



Docout SLU

INFORME DE PROGRESO
2018



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, 21 de marzo de 2019


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. 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, 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.

Seguimos avanzando en el desarrollo de nuestros sistemas de gestión medioambiental, favoreciendo la sensibilización de todo nuestro personal y una reducción de los impactos de nuestra actividad en el medio ambiente. 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,



Luis Miguel Morón Torres
Director Financiero y de Medios.



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

Alicia Gómez / Beatriz Monte

Número total de empleados

264

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)

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

¿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 Financiera y de Medios.

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 Desarrollos 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



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

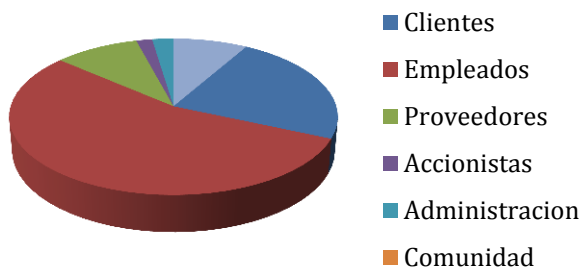
NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



294

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Relación duradera con los clientes

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

Política Integrada

Comentarios

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

Objetivos

Transmitir confianza a nuestros clientes en la prestación de nuestros servicios

[Descargar documento adjunto](#)

Desarrollo de clientes y clientes potenciales - Acción / Proyecto

Comentarios

Uno de los principales objetivos de Docout además de incrementar el número de clientes es aumentar su vinculación con los mismos. Para ello en 2018 se ha profundizado en la Calidad de los Datos Comerciales y la segmentación de clientes, un proyecto iniciado en 2017 con la implantación de un nuevo CRM, para orientar las operaciones y los procesos comerciales a los diferentes tipos de clientes en función de sus necesidades

Objetivos

Desarrollo de clientes e incremento de la reputación de Docout como Proveedor de Servicios

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

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

Objetivos

Establecer una relación de confianza y transparencia con nuestros clientes

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

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 clientes

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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).

Objetivos

Reducir el porcentaje de incidencias de clientes en el servicio prestado.

Satisfacción del cliente

DOCOUT viene realizando importantes procesos de certificación en sistemas de gestión (ISO). Esto garantiza a los clientes que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional.

Seguimiento de Clientes y Prospectos - Acción / Proyecto

Comentarios

La orientación al Cliente es uno de los ejes principales de la estrategia de DOCOUT: a la calidad de los datos sobre el Cliente disponibles mediante herramientas de gestión de clientes (CRM) se une la realización quincenal de reuniones del departamento comercial donde los Key Account Managers y la Dirección Comercial y de Ventas analizan la situación de cada cuenta y cada cliente y establecen estrategias consistentes de seguimiento y desarrollo de la cuenta con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del Cliente.

Objetivos

Satisfacción de clientes y gestión de la experiencia del

cliente de forma más activa.

Innovación tecnológica y de procesos - Acción / Proyecto

Comentarios

Dodocut considera la innovación como una de las palancas que impulsan las soluciones de gestión documental y de servicios BPO enfocadas a las necesidades del cliente. Durante el año 2018 se han impulsado desde el área comercial diversos proyectos para que sus clientes actualicen la tecnología de gestión documental y de archivo con la nueva solución Gestdocout 360 que supone una evolución tecnológica que gestiona inventarios de archivos físicos y digitales, metadatos, imágenes y peticiones de servicios asegurando la trazabilidad de los documentos en todo momento. Así mismo se ha impulsado la adopción de nuevas tecnologías como la firma digital o las herramientas avanzadas de análisis de datos mediante acuerdos con Partners Tecnológicos.

Objetivos

Calidad de los servicios mediante la innovación tecnológica. La innovación en procesos y tecnología se convierte para DOCOUT en una palanca fundamental para que sus Clientes alcancen sus objetivos.

Gestión responsable de proyectos - Acción / Proyecto

Comentarios

Docout aporta sus conocimientos, experiencia y medios para llevar a cabo una gestión responsable y ética durante todo el ciclo de vida de los Servicios que proporciona, desde el diseño de los Servicios, la elección y desarrollo de las tecnologías implicadas, la definición de los Procesos de gestión a desplegar y los Recursos Humanos. Además, DOCOUT mantiene un estrecho contacto con sus clientes y, si estos lo requieren, les facilita asesoramiento e información para asegurar que los Servicios que proporciona se ajustan a las normativas vigentes y a las necesidades de sus Clientes. Durante 2018 y mediante la elaboración de un Cuadro de Mando de indicadores del Servicio y reuniones de seguimiento mensuales se ha profundizado en la colaboración entre las áreas comerciales y de operaciones de DOCOUT con el fin de proponer mejoras continuas en la prestación de los servicios a sus Clientes y garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales y de los niveles de servicio acordados.

Objetivos

Calidad de los servicios mediante la mejora continua y el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Comentarios

Existen las siguientes vías de comunicación: Buzones de correo electrónico info@docout.es y dpo@docout.es, Página web 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

Objetivos

Atender de manera directa y cercana todas las peticiones de los clientes

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

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

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 dpo@docout.es.

Objetivos

Establecer una comunicación más fluida y realista entre cliente y proveedor

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Observaciones Genéricas

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 3 sobre 5 en las valoraciones de las encuestas

Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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 durante los últimos ejercicios (entre ellos, ISO 9001). 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 Integrada

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.

Objetivos

Establecer una mejora continua en todos nuestros sistemas de gestión

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.

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 ley de Protección de Datos. Nos sometemos a auditorías externas que certifican nuestro cumplimiento respecto al Reglamento Europeo de Protección de Datos y la nueva LOPDGDD y nos ayudan a

Adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos - Acción / Proyecto

Comentarios

Se está llevando a cabo un proyecto coordinado por todas las áreas para identificar, desarrollar e implementar iniciativas para cumplir el RGPD que afecta a todo el grupo. Este proyecto, que comenzó con una evaluación de amplio alcance, identificó una serie de iniciativas relacionadas con las diversas áreas del grupo, que han sido llevadas a la práctica por equipos específicos de las diferentes áreas.

Objetivos

Cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y ayudar a nuestros clientes para adaptar sus procesos y políticas de gestión de datos al nuevo Reglamento.

Conocimiento del nuevo Reglamento General de Protección de Datos - Acción / Proyecto

Comentarios

Se está llevando a cabo un proyecto coordinado por todas las áreas para identificar, desarrollar e implementar iniciativas para cumplir el RGPD que afecta a todo el grupo. Este proyecto, que comenzó con una evaluación de amplio alcance, identificó una serie de iniciativas relacionadas con las diversas áreas del grupo, que han sido llevadas a la práctica por equipos específicos de las diferentes áreas.

Objetivos

Cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y ayudar a nuestros clientes para adaptar sus procesos y políticas de gestión de datos al nuevo Reglamento.

Derecho al olvido, Limitación del tratamiento y Portabilidad de Datos - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha desarrollado una propuesta en colaboración con un reconocido despacho jurídico para ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de realizar un estudio para implementar los nuevos procedimientos requeridos por la RGPD, especialmente los relativos a las novedades introducidas con relativas al Derecho al Olvido y a la Limitación del Tratamiento y la

Portabilidad de los Datos

Objetivos

Garantizar a los titulares de los datos los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión y Olvido, Limitación del tratamiento, Portabilidad de los datos y derecho de Oposición.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Comentarios

Durante los últimos años se ha desarrollado técnicamente la posibilidad de cambiar la contraseña en los accesos de información, tanto para clientes como para empleados

Objetivos

Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de toda la información

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha puesto a disposición de clientes y empleados un buzón electrónico para recibir todas las cuestiones en materia de Protección de Datos (dpo@docout.es).

Objetivos

Resolver dudas a clientes y empleados en materia de protección de datos personales y facilitar el ejercicio de los derechos relacionados

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

Comentarios

De manera voluntaria, y para reforzar la protección del dato (personal y no personal), desde 2013 Docout está certificada en la norma ISO 27001.

Objetivos

Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de toda la información.

Documento de Seguridad de Protección de Datos - 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 la legislación actual.

Objetivos

Cumplir con la legislación en materia de protección de datos

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

Acercar la RSE al consumidor final

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

Política Integrada

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

Comentarios

DOCOUT fomenta la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, y vela por la aplicación del mismo.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

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.

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



Igualdad de género

DOCOUT dispone de una Política de Igualdad y Conciliación, donde se incluyen aspectos como la igualdad de género.

Política de Igualdad y Conciliación

Comentarios

Se ha desarrollado la política de igualdad y conciliación de DOCOUT.

Composición de la plantilla

La composición media de la plantilla de DOCOUT en 2018 ha sido la siguiente:

Sexo	Entre 18 y 25 años	Entre 25 y 35 años	Entre 35 y 45 años	Mayores de 45 años	Total general
Hombre		14	41	48	103
Mujer	2	43	69	46	161
Total general	2	58	111	94	264

Suma de MEDIA	Total
Por categoría	
Ingenieros y licenciados	13
Ingenieros técnicos, peritos y ayudantes	15
Jefes administrativos y de taller	51
Ayudantes no titulados	2
Oficiales administrativos	22
Oficiales de primera y segunda	3
Subalternos	9
Auxiliares administrativos	149
Trabajadores mayores de 18 años no cualificados	1
Total general	264

Todos nuestros trabajadores son de nacionalidad española, excepto uno.

Objetivos

El objetivo es que los principios de igualdad y conciliación 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

Canal de denuncias - Herramienta de seguimiento

Todos los profesionales del Grupo DOCOUT están obligados a reportar al Comité Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT cualquier incumplimiento del mismo.

Es responsabilidad de los mandos intermedios y directivos del Grupo DOCOUT asegurar que todos los empleados están familiarizados con los principios y requerimientos establecidos en el Código.

La tramitación de las denuncias realizadas a través del correo electrónico codigoetico@docout.es corresponde al Comité 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

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

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.

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

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

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.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Comentarios

Docout dispone de la certificación OHSAS 18001.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

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

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

DOCOUT dispone de un cuadro de indicadores de accidentabilidad, 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.

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 Integrada

Comentarios

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

Política de Reciclaje

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)

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

[Descargar documento adjunto](#)

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

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

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.

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 sirvió de base para acciones de mejora de motivación al personal

Código Ético

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

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

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 establecen reuniones con periodicidad mensual con el Comité de Empresa, donde la alta Dirección explica la situación de la Compañía, para lograr un acercamiento y un feedback vertical de la información.

Objetivos

Lograr una comunicación vertical entre empleados y alta dirección.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha creado un buzón de sugerencias para todos los empleados. Dicho buzón trata de recoger todas aquellas necesidades laborales que detecten los trabajadores, propuestas de mejora, o simplemente información sobre cualquier cuestión.

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 y de Conducta del Grupo DOCOUT

Canal de denuncias - Herramienta de seguimiento

Todos los profesionales del Grupo DOCOUT están obligados a reportar al Comité Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT cualquier incumplimiento del mismo.

Es responsabilidad de los mandos intermedios y directivos del Grupo DOCOUT asegurar que todos los empleados están familiarizados con los principios y requerimientos establecidos en el Código.

La tramitación de las denuncias realizadas a través del correo electrónico codigoetico@docout.es corresponde al Comité del Código Ético y de Conducta del Grupo DOCOUT.

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 Comunicación Interna - Política

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.

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 actualización al RGPD y a la nueva LOPD, informándose 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.

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

Comentarios

Se ha desarrollado una 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.

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.

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

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. Si a pesar de nuestra política, llegara algún regalo de poco valor, es costumbre sortearlo entre los empleados a final del año.

Objetivos

No tener tratos de favor con ninguno de nuestros suministradores.

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

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.

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.

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 centro especial de empleo desarrolla 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.

DOCOUT ha percibido subvenciones por parte de la Comunidad de Castilla La Mancha por un total de 39.742,18€ por la contratación de personas discapacitadas en nuestro Centro Especial de Empleo en nuestro centro de Tarancón.

Memoria de RSC - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente DOCOUT realiza y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Se ha desarrollado la memoria de Responsabilidad Social Corporativa, 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

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

Promoción de hábitos saludables entre empleados - Acción / Proyecto

DOCOUT dispone de instalaciones deportivas de pádel, fútbol sala y baloncesto dentro del recinto de nuestro centro de Getafe.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

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

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

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. En 2018 173 personas han recibido formación, representando un 65.53% sobre el promedio de plantilla.

Indicadores Relacionados

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 Comunicación Interna

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.

Convenio Colectivo

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

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

- Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación
- Evaluación de la formación
- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación

Formación - Acción / Proyecto

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 2018 se han impartido sesiones de formación y concienciación a todos los empleados respecto al RGPD, a la nueva LOPD y la seguridad de la información

Objetivos

Nuestro objetivo es mejorar la eficacia de las formaciones impartidas.

Portal del empleado - Acción / Proyecto

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

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 Formación

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

Evaluaciones de desempeño

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

Evaluaciones de Desempeño - Acción / Proyecto

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 competencia de todo el personal en su puesto de trabajo

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

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

Normativa Vigente

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

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.

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 Integrada

Comentarios

DOCOUT dispone de una política integrada, en la cual se tratan 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 [Descargar documento adjunto](#)

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

Reducir al mínimo las incidencias con proveedores

Encuestas internas de evaluación - Herramienta de seguimiento

Comentarios

De forma anual, cada área realiza unas encuestas de evaluación sobre los servicios prestados por los principales proveedores con los que trabajan

Objetivos

Contar con un listado de proveedores que proporcionen un servicio adecuado, tanto a nuestra compañía como a nuestros clientes

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

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 RSC

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 Integrada

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](#)

Política de evaluación, selección, homologación y reevaluación de proveedores

Comentarios

Docout tiene documentada e implantada una política en la que se determinan los criterios de selección de los proveedores y los requisitos que deben cumplir

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

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.

Al aceptar las cláusulas de responsabilidad social, el proveedor se compromete, entre otras cosas; a:

1. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
2. La erradicación del trabajo infantil.
3. La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Objetivos

Asegurarnos que los proveedores cumplen con unos criterios básicos en RSE

Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Anualmente Docout realiza una encuesta interna para valorar la satisfacción con nuestros proveedores

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, a nivel europeo, nacional y local

Política Integrada

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, a través de nuestra web y a través del correo electrónico

Objetivos

Dar a conocer a todos nuestros grupos de interés (entre ellos, nuestros proveedores) 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 estándares 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

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Las empresas 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 Integrada

Comentarios

Desde la Alta Dirección se 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 la misión, visión y valores del Grupo Docout

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Se ha implantado un sistema de gestión integrado conforma 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 RSC - 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.

Además de los 4 consejos de administración anuales, hay reuniones periódicas con los representantes de los socios y un reporting mensual a los mismos con la evolución de las principales magnitudes económicas y hechos más relevantes del periodo.

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.

Actualmente Docout está clasificado como proveedor de Servicios del Estado por la Junta Nacional de Clasificación en las categorías:

- L - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
 - 01 - Servicios auxiliares para trabajos administrativos de archivo y Similares
- M - SERVICIOS ESPECIALIZADOS
 - 05 - Servicios de bibliotecas, archivos y museos

Política Integrada

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

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

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 Integrada

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

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)

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

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

Comentarios

DOCOUT tiene implantado una política de control ambiental de proveedores y contratistas, en la cual se indica el seguimiento que se debe llevar a cabo sobre los proveedores con posible impacto en el medio ambiente. Además con esta política se regulan las inspecciones que se deben realizar sobre los mismos.

Objetivos

Nuestro objetivo es asegurarnos que el servicio de nuestros proveedores y contratistas tiene un impacto medioambiental mínimo.

Nombramiento de un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

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

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: auditorías 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.

Optimizar el uso de papel en la entidad

En DOCOUT, se llevan implantando durante varios ejercicios buenas prácticas relacionadas con el consumo de papel entre los empleados, las cuales están reduciendo directamente en consumos más reducidos. Estas buenas prácticas forman parte de nuestra lucha contra el cambio climático.

Política Integrada

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

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

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

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.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

- 1.- Sistemas de impresión a través de tarjetas identificativas de usuarios.: los empleados cuentan con unas tarjetas identificativas con las cuales deben identificarse para poder realizar cualquier acción en las impresoras de todos nuestros centros. Además, los usuarios solamente pueden utilizar las impresoras en las que han sido autorizados previamente por el área de TI.
- 2.- Impresiones en blanco y negro: todos los usuarios tienen los dispositivos configurados para impresión en blanco y negro.

Indicador de residuos producidos - 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 Integrada

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 - Acción / Proyecto

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

Comentarios

Las siguientes medidas se han tomado como parte de nuestra lucha contra el cambio climático

- 1.- Cambios en la luminaria de las instalaciones: se han sustituido en diferentes áreas de nuestros centros halógenos por leds.
- 2.- Instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos: Docout ha instalado en su centro de Getafe un punto de recarga con dos tomas para la carga de vehículos eléctricos. Este cargador puede ser utilizado , tanto por empleados como por clientes y proveedores.
- 3.- Renovación de vehículos de flota. En el año 2018 han sido renovados gran parte de los vehículos de flota de la compañía por vehículos nuevos con el fin de reducir la contaminación.

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

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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. |
|--|--|





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

