

Informe de Progreso 2018

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

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, 01 de septiembre de 2019

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.

Estos diez años formando parte de esta gran iniciativa nos han ayudado a crecer no sólo como empresa, sino como personas, aceptando la responsabilidad de mejorar nuestra sociedad con nuestro trabajo diario.

A finales del año 2018, Callware pasa a formar parte del grupo Sabio, convirtiéndose éste en el mayor proveedor independiente de soluciones tecnológicas de Contact Center y Customer Experience.

Como director general de Callware, me siento muy orgulloso de todas las personas que forman este maravilloso equipo, que ha remado con esfuerzo y dedicación en la dirección del éxito, 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 2018 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

ALTO CARGO: Santiago Martínez Contreras, Consejero Delegado.

FECHA DE ADHESIÓN: 14 de Diciembre de 2009.

NÚMERO DE EMPLEADOS: 35

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: 7,1 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:

2018 CONTACT CENTER AWARDS

Premio Mejor Proyecto IT en Business Analytics Wizink con Callware

Premio Mejor Proyecto IT en Business Solutions Orange con Callware

PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA: 2018.

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/nosotros/.



CLIENTES

INFORMACIÓN

Continuando la labor comenzada en 2017, Callware ha implementado los protocolos en cuanto a Seguridad de la Información e IT, de acuerdo al calendario previsto, y la mecánica de trabajo ha sido adquirida por los empleados de manera natural e intuitiva. Los cursos de formación y las jornadas de revisión se realizan periódicamente en las instalaciones de la empresa.

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. Se han adaptado satisfactoriamente las cláusulas necesarias para cumplir con la nueva normativa europea de protección de datos.

CALIDAD

En el año 2018 se ha confirmado la mejora del sistema de trabajo interno con la implantación de la nueva versión de ERP adoptada el año anterior en la empresa. Han mejorado los flujos de trabajo, la calidad de las comunicaciones, y la posibilidad de una interacción con personal externo a la altura de las necesidades de nuestros clientes.

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 2018 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.

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 2018 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.

La incorporación a la plantilla de varios recursos de forma simultánea en el departamento de consultoría ha supuesto una notable mejora en la atención a los clientes de Callware. La plantilla al completo se ha integrado positivamente, y la formación ha sido impartida de manera satisfactoria.



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.

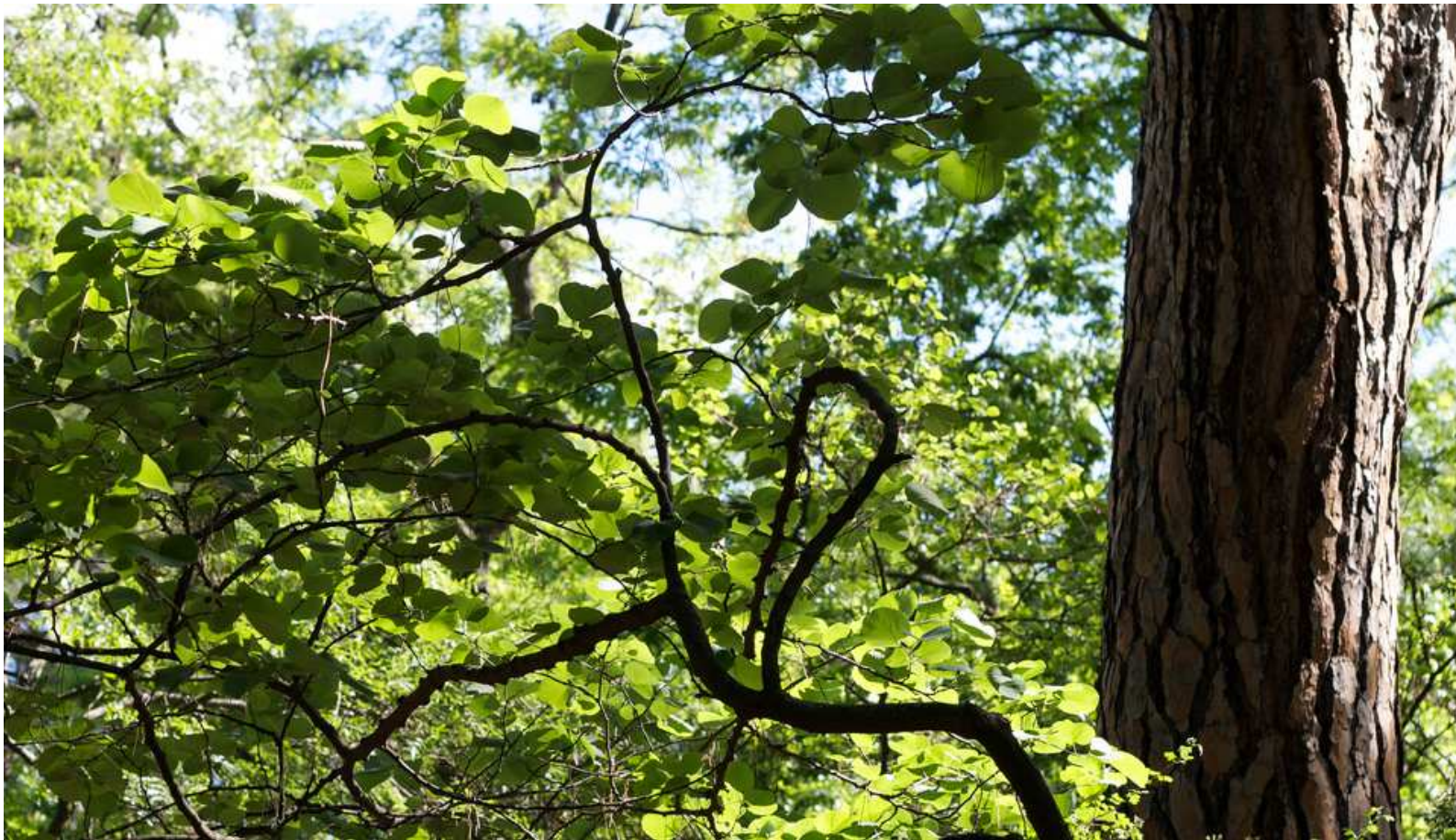
COLABORACIÓN AL DESARROLLO

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 25 Kg. de tapones de plástico para la campaña de Marco (con una enfermedad rara), para el colegio Luyfe de Rivas Vaciamadrid, y para la Fundación SEUR.



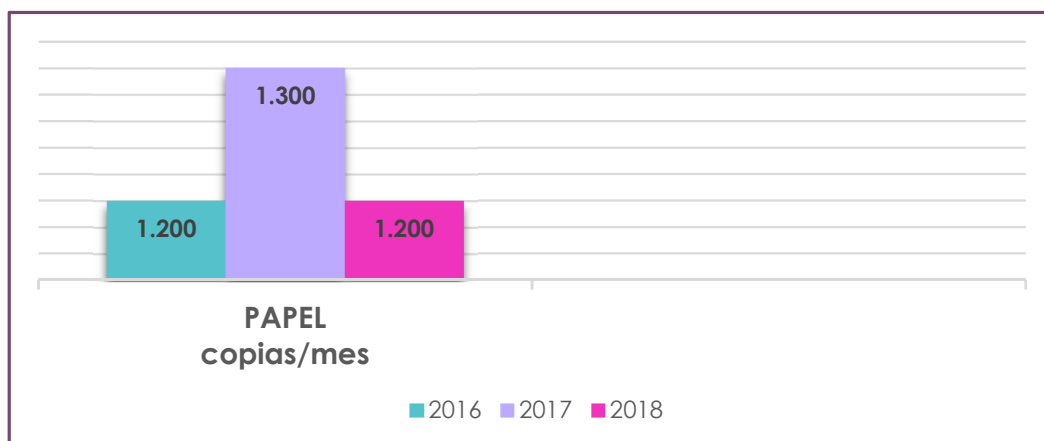
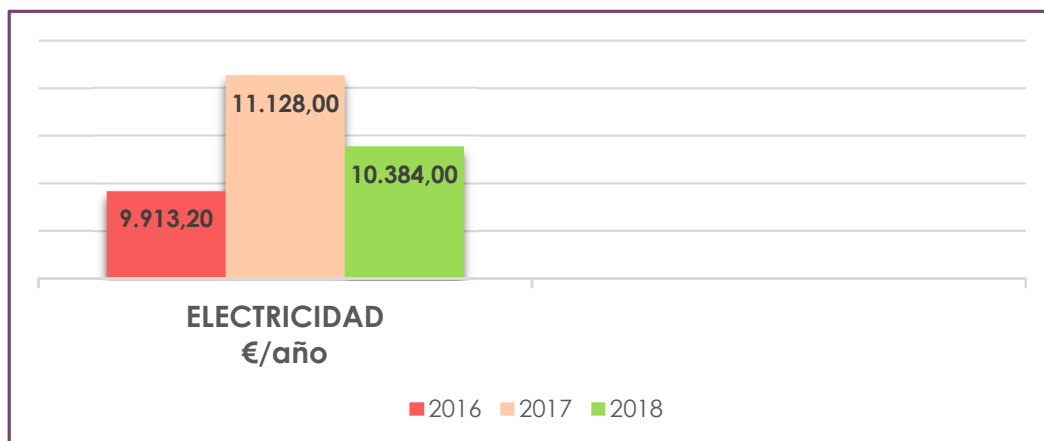
MEDIO AMBIENTE

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.

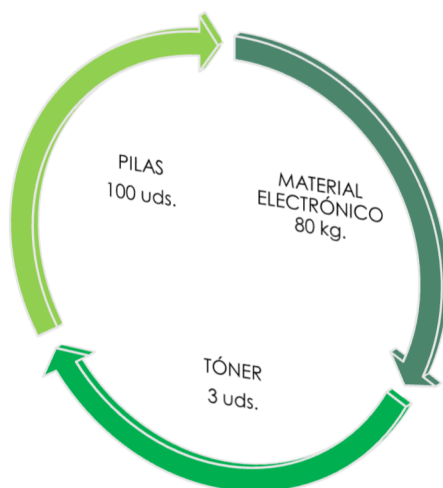
El aumento de la plantilla no ha supuesto un aumento reseñable en el consumo de recursos general.



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 2018, 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