de gestión de incidencias, tanto para cliente interno como para cliente externo: % de incidencias respecto al nº total de servicios

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

La actividad o servicio de DOCOUT se centra en la gestión de la información de nuestros clientes, la cual es muy sensible al cumplimiento de la LOPD. Nos sometemos a auditorías externas bienales que certifican nuestro cumplimiento respecto a LOPD y nos ayudan a mejorar de forma continua.

Política de Seguridad de la Información - Política

Comentarios

Se ha desarrollado una política integrada que incluye aspectos sobre seguridad de la información y protección de datos.

Objetivos

Comunicar a los clientes la política y garantizar su cumplimiento

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha desarrollado una política integrada que incluye aspectos sobre calidad, medioambiente y seguridad de la información y protección de datos.

Objetivos

Comunicar a los clientes la política y garantizar su cumplimiento

[Descargar documento adjunto](#)

Protección y confidencialidad de datos - Política Indicadores Relacionados

G4-PR8

Comentarios

Se están mejorando las aplicaciones informáticas y se están tomando medidas de seguridad mayores a las que indica la LOPD para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los clientes.

Objetivos

Preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha desarrollado técnicamente la posibilidad de cambiar la contraseña en los accesos de información, tanto externos (a la web por los clientes), como internos (a todas las aplicaciones de DOCOUT por parte de los empleados).

Objetivos

Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de toda la información

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha puesto en marcha una formación online a todos los empleados sobre LOPD y Seguridad de la Información. Para clientes, existe un asesoramiento en esta materia en las fases de diseños de proyectos.

Objetivos

Evitar riesgos de incumplimiento de la LOPD.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Puesta a disposición de un buzón electrónico para recibir todas las cuestiones en materia de LOPD.

Objetivos

Resolver dudas a clientes en materia de lpd y facilitar el ejercicio de los derechos ARCO

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha publicado nuestra política integrada en nuestra web www.docout.es

Objetivos

Comunicar de manera eficaz nuestros requisitos en materia de seguridad de la información

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Se pone a disposición un buzón de correo electrónico para la atención de cuestiones relativas a LOPD: lpd@docout.es

Objetivos

Facilitar el ejercicio de los derechos ARCO

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En la encuesta de satisfacción anual que realizamos a clientes se ha incluido un punto relativo a la percepción en la seguridad de la información de nuestro servicio

Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha desarrollado un documento de seguridad que recoge todos los requisitos necesarios para nuestra actividad, de tal forma que podamos operar conforme a LOPD.

Objetivos

Cumplir con la legislación en materia de protección de datos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Realización de auditorías internas obligatorias para revisar el cumplimiento de la LOPD.

Objetivos

Nuestro objetivo persigue el cumplimiento estricto con los requisitos legales en materia de LOPD

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se ha implantado un proceso de gestión de incidencias de seguridad, tanto físicas como lógicas. % de incidencias físicas (o lógicas) respecto al total de incidencias

Objetivos

Obtener el mínimo de incidencias de seguridad

Transparencia en el ejercicio de

La actividad con clientes

Las relaciones con clientes se soportan bajo principios éticos y de transparencia, rechazando cualquier tipo de corrupción.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

Estamos en proceso de adaptación al nuevo RD de Protección de Datos

Objetivos

Adaptación al nuevo RDPD antes de Mayo de 2018

Política RSE - Política

Comentarios

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto

Objetivos

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada

Política de Comunicación Interna - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Política de Calidad - Política

Comentarios

DOCOUT acerca la política de calidad a clientes a través de la web. Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

Se han establecido varios canales de comunicación a los clientes: Página web, vía telefónica, email y Google Drive para información sensible. Además, se establecen reuniones informativas sobre cambios en nuestro servicio

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Existe un departamento SAC de atención al cliente, para recoger quejas y reclamaciones de clientes, así como sugerencias. Además, tenemos un servicio de soporte técnico al cliente, para solventar cualquier problema de acceso a nuestros sistemas

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Desde el departamento Comercial, Operaciones y Sistemas, se establece anualmente una planificación de visitas a nuestros clientes, para atender necesidades de servicio, técnicas, etc. y existen indicadores sobre cumplimiento de visitas anuales

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

Anualmente se realiza una campaña de encuestas de satisfacción a clientes. Además, se remiten a los Service Managers responsables de cada cuenta de clientes, todos los resultados y se les solicita acciones para aquellas respuestas negativas

Objetivos

Mejora continua de la calidad del servicio

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han definido indicadores sobre % de incidencias respecto al total de servicios, dividiéndose en incidencias del servicio y en incidencias técnicas del sistema

Acercar la RSE al consumidor final

DOCOUT apoya y respeta la protección de los derechos humanos y publicita su compromiso con Pacto Mundial.

Política de Calidad - Política

Comentarios

DOCOUT acerca la política de calidad a clientes a través de la web. Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Comentarios

DOCOUT fomenta la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, y vela por la aplicación del mismo. Además realiza una evaluación periódica, como máximo anual, acerca del cumplimiento y acciones desarrolladas.

Política de RSE - Política

Comentarios

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto

Objetivos

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

Comentarios

Se ha establecido y publicado una política medioambiental, accesible a proveedores, clientes y terceros que estén interesados en conocerla.

Objetivos

Seguir mejorando nuestros objetivos de consumos de energía eléctrica, agua y emisiones de CO₂.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha establecido y publicado una política medioambiental, accesible a proveedores, clientes y terceros que estén interesados en conocerla.

Objetivos

Seguir mejorando nuestros objetivos de consumos de energía eléctrica, agua y emisiones de CO₂.

Memoria de RSC - Acción / Proyecto

Comentarios

Anualmente se publica nuestra memoria de RSC con las acciones desarrolladas o en proyecto, y nuestros indicadores ambientales, económicos y sociales

Objetivos

Dar a conocer nuestras acciones en RSC a todos nuestros grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

La transparencia e información de las condiciones laborales en el proceso de contratación es vital para evitar prácticas de discriminación en el empleo.

Política de Igualdad - Política

Comentarios

Se ha desarrollado la nueva política de igualdad y conciliación en DOCOUT

Objetivos

Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Política de Comunicación Interna - Política

o Observaciones Genéricas

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Política RSE - Política

Comentarios

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la que se incluye el compromiso de la organización con las personas.

Objetivos

Asegurar los derechos de los empleados conforme a la legislación vigente

Normativa Interna - Política

Comentarios

Se ha desarrollado un documento con la normativa interna de DOCOUT sobre medioambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información y LOPD, y se está informando a todos los empleados al respecto.

Objetivos

Que todo el personal conozca sus derechos y obligaciones durante el empleo en DOCOUT

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha definido un kit de bienvenida que consta de lo siguiente: manual de acogida, normativa interna de DOCOUT, ficha de descripción del puesto y accesos a formación online.

Objetivos

Nuestro objetivo es ampliar el conocimiento y formación de los empleados al incorporarse a DOCOUT.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT se ha planteado unos desafíos a lo largo del año que han dado lugar al desarrollo de acciones.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se ha establecido el indicador % trabajadores que han realizado la formación respecto al total, obteniéndose datos mensualmente

Objetivos

Asegurar una correcta formación al personal en PCN Docout. Se ha establecido un objetivo mínimo del ratio > 80%

Accidentes laborales

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud certificado en base al estándar OHSAS 18001. Consciente de la importancia de mantener unas adecuadas condiciones de seguridad, año a año se estudian e implantan acciones de mejora encaminadas a mejorar estas condiciones.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Comentarios
DOCOUT dispone de una política integrada, donde se incluye el compromiso con las personas de la organización, el compromiso de realizar nuestras actividades y servicios dentro de los parámetros de minimización y prevención de daños y deterioro a la salud, eliminación de riesgos y mantenimiento del control y gestión de los mismos.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios
DOCOUT ha desarrollado en 2014 una política integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Objetivos

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política integrada a todos los grupos de interés.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Comentarios
Docout dispone de la certificación OHSAS 18001.
[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados
G4-58

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias a disposición de los empleados, además de Delegados de Prevención de Riesgos Laborales a los que plantear su sugerencias o quejas a nivel preventivo. También se realizan trimestralmente reuniones del Comité de Seguridad y Salud.

Objetivos

Nuestro objetivo es mantener una comunicación fluida

y transparente con todos nuestros empleados.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

DOCOUT realiza auditorías internas y externas anuales de su Sistema de Gestión PRL, y se encuentra certificado conforme al estándar OHSAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

Índice absoluto de frecuencia - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Dentro del cuadro de indicadores PRL, DOCOUT calcula mensualmente el índice de frecuencia asociado a cada centro de trabajo.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

DOCOUT dispone de un cuadro de indicadores de accidentalidad, donde se calculan mensualmente los índices de frecuencia, gravedad, incidencia, duración media, total de casos de accidentes y accidentes por tipologías.

Objetivos

Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Dentro del cuadro de indicadores PRL, DOCOUT calcula mensualmente el índice de gravedad asociado a cada centro de trabajo.

Objetivos

Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

Igualdad de género

DOCOUT dispone de una Política de Igualdad y Conciliación, donde se incluye la igualdad de género.

Políticas de Conciliación - Política

Comentarios

Se está desarrollando la nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.

Objetivos

El objetivo es establecer en la empresa principios de

igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Con fecha 2 de diciembre de 2016 se creó el nuevo Comité ético y de conducta, para recibir información de conductas que impliquen o puedan implicar alguna irregularidad o algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación recogidas en este código.

Objetivos

- Fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Supervisar el plan de difusión y comunicación del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Velar por la aplicación del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Resolver las consultas que se planteen en relación con el contenido, interpretación, aplicación o cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT y, en particular, en relación con la aplicación del régimen disciplinario por los órganos competentes. - Investigar las comunicaciones y denuncias recibidas, así como emitir las resoluciones sobre los expedientes tramitados. - Comunicar al Comité de Empresa de DOCOUT de todas aquellas comunicaciones recibidas en el marco del Comité Ético, en un ejercicio de transparencia. Código Ético y de Conducta - Realizar una evaluación periódica, como máximo anual, acerca del cumplimiento y acciones desarrolladas. - Aquellas otras competencias que se consideren necesarias para la aplicación y desarrollo del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

DOCOUT respeta las condiciones de contratación de los trabajadores, cumpliendo con la legalidad vigente

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Comentarios

Existe un código ético que trata en uno de sus puntos el

respeto por los derechos de los trabajadores

Objetivos

Asegurar el derecho de los trabajadores

Convenio Colectivo - Política

o Observaciones Genéricas

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Comentarios

En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Objetivos

Continuar con la aplicación de los convenios colectivos de aplicación

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Comentarios

En DOCOUT se toman medidas para favorecer la conciliación familiar y laboral: horario flexible de entrada y salida, jornadas reducidas y teletrabajo

Identificación del empleado con la entidad

Para DOCOUT es importante que el trabajador se sienta motivado. Por ello, el año pasado se organizaron entrevistas a algunos empleados de manera muestral y aleatoria con una consultora externa, que servirá de base para acciones de mejora de motivación al personal

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Comentarios

Se ha establecido un documento sobre código ético de la entidad que se ha dado a conocer a los empleados a través de Intranet y tablones de anuncios, y se ha comunicado la formación de un Comité Ético para tratar situaciones que entren en conflicto con dicho código ético

Objetivos

Comunicar y promover los valores organizativos y el comportamiento que se ha de seguir en las relaciones con los diferentes grupos de interés

Política de Comunicación Interna - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha establecido un kit de bienvenida en el momento de la incorporación del trabajador a la plantilla de DOCOUT, que consiste en lo siguiente: Manual de acogida, formación e información sobre las herramientas de gestión, formación online de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio

Objetivos

Que el trabajador esté formado e informado de todas las cuestiones necesarias para comenzar en su puesto de trabajo

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se establece como objetivo la mejora continua de la calidad, a partir de sugerencias de mejoras que pueda ofrecer cualquier empleado, ya sea desde las áreas operativas hasta la alta Dirección

Comentarios

Desayunos de la alta Dirección con empleados para lograr un acercamiento y un feedback vertical de la información. Los desayunos son quincenales y los empleados son elegidos por muestreo.

Objetivos

Lograr una comunicación vertical entre empleados y alta dirección.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT se ha planteado unos desafíos que han dado lugar al desarrollo de acciones.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

Se han establecido canales de comunicación interna (entre personal interno y de nuestros diferentes centros) y externa con nuestros clientes, proveedores y terceros. Además, existe una política documentada sobre comunicación interna y externa.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Se ha creado un buzón de sugerencias para todos los empleados, al que pueden acceder a través de la Intranet corporativa. Dicho buzón trata de recoger todas aquellas necesidades laborales que detecten los trabajadores, propuestas de mejora, o simplemente información sobre cualquier cuestión.

Comisión Interna de Control o Comité Ético -

Herramienta de seguimiento

Comentarios

Con fecha 2 de diciembre de 2016 se creó el nuevo Comité ético y de conducta, para recibir información de conductas que impliquen o puedan implicar alguna irregularidad o algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación recogidas en este código.

Objetivos

- Fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Supervisar el plan de difusión y comunicación del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Velar por la aplicación del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Resolver las consultas que se planteen en relación con el contenido, interpretación, aplicación o cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT y, en particular, en relación con la aplicación del régimen disciplinario por los órganos competentes. - Investigar las comunicaciones y denuncias recibidas, así como emitir las resoluciones sobre los expedientes tramitados. - Comunicar al Comité de Empresa de DOCOUT de todas aquellas comunicaciones recibidas en el marco del Comité Ético, en un ejercicio de transparencia. - Realizar una evaluación periódica, como máximo anual, acerca del cumplimiento y

acciones desarrolladas. - Aquellas otras competencias que se consideren necesarias para la aplicación y desarrollo del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

DOCOUT consciente de su impacto ambiental promueve campañas y acciones de mejora ambiental, gestionadas en el Programa de Gestión anual correspondiente.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha implantado y comunicado la política integrada de DOCOUT que recoge aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud y seguridad de la información.

Política de Reciclaje - Política

Comentarios

DOCOUT ha promovido la separación de residuos entre los empleados, a través de comunicaciones y facilitando contenedores para su separación. Además, la destrucción de documentación en papel genera unos residuos que son enviados a una planta de reciclaje.

Objetivos

Reducir la generación de residuos no reciclables

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

Comentarios

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según los estándares de ISO 14001.

[Descargar documento adjunto](#)

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Comentarios

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según lo establecido en el estándar ISO 14001.

Política de Reducción de Consumo - Política

Indicadores Relacionados

Comentarios

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo.

Objetivos

Reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Comentarios

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha mejorado la intranet corporativa para adaptarla a la nueva gestión por proceso en DOCOUT.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Anualmente DOCOUT establece un Programa de Gestión Ambiental donde se establecen los objetivos y metas ambientales para dicho período. De este Programa se realizan seguimientos a intervalos planificados.

Comentarios

La evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales se realiza gracias a las siguientes herramientas: - Auditorias internas y externas. - Programas de objetivos, seguimiento y reporte de indicadores.

Objetivos

Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G₄-EN8

Comentarios

Dentro del cuadro de indicadores ambientales,

DOCOUT calcula mensualmente el consumo de agua de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

G4-EN3

Observaciones Genéricas

DOCOUT monitoriza los consumos energéticos que se realizan en sus instalaciones, llevando a cabo medidas orientadas a la reducción de dichos consumos y al aumento de la eficiencia energética.

Comentarios

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente el consumo energético de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro y a la superficie.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente la cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos generados.

Conciliación familiar y laboral

DOCOUT es consciente de la necesidad de conciliar la vida familiar y laboral, plasmándolo en su Política de Igualdad y Conciliación.

Política de Conciliación - Política

Comentarios

Se ha desarrollado una política de igualdad y conciliación de DOCOUT. Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

Objetivos

Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y

complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Comentarios

En DOCOUT se toman medidas para favorecer la conciliación familiar y laboral, tales como horario flexible de entrada y salida, jornadas reducidas, etc.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Con fecha 2 de diciembre de 2016 se creó el nuevo Comité ético y de conducta, para recibir información de conductas que impliquen o puedan implicar alguna irregularidad o algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación recogidas en este código.

Objetivos

- Fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Supervisar el plan de difusión y comunicación del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Velar por la aplicación del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT. - Resolver las consultas que se planteen en relación con el contenido, interpretación, aplicación o cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT y, en particular, en relación con la aplicación del régimen disciplinario por los órganos competentes. - Investigar las comunicaciones y denuncias recibidas, así como emitir las resoluciones sobre los expedientes tramitados. - Comunicar al Comité de Empresa de DOCOUT de todas aquellas comunicaciones recibidas en el marco del Comité Ético, en un ejercicio de transparencia. Código Ético y de Conducta - Realizar una evaluación periódica, como máximo anual, acerca del cumplimiento y acciones desarrolladas. - Aquellas otras competencias que se consideren necesarias para la aplicación y desarrollo del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT

Ausencia de evaluaciones de desempeño

Es necesaria la evaluación del desempeño de todos los empleados para mejorar la competencia y la

Política de RRHH - Política Comentarios

Se ha definido un nuevo procedimiento sobre la formación del personal, en la que se contempla una metodología más eficaz para la evaluación del desempeño del empleado derivado de las formaciones que recibe

Objetivos

Mejorar la capacitación y la competencia de todo el personal

Evaluaciones de Desempeño - Acción / Proyecto Comentarios

Nueva metodología de evaluación del desempeño

Objetivos

Mejorar la capacitación y competencia de todo el personal en su puesto de trabajo

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

DOCOUT ofrece oportunidades de empleo a colectivos discapacitados, con el objetivo de fomentar su empleabilidad, sus condiciones socio-económicas e incorporación al mercado laboral.

Política RSE - Política Comentarios

Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT.

Objetivos

Nuestro objetivo es comunicar e implantar una política que incluya aspectos relacionados con empleados y de compromiso social.

[Descargar documento adjunto](#)

Proyecto DOCOUT INTEGRA - Acción / Proyecto Objetivos

Nuestro objetivo es claro, la integración socio laboral de las personas con discapacidad, en concreto aquellas que tengan una mayor dificultad para su inserción laboral y requieran un periodo de trabajo en un centro especial de empleo, como paso previo a una normalización total e integración completa en el mercado laboral ordinario. La integración de los

trabajadores en el Centro Especial de Empleo no es un fin en sí misma, sino un medio de romper con la discriminación contribuyendo a fomentar la igualdad de oportunidades Su viabilidad e independencia nos llevará a cumplir con el fin de un centro especial de empleo, desarrollar el trabajo productivo y remunerado, para el que se les entrena. El futuro centro especial de empleo desarrollará aquellas actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos marcados, entre ellos: ? Formación de los trabajadores con discapacidad, para mejorar su empleabilidad. ? Tareas de ajuste personal y social a través de un equipo experto encargado de seleccionar, entrenar, preparar, acompañar, orientar y diseñar la estrategia individual de integración sociolaboral con cada trabajador. ? Actividades de apoyo para su salida al mercado ordinario de trabajo. ? Coordinación con asociaciones del entorno del Centro encaminadas a definir necesidades futuras para la efectiva integración de este colectivo.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Comentarios

Comunicación de la Política integrada de DOCOUT en web, intranet, tableros de anuncios y formaciones.

Objetivos

Lograr que todos los empleados conozcan la política de DOCOUT

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente DOCOUT realiza y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Se ha desarrollado la memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2013, en la cual se incluyen aspectos sociales sobre discapacidad.

Objetivos

Comunicar a todos los grupos de interés todas las acciones llevadas a cabo por DOCOUT

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se obtiene periódicamente el nº de personas con discapacidad que han sido contratadas, respecto al total de la plantilla.

Objetivos

Integrar a ciertos colectivos en el mercado laboral, para realizar tareas correctamente, de manera independiente a la minusvalía que posean

Buen ambiente laboral

DOCOUT trata de mantener y mejorar continuamente las relaciones laborales para mejorar la predisposición del empleado a realizar sus funciones, así como mantener un buen ambiente laboral.

Política de Igualdad - Política

Comentarios

Se está desarrollando la nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.

Objetivos

Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés

Política de Comunicación Interna - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Comentarios

Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT, la cual recoge aspectos sobre la seguridad y salud en el trabajo. Igualmente DOCOUT dispone de la certificación OHSAS 18001.

Objetivos

Comunicar a todos los empleados los valores de DOCOUT a todos los trabajadores

[Descargar documento adjunto](#)

Convenio Colectivo - Política

o Observaciones Genéricas

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican

rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Comentarios

Desde DOCOUT se realiza el cumplimiento estricto y exhaustivo de lo recogido en el convenio aplicable en cada caso.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha desarrollado un kit de bienvenida con los siguientes elementos: manual de acogida, normativa interna, hoja de descripción del puesto y accesos a formación online, y al contenido de la intranet corporativa.

Objetivos

Proporcionar toda la formación e información necesaria a todos los empleados de nueva incorporación

Centro Especial de Empleo DOCOUT - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha desarrollado un centro especial de empleo para discapacitados físicos y orgánicos en nuestro emplazamiento de Tarancón, para realizar labores relacionadas con grabación de datos

Objetivos

Facilitar la integración del personal discapacitado en el mercado laboral

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

Se han establecido varios canales de comunicación a los empleados: En cuanto a comunicación externa, tenemos la página web y la vía telefónica. En cuanto a comunicación interna, se ha desarrollado la intranet corporativa, el portal del empleado, la formación online, y los tablones de anuncios. Igualmente se realizan continuamente charlas y reuniones informativas.

Objetivos

Nuestro objetivo es establecer una comunicación con los empleados fluida y transparente.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha establecido un horario de jornada intensiva para

los meses de julio y agosto, y para el período de Navidades. Además, existe flexibilidad horaria, tanto en la entrada, como en la salida de la jornada laboral. Se ofrece la posibilidad de realizar teletrabajo en determinadas circunstancias.

Objetivos

Con estas medidas se persigue aumentar la satisfacción y la motivación del empleado, en el desempeño de sus competencias.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias, tanto en intranet, página web como en el portal del empleado, para que los empleados comuniquen cualquier inquietud o sugerencia que quieran hacer a DOCOUT.

Objetivos

Establecer una comunicación fluida y transparente en la organización

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente se realizan auditorías internas y externas que certifican que DOCOUT cumple con los requisitos establecidos en los estándares ISO 14001, ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001 y OHSAS 18001. En todas estas auditorías se revisa la formación impartida a los trabajadores, entre otros.

Regular la aceptación de regalos

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

La normativa interna de nuestro departamento de Compras establece, entre otras cosas, la no aceptación

de regalos por parte de ningún proveedor o potencial proveedor de la Compañía. Asimismo, se ha comunicado a toda la empresa dicha norma.

Objetivos

No tener tratos de favor con ninguno de nuestros suministradores.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

Se ha puesto en marcha un buzón de sugerencias en el correo electrónico, en el cual se recogen todo tipo de sugerencias, mejoras, denuncias, etc., las cuales recoge el dpto. de Seguridad y Cumplimiento Normativo

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud certificado en base al estándar OHSAS 18001. Consciente de la importancia de mantener unas adecuadas condiciones de seguridad, año a año se estudian e implantan acciones de mejora encaminadas a mejorar estas condiciones.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Comentarios

DOCOUT dispone de una política integrada, donde se incluye el compromiso con las personas de la organización, el compromiso de realizar nuestras actividades y servicios dentro de los parámetros de minimización y prevención de daños y deterioro a la salud, eliminación de riesgos y mantenimiento del control y gestión de los mismos.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

DOCOUT se ha planteado unos desafíos que han dado lugar al desarrollo de acciones.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha habilitado una plataforma de formación online, en la que se están impartiendo cursos y además existe un apartado de foros y sugerencias. Además, durante 2017, se han impartido nuevos módulos formativos en cuanto a Manipulación Manual de Cargas y utilización de PVD's.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Comentarios

A mediados de 2017 se instalaron líneas de vida en la azotea de nuestro centro de Getafe. Asimismo, se ha facilitado ropa de más abrigo para personal de almacén expuesto a bajas temperaturas (turno de noche)

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización. o Intranet corporativa. o Sistema de envío de alertas por correo electrónico. o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados. o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc. o Charlas informativas. o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal. o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas. o Página web. o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias tanto para empleados como para clientes.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente DOCOUT elabora y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, donde se recogen acciones encaminadas a mejorar la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

DOCOUT realiza auditorías internas y externas, con periodicidad anual, de su Sistema de Gestión PRL. Además desde 2014 se encuentra certificado conforme al estándar OHSAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

DOCOUT diseña y desarrolla anualmente un Plan de Formación para los empleados, fomentando el desarrollo de competencias y habilidades para mejorar la profesionalidad de sus empleados.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Indicadores Relacionados

G4-LA9

Comentarios

Se ha desarrollado un Plan de Formación anual con todas las necesidades de formación para los empleados de la Compañía.

Objetivos

Nuestro objetivo es adecuar las competencias de los empleados a las exigencias del puesto de trabajo y fomentar el desarrollo profesional.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

- Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación
- Evaluación de la formación

- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación

Comentarios

Existe una política integrada donde se recogen aspectos sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, medioambiente y continuidad de negocio.

Objetivos

Que todos los empleados conozcan la política integrada y sus valores

Política RSE - Política

Comentarios

Existe una política integrada donde se recogen aspectos sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, medioambiente y continuidad de negocio.

Objetivos

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada y sus valores.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Igualdad

Comentarios

Se está desarrollando una política de igualdad y conciliación.

Objetivos

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan dicha política en cuanto a valores en la empresa sobre igualdad y conciliación.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Se continúa difundiendo la política integrada de DOCOUT a través de Internet, Intranet corporativa, tableros de anuncios y formaciones.

Objetivos

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada de DOCOUT.

Área de Formación y Soporte - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha habilitado una plataforma de formación online, en la que se están impartiendo cursos y además existe un apartado de foros y sugerencias.

Objetivos

Que el personal de DOCOUT reciba la formación e información necesaria para desempeñar su puesto de trabajo

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha mejorado la intranet corporativa para adaptarla a

la nueva gestión de procesos en DOCOUT.

Objetivos

Nuestro objetivo es que exista una comunicación transparente entre DOCOUT y los empleados, mejorando la intranet corporativa y haciéndola más atractiva.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha definido un kit de bienvenida que consta de lo siguiente: manual de acogida, normativa interna de DOCOUT, ficha de descripción del puesto y accesos a formación online.

Objetivos

Nuestro objetivo es ampliar el conocimiento y formación de los empleados al incorporarse a DOCOUT.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha habilitado una plataforma de formación online donde se imparten los cursos. Además esta plataforma dispone de un apartado de sugerencias y un foro, donde fomentar la comunicación entre empleados. Además, durante 2017 se han impartido sesiones de formación y concienciación a todos los empleados respecto a la LOPD y la seguridad de la información

Objetivos

Nuestro objetivo es mejorar la eficacia de las formaciones impartidas.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT fomenta la transparencia de sus servicios y operaciones, eliminando los tratos de favor, ya que dispone de una política de no aceptación de regalos por parte de terceros

Comentarios

Se está fomentando la comunicación a través de Internet, Intranet corporativa, tableros de anuncios, portal del empleado y formación online.

Objetivos

Que todos los empleados reciban la formación e información corporativa necesarias

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

En el portal del empleado se ha creado un buzón de sugerencias y comunicados, para recibir cualquier sugerencia u opinión sobre los empleados.

Objetivos

Recibir feedback sobre las necesidades de los empleados

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

DOCOUT redacta anualmente su memoria de Responsabilidad Social Corporativa y la publica en la web para que esté disponible a cualquier grupo de interés.

Objetivos

Informar a todos los empleados sobre la misión, visión y valores de DOCOUT

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han lanzado formaciones en el portal de formación online, en el que se evalúan diferentes aspectos como, tasa de empleados que han recibido la formación y porcentaje de empleados aprobados. Para ello, también se pueden obtener informes por departamentos.

Objetivos

Garantizar a los empleados la formación necesaria para desarrollar su puesto de trabajo

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han creado indicadores sobre la tasa de evaluaciones con valoración de la competencia aceptable. Las formaciones que se imparten por la plataforma online Moodle llevan asociadas tests para valorar los conocimientos.

Objetivos

Nuestro objetivo es que los empleados tengan una competencia adecuada a su puesto de trabajo.

Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción - Comentarios

Se ha definido y diseñado un indicador para medir el porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación, que se pondrá en marcha en 2018

Objetivos

Cumplir al menos el 80% de las acciones formativas planificadas

su derecho a la negociación colectiva

DOCOUT dispone de un Comité de Empresa según lo establecido por la normativa vigente.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

En el grupo Docout se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

Objetivos

Continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Comentarios

En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

Objetivos

Continuar con la aplicación de los convenios colectivos de aplicación.

Política de Comunicación Interna - Política

Observaciones Genéricas

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Comentarios

o Intranet corporativa. o Sistema de envío de alertas por correo electrónico. o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados. o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de

Apoyo al empleado para ejercer

los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc. o Charlas informativas. o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal. o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas. o Página web. o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

Objetivos

Asegurar la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo.

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

Comentarios

En el grupo DOCOUT se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

Objetivos

Continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo

DOCOUT.

Normativa Interna - Política

Comentarios

DOCOUT ha desarrollado una normativa interna en materia de PRL, Calidad, Medioambiente, Seguridad de la información y LOPD.

Objetivos

Conocer la normativa interna por parte de todos los empleados

Política RSE - Política

Comentarios

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la que se incluye el compromiso de la organización con las personas.

Objetivos

Asegurar los derechos de los empleados conforme a la legislación vigente

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

DOCOUT dispone de su política integrada, la cual difunde a sus empleados, clientes y otras terceras partes interesadas.

Objetivos

Nuestro objetivo es mantener la comunicación de la política integrada de tal forma que sea conocida por los grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

DOCOUT dispone de un sistema de evaluación de los proveedores que prestan servicios o productos a la organización, que favorece la toma de decisiones, garantiza unos requisitos mínimos de cumplimiento por parte de nuestros proveedores y nos hace buscar la mejora de forma continua.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Se ha aprobado la política integrada de DOCOUT, en la cual se tratan, entre otros, aspectos de calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Objetivos

Dar a conocer a todos los grupos de interés (entre ellos, los proveedores) la política integrada de DOCOUT

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Comentarios

Se están realizando reuniones periódicas con los proveedores estratégicos para mejorar el servicio. Además, se llevan a cabo inspecciones respecto a Seguridad y Salud a las subcontratas

Objetivos

Obtener una tasa de valoración mínima de 3 sobre 5 en cada proveedor en las encuestas

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Los principales canales de comunicación con los proveedores son la web de DOCOUT y las reuniones de seguimiento y evaluación que se realizan periódicamente con ellos.

Objetivos

Establecer una comunicación fluida y transparente con el proveedor, generando relaciones mutuamente beneficiosas

Crear relaciones estables con los proveedores

En DOCOUT tenemos implantado el principio de "Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores" según norma ISO 9001 de gestión de calidad

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 9001.

Comentarios

Existe un proceso de homologación, evaluación y reevaluación de proveedores. Todo ello basado en el principio de calidad de "relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores".

Objetivos

Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

DOCOUT informa a sus proveedores acerca de la necesidad de cumplir con los principios de Pacto Mundial en el proceso de contratación, así como con otras acciones en materia de RSC.

Política RSE - Política

Comentarios

Se ha implantado la política integrada de DOCOUT en la cual se recogen aspectos sobre calidad, medio ambiente y de compromiso social y con el empleado, entre otros.

Objetivos

Dar a conocer nuestra política integrada a todos los grupos de interés, entre ellos, a nuestros proveedores

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 9001.

Comentarios

Implantado un sistema de gestión de calidad según ISO 9001, a través del cual, realizamos el proceso de selección, evaluación, homologación, seguimiento y reevaluación de proveedores

Gestión medioambiental y proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Se obliga a todos nuestros proveedores a firmar un compromiso medioambiental para formar parte de

nuestros proveedores homologados, acerca de gestión de residuos, vertidos contaminación atmosférica y ahorro de energía.

Objetivos

Extender nuestra responsabilidad ambiental a nuestros proveedores

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha implantado un sistema de homologación de proveedores, a través del cual los proveedores se comprometen a cumplir cláusulas relativas a responsabilidad social, medioambiente, prevención de riesgos laborales y confidencialidad.

Objetivos

Asegurarnos que los proveedores cumplen con unos criterios básicos en RSE

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha puesto en marcha una encuesta de satisfacción del servicio de proveedores.

Objetivos

Obtener una valoración mínima de 4,10 sobre 5 en cuanto a satisfacción de proveedores por los departamentos afectados

Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Valoración de proveedores por los distintos departamentos afectados.

Objetivos

Obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción con proveedores

Cumplimiento de la normativa

Los proveedores de DOCOUT cumplen con la normativa y legislación vigente, como así demuestran los contratos firmados con los mismos

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha comunicado a todos nuestros proveedores homologados nuestra política integrada, en relación a calidad, medioambiente, seguridad de la información, prevención de riesgos laborales y continuidad de negocio.

Objetivos

El objetivo es dar a conocer a todos nuestros proveedores nuestros principios y política .

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha difundido nuestra política integrada a todos nuestros colaboradores.

Objetivos

Dar a conocer a todos nuestros grupos de interés los principios en los que se basa nuestra política integrada

Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha definido un procedimiento de Compras y un procedimiento complementario de Homologación de Proveedores, para definir los criterios mínimos para contratar y homologar proveedores.

Objetivos

Asegurarnos unos criterios mínimos de servicio por parte de nuestros proveedores

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Todos nuestros proveedores deben ser evaluados según nuestros criterios, para pasar a proveedores homologados, cumpliendo con nuestra normativa sobre medioambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, y seguridad y confidencialidad.

Objetivos

Asegurar unos requisitos mínimos de servicio

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Las empresas siempre deben satisfacer las expectativas de sus socios o accionistas, y apoyar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

Comentarios

DOCOUT ha desarrollado una política integrada de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Objetivos

Que todos nuestros grupos de interés conozcan los valores de la empresa

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha implantado un sistema de gestión integrado

conforme a las normas internacionales ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de Medioambiente, OHSAS 18001 de seguridad y salud laboral, ISO 27001 de seguridad de la información e ISO 22301 de Continuidad de negocio. Los resultados de la gestión de dichos sistemas se elevan a la Dirección a través del Informe de Revisión del Sistema por la Dirección.

Objetivos

Dar a conocer los resultados de la actividad de DOCOUT a la dirección y socios

Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha desarrollado la memoria anual de responsabilidad social corporativa, donde se presenta la estrategia, datos de la empresa e indicadores de resultado y de gestión.

Objetivos

Dar a conocer de manera transparente la gestión general de DOCOUT a todos nuestros grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

Los concursos públicos deben ser transparentes y de acuerdo con la legislación aplicable.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, que trata aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información, continuidad de negocio y compromisos sociales.

Objetivos

Dar a conocer nuestra política a todas las partes interesadas

Política de Regalos - Política

Comentarios

Existe la norma de no aceptación de regalos por ningún departamento, procedentes de proveedores, clientes o

administraciones públicas.

Objetivos

Favorecer la transparencia y eliminar la competencia desleal en las distintas organizaciones

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, en la cual se recogen aspectos de calidad, medioambiente, PRL, continuidad de negocio, y compromisos sociales.

Objetivos

Dar a conocer nuestra política y valores a todos nuestros grupos de interés

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente, se están llevando a cabo auditorías de cuentas.

Objetivos

Controlar de manera exhaustiva la contabilidad de DOCOUT

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

DOCOUT consciente del impacto ambiental de sus actividades, identifica y evalúa constantemente sus aspectos ambientales, monitorizándolos y tomando acciones encaminadas a reducir su impacto ambiental.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha implantado y comunicado la política integrada de DOCOUT que recoge aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio, según los estándares internacionales ISO

Política de Reciclaje - Política

Comentarios

Se ha establecido una política de reciclaje de residuos (orgánicos, papel, envases y plásticos, fluorescentes y residuos eléctricos y electrónicos), con una concienciación a los empleados a nivel de formación y cartelería

Política de Reducción de Consumo - Política

Comentarios

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo.

Objetivos

Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

Sistema de gestión Ambiental - Acción / Proyecto

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DOCOUT va a diseñar una guía con criterios ambientales a incluir en la compra de equipos,

productos y maquinaria.

Comentarios

Se ha definido un procedimiento de Compras y un procedimiento complementario de Homologación de Proveedores, para definir los criterios mínimos para contratar y homologar proveedores.

Objetivos

Nuestro objetivo es asegurarnos unos criterios mínimos de servicio por parte de nuestros proveedores

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Comentarios

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Anualmente DOCOUT establece un Programa de Gestión Ambiental donde se establecen los objetivos y metas ambientales para dicho período. De este Programa se realizan seguimientos a intervalos planificados.

Comentarios

La evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales se realiza gracias a las siguientes herramientas: - Auditorias internas y externas. - Programas de objetivos, seguimiento y reporte de indicadores. Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

Objetivos

Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

Optimizar el uso de papel en la entidad

En DOCOUT, se llevan implantando durante varios ejercicios buenas prácticas relacionadas con el consumo de papel de los empleados, las cuales

están redundando directamente en consumos más reducidos

Política de Reciclaje - Política

Comentarios

Se ha establecido una política de reciclaje de residuos (orgánicos, papel, envases y plásticos, fluorescentes y residuos eléctricos y electrónicos), con una concienciación a los empleados a nivel de formación y cartelería

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha implantado y comunicado la política integrada de DOCOUT que recoge aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio, según los estándares internacionales ISO

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

Comentarios

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según lo establecido en el estándar ISO 14001.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se ha implantado el indicador kg residuos no peligrosos / trabajador, en el cual se contemplan los residuos en papel

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Apoyamos tecnologías con menor impacto ambiental y a la vez más baratas

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Se ha implantado y comunicado la política integrada de DOCOUT que recoge aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio, según los estándares internacionales ISO

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-EN6

Observaciones Genéricas

Dentro de la política de reducción de consumos se han implantado medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética en las instalaciones.

Comentarios

Cambios en la luminaria de las instalaciones: se han sustituido en diferentes áreas de nuestros centros halógenos por leds

Objetivos

Sustituir la iluminación de todas nuestras instalaciones con bombillas de bajo consumo



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5 8 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores

Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Network Spain
WE SUPPORT

