

# Informe de Progreso 2017

---

CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES, S.A.



 <p>UN GLOBAL COMPACT APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL</p>	<p>Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</p> <p>Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.</p>
--	--

CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES, S.A.

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

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

# Contenido

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CEO- Santiago Martínez

## INFORMACIÓN GENERAL

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

## CLIENTES

INFORMACIÓN

FIDELIZACIÓN

TRANSPARENCIA

LOPD

CALIDAD

## PROVEEDORES

COMPROMISO

RESPONSABILIDAD

CONFIANZA

## EMPLEADOS

AMBIENTE LABORAL

CONDICIONES LABORALES Y BENEFICIOS SOCIALES

FORMACIÓN

## COMUNIDAD

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

COLABORACIÓN AL DESARROLLO

ACCIONES PUNTUALES

## MEDIO AMBIENTE

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

RECICLAJE DE RESIDUOS y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

# Santiago Martínez

## CEO



*Madrid, 13 de septiembre de 2018*

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

Este año 2017 ha sido un año muy especial en la historia de la compañía ya que se han alcanzado los ambiciosos objetivos que nos propusimos el año anterior, y los resultados han sido muy gratificantes.

El trabajo constante y la dedicación de todo el personal de Callware han hecho posible que sigamos siendo un referente en el sector, lo que nos motiva a seguir mejorando cada día.

Callware sigue apostando por los valores de calidad, honradez y excelencia en nuestra forma de trabajar, y ofreciendo a nuestros clientes profesionalidad y cercanía.

Sin otro particular, pasamos a detallar la información relevante del ejercicio 2017 respecto a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en el siguiente Informe de Progreso.

Atentamente,



Santiago Martínez

CEO CALLWARE VOICE TECHNOLOGIES



# INFORMACIÓN GENERAL

# DATOS GENERALES

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

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

**ALTO CARGO:** Santiago Martínez Contreras, Consejero Delegado.

**FECHA DE ADHESIÓN:** 14 de Diciembre de 2009.

**NÚMERO DE EMPLEADOS:** 26

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

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

**VENTAS/INGRESOS:** 6,4 millones de €.

**AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DEL GOBIERNO:** Ninguna.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Clientes, Empleados, Proveedores y Comunidad.

**DESGLOSE DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS:** Asociaciones profesionales, AMETIC, Ecosistema Call Center.

**PAÍSES EN LOS QUE ESTÁ PRESENTE Y MERCADOS SERVIDOS:** España, Portugal, Latinoamérica.

**ALCANCE DEL IDP Y SUS POSIBLES LIMITACIONES, SI EXISTEN:** España.

**¿CÓMO SE ESTÁ DIFUNDIENDO EL IDP?:** El IdP, así como otras acciones de comunicación sobre el Pacto, se difunde entre nuestros grupos de interés a través de canales de información internos, y a través de enlace en nuestra página web corporativa.

**PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO:**

[EMEA Partner Summit 2017 \(Sintra, Portugal\)](#)

EMEA Partner of the Year

EMEA Support Partner of the Year

[CONTACT CENTER AWARDS \(Madrid, España\)](#)

Premio al Mejor Proyecto de Big Data con ING Direct

Premio a la Mejor Solución Platinum Contact Center con ATENTO

**PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA:** 2017.

**CICLO DE PRESENTACIÓN DEL IDP:** Anual.

# ESTRATEGIA Y GOBIERNO

**PRESIDENTE:** D. Santiago Martínez.  
**SECRETARIA:** Dña. Ana Isabel Serrano.  
**VOCAL:** D. Luis Esteban.

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

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

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

### Clientes, Proveedores, Empleados y Comunidad

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

Todas las acciones desarrolladas por Callware en apoyo a los objetivos de las Naciones Unidas se han llevado a cabo siguiendo las pautas explícitas de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, disponible para todos los Gdl y accesible online a través de nuestra página web [www.callware-vt.com](http://www.callware-vt.com).



# CLIENTES

# INFORMACIÓN

Durante el año 2017 Callware ha ejecutado importantes cambios en cuanto a IT y tecnologías de la información se refiere. Se han actualizado los equipos informáticos que lo requerían y se ha instalado en todos un nuevo sistema operativo. También se ha realizado la integración en la *nube* de las herramientas corporativas y se ha implementado la seguridad de la red interna e implantado elementos de redundancia pasiva.

# FIDELIZACIÓN

Un año más, se ha mantenido un nivel más que satisfactorio en las relaciones con clientes y proveedores, alimentando un sistema estable basado en la confianza y en el respeto. Los proyectos conseguidos por la empresa este año, además, afianzan las relaciones comerciales con los mismos durante periodos más extendidos en el tiempo.

# TRANSPARENCIA

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

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

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

# LOPD

Callware sigue trabajando para estar al día en todas las exigencias que marca la ley vigente. Los nuevos protocolos de seguridad y ciberseguridad han sido implementados con éxito, y se ha preparado la gestión pertinente para el cumplimiento del nuevo reglamento RGPD, obligatorio en 2018.

# CALIDAD

En el año 2017 se ha procedido a la implantación de la nueva versión de ERP de la oficina, implicando por primera vez a varios departamentos. El uso común de la herramienta corporativa permite mayor comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, y ha favorecido la mejora de la eficiencia en los flujos de trabajo.

Todas las mejoras emprendidas en Callware redundan en la calidad de la atención a clientes y proveedores, así como en el propio funcionamiento de la compañía.



# PROVEEDORES

# COMPROMISO

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

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

# RESPONSABILIDAD

Durante el año 2017 se ha seguido manteniendo la misma política de responsabilidad ambiental, adecuando las instalaciones para poder gestionar el reciclaje de residuos.

Continúa el servicio de recogida selectiva contratado en años anteriores, incluyendo el tratamiento de documentos confidenciales de acuerdo a la normativa vigente.

# CONFIANZA

Los proveedores de servicios a la empresa son seleccionados en función de proximidad geográfica en primer orden, para potenciar el desarrollo del comercio local. De esta manera, apostamos por la cercanía en el trato personal y la confianza que aporta el contacto directo.

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



# EMPLEADOS

# AMBIENTE LABORAL

El buen ambiente laboral es una de las prioridades de nuestra empresa.

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

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

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

# CONDICIONES LABORALES Y BENEFICIOS SOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

## FORMACIÓN

Durante el año 2017 la plantilla ha realizado cursos de formación internos. El departamento técnico es el que más formación recibe, con una media de dos cursos por empleado al año.

Este año, además, se ha procedido a la formación para el uso del nuevo ERP de la empresa.



# COMUNIDAD

# 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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

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

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

## COLABORACIÓN AL DESARROLLO

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

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

## ACCIONES PUNTUALES

Se han reciclado 20 Kg. de tapones para la campaña de Marco (con una enfermedad rara), para el colegio Luyfe de Rivas Vaciamadrid.



# MEDIO AMBIENTE

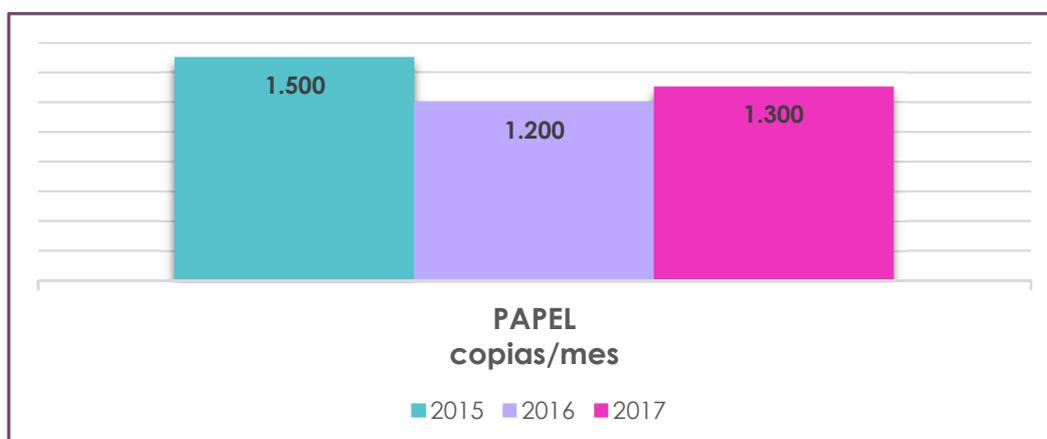
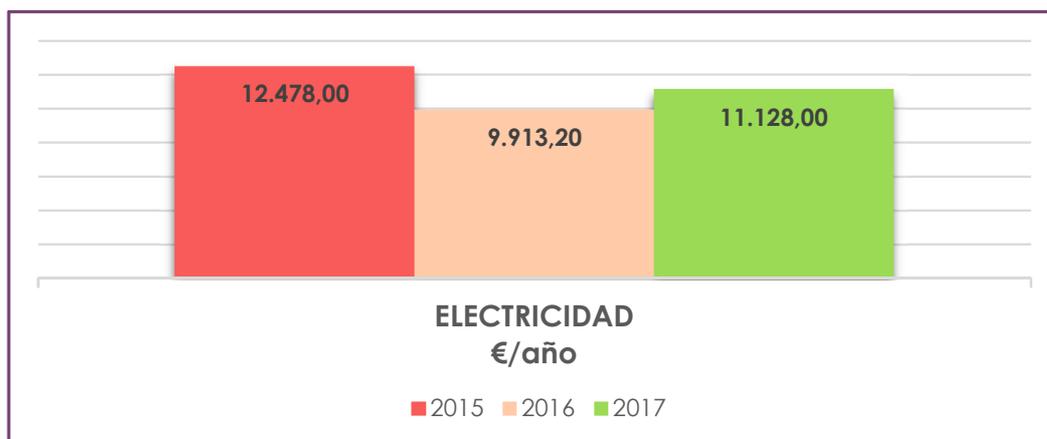
# OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

La optimización de los recursos existentes, y el ahorro de energía son asuntos importantes en nuestra empresa.

Este año se han conseguido proyectos muy ambiciosos, y ha supuesto un incremento en la intensidad del trabajo, y la tipología de este. Aun así, la empresa sigue apostando por la eficiencia y economía de los recursos, consiguiendo muy buenos resultados, como en años anteriores.

Con la actualización de los recursos de reprografía, por ejemplo, se ha reducido el número de componentes usados de manera considerable, y se ha materializado la concienciación de los empleados por el uso de papel en la oficina.

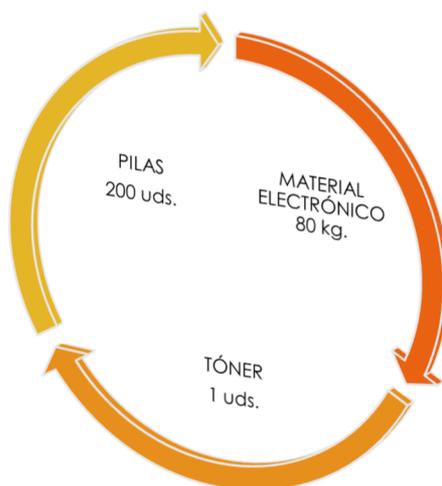
La implementación de medios técnicos se ha reflejado en un ligero aumento del consumo eléctrico, totalmente razonable y contrastable con el aumento del negocio.



# RECICLAJE DE RESIDUOS y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

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

En el año 2017, y gracias a la colaboración e implicación de los empleados en el proyecto, se han reciclado los siguientes materiales:



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

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

# CALLWARE