

---

emergia

*Renovación de Compromiso*  
*Pacto Mundial*  
*Informe de Progreso*  
*2017*

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL

A continuación, presentamos como cada año nuestro informe de progreso de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial correspondiente a 2017, en el que se recogen las principales iniciativas llevadas a cabo por **emergia** en materia de responsabilidad social.

Al ser esencialmente una empresa prestadora de servicios estamos convencidos que el recurso humano y las buenas prácticas empresariales son la parte medular de nuestro negocio, por lo tanto para nosotros respetar e impulsar los derechos humanos, tener una política adecuada de recursos humanos y aplicar la ética y la transparencia en nuestra operación cotidiana son parte fundamental.

Continuamos integrando los principios del **Pacto Mundial** en nuestra estrategia de negocios, cultura y acciones cotidianas de nuestra empresa. Buscamos día a día llevar adelante nuestra actividad empresarial dentro de un marco ético basado principalmente en la Responsabilidad Social.

En **emergia**, tenemos la suerte de poder contar con un equipo de personas cuya implicación, compromiso y dedicación posibilitan el alcance y mantenimiento de los objetivos propuestos. Aprovecho para agradecerles su esfuerzo y convicción en la ejecución de los principios de responsabilidad social que nos han convertido en una empresa de referencia en este campo.



Albert Ollé Bartolomé

Presidente  
**emergia**

## NUESTRO COMPROMISO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

### Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

### Principio 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

En **emergia** nos regimos bajo las normas Constitucionales del país y el Código laboral del país en el que operamos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos y los trabajadores en el ámbito laboral.

Cuidar el entorno sobre el cual impacta **emergia**, es uno de los propósitos superiores de la compañía. En este propósito, hemos definido entorno cómo los grupos de interés más cercanos a nuestro relacionamiento, así:

Empleados y sus familias: Nuestra primera responsabilidad es con los más de 3.000 empleados y sus familias directas

Sociedad: Centramos nuestra atención y esfuerzo en favorecer personas en situación de vulnerabilidad, especialmente niñ@s, adolescentes y sus familias

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.

- 9 Proporcionamos a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- 9 Promovemos un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- 9 Fomentamos la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- 9 Facilitamos las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

**emergia** ha implantado el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en aras a establecer un sistema integrado de gestión de seguridad y salud, calidad y medio ambiente.

## **NUESTRO COMPROMISO EN MATERIA DE ESTANDARES LABORALES**

### **Principio 3**

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

### **Principio 4**

Las empresas deben apoyar de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

### **Principio 5**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

### **Principio 6**

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

En **emergia** los recursos humanos son parte fundamental, por lo que estamos comprometidos en valorar, respetar y apoyar a nuestro personal para que logren tanto sus metas personales como laborales.

Nuestro equipo humano se caracteriza por valores como la Innovación, la Responsabilidad Social, el Compromiso, el Espíritu de Equipo y la Mejora Continua; lo que nos permite desarrollar proyectos complejos y de mucha calidad.

Desde la Dirección de Personas, velamos por desarrollar las competencias de nuestros empleados facilitándoles oportunidades y formación.

Somos una empresa con libertad de expresión, ofrecemos espacios reconocidos para escuchar y solucionar sus inquietudes y reclamaciones, formalmente a través del Comité de Convivencia con representación de los empleados y el empleador, buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción y clima laboral.

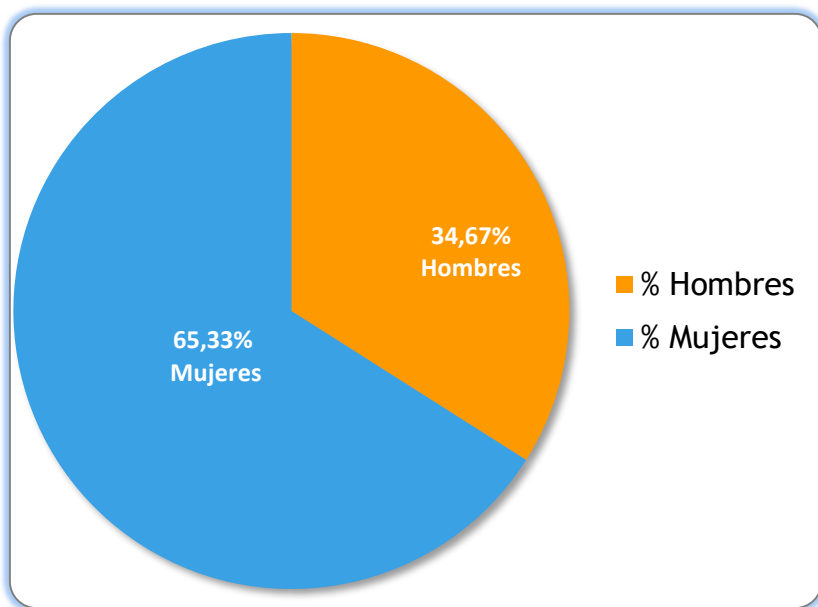
Actuamos de forma estricta bajo las normas del código laboral y Convenios específicos y sectoriales de los países en los que operamos: remuneración, máximo de horas de trabajo permitidas, dentro de las políticas y procedimientos se tienen claros los espacios de esparcimiento y descanso dentro de la jornada laboral.

Otorgamos todas las prestaciones / beneficios sociales que marca la Ley en materia laboral del país en el que operamos, superando los mínimos exigidos.

Apoyamos la realización de **prácticas laborales** de estudiantes que faciliten el cumplimiento de su servicio social en Colombia, y becarios en España. Como principio no se contratan menores de edad para trabajar. No contratamos a personas que están en edad de escolarización obligatoria o por debajo de la edad de empleo legal de cada país en el que operamos.

Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

En **emergia** estamos muy comprometidos con la igualdad de género, existiendo en nuestra compañía una mayoría de talento femenino (ver gráfica de distribución). Hombres y mujeres gozan de las mismas condiciones laborales a todos los niveles (salario, horario, posibilidades de desarrollo profesional, etc.) a la vez que cumplimos todas las recomendaciones y condiciones legales relativas a la protección de la maternidad



Es importante resaltar que **emergia** ha sido galardonada recientemente con varios premios que ratifican nuestro compromiso en materia de estándares laborales.

- **Premios Portafolio**  
Estos premios son el reconocimiento más importante de Colombia a las empresas y personas que han superado las expectativas y promedios de sus propios sectores y entornos. En el 2017 fuimos galardonados con: Mención de Honor a la Gestión del Recurso Humano  
  
<http://www.portafolio.co/negocios/los-finalistas-de-los-premios-portafolio-2017-511689>
- **Premio Nacional a la Excelencia de la industria en las Interacciones con Clientes**  
Estos premios buscan reconocer, estimular y premiar públicamente a empresas de la industria CRM/BPO en Colombia. En esta ocasión nuestra compañía fue galardonada con un Premio ORO en la categoría "**Mejor en Responsabilidad Social**" y un premio BRONCE en la categoría "**Mejor Administración del Recurso Humano**",  
  
<https://www.emergiacc.com/en/about-us/news/entry/emergia-recibe-tres-galardones-en-el-8-premio-nacional-a-la-excelencia-de-la-industria-en-las-interacciones-con-clientes.html>

## NUESTRO COMPROMISO EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

### Principio 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

### Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

### Principio 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Energía cuenta con un sistema de gestión integrado a través del cual se asegura el control y seguimiento de los aspectos ambientales y de los requisitos legales. Contamos con una política medioambiental a través de la que se respeta y se preserva el Medio Ambiente, aplicando para ellos todas las medidas legales.

En **energía** trabajamos para aumentar la eficiencia energética, buscamos que los consumos de energía por equipo eléctrico sean cada vez menores. El aumento de la eficiencia energética significa mejorar nuestra calidad de vida, permitiéndonos tener igual o mejor confort con menos consumo.

En este ámbito, seguimos apreciando que los pequeños esfuerzos cotidianos para proteger el medio ambiente desde nuestro entorno laboral, consolidan los principios Siete, Ocho y Nueve del Pacto Mundial.

Por tal motivo empleamos medidas y campañas que nos ayudaron a mejorar el consumo y ahorro en costos, por ejemplo:

- 3 Desconectar aparatos eléctricos que no se estén utilizando.
- 3 Asegurar que las instalaciones eléctricas se encuentren en perfectas condiciones.
- 3 Mantener abiertas cortinas y persianas aprovechando al máximo la luz natural.
- 3 Instalación de iluminación LED en todos los centros.
- 3 Ajustar la programación al sistema de aire acondicionado, por horas y días de la semana
- 3 Evitar enchufar varios aparatos en un mismo contacto.
- 3 Apagar los equipos de cómputo cuando no se están utilizando.
- 3 Formación y sensibilización de nuestros empleados.
- 3 Recogida selectiva de residuos para su tratamiento y reciclaje.
- 3 Involucrar a proveedores y subcontratistas en el cumplimiento de nuestro compromiso ambiental.
- 3 Utilizar racionalmente los recursos para contribuir al desarrollo sostenible.

Buscando preservar cada gota de agua en nuestra compañía durante el 2017 se realizaron campañas de concientización de ahorro de agua, usando carteles distribuidos adecuadamente en todos los baños, pasillos y cafeterías nuestros centros de operación. Con ello se pretende que todos los empleados tomen conciencia de lo importante que es el no malgastar agua en la vida cotidiana.



## **NUESTRO COMPROMISO EN MATERIA DE ANTICORRUPCION**

### **Principio 10**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

En **emergia** estamos comprometidos a conducir nuestros negocios con integridad y evitar tratos comerciales faltos de ética. Rechazamos la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecemos medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.

**emergia** acata estrictamente todas las leyes aplicables a anticorrupción, incluyendo el FCPA y Anti-Bribery Act.

Disponemos de un Código Ético y de Conducta socialmente responsable, aplicable a clientes, empleados y proveedores, en el que se establecen las normas de carácter ético que regulan las actitudes y acciones de los miembros de **emergia** en el desarrollo de su actividad profesional, basadas en un comportamiento honesto, respetuoso y ético, dentro del marco de la legislación aplicable. Este Código Ético y de Conducta instruye a nuestros empleados a:

- 3 Tener un compromiso ético y una responsabilidad.
- 3 Manejar en forma confidencial, reguardar y proteger la información de la empresa, así como la de clientes y proveedores.
- 3 Combatir el soborno, dejando en claro que no podemos permitir el ofrecimiento y recepción de regalos, préstamos, honorarios u otra ventaja económica, con el propósito de obtener un beneficio personal.

# emergia

Al corazón del Cliente

#unviajetransformador