emergia

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2019

Contacto para cuestiones relacionadas con el contenido y proceso de definición de la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa

Avenida del Ensanche de Vallecas 37, 5ª planta 28051 Madrid | España

T +34 91 286 08 00

www.emergiacc.com

Avenida del Ensanche de Vallecas
37
emergia

Memoria

Responsabilidad Social Corporativa 2019

- 1. Carta del Presidente 4
- 2. Enfoque emergia 5
- 3. Cómo Trabajamos 6
- 4. Misión , Valores, Principios 8
- 5. Responsabilidad Social Corporativa: Nuestra Fundación 10
- 6. Grupos de Interés y Nuestros Compromisos 11
- 7. Nuestros Compromisos: emergia Coherente y Sostenible 13

1. Carta del Presidente

1. Carta del Presidente

Les damos la bienvenida a nuestra Memoria de Responsabilidad Social, documento en el que recopilamos y hacemos pública nuestra filosofía y acciones en materia de desarrollo sostenible, enfocados en esta ocasión en las labores llevadas a cabo en el 2019.

Desde nuestros orígenes, **emergia** se ha caracterizado por ser una compañía con una fuerte conciencia social. Además, la experiencia en el sector de los profesionales que formamos el equipo de gestión de **emergia** supera ya los 21 años de media, a lo largo de los cuales, el conocimiento amplio de las estrategias que afectan a nuestro negocio nos ha permitido posicionar a **emergia** como una empresa innovadora.

emergia es una empresa con una identidad corporativa y cultura organizativa muy definidas, reflejadas en nuestros valores, que son compartidos por el resto de empresas de la Corporación Financiera Valora, a la que pertenecemos. Nuestros valores y espíritu son también reflejados en la labor social de nuestra Fundación, la **Fundación Valora·t**, de la que **emergia** y nuestros trabajadores son parte activa.

Somos plenamente conscientes del impacto de nuestra actividad en las comunidades que nos acogen, a todos los niveles: social, económico y medioambiental.

A través de este documento y de las acciones que en él se recogen, ponemos de manifiesto nuestra voluntad de comunicación y nuestra transparencia con nuestros grupos de interés, a la vez que contraemos un compromiso firme y sincero de seguir aplicando procesos de mejora continua y buenas prácticas de gestión empresarial en todas las vertientes de nuestro negocio.

Continuamos así con nuestro compromiso y apoyo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos unimos hace unos años y del que nos sentimos orgullosos de formar parte.

Es nuestra obligación seguir promoviendo actitudes, acciones y compromisos, tanto individuales como colectivos, que aseguren el éxito a largo plazo y ayuden a construir un mundo más justo y sostenible para todos.

Albert Ollé Bartolomé

Presidente

emergia

2. Enfoque emergia

2. Enfoque emergia

emergia nace a principios de 2005, liderada por un grupo de profesionales, que huyen de los modelos tradicionales de la industria del Contact Center, para crear un nuevo tipo de compañía. Los fundadores de **emergia** decidieron entonces apostar por una forma diferente de gestión, defendiendo, desde los inicios, un enfoque totalmente centrado en las necesidades de sus clientes.

En emergia entendemos el desarrollo sostenible como la clave para garantizar el crecimiento de nuestra organización y el del entorno en que tiene lugar nuestra actividad

Nuestro equipo directivo, con amplia experiencia en el sector, trabaja día a día por una gestión de calidad, coherente y sostenible.

Por ello, **emergia** aplica un modelo de compañía basado en el alineamiento estratégico de objetivos. Centrado en la fusión de los objetivos de negocio del cliente con los propios de **emergia**, este modelo se complementa con un alto nivel de flexibilidad y un compromiso constante con la búsqueda de soluciones de valor añadido para el cliente.

3. Cómo Trabajamos

3. Cómo Trabajamos

Diseñamos y gestionamos servicios integrales de Contact Center, BPO y consultoría aplicada al Customer Experience

- A través de una oferta diferenciada y enfocada a aportar valor a cada proceso de negocio de nuestros clientes.
- Comprometiéndonos a entregar la máxima calidad y excelencia en el servicio a clientes de Europa, USA y LATAM desde cualquiera de nuestros centros operativos.
- Manteniendo implicado a nuestro equipo, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal en un entorno de responsabilidad social.
- Satisfacción del consumidor final, potenciando la imagen del cliente.
- Consecución de los objetivos establecidos a través de la eficiencia operativa y la efectividad en la gestión de contactos, captación y ventas.
- Reclutamiento y formación ad-hoc para cada proyecto.
- Conocimiento detallado del servicio para la mejora de sus procesos, herramientas y business intelligence.

Para asegurar el cumplimiento de sus fundamentos en cuanto a la prestación de servicios, **emergia** se sustenta en los siguientes pilares, que entiende son fundamentales:

EXCELENCIA OPERATIVA

Basada en un modelo de excelencia en la gestión operativa con un apoyo transversal de áreas de soporte y especialmente un equipo de Procesos que vela por la mejora continua, la tendencia a corto plazo es la de implementar el modelo de calidad COPC, del que dista poco el actual. Para ello, y como paso previo obligatorio se han certificado diecinueve componentes del equipo **emergia**, de diferentes áreas y niveles, como Coordinadores Registrados COPC para garantizar la implantación global del modelo en la compañía.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO

Basada en la evaluación de las demandas conductuales de una posición generando compatibilidades detalladas aplicables a diferentes procesos de RRHH, el desarrollo interno a través de planes de carrera y la motivación sustentada en planes de fidelización de los empleados, buscando identificar y desplegar sus capacidades.

MODELO IT

Uso de las herramientas más sofisticadas y punteras del sector, aplicando la capacidad de desarrollar herramientas de gestión del rendimiento y la mayor automatización posible para asegurar un aplicación de **Business Intelligence**.

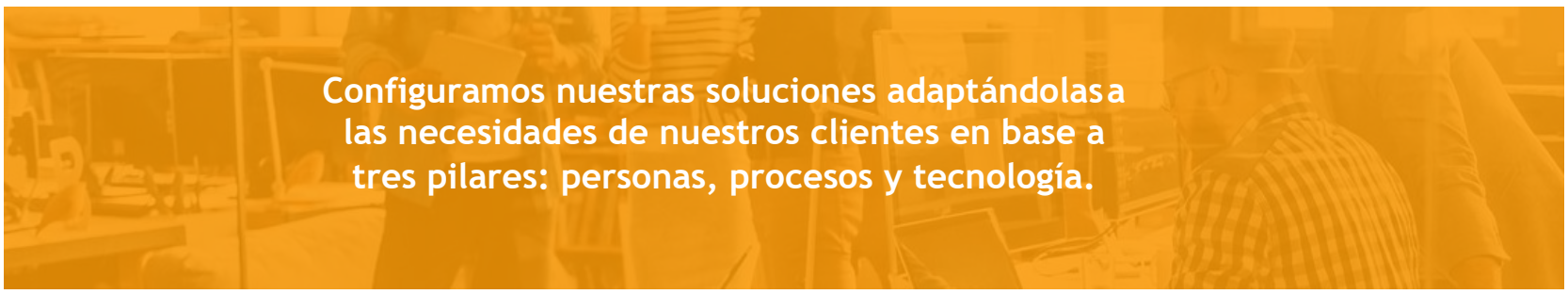
MÚSCULO FINANCIERO

Soportando la financiación de la compañía en la Corporación Valora con más de 91M€ en activos diversificado en divisiones de Private Equity, Inversión, Capital Riesgo e inmuebles.

Beneficio	2.751.292,00
Subvenciones (Todas en España)	1.155
Impuestos (ingreso)	1.781

ALINEAMIENTO CON NUESTROS CLIENTES

Principal pilar de la filosofía de **emergia**, lineamiento estratégico con los objetivos de nuestros clientes, asegurando una situación beneficiosa a largo plazo entre ambas compañías.



4. Visión, Misión, Valores y Principios

4. Visión, Misión, Valores y Principios

VISIÓN

emergia tiene como visión ser la Compañía de Gestión de Clientes referente de España y Latinoamérica deseada por empresas y empleados.

MISIÓN

Nuestra misión es ayudar a las compañías líderes a superar sus objetivos mediante la mejora de las relaciones con sus clientes aportando excelencia operativa e innovación.

VALORES

Los valores de nuestra empresa son la innovación, responsabilidad social, el compromiso, el espíritu de equipo y la mejora continua.

PRINCIPIOS

Transparencia y Confianza

Seremos honestos y dignos de confianza en todas nuestras negociaciones, cumpliendo con los compromisos adquiridos. Protegeremos la confidencialidad de la información de la Compañía que nos ha sido confiada, así como la relativa a clientes, accionistas, empleados o proveedores.

Corrección

Velaremos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas.

Integridad / anticorrupción

En ningún caso ofreceremos o aceptaremos regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Factor Humano

Respetaremos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo y los principios recogidos en el Pacto Global. Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

Evitar conflictos de interés

Evitaremos o declararemos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas. Nos comportaremos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos.

Información íntegra

La información contenida en los informes que registremos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía será completa, veraz, ajustada, oportuna y clara. Competiremos de forma íntegra en nuestros mercados.

emergia

5. Responsabilidad Social Corporativa Compartida

5. Responsabilidad Social Corporativa Compartida:

Nuestra fundación

En la Corporación Financiera Valora, de la que **emergia** es parte, contamos desde 2005 con el apoyo de nuestra fundación: Fundación Valora·t.

Nuestra fundación es la encargada de velar por los valores y coherencia empresarial, y desde ella, **emergia** y el resto de las empresas de la corporación asumimos nuestra responsabilidad social corporativa, y nuestro compromiso con la sociedad.

A través de la línea de acción Fundación Valora·t-**emergia**, nuestros empleados forman parte activa del objetivo fundacional.

MISIÓN DE LA FUNDACIÓN

Creada en 2005, la misión de nuestra Fundación Valora·t es contribuir activa y económicamente a reducir los índices de pobreza, hambre, marginación e injusticia social, en poblaciones más desfavorecidas. Para ello, se trabaja a nivel local e internacional, a través de proyectos propios, así como en colaboración con distintas ONG, contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de determinados colectivos, principalmente, en países donde la Corporación está presente.

NUESTROS PRINCIPIOS

- Velamos por el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Entendemos la familia como la base de la sociedad.
- Respetamos la diferencia de raza, creencias y género.
- Atendemos las necesidades de nuestros beneficiarios según su etapa del ciclo vital.

fundación valora·t

6. Grupos de Interés y Nuestros Compromisos

6. Grupos de Interés y Nuestros Compromisos

Nuestras relaciones empresariales, abarcan los ámbitos económico, social y medioambiental.

Trabajamos por la consecución de colaboraciones continuadas con nuestros clientes, accionistas y proveedores, pero sobretodo con nuestros empleados. El capital humano de emergia es nuestro activo más importante. Ellos son los responsables de lo que ofrecemos a nuestros clientes y con su buen hacer, con la lucha hacia un mismo objetivo y el cumplimiento de los principios es lo que nos distingue y marca la diferencia. A continuación detallamos los principios que abarcan nuestros principales grupos de interés.

En la relación con nuestros accionistas:

Gobierno corporativo: gestionaremos la compañía de acuerdo a los estándares más elevados y las mejores prácticas existentes en materia de gobierno corporativo.

Creación de valor y transparencia: gestionaremos la compañía con el objetivo de crear valor para nuestros accionistas. Nos comprometemos a facilitar toda la información relevante para sus decisiones de inversión de manera inmediata y no discriminatoria.

Control interno y gestión de riesgos: estableceremos los controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para nuestro negocio, nuestras personas y nuestra reputación. Aseguraremos que los registros de actividad financieros y contables se preparan de manera precisa y fiable. Colaboraremos y facilitaremos el trabajo de las unidades de auditoría interna, inspección, intervención y otras de control interno, así como de los auditores externos y autoridades competentes.

Activos Empresariales: mantendremos y conservaremos nuestros activos, haciendo un uso eficiente y adecuado de los mismos, bien sean activos físicos, financieros e intelectuales. No toleraremos el uso de material informático que pudieran ocasionar un deterioro de activos de la empresa o de su productividad, ni para la comisión de actividades ilícitas, fraudulentas, ilegales o que pongan en peligro la reputación de la compañía.

En la relación con nuestros Clientes:

Productos y Servicios: ofreceremos a nuestros clientes servicios innovadores, confiables y que tengan una buena calidad y un precio ajustado. Controlaremos y aseguraremos que nuestros servicios propios y los que subcontratemos cumplen todos los estándares de seguridad y calidad.

Comunicaciones: seremos honestos con nuestros clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros servicios. Adicionalmente verificaremos que nuestros servicios cumplen todas las especificaciones y condiciones requeridas y pactadas con el cliente. Si nuestros clientes están disconformes con algún aspecto de nuestros servicios, les ofreceremos vías de reclamación y soluciones de rectificación.

Derechos Humanos: No toleraremos ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, ni ninguna forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral, ni directa ni indirectamente. Respetaremos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleraremos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales.

Seguridad y Salud: Ofreceremos a nuestros empleados un entorno laboral seguro. Estableceremos los mecanismos adecuados para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales.

En la relación con nuestros Proveedores:

Estableceremos controles para que ninguna persona con interés económico significativo (sea a través de empleo, inversión, contrato o similar) en un proveedor adjudicatario o potencial esté involucrada, directa o indirectamente, en un proceso de compra o en una decisión asociada a dicho proveedor.

Igualdad y Transparencia: garantizaremos la transparencia e igualdad de oportunidades para todos los proveedores que envíen ofertas, promoviendo la competencia siempre que sea posible. Utilizaremos sistemas de compras corporativos, con el objetivo adjudicar contratos sobre la base de criterios objetivos, que garanticen la disponibilidad de los productos y los servicios en las mejores condiciones existentes.

Responsabilidad: requeriremos a nuestros proveedores que desarrollen su negocio aplicando principios similares a los señalados en estos principios y les exigiremos el cumplimiento de la ley y la regulación existente en cada país. Cumpliremos con los compromisos de pago acordados con los proveedores.

En la relación con la Sociedad:

Desarrollo de la Sociedad: contribuiremos al progreso social, tecnológico y económico de los países en los que operamos, fundamentalmente a través de inversiones en infraestructuras, generación de empleo y del desarrollo de servicios que mejoran la calidad de vida de la comunidad local. Buscaremos colaborar con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a la disminución de problemas sociales en las regiones en las que operamos.

Medioambiente: estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno.

En nuestra relación Empleados:

Desarrollo Profesional: haremos partícipes a los empleados de las estrategias para fortalecer su compromiso y entusiasmo por alcanzar nuestra visión. Promoveremos el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

Nuestras políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados deberán estar basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Los empleados serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo, y participarán activamente dentro del marco de los procesos de gestión articulados para mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

Compensación: ofreceremos a nuestros empleados una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrollamos nuestras operaciones.

Conciliación laboral *Smart Working*:

Al inicio de la crisis del Covid-19 trasladamos a más de **4000 agentes** en España y Colombia a un modelo de teletrabajo (Smart Working en **Endesa** o modelo Work@Home en **emergia**) en un periodo de 3 semanas. Actualmente contamos con el **83,05%** de los trabajadores de la compañía en **modelo Work@Home**.

Así mismo, contamos con diferentes planes a nivel de compañía, con el fin de cuidar de nuestros empleado

emergia saludable

- Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el trabajo (Promoción y Prevención)
- Seguimiento a Recomendados Médicos Laborales
- Seguimiento a Multiconsultantes o ausentistas profesionales
- Zona de Lactancia Materna
- Acompañamiento a Gestantes
- Atención Psicológica (Convenios Secretarias de Salud)
- Atención Medica (Convenios con EPS)
- Bienestar ergonómico, físico y psicosocial a través de *emergia life*

emergia segura:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo
- Brigada de Emergencias
- Investigación de Accidentes y laborales
- Prevención y Promoción en Seguridad Vial

emergia disfruta:

- Convenios para empleados con diversas entidades (diversión, salud, belleza, financiero, educación)
- Celebraciones (Cumpleaños, fechas especiales, actividades finde año, fiesta de empleados)
- Diversión en el trabajo (Salario emocional)
- Enchúfate (Activación de personas para logro de resultados y productividad)

emergia reconoce:

- Reconocimiento a empleados destacados (diversas modalidades)
- Reconocimiento a servicios con menor absentismo y rotación (versus productividad)
- Reconocimiento Antigüedad en la compañía

emergia Responsable:

- Acciones Sistema de Gestión ambiental
- Acciones Fundación Valora (SGSST, Campañas, Capacitaciones, Voluntariado, Apoyo escolar para hijos de Empleados.
- Campañas de ayuda por Calamidades para empleados.

INDICADORES:

Por género	Hombres	33,6%
	Mujeres	66,4%
Por edad	18-25	15%
	26 - 35	36%
	36-45	32%
	Más 45	17%
Tipología de contrato	Indefinido	40%
	Temporal	57% (obra y servicio)
	Eventual	3%

Índice de Rotación	3,73%
Índice de Absentismo	10,12%
Índice de Accidentes De trabajo	2,43%

INDICADORES:

	Promedio 2019
PAÍS	TOTAL
España	4.104
Colombia	4.065
	8.169

COLOMBIA

SEXO	Promedio 2019	%2019
Hombre	1.539	37,86%
Mujer	2.526	62,14%
	4065	

	Número de empleados 2019			% 2019		
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<30	906	1.457	2.363	58,87%	57,68%	58,13%
30<x<50	612	1.040	1.652	39,77%	41,17%	40,64%
>50	21	29	50	1,36%	1,15%	1,23%
	1539	2526	4065			100,00%

	Número de empleados 2019			% 2019		
CLASIFICACÓN PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Dirección	6	4	10	0,39%	0,16%	0,25%
Mandos Intermedios	219	171	390	14,23%	6,77%	9,59%
Administrativos / Asesores (call center)	1.314	2.351	3.665	85,38%	93,07%	90,16%
	1539	2526	4065			100,00%

ESPAÑA

SEXO	Promedio 2019	%2019
Hombre	1.304	31,77%
Mujer	2.800	68,23%
	4104	

	Número de empleados 2019			% 2019		
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<30	425	608	1.033	32,59%	21,72%	25,17%
30<x<50	761	1.856	2.617	58,33%	66,29%	63,76%
>50	118	336	454	9,08%	11,99%	11,07%
	1304	2800	4104			100,00%

	Número de empleados 2019			% 2019		
CLASIFICACÓN PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Dirección	13	7	21	1,03%	0,26%	0,50%
Mandos Intermedios	223	305	527	17,08%	10,88%	12,85%
Administrativos / Asesores (call center)	1.068	2.488	3.556	81,89%	88,86%	86,65%
	1304	2800	4104			100,00%

7. Nuestros Compromisos

7. Nuestros Compromisos:

Emergia Coherente y Sostenible

Desde emergia creemos en el crecimiento sostenible como la única forma coherente de desarrollo, que garantiza por igual los aspectos sociales, económicos y medioambientales.

A continuación se recogen los principios que ordenan la actividad diaria y acciones concretas de la compañía, que son la base de nuestra forma de trabajar. Su seguimiento es integral, permitiéndonos así el cumplimiento de **los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y una gestión coherente y sostenible de nuestra actividad.

1. Derechos Humanos

Protección de los Derechos Humanosfundamentales.

No vulneración de los Derechos Humanos.

2. Normas Laborales

Apoyar la libertad de afiliación y negociación colectiva.

Prácticas disciplinarias respetuosas.

Condiciones laborales dignas.

Apoyar la igualdad

3. Medio Ambiente

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías sostenibles

4. Lucha Contra la Corrupción

Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Política Global para Socios de Negocio de emergia

En **emergia** creemos en el establecimiento de relaciones comerciales, duraderas y estables basadas en la confianza mutua, con aquellos socios de negocio, incluidos los proveedores, contratistas y asesores que observan y demuestran unas normas de conducta empresarial rigurosamente éticas.

La Política Global para Socios de Negocio de **emergia** que se expone a continuación debe leerse en conjunción con nuestra misión y valores corporativos, y se ha diseñado con el objetivo de definir y promover tanto condiciones de trabajo seguras y justas, como la gestión responsable de las cuestiones medioambientales y sociales dentro de las relaciones comerciales de **emergia** y de sus filiales. Los principios que señalamos en esta Política están inspirados en estándares internacionales como La **Declaración Universal de Derechos Humanos**, el **Pacto Global y Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas** y las **Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo**. Esperamos que todos nuestros Socios de Negocio cumplan con estos estándares tal y como lo hacen **emergia** y sus filiales, advirtiendo que la falta de observación y acatamiento de los mismos por parte de un proveedor puede motivar el cese de las relaciones comerciales de emergia o de sus filiales con él.

1. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Es fundamental para **emergia** asegurar que sus clientes y usuarios finales puedan confiar en la seguridad y calidad de los servicios y productos que ofrece. Por tanto, se espera de los Socios de Negocio que se comprometan a la mejora continua y al suministro de servicios y productos que cumplan o superen todas las normas acordadas de seguridad y calidad así como las legalmente establecidas.

2. POLITICA DE EMPLEO

emergia tiene un sólido compromiso con el principio de tratar a sus empleados con dignidad, respeto y justicia. Es por ello, nuestros Socios de Negocio deberían compartir este compromiso y cumplir con toda la legislación laboral aplicable. Nuestra Política supone:

A. Mano de Obra Infantil

Los Socios de Negocio de **emergia** no contratarán a personas que estén en edad de escolarización obligatoria o por debajo de la edad de empleo legal de cada país en el que operen. Además en ningún caso los Socios de Negocio de emplearán a trabajadores menores de 15 años, salvo en el caso de niños actores y modelos contratados para publicidad o medios de difusión, que están protegidos por los requisitos aplicables de trabajo infantil.

B. Trabajo Forzado

Los Socios de Negocio de **emergia** no utilizará mano de obra forzada o involuntaria ya sea en cautiverio, en prisión o contratada, inclusive la servidumbre ligada a una deuda. Los empleados de nuestros Socios de Negocio no estarán obligados a depositar ni dinero ni documentos de identidad en la empresa así como podrán dejar el empleo libremente tras un preaviso razonable, atendiendo a la legislación aplicable.

C. Seguridad e Higiene

Los Socios de Negocio de **emergia** ofrecerán a sus empleados un entorno laboral seguro y saludable, de acuerdo con las normas internacionales y las leyes nacionales, así como teniendo en cuenta los conocimientos actuales de la industria y sobre los peligros concretos. Cuando sea el caso, esto también aplicará a las instalaciones que sirvan de alojamiento y comedor. Deberán tomarse las medidas adecuadas para prevenir accidentes y daños a la salud que resulten u ocurran en el transcurso del trabajo, reduciendo al mínimo en la medida de lo razonablemente posible, las causas de peligros inherentes al entorno del trabajo. Los empleados recibirán información y formación adecuada sobre la seguridad y la salud.

D. Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

Los Socios de Negocio de **emergia** respetarán el derecho de los empleados a ejercer su derecho legal de libre asociación y de elegir o no representación en negociación colectiva.

E. Discriminación

Los Socios de Negocio de **emergia** no discriminarán a causa de características o creencias personales. emergia favorecerá a aquellos Socios de Negocio que ofrezcan, y así lo demuestren, igualdad de oportunidades para todos, y en especial, a la mujer y la maternidad.

F. Prácticas Disciplinarias

Los Socios de Negocio de **emergia** tratarán a sus empleados con respeto y dignidad, no pudiendo ser sancionados a menos que se siga el proceso establecido según la legislación aplicable. En todo caso, no someterán a sus empleados a acoso físico, verbal, sexual, psicológico o cualquier otra forma de intimidación, ni utilizarán el castigo corporal o físico para disciplinar a sus empleados.
Los Socios de Negocio cumplirán todas las leyes y reglamentos relacionados con la jornada laboral.

G. Horario de Trabajo.

Los Socios de Negocio de **emergia** cumplirán todas las leyes y reglamentos relacionados con la jornada laboral.

H. Sueldos y compensaciones.

Los Socios de Negocio de **emergia** cumplirán, como mínimo, con las leyes y reglamentos pertinentes relativos a condiciones de trabajo y salarios y se valorará la adecuación de estos últimos a las funciones desempeñadas, a su capacitación y lugar de prestación.

3. ANTICORRUPCIÓN

emergia acata estrictamente todas las leyes aplicables a anticorrupción, incluyendo el FCPA y Anti-Bribery Act; y espera de sus Socios de Negocio que actúen de la misma manera. Los Socios de Negocio no pueden pagar sobornos ni adoptar prácticas corruptas, a fin de favorecer los intereses de **emergia**.

4. MEDIOAMBIENTE

emergia cree en el establecimiento de relaciones comerciales con aquellos Socios de Negocio que compartan su compromiso de proteger el medio ambiente en todo el mundo con una buena gestión medioambiental. Se espera de los Socios de Negocio de **emergia**:

- Que cumplan con todas las leyes medioambientales pertinentes.
- Que implanten procesos para mejorar, de forma activa, el uso eficiente de recursos limitados (energía, agua y materias primas)
- Que reduzcan y reciclen residuos y minimicen el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente mediante controles precisos de gestión, operativos y técnicos.
- Que implanten las medidas necesarias para mejorar el cumplimiento medioambiental de sus productos y servicios cuando son entregados al usuario final e invierten en innovación de los mismos para ofrecer beneficios sociales y medioambientales.

5. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los Socios de Negocio de **emergia** tienen que proteger la información confidencial de la compañía manteniéndola a buen recaudo, limitando el acceso exclusivamente a las personas que por motivos de trabajo necesitan conocerla y evitando cualquier conversación sobre la información confidencial en lugares públicos, como trenes, aviones, teléfonos móviles y ascensores.

Para **emergia** la información confidencial es una ventaja competitiva por lo que no puede ser desvelada. La obligación de preservar la información confidencial de emergia puede ser que continúe, incluso después de que la relación comercial haya finalizado.
Del mismo modo, **emergia**, respetará y protegerá la información confidencial de sus Socios de Negocio.

6. COMUNICACIÓN

Los Socios de Negocio tendrán que comunicar esta Política a sus empleados y a sus socios de negocio, con el fin de que se mantengan fieles a ésta.

7. CONTROL Y CUMPLIMIENTO

Se espera que los Socios de Negocio desarrollen e implemente programas o políticas similares y son conocedores de la posibilidad de emergia de controlar el cumplimiento de esta Política, incluyendo la realización de inspecciones y auditorías a instalaciones de terceros. Los Socios de Negocio se comprometen a informar a **emergia** de forma inmediata ante prácticas contrarias por parte de su empresa, sus empleados y sus propios socios de negocio, aplicando planes para enmendar tales prácticas.

8. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

emergia se enorgullece de su contribución al desarrollo económico y social en las localidades en las que opera. Anima a sus empleados a implicarse activamente en la mejora de las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Es por ello, instamos a nuestros Socios de Negocio a que también contribuyan a tal desarrollo allá donde operen.

Expectativas emergia

Esperamos que todos los Socios de Negocio de **emergia** cumplan con esta Política, base fundamental de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, afianzándose la confianza mutua y la transparencia en la implementación dela misma.

La falta de observación de esta Política por parte de un Socio de Negocio puede motivar el cese de las relaciones comerciales de **emergia** con él.

1. POLITICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La política de **emergia** en esta materia se plasma en el siguiente Compromiso de la Dirección:

La Dirección de **emergia** declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de las decisiones relevantes que se adopten a este respecto y se proyectará en todo momento una imagen acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de igualdad que suponga mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución dela igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito se contará con la representación legal de trabajadores y trabajadoras, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación de las mencionadas medidas de igualdad o plan de igualdad.

Código Ético y de Transparencia Empresaria

Emergia establece un nivel de tolerancia cero frente al incumplimiento del "Código Ético y de Transparencia Empresarial", de aplicación a todas las empresas del grupo, así como frente al incumplimiento de cualquiera de las políticas, normas o procedimientos que lo desarrollan.
Por esta razón, solicita la máxima colaboración en la comunicación al Canal Ético de cualquiera de estos incumplimientos o de cualquier situación de riesgo penal o alerta que se detecte.

Podrás enviar tu comunicación al Canal Ético cumplimentando el formulario a continuación o bien a través de la dirección canal.etico@emergiacc.com.

Las comunicaciones realizadas a través del canal Ético estarán protegidas por la máxima confidencialidad. Y las personas que realicen las denuncias quedarán protegidas.
Emergia se compromete a analizar las comunicaciones y llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores o judiciales, según corresponda, hasta la resolución de los mismos.

El "Código Ético y de Transparencia Empresarial" de Emergia garantiza la no represalia ante cualquier comunicación de incumplimiento realizada de buena fe. Las denuncias falsas se tratarán como infracción grave.

DERECHOS HUMANOS

- Creación del Comité de convivencia laboral, cuyo objetivo es prevenir y estudiar las diferentes tipificaciones de acoso laboral según lo definido por la ley 1010 de 2006. Su reglamento centra las políticas y procedimientos de Recursos Humanos en apoyo a los Derechos Humanos.
- Evaluación y mejora de los documentos de Reglamento Interno
- Capacitación y concienciación de los empleados en materia de derechos humanos
    - Dentro de la formación en PRL que se da a las incorporaciones se incluye un apartado Específico de Protocolo Anti acoso.
    - Durante 2019 se ha matriculado a 1372 personas en España.
    - Los datos de acoso se revisan además al menos trimestralmente en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud. Además, el buzón de sugerencias se abre mensualmente en presencia de los delegados de PRL.

2. POLITICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Dirección de EMERGIA CONTACT CENTER S.L. ratifica la siguiente política de actuación en Prevención de Riesgos Laborales, que será de aplicación en toda actividad de la empresa.

1. La vida, integridad física y salud de los trabajadores son derechos cuya protección ha de ser una constante del quehacer cotidiano para todos los que trabajamos en EMERGIA CONTACT CENTER S.L. y especialmente del de aquellos que, en uno u otro nivel y en uno u otro puesto de trabajo, ejercen funciones de mando.

2. Debido a que consideramos que las personas constituyen el activo más importante de nuestra empresa, esta Dirección quiere establecer una política preventiva que vaya hacia un modelo de prevención científica, integral, integrada y participativa.

3. Basándonos en el principio de que todos los accidentes, incidentes y enfermedades laborales pueden y deben ser evitados, la empresa se compromete a alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con la legislación vigente en la materia.

4. La línea de mando asumirá y potenciará la integración de la seguridad en el proceso de producción, estableciendo como principio básico que la mejor productividad se consigue con la mayor seguridad, pues no se debe olvidar que la conservación de los recursos materiales y humanos constituye un elemento fundamental para disminuir los costes.

- Política Global para socios
- Colombia. Médico en plataforma, así como asesoría psicológica

5. En aras a promover una conducta segura en las actividades desarrolladas, se aportará a los trabajadores toda la información existente sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como la formación necesaria sobre los medios y medidas a adoptar para su correcta prevención.

6. De igual manera, se promoverá la participación de todos los trabajadores en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, por ser ellos los que conocen con mayor profundidad los pormenores de las tareas que realizan, y por lo tanto son los más indicados para aportar ideas sobre la manera más segura de llevarlas a cabo.

7. Para lograr una eficaz implantación de la política de prevención de riesgos laborales en EMERGIA CONTACT CENTER S.L., se asignarán los recursos necesarios y se planificará de manera adecuada la utilización de los mismos.

Finalmente, es compromiso firme de esta empresa el integrar la prevención en la estructura organizativa de la empresa, a fin de lograr que la prevención no sea ajena a la organización productiva, pretendiendo así más que el mero cumplimiento de determinados requisitos de carácter básicamente documental.

3. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

emergia considera el respeto al medio ambiente en sus actividades como un factor estratégico fundamental para mantenerla calidad en los servicios. Para conseguirlo aplica en todos sus centros de trabajo los siguientes principios ambientales:

- Desarrollamos nuestras actividades en un marco de respeto por el medio ambiente, por lo que nos comprometemos a realizar nuestros mejores esfuerzos en orden a obtener mejoras continuas en nuestras prácticas ambientales. Para ello establecemos objetivos ambientales medibles y evaluamos su progreso.

- Preservamos la calidad del ambiente, involucrando en el cuidado de éste a nuestro personal y a los proveedores de la organización.

- Nos comprometemos a cumplir con la legislación y normativa ambiental aplicable a nivel internacional, nacional, provincial, municipal y otros compromisos asumidos.

- Tomamos como desafío conducir el desarrollo de nuestros proyectos y servicios buscando alternativas que produzcan el menor impacto ambiental posible.

  - Reciclaje de papel en todos los centros
  - Mobiliario ecológico
  - Aire Acondicionada automatizado
  - Control exhaustivo de las emisiones de CO_2
  - Temperatura y lúmenes de los edificios regulados para ahorro energético

- Fomentamos la utilización de tecnología, materia prima e insumos alternativos, minimizando riesgos e impactos negativos sobre el ambiente natural y social.

- Minimizamos la cantidad de residuos generada por nuestras operaciones, reciclando los mismos en la medida delo posible.

- Desarrollamos programas de prevención y control de emergencias y contingencias ambientales.

- Fomentamos la formación y sensibilización de personal encaminadas a concienciar y responsabilizar a todo el personal en materia de protección del medio ambiente.

- Mantenemos una buena relación y diálogo con la comunidad y las diferentes administraciones, informándoles dela situación y logros ambientales.

Esta política es difundida y aplicada en todos los niveles dela organización.

4. COMPROMISO RSC Y ACCIÓN SOCIAL

Desde sus orígenes, **emergia** cuenta con una fuerte política de acción social, que demuestra el compromiso de la compañía a través de su RSC con la sociedad, y su intención de apoyar acciones que nos ayuden a vivir en una sociedad más sostenible, equilibrada y justa.

Además de contribuir al progreso social, tecnológico y económico a través de nuestra misión, nuestra preocupación por los problemas sociales, nos lleva a trabajar por un mundo más justo para nuestros empleados, sus comunidades y la sociedad en general.

Una vez más, con el apoyo y labor de la **Fundación Valora·t** - **emergia**, desde 2005 se han apoyado más de 20 proyectos de cooperación internacional y desarrollo local, generando un impacto positivo en 8 países y comunidades distintas de Europa, Asia, América Latina y en España.

Proyectos Apoyados:

Durante el 2019, las principales actividades en España, han sido la recaudación económica especialmente destinada a los proyectos de cooperación al desarrollo que lleva a cabo el equipo de la Fundación Valora·t en Colombia. Así como la puesta en marcha del Programa de Voluntariado Corporativo, donde los empleados de **emergia** han podido implicarse de otra manera, como mentores de jóvenes que viven en riesgo de exclusión social en España, para motivarles a seguir apostando por su formación y mejores oportunidades laborales en un futuro.

Todos ponemos

Durante el 2019, los empleados de **emergia** participaron en las diferentes campañas de recaudación de fondos que se presentaron a lo largo del año.

Los **Socios Fundación Valora.t** (empleados de emergia) tienen la posibilidad de hacerse socios de la fundación a través de aportaciones económicas mensuales. En el 2019, el dato sostenido de socios en **emergia** ascendió a 300 entre Colombia y España y representó una recaudación económica anual de **17.486€**

Campañas de recaudación España

A lo largo del 2019, con motivo de las distintas dinámicas de motivación de equipos celebradas en los centros de emergia, la Fundación Valora.t se sumó a ellas aportando el lado más solidario de los colaboradores. Las celebraciones más esperadas anualmente, se llevaron a cabo en Diciembre, con el tradicional **Family Day** en el que los hijos de los colaboradores, acuden a visitar el lugar de trabajo de su padre o madre.

La recaudación obtenida durante el 2019 de estas fiestas, ascendió a 3.504,04€

Campañas de recaudación Q1

Campañas solidarias con motivo del Carnaval en Canarias y Barcelona, y San Valentín en Madrid

Campañas de recaudación Q2

Venta de libros por San Jordi y celebración del típico desayuno Cordobés, en el día de Andalucía

Campañas de recaudación Q3

Con las fiestas del verano, se sortearon Smart box entre los colaboradores de emergia

Campañas de recaudación Q4

En diciembre, se realizaron los "Family Day" con los hijos de los colaboradores y también la rifa anual de la cesta de Navidad

Casa MalaHome-Nepal (en colaboración con DreamNepal)

Desde 2018 la Fundación Valora·t comparte sinergias y la misión de la ONG Dream Nepal, financiando el orfanato MalaHome-Valora·t para 18 niñas y niños que son rescatados de las cárceles, donde muchos han nacido y cumplen la misma condena que sus madres. En la Casa MalaHome Valora·t se les devuelve la vida mediante la libertad de convivir y jugar con niños de sus edades, el derecho a la educación, alimentación, un hogar con amor y armonía, para que contribuya a su estabilidad y bienestar emocional para tener una vida digna y con muchas más oportunidades para un futuro mejor para ellos y sus familias cuando los reunifican. Todos los niños y niñas del mundo tienen derecho a "soñar".

Casa MalaHome-Valora.t
Nepal

Comidas al año
32.850

Número de Excursiones
12

Horas de educación
24.732

Niños rescatados
18

Resultados Casas de Día Valórate Colombia

Durante 2019, la continuidad del proyecto principal de la Fundación Valora.t son las Casas Valora·t, ubicadas en Manizales (Caldas) y Sabaneta (Medellín), donde el foco está puesto en los ámbitos de la educación, salud y deporte de los más pequeños de la casa y en formar a los jóvenes que han ido completando su itinerario en la casa y ahora se encaminan hacía su formación profesional y/o universitaria que es vital en este punto de sus vidas. Durante el 2019 se introdujo la metodología de medición del impacto social que generan los programas de la fundación.

Casas Valora.t
Niños Atendidos en total
250

Casas
5

Municipios
3

Refrigerios entregados
58.750

Satisfacción de los padres de familia
4,8

Chipre Llanitos Cañaveralejo Ludoteca Emergia MZL

emergia

Programa Deportivo Fundación Valora.t

Buscamos que los participantes se formen en valores y habilidades para la vida a través de la actividad física, la lúdica y la recreación, desde una metodología experiencial (Experimento/Reflexiono/Pongo en práctica). Realizamos sesiones semanales de acompañamiento y capacitación con aliados rurales, urbanos y empresariales, a través de los cuales dejamos capacidad implementada para proporcionar sostenibilidad en los procesos.

Aliados 7

Municipios 5

Refrigerios entregados 8.784

Programa Deportivo
Niños Atendidos en total
495

Campamento Valora.t
Participantes
100
Aliados
7

Superación
Impulso para iniciar un proceso de transformación y superación en el cual individuo lleva al máximo sus capacidades intelectuales, físicas y emocionales para alcanzar un objetivo particular
3,9

Esfuerzo
Capacidad de alcanzar los objetivos por encima de los requerimientos y esfuerzos emocionales, intelectuales y/o físicos mínimos requeridos para la tarea.
4,1

Humildad
Capacidad de aceptar los límites de nuestras capacidades y aceptar y respetar los límites de las capacidades del otro
3,9

Respeto
Posición de reconocimiento de la individualidad de otro sujeto que es susceptible a los derechos y constructos morales del contexto social donde se desarrolla
4

Trabajo en equipo
Capacidad de generar estrategias, procedimientos y metodologías que genera un individuo de forma colaborativa dentro de un grupo humano para alcanzar un objetivo específico
4

Impacto del programa deportivo IPD = 4 Sobre 5

Nivel Pedagógico
Procesos, aspectos y mecanismos educativos
3,8

Nivel Convivencial
Adaptación del sujeto al cumplimiento de las normas y el relacionamiento
3,3

Nivel Lúdico Recreativo
Participación en espacios diferentes a lo educativo
4,2

Nivel Individual
Reconocimiento de las propias habilidades, gustos, destrezas, derechos y deberes
4,2

Nivel Familiar
Dinámica familiar
3,8

emergia

Propuesta de sostenibilidad

A partir de la búsqueda de la sostenibilidad económica en Valora·t, desarrollamos un portafolio de servicios alineados a la formación en el Ser, transformando nuestros programas de atención en servicios. Diseñamos a medida estrategias de atención para personas que pertenecen a algún colectivo, en este caso a empleados de empresas o estudiantes de colegios.

Desde hace dos años firmamos contrato con Comfama (Caja de Compensación Familiar de Antioquia), en el cual desarrollamos y operamos talleres educativos para niños y adolescentes del área de influencia de Comfama. Este contrato nos permite generar unos ingresos extra que se reinvierten en los programas de Casa Valora·t y Semilleros. Nos permite trabajar hacía una sostenibilidad más eficiente.

Comfama

Inspiración Comfama

Niños Atendidos en total

11.240

Instituciones Impactadas

30

Profesores Impactados

22

Municipios

4

Medellín Itagüí Caldas Envigado

Programa Voluntariado corporativo España
Iniciado en 2019 como parte de la RSC de emergia y Fundación Valora·t

emergia

Fundació La Casa de l'Aire Roger Torné

fundación exit

youth · work · future

5. OBJETIVOS ODS

Emergia Customer Care es una empresa con identidad corporativa y cultura organizativa muy definida y reflejada en nuestros valores, que son compartidos por el resto de las empresas de la Corporación Financiera Valora, a la que pertenecemos. Estos valores y el espíritu reflejados por la labor social de nuestra fundación y nuestros trabajadores son parte activa, que se integra desde 2011 a los principios del Pacto Mundial al cual estamos adheridos como socios y forma parte de nuestra cultura y acciones cotidianas de nuestra empresa. Así como desde 2019 integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en la fundación como en Emergia, que viene trabajando los **ODS 5 y 8** desde hace unos años.

emergia

Avenida del Ensanche de Vallecas 37,
5ª planta | 28051 Madrid | España