



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.

UN GLOBAL COMPACT
ANCIANOS
AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Docout SLU

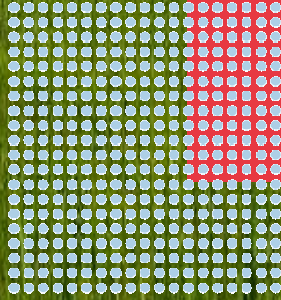


Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/Accionistas
- Administración
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

INFORME DE PROGRESO 2019-2020



Me complace reafirmar el apoyo de nuevo por parte de GRUPO DOCOUT a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción. Con esta comunicación expresamos nuestro intento continuo para que estos principios formen parte activa de nuestra estrategia, cultura y operaciones diarias así como en involucramos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. GRUPO DOCOUT seguirá haciendo una declaración firme de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Esta Comunicación de progreso anual que ahora presentamos agrupa las acciones llevadas a cabo durante los años 2019 y 2020. Debido a diversos factores internos junto con la excepcional situación que ha provocado la pandemia del COVID-19 a principios de 2020 y que ha afectado a nuestra actividad empresarial, hemos tenido que retrasar involuntariamente la realización de este informe, pero no por ello hemos descuidado nuestros compromisos con los principios establecidos en este Pacto Mundial y sus ODS, teniendo en todo momento presente sus recomendaciones en el día a día del funcionamiento de nuestra empresa.

Continuamos promoviendo y mejorando nuestros sistemas de gestión medioambiental, impulsando la sensibilización de todo nuestro personal y buscando adoptar las mejores prácticas para la reducción de los impactos de nuestra actividad en el medio ambiente.

Y queremos destacar que en nuestro compromiso con la igualdad y la no discriminación en el empleo, a finales del año 2020 hemos aprobado nuestro primer Plan de Igualdad del GRUPO DOCOUT, que va a contribuir durante los siguientes años a desarrollar prácticas y medidas que faciliten la integración, el respeto y la equidad entre nuestros trabajadores y nos ayuden a cumplir rigurosamente con la legislación vigente y con los principios establecidos en este Pacto Mundial que nos sirve de guía para mejorar nuestros procesos.

Nuestro deseo para el próximo ejercicio es seguir progresando con el compromiso de nuestro equipo y de nuestros proveedores para lograr la satisfacción plena de nuestros clientes aplicando nuevas medidas cada vez un poco más ambiciosas en materia de sostenibilidad.

En Getafe, 17 de Marzo de 2022

Atentamente

Luis Miguel Morón Torres
Director Financiero y RRHH

PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

DOCOUT, S.L.U.

Tipo de empresa

Gran Empresa

Dirección

Calle Miguel Faraday, 11, Getafe, Madrid, 28906 Spain

Localidad

Getafe

Provincia

Madrid

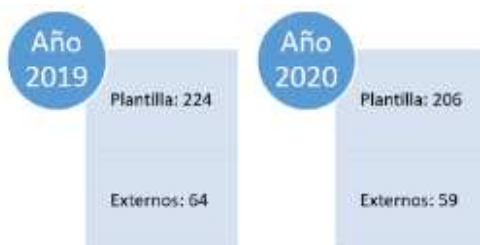
Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.docout.es

Número total de empleados



Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

DOCOUT es una compañía global de innovación líder en la prestación de soluciones de alto valor añadido y servicios de externalización de procesos de negocio con Gestión Documental Integral, Consultoría, Digitalización de Documentos, Custodia Física, Documento Electrónico y BPO tanto en procesos de Back como de Front Office.

La esencia de nuestras ramas de actividad se encuentra en el almacenamiento de documentación, labores ligadas a la misma y el tratamiento de dicha documentación para la optimización de procesos de nuestros clientes. Esta última actividad es la que marca el rasgo diferenciador de DOCOUT frente a nuestros competidores y supone un importante volumen en el total de la cifra de ingresos del grupo.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

SOBRE NUESTROS SERVICIOS

Docout externaliza procesos ligados a la Gestión Documental y al Negocio como procesos de soporte (multisectoriales), especializándose en procesos de Back Office, aportando un valor clave en la transformación de un modelo *BPO a un modelo **BTO.

Nuestros Servicios Documentales permiten variabilizar los costes fijos sin necesidad de que se realicen inversiones en equipos, personal, instalaciones y sistemas bajo los más estrictos SLA's en función de la criticidad de los procesos



Máxima Seguridad Centros Producción

Máxima Solvencia Económica-Financiera

Seguro Multindustria de los centros producción

EXPERIENCIA DE MÁS DE **17 AÑOS**

Seguro de Responsabilidad Civil de **3 M €**

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008 A LA CALIDAD

en la prestación de servicios documentales y BPO

CERTIFIED ISO 27001:2013 COMPANY

Nacemos con una nueva idea gestión integral documental con un modelo de negocio innovador

Más 18M € Facturación (1.7M € Ebitda recurrente)

Equipo especializado: experiencia en los servicios transformación digital

Con el respaldo de las certificaciones Iso-9001, Iso-14.001 , Iso 22301, OHSAS 18001 e Iso-27001, y el de adecuación GDPR de acuerdo a las exigencias del nivel de seguridad necesarios asociados a cada proceso

DOCOUT posee uno de los **mayor centro de procesos documentales en Europa** (Centro Integral Documental, CID)

1. Custodia y Destrucción Certificada

- Transporte
- Retirada
- Trasvase
- Inventario
- Remediación
- Custodia Física o Digital
- Gestión Devoluciones
- Gestión Valijas
- Estafeta Correos

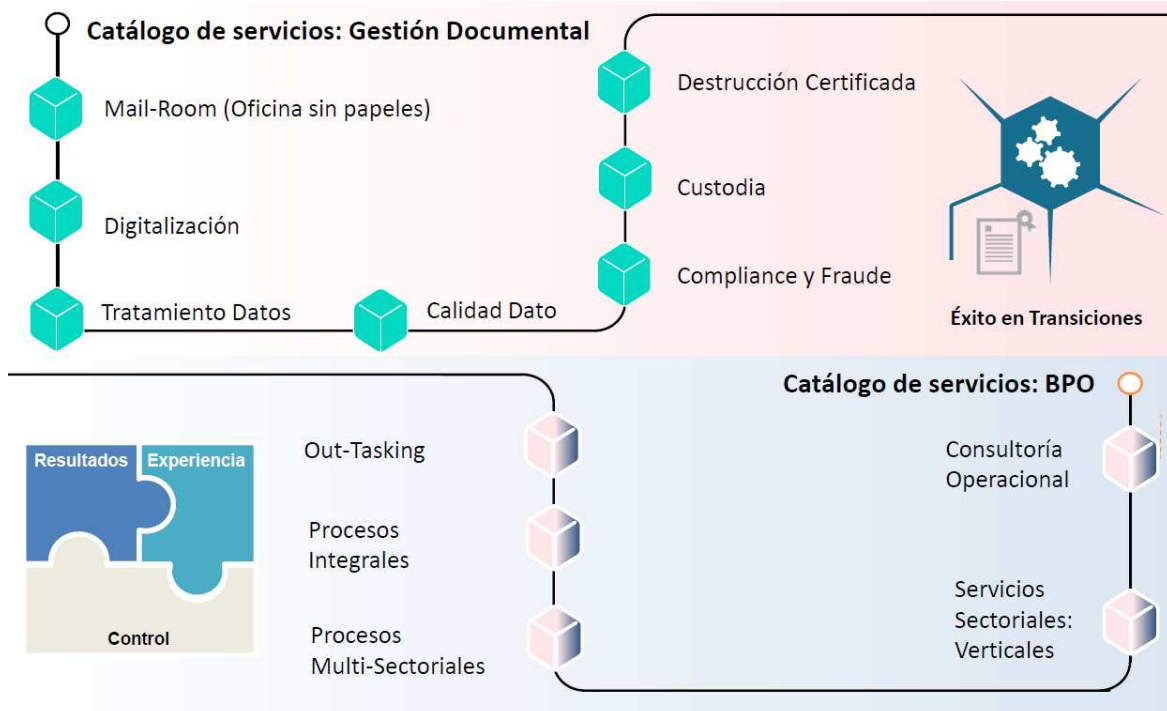


2. Tecnología

- **PYR360**: Plataforma de Información y Reporting
- **Adares**: Catalogador y Control de Expediciones
- **OCR360**: Extracción automática de datos
- **AD-SCAN**: Plataforma de Digitalización
- **DOCOUT360**: Soporte a los Servicios de Archivo y Custodia Documental
- **Hermes360**: Trazabilidad completa de la documentación desde su recogida en el Cliente, hasta su proceso final de Tratamiento Documental.

3. Procesos de seguridad

- Nivel Físico y Lógico
- Nivel Reputacional
- Nivel Operaciones



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

PRESENCIA

Con implantación nacional, en Docout contamos con una gran plantilla de profesionales focalizados en dar soluciones innovadoras basadas en el conocimiento sectorial, el uso eficaz de las Tecnologías de la Información para la mejora de los procesos de negocio de nuestros clientes en un modelo de costes adaptado a las necesidades.

DOCOUT cuenta actualmente con varios centros de Gestión Integral Documental a nivel nacional que suman

más de 1.000.000 m³, 93.000 m² y 1.600 km de capacidad de archivo, todos ellos equipados con la última tecnología en medidas de seguridad, prevención de incendios, custodia de documentos y tratamiento documental.

Nuestras instalaciones juegan un papel fundamental en el sector ya que posibilitan una gran capacidad de almacenamiento que, unido a la innovación tecnológica, aporta una óptima gestión de la información.



Cada uno de los centros de DOCOUT cuenta con unas instalaciones completamente adaptadas a nuestro negocio:

- ☞ Dispone de un perímetro de seguridad vallado y con las medidas más avanzadas de seguridad, cumplimiento con el Real Decreto 1720/2007.
- ☞ Sistema de detección y extinción de incendios (Bocas de Incendio Equipadas y extintores adecuados) con sistemas de detección electrónicos y conectados a una central de alarmas. La documentación se encuentra aislada de cualquier fuente de humedad, ya sea de filtraciones de agua procedentes del techo, como del suelo de cualquier otro tipo.
- ☞ Sistema antirrobo que permite garantizar la seguridad de la documentación depositada.
- ☞ Cámaras de video vigilancia.
- ☞ Detectores de movimiento colocados en puertas y accesos en toda la nave y oficina.
- ☞ Control de accesos interno: Mediante tarjeta de apertura a las diferentes dependencias o zonas de la instalación, de acuerdo del nivel de acceso de cada persona, para garantizar que la persona que accede sea perfectamente identificada y esté acreditada para el acceso.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

GETAFE

En junio de 2020 se inauguró el Centro Integra Documental (CID) en Madrid, en la localidad de Getafe (Miguel Faraday, 11), que se convierte de esta manera en

el corazón documental, logístico, tecnológico y administrativo.



- Superficie instalaciones (m2): 3.728
- Capacidad de procesos (Puestos): 206
- Archivo físico (Contenedores): 41.155
- Capacidad de digitalización (Páginas/día): 2.000.000

TARANCÓN

En Junio de 2013 se inauguró el centro de Tarancón, con sus 43.566 m2 es el centro documental más grande de Europa. Este ha sido el acuerdo más importante del sector inmobiliario logístico español en los últimos años.

En centro se encuentra ubicado en el Polígono Industrial Senda de los Pastores, Tarancón (Cuenca). A 80 kilómetros al sureste de Madrid, Tarancón goza de una situación estratégica para el sector logístico del país, lo

que permite un rápido acceso a diversos puntos de la península ibérica.

Este arrendamiento nos permite mantener nuestra apuesta por la oferta de soluciones customizadas a las necesidades de cada cliente, permitiéndonos bajar los precios y haciendo que los procesos documentales sean más eficientes.



- Superficie instalaciones (m2): 43.000
- Capacidad de procesos (Puestos): 75
- Archivo físico (Contenedores): 2.498.229

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

- Capacidad de digitalización (Páginas/día): 525.000

SALIENT

En julio de 2013 se inauguró otro Centro Logístico Documental de 22.848 m² en Prologis Park Sallent en Sallent de Llobregat, en la provincia de Barcelona, para poder estar más cerca de nuestros clientes y por su situación estratégica.

La ubicación de estas instalaciones nos ayuda a seguir creciendo y expandiendo nuestros servicios para los clientes del noreste de la península.

Gracias a esta nueva ampliación de espacio, la capacidad de almacenamiento de la multinacional aumenta

llegando hasta más de 100.000 metros cuadrados que se dedicarán en la externalización de procesos (BPO) en España. Más de 5.400.000 contenedores con capacidad para más de 1.125.000 millones de folios. Mejora su capacidad de digitalización en 3.360.000 hojas al día lo que le permite tener unos precios mucho más competitivos en la situación actual, permitiendo que sus servicios estén al alcance de cualquiera.



- Superficie instalaciones (m²): 22.000
- Capacidad de procesos (Puestos): 50
- Archivo físico (Contenedores): 1.087.492
- Capacidad de digitalización (Páginas/día): 350.000

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

¿QUÉ NOS DIFERENCIA?

- ❖ Más de **17 años** de experiencia en el sector
- ❖ **Soluciones tecnológicas propias**
- ❖ **2 Centros de Respaldo** en caso de contingencia
- ❖ Una **oferta de servicios completa** para cada sector
- ❖ **Rápida implantación** (time to market) de servicios de gran volumen
- ❖ Capacidad de abordar procesos de **forma completa (end to end)**
- ❖ **Alta flexibilidad** para asumir puntas de trabajo mediante distribución de cargas entre centros
- ❖ Vocación de abordar de forma integral y completa **el reto de la externalización**, acompañando a nuestros clientes
- ❖ Especial énfasis en el **control de la calidad y de producción** con sistemas de seguimiento de la producción on-line
- ❖ Capital humano con **alta especialización** en el negocio del BPO



Con el respaldo de las certificaciones Iso-9001, Iso-14.001 , Iso 22301, OHSAS 18001 e Iso-27001, y el de adecuación GDPR de acuerdo a las exigencias del nivel de seguridad necesarios asociados a cada proceso



Nuestro objetivo es darle a cada cliente un servicio 360º, que alcanzamos completando toda la cadena de valor

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

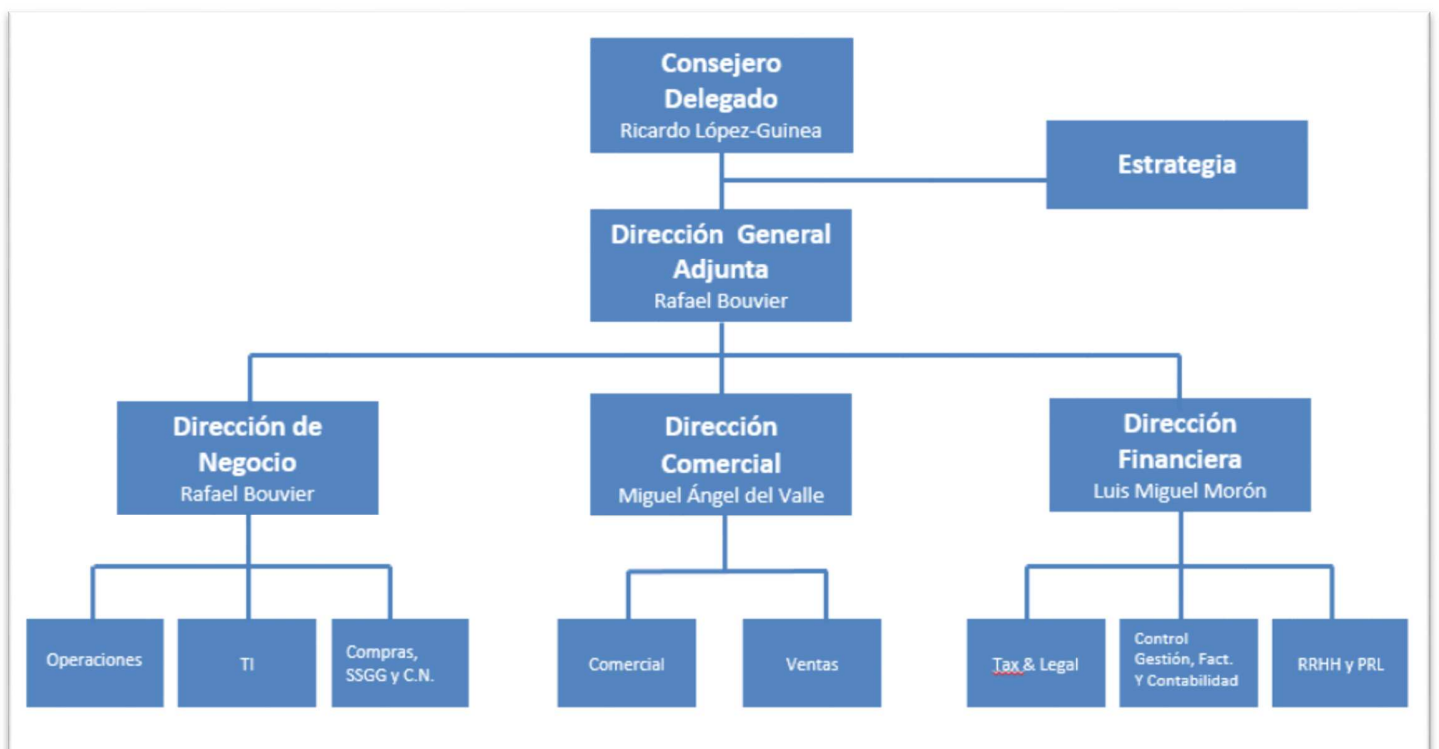
LA ORGANIZACIÓN

DOCOUT como grupo lo forman actualmente 4 empresas:

- ❖ DOCOUT, S.L.U.
- ❖ DOCOUT SERVICIOS, S.L.U.
- ❖ DOCOUT CATALUNYA, S.L.U.
- ❖ DOCOUT INTEGRAL, S.A.U.

La estructura operativa de DOCOUT se configura de la siguiente forma:

- ✓ Consejero Delegado.
- ✓ Director General
- ✓ Comité Ejecutivo - Direcciones Operativas.
- ✓ Departamentos de soporte.



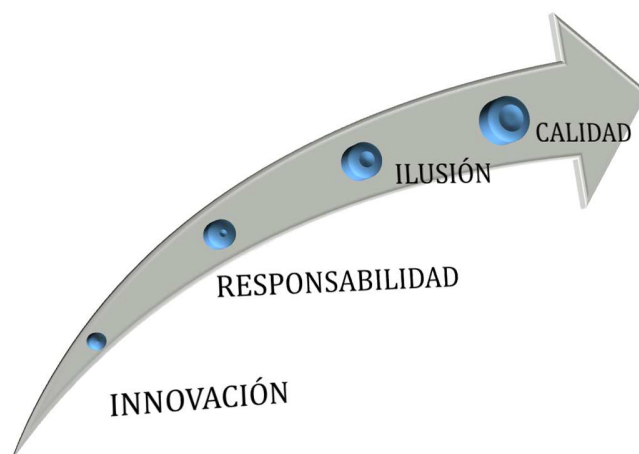
INFORME DE PROGRESO 2019-2020

NUESTROS VALORES

Para que nuestra organización sea social y ambientalmente responsable, todos los miembros de DOCOUT deben seguir y promover la consecución de estos valores.

Los valores que rigen nuestro desempeño profesional son los siguientes:

- 🎯 **INNOVACIÓN:** Búsqueda permanente de productos y servicios que cubran las necesidades del cliente, atendiendo a las nuevas demandas y poniendo nuestro empeño en superar las expectativas. Estamos volcados hacia el futuro y tratamos de adelantarnos y sorprender, enfrentándonos a los cambios del mercado con plena confianza en nuestra capacidad de adaptación e innovación.
- 🎯 **RESPONSABILIDAD:** Trabajo bien hecho, con eficiencia y seguridad. Responder a la confianza que han depositado en nosotros, tanto nuestros clientes como nuestros empleados y que supone el estímulo y la obligación de seguir trabajando para atender cada día mejor sus necesidades. Basamos la calidad del trabajo en la profesionalidad del equipo humano.
- 🎯 **ILUSIÓN:** A la hora de enfrentarnos a nuevos retos, trabajar en equipo, motivar a todos los empleados, y actuando con la máxima transparencia y humildad. Espíritu de superación y visión estratégica para ser competitivos y exigentes. Establecemos relaciones sólidas y duraderas.
- 🎯 **CALIDAD:** Siendo un referente en los mercados donde estemos presentes, contando con los mejores equipos y con una constante orientación al cliente y a los resultados.



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Los principales riesgos potenciales dentro de nuestra actividad son aquellos derivados de una falta de gestión de los desafíos que puede ocasionar desventajas para la entidad. Docout analiza y evalúa periódicamente estos desafíos para evitar en la medida de lo posible que los riesgos generen una respuesta negativa en la empresa.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Dentro de los factores y tendencias que pueden afectar a nuestra actividad destacamos los siguientes:

- 👁️ **CAMBIOS SOCIOECONÓMICOS** Los cambios socioeconómicos incrementados en estos años debido a la pandemia mundial del Covid-19, han generado una alta competitividad en el sector y una tendencia a contratar en función del precio sin valorar otros criterios importantes. A esto sumamos también los incrementos salariales de convenios y del salario mínimo interprofesional.
- 👁️ **EMPLEADOS** Nuestro sector nos obliga a trabajar constantemente en la gestión de personas debido al carácter temporal de los contratos con nuestros clientes lo que no favorece la fidelización del personal.
- 👁️ **ASPECTOS TECNOLÓGICOS** Los ataques cibernéticos son un riesgo siempre alto para nuestra organización en el que tenemos que trabajar de manera continua y estricta, debido a la inmensa cantidad de documentación que nuestros clientes nos entregan.

La estrategia seguida por DOCOUT está orientada hacia la consolidación en el sector como uno de los principales proveedores de servicios de outsourcing de España y en la expansión internacional.

Nos ofrecemos al mercado como una compañía de sólido recorrido cuya misión es proporcionar soluciones a medida para cada empresa, basadas en un alto componente tecnológico y siempre desarrollado con herramientas internas.

Dentro de un sector en pleno proceso de concentración, en DOCOUT buscamos el crecimiento a través de la adquisición de participaciones o acciones en empresas del sector, aprovechando las posibles sinergias y el buen hacer de los equipos que las componen. Nuestro valor añadido se basa en lo siguiente:

- 👁️ Uso de herramientas tecnológicas propias, con capacidad de adaptarse a las necesidades de nuestros clientes.
- 👁️ Equipo de trabajo cualificado y experto (con más de 20 años en el sector del outsourcing), fuertemente involucrado en la prestación de los servicios a nuestros clientes.
- 👁️ Departamento de Desarrollo enfocado a la búsqueda de nuevas oportunidades.
- 👁️ Organización ágil, con un organigrama plano que facilita la toma de decisiones en el menor tiempo posible para la mejor prestación de servicios a nuestros clientes.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El enfoque de Responsabilidad Social Corporativa de DOCOUT está reforzado por los diferentes Órganos de Administración de la Compañía. Tanto el Consejo de Administración como el Comité de Dirección invitan a la implicación de todos y cada uno de los empleados en la búsqueda de medidas que permitan el desarrollo sostenible.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Cientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Medioambiente

Criterios seguidos 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.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

A través de la web de Pacto Mundial, web DOCOUT, Intranet corporativa y en la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo DOCOUT.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Cómo se ha establecido la materialidad o definido 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Años 2019-2020

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Excepcionalmente el actual informe tiene carácter bienal

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

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 cuantitativos 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



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

DERECHOS HUMANOS



11

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



3

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

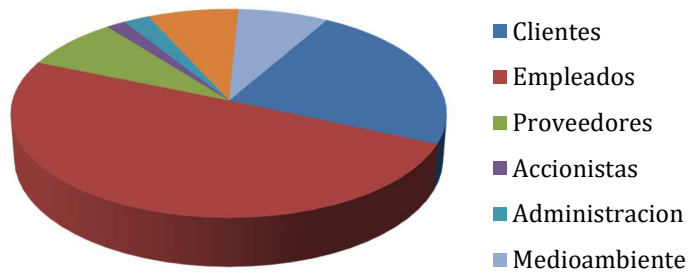
ANTICORRUPCIÓN



2

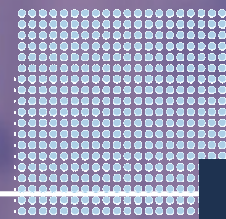
Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

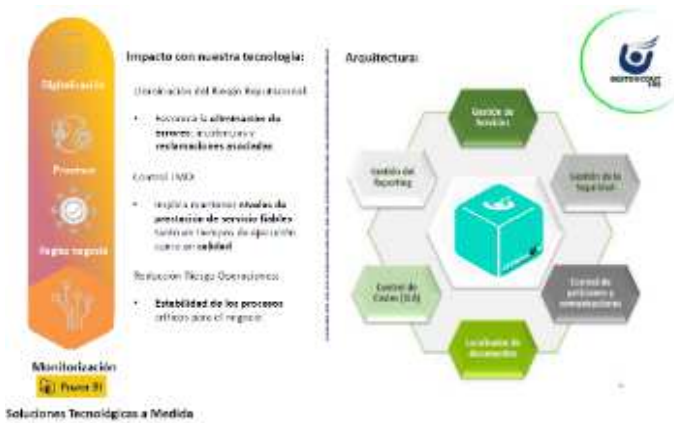
Clientes



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



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 LOPD y nos ayudan a mejorar de forma continua.



Política Integrada - Política

La información es el principal activo de Docout. Por este motivo Docout se mantiene firme en los principios de su Política Integrada que incluye aspectos sobre seguridad de la información y protección de datos.

Normativa Vigente - Política

DOCOUT mantiene actualizadas sus políticas en materia de protección de datos conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Dispone de un Manual de Buenas Prácticas de Seguridad de la Información donde se establecen una serie de normas y prácticas destinadas a preservar la integridad y confidencialidad de toda la

documentación que nuestros clientes depositan a nuestro recaudo y evitar su divulgación y mal uso. Por tanto los empleados están obligados a guardar la más estricta confidencialidad sobre toda la información a la que accedan en el desempeño de sus funciones.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

Nuestra Política Integrada se encuentra publicada en nuestra web www.docout.es a disposición de nuestros clientes.

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

Desde 2013 Docout está certificada en la norma ISO 27001 para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que tratamos y de nuestros sistemas y aplicaciones. La última validación se realizó en Abril de 2019, con vigencia hasta Marzo 2022.



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

En 2018 se llevó 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.

Durante 2019 y 2020 se ha continuado trabajando y dando a conocer a nuestros clientes todos los cambios producidos.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Docout tienen puesto a disposición de los clientes y de los empleados un buzón de correo electrónico para la atención de cuestiones relativas a Protección de Datos y Seguridad de la Información.

Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

Docout dispone de un documento de seguridad que recoge todos los requisitos necesarios para el desarrollo de nuestra actividad, de tal forma que podamos operar conforme a la legislación actual.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Tenemos implantado un proceso de gestión de incidencias de seguridad, tanto físicas como lógicas.

Documentos adjuntos: [Politica Integrada.pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en el manteniendo de la eficiencia en las actividades y herramientas tecnológicas que proporcionen seguridad y protección en el tratamiento de las bases de datos y cuidar por la profesionalidad y talento de los empleados asignados a su gestión y tratamiento.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



En DOCOUT la satisfacción de nuestros clientes es un aspecto esencial en nuestra actividad y trabajamos activamente para cumplir las expectativas.

Política Integrada - Política

La Política Integrada de Docout refleja aspectos de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, responsabilidad social corporativa, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Docout mantiene un departamento exclusivo de Servicio de Atención al Cliente (SAC) para atender todas las peticiones del cliente, así como sus dudas y reclamaciones.

Seguimiento de Clientes y Prospectos - Acción / Proyecto

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.

Innovación tecnológica y de procesos - Acción / Proyecto

Docout 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.



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

ARES- Nueva línea de Servicios Especializados de Docout para mejorar los procesos de nuestros clientes **- Acción / Proyecto**

ARES es la marca DOCOUT implantada en 2020 y ligada a la externalización de los procesos vinculados tanto al Negocio como a la Gestión Documental, centrándose en procesos de Back Office y Front Office especializado, allí donde la tecnología y/o el conocimiento es un valor clave.

AHORROS al Variabilizar los costes fijos a variables

REDUCCIÓN de Riesgos

ESPECIALIZACIÓN con la experiencia de terceros

ARES ha permitido:

- La Transformación del modelo de trabajo actual basado en costes fijos en instalaciones, medios técnicos, RRHH... a un modelo variable basado en los volúmenes.
- La Evolución de un modelo puro de BPO a un modelo de BTO, mediante la reingeniería de los procesos actuales por el uso de la tecnología y la experiencia, trabajo conjunto.
- La Centralización de todos los procesos vinculados a la Gestión Documental y a los Procesos de Negocio de nuestros clientes en un solo proveedor, minimizando riesgos.
- La Externalización Ad Hoc en función de las necesidades de nuestros clientes, minimizando una vez más los riesgos, al poder coexistir con diferentes modelos de externalización, modelo de servicios End to End.

Gestión responsable de proyectos - Acción / Proyecto

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.

Docout elabora mensualmente un Cuadro de Mando de indicadores del Servicio y realiza reuniones de seguimiento mensuales donde se profundiza 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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

De manera anual se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes y se toman las medidas correctoras necesarias para mejorar el servicio. Los resultados en los años 2019 y 2020 han sido positivos, teniéndose en cuenta las sugerencias enviadas por nuestros clientes como herramienta de mejora continua.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de indicadores de incidencias por áreas de actividad, donde analizamos el % de incidencias respecto al nº total de servicios e implementamos soluciones y mejoras.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Anualmente 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 estudian y analizan para desarrollar las medidas necesarias y mejorar nuestros servicios.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

Disponemos de indicadores para medir el cumplimiento en plazo y forma con los envíos de documentación a clientes dentro de nuestro plan de gestión de los servicios.

Covid-19 y retos alcanzados - Indicador de Seguimiento

Durante el año 2020 hemos realizado un seguimiento comercial exhaustivo durante los meses más difíciles de la pandemia. Nuestra empresa estaba considerada como empresa de servicios esenciales y nuestro trabajo y esfuerzo ha conseguido el cumplimiento de todos los SLA's.

Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando para el mantenimiento de la fidelidad de nuestros clientes y en la mejora de los niveles de respuesta a las incidencias.

Información transparente al cliente



DOCOUT lleva a cabo su actividad cumpliendo estrictamente con la normativa vigente aplicable en materia de prevención y lucha contra la corrupción. Anualmente nos sometemos a diferentes auditorías tanto internas y externas que verifican nuestra apuesta por el mantenimiento de la transparencia más absoluta en el desarrollo de todas nuestras actividades.

Política Integrada - Política

A través de la Política Integrada del grupo Docout se manifiesta el compromiso de integrar los principios éticos en todas las actividades que se llevan a cabo.

Código Ético / Conducta - Política

Docout se postula en contra de cualquier práctica de corrupción o soborno. Dentro del Código Ético y de Conducta establecido en el grupo, se establecen una serie de comportamientos no permitidos a los trabajadores del grupo Docout, como es la prohibición de aceptar obsequios o compensaciones de ningún tipo cuyo objeto sea influir de manera impropia en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. Del mismo modo tampoco se permiten comportamientos por parte de empleados de Docout que traten de influir en las relaciones comerciales con los clientes.

Comité ético y de conducta - Acción / Proyecto

El Comité Ético y de Conducta es un órgano de carácter interno y permanente, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo del Grupo DOCOUT. Su función principal es la de velar por la aplicación de los principios y medidas establecidas en el Código Ético y de Conducta y vigilar su cumplimiento.

Auditorías - Acción / Proyecto

Las auditorías a las que se somete Docout nos ayudan en la mejora continua de nuestras operaciones y procesos y son la guía para el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y transparencia en nuestra actividad. Además, como prueba de la transparencia en nuestras operaciones, colaboramos con cualquier auditoría que nuestros clientes deseen realizarnos para verificar la seguridad y calidad de nuestros servicios.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Mediante la realización de las encuestas anuales de satisfacción a nuestros clientes, analizamos, detectamos y corregimos cualquier incidencia y/o comportamiento no permitido en nuestras políticas que afecte a la transparencia de nuestras actividades y servicios.

Objetivos marcados para la temática

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Continuar trabajando en la prevención de la corrupción y soborno en todas sus formas y transmitirlo a nuestros equipos.

Relación duradera con los clientes



Docout está posicionada en el mercado como una empresa capaz de adaptarse a todo tipo de clientes independientemente del sector del que proceda o de su dimensión. Por las características del servicio de Docout es necesario mantener una relación duradera con nuestros clientes a largo plazo. Para ello cuidamos de dar un buen servicio y de dar atención rápida y eficaz a las exigencias de nuestros clientes. En la actualidad contamos con un nutrido grupo de clientes que aportan a la compañía las sinergias necesarias para alcanzar un servicio dotado de un alto valor añadido.

Política Integrada - Política

Para seguir manteniendo una relación duradera con los clientes, Docout mantiene su Política Integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio.

Código Ético / Conducta - Política

Según establece el Código Ético y de Conducta, Docout se debe regir por la integridad, transparencia, ética, profesionalidad, respeto, honestidad y no discriminación. Todas las actuaciones han de ser diligentes, eficientes, responsables y enfocadas a la prestación del servicio con el mayor nivel de calidad. Igualmente las actuaciones han de ir alineadas con los principios y valores corporativos de la compañía, realizándose de forma objetiva y honrada. El cumplimiento de este Código nos ayuda a fortalecer el prestigio y la reputación de nuestro grupo.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Docout mantiene un departamento específico de atención al cliente (SAC) para atender todas las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, así como dudas, incidencias y reclamaciones.

Desarrollo de clientes y clientes potenciales - Acción / Proyecto

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 profundizó 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.

Podemos decir que los resultados de esta acción en los ejercicios 2019 y 2020 han sido muy positivos y han fortalecido las relaciones con clientes claves asignándonos nuevos proyectos.

99% de recurrencia de los clientes

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Nuestro departamento Comercial mantiene periódicamente reuniones con su cartera de clientes para analizar, evaluar y valorar los compromisos adquiridos y el desarrollo y planificación de los servicios. Esta herramienta nos ayuda a resolver más rápidamente cualquier incidencia y a adelantarnos en la implantación de mejoras para incrementar la calidad de los servicios prestados.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

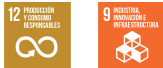
Docout cuenta con una sistemática para la gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, y varios indicadores de seguimiento asociados a las diferentes categorías de incidencias registradas (transporte, consultas, inventarios, etc.).

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Objetivos marcados para la temática

Fidelizar las relaciones con nuestros clientes y destinar todos los recursos disponibles a alcanzar niveles de excelencia en la calidad de nuestros servicios.

Fomento de la calidad en la entidad



En un sector cada vez más competitivo, fomentamos activamente los estándares de calidad a todos los niveles. Apostamos por la búsqueda de la excelencia en la ejecución de nuestros procesos y servicios, siendo la calidad un factor clave y diferenciador en nuestras ofertas.



Política de Calidad - Política

Docout está certificada de acuerdo a la norma ISO 9001, que asegura la calidad de nuestros servicios ofertados. 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

Adopción voluntaria de normas internacionales -

Acción / Proyecto

Para conseguir nuestros objetivos en materia de calidad, seguridad y medio ambiente, estamos certificados en las siguientes normas internacionales:

- ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad
- ISO 14001 Sistemas de gestión medioambientales
- ISO 27001 Sistemas de gestión de seguridad de la información
- ISO 22301 Sistemas de gestión de continuidad de negocio
- OHSAS 18001 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Comunicación - Acción / Proyecto

En Docout somos conscientes de que la calidad de nuestros servicios es clave a la hora de diferenciarnos de nuestros competidores. Por eso mantenemos un dialogo constante con nuestros clientes para poner en marcha medidas que contribuyan a introducir mejoras en nuestros servicios y que nos permitan adaptarnos a nuevas necesidades o requerimientos.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Las auditorias son claves a la hora de garantizar la calidad de nuestros servicios. Anualmente, Docout mantiene su plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Las encuestas de satisfacción que anualmente realizamos a nuestros clientes nos ayudan a mantener y mejorar los estándares de calidad en el desarrollo de nuestra actividad profesional.

Objetivos marcados para la temática

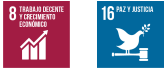
Seguir orientándonos hacia la excelencia en las auditorias que realizamos para garantizar la calidad y seguridad de nuestros servicios.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



DOCOUT apoya la libertad de asociación y reconoce el derecho efectivo de los trabajadores a la negociación colectiva. Nuestra postura como empresa es la cooperación y el diálogo con los trabajadores y sus representantes.

Convenio Colectivo - Política

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 el 100% de los trabajadores se encuentran cubiertos por Convenio Colectivo. Actualmente aplicamos tres diferentes convenios, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Desde el departamento de RRHH se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él y se apliquen sin demora las actualizaciones salariales que se publiquen.

Cesión de espacios para el diálogo - Acción / Proyecto

Los Comités de Empresa del grupo Docout disponen de espacios donde pueden hacer uso de sus derechos de reunión y asociación, así como de tablones de anuncios en las instalaciones que pueden utilizar libremente para sus publicaciones.

Comunicación - Acción / Proyecto

Docout respeta el derecho de información de los trabajadores y facilita actividades o acciones informativas. Los Comités de Empresa disponen de buzones de correo electrónico propios para enviar toda la información que consideren oportuna a los trabajadores de la empresa.

Comité de trabajadores - Herramienta de Seguimiento

Mantenemos una comunicación fluida con los representantes de los trabajadores. En nuestras reuniones trimestrales analizamos y evaluamos los diferentes temas a tratar en cada momento.

Objetivos marcados para la temática

Seguir manteniendo nuestro compromiso con los derechos de los trabajadores en materia de asociación y negociación colectiva.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



DOCOUT mantiene su compromiso con la seguridad y la salud de sus empleados buscando en todo momento su bienestar físico, mental y social. Especialmente durante el año 2020 ha implantado protocolos especiales en la empresa para mantener las mejores condiciones en cuanto a seguridad y salud con motivo de la pandemia generada por el Covid-19. La organización preventiva de Docout se lleva a cabo a través de un Servicio de Prevención Ajeno que asumen las especialidades de Seguridad, Ergonomía, Psicología aplicada e Higiene Industrial así como la Vigilancia de la Salud. Además se complementa con un servicio de externalización de la Coordinación de Actividades Empresariales.

Política Integrada - Política

En la Política Integrada de Docout 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, así como la eliminación de riesgos y el mantenimiento del control y gestión de

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

los mismos.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Docout dispone de un Manual de Prevención de Seguridad y Salud en el trabajo cuyo objeto es describir la política, compromisos y responsabilidades que la organización asume para conseguir la Gestión de la Prevención y la conformidad prescrita por la legislación aplicable. El Manual también tiene como objeto establecer el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa, basado en el estándar OHSAS 18001:2007.

Normativa Vigente - Política

Estamos evaluados y certificados en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma OSHAS 18001:2007 de Seguridad y Salud en el Trabajo con próximo vencimiento en Septiembre de 2021.

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

En una empresa comprometida con la seguridad y salud de sus trabajadores, es esencial realizar programas de formación para concienciar sobre la importancia de velar por el cumplimiento de las medidas preventivas en esta materia y crear un entorno de trabajo seguro.

Docout imparte formación continua a sus trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. Durante el año 2019 y coincidiendo con el cambio del Servicio de Prevención Ajeno (SPA), todos los trabajadores han realizado los cursos de prevención de riesgos laborales para su puesto de trabajo, además de recibir las nuevas fichas de riesgos tras la evaluación elaborada por el nuevo servicio.

Comité de Seguridad y Salud - Acción / Proyecto

El Comité de Seguridad y Salud y los delegados de personal elegidos por los trabajadores, se encargan de velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad y salud en nuestros centros de trabajo. A través de las reuniones trimestrales que mantienen con los representantes de la empresa, se ponen en manifiesto incidencias y sugerencias en la materia para seguir

aplicando correctamente las medidas preventivas y seguir avanzando en mejoras que redunden siempre en la seguridad y salud de nuestros trabajadores.

Reconocimientos médicos - Acción / Proyecto

Docout realiza anualmente su campaña de vigilancia de la salud, ofreciendo reconocimientos médicos a sus trabajadores. En aras de velar por la seguridad, los exámenes médicos son obligatorios en puestos de especial destreza y que necesitan unas medidas extraordinarias de prevención como son los carretilleros y conductores.

Acciones extraordinarias por la pandemia - Acción / Proyecto



Todas las empresas han tenido que afrontar nuevos retos durante el año 2020 con motivo de la crisis sanitaria mundial motivada por el virus Sars-Cov-2.

En Docout nos mantuvimos alerta desde los inicios de la emergencia sanitaria y cabe destacar la rapidez en nuestra respuesta, promoviendo en primer lugar la implantación de medidas como el teletrabajo para evitar en lo posible los riesgos de contagio.

Nuestro SPA preparó en Mayo 2020 una evaluación de riesgos laborales con posibles escenarios según lo establecido en el "Procedimiento de actuación para los SPRL frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2)", del Ministerio de Sanidad, evaluación que dimos a conocer inmediatamente a nuestros empleados, tanto de plantilla como externos implantando los correspondientes protocolos de prevención.

Además se realizó una formación extraordinaria obligatoria para todos los trabajadores sobre "Aspectos Informativos y Preventivos del SARS-CoV-2. Aspectos Generales".

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Nos adelantamos también en la toma de medidas de prevención. Los proyectos que llevamos a cabo fueron los siguientes:

- Establecimiento de medidas técnicas en los centros para la preservación de la distancia de seguridad.
- Implantación de medidas organizativas para reducir el número de trabajadores expuestos.
- Puesta a disposición de EPIs, mascarillas, gel hidroalcohólico y productos desinfectantes, para la protección frente al Covid-19.
- Realización de pruebas PCR para nuevos trabajadores previas al acceso al puesto de trabajo.
- Realización de pruebas PCR a contactos estrechos de casos confirmados de trabajadores para evitar la propagación.

Además instauramos un protocolo específico para las personas vulnerables médicamente al Covid-19 como son:

- Mayores de 60 años
- Embarazadas
- Personal con afecciones médicas

Docout sigue estando en alerta en todo momento ante la evolución de la situación a nivel mundial, continuando tomando las medidas necesarias de prevención, detección y actuación frente el coronavirus.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

A través de las auditorías internas y externas a las que se somete el grupo Docout, con periodicidad anual, se comprueba que cumplimos correctamente con los procedimientos y prácticas en materia de Prevención de Riesgos Laborales, conforme a la norma OHSAS 18001.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Para promover la participación y consulta de los trabajadores, el Comité de Seguridad y Salud pone a disposición de los empleados un buzón de sugerencias

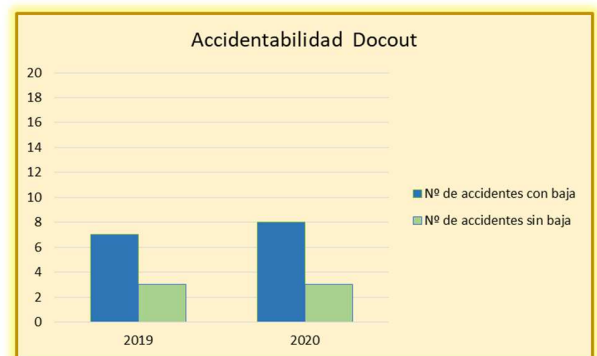
para que puedan realizar sus dudas y consultas, además de notificar posibles incidencias o situaciones que consideren de riesgo.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestro sistema de gestión integrado, disponemos de un procedimientos para el seguimiento y control de los accidentes de trabajo.

A través de los índices de accidentabilidad laboral incluidos en el sistema, valoramos los niveles y marcamos objetivos con objeto de reducir y mitigar los riesgos. En estos dos años, a pesar de la levedad de los casos, se ha mantenido el nivel de accidentabilidad y continuamos luchando para prevenir y evitar los accidentes de trabajo:

Año	2019	2020
Nº de accidentes con baja	7	8
Nº de accidentes sin baja	3	3



Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en el cumplimiento de nuestros compromisos con la seguridad y salud de todos nuestros trabajadores, marcándonos como objetivo conseguir bajar los niveles de siniestralidad y accidentabilidad.

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



En Docout somos respetuosos con el medio ambiente y realizamos entre nuestros empleados acciones de sensibilización ambiental. Cumplimos con los requisitos del estándar ISO 14001, con los requisitos legales de aplicación a nuestro negocio así como con los que la organización suscribe relacionados con aspectos ambientales. Para conseguirlo es fundamental sensibilizar a todos nuestros trabajadores en el objetivo de cuidar el medio ambiente y reducir las prácticas que afecten negativamente a la sostenibilidad ambiental tanto dentro como fuera del entorno laboral.



Políticas y procedimientos - Política

Nuestra Política Integrada establece nuestro compromiso para la protección del medio ambiente implicando a todos los procesos, asegurando con ello el uso eficiente y sostenible de los recursos minimizando su consumo, la prevención de la contaminación, la mitigación y adaptación al cambio climático, la protección de la biodiversidad y estableciendo los mecanismos de control en el comportamiento ambiental de la organización.

Hemos implantado además un Sistema de Gestión de Medio Ambiente basado en la norma ISO 14001 bajo la cual estamos certificados, integrado a todos nuestros procesos, cumpliendo con las normas legales y

estableciendo objetivos y metas ambientales. Todos los niveles de la empresa están comprometidos con la protección y el respeto al medio ambiente, siendo un objetivo prioritario en nuestra práctica empresarial. A través de este sistema garantizamos el estricto cumplimiento de la legislación vigente y la adaptación continua a las nuevas normativas que se publiquen sobre la materia.

En Docout tenemos establecido también un procedimiento común de aspectos ambientales donde desarrollamos la evaluación de aspectos ambientales, que tiene como objeto jerarquizarlos y poder determinar cuáles de ellos son significativos y controlables para Docout, de manera que se lleve sobre ellos un control y seguimiento prioritarios, dirigidos a disminuir el grado de significancia que puedan representar para la actividad, y siguiendo una de las líneas estratégicas de la Política del Sistema de Gestión Integrado, la mejora continua.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Para conseguir las metas propuestas, es clave para ello la participación de todos los empleados en todas sus actuaciones, informándoles y concienciándoles de la importancia que tiene su actividad hacia el medio ambiente.

El personal de Docout ha recibido formación en materia medioambiental y recibe cursos periódicos de reciclaje. Además tienen a su disposición en la Intranet de la compañía de todos los procedimientos ligados a la materia.

En los tablones de anuncios de los centros de trabajo se recuerdan igualmente las normas a adoptar para cumplir con los compromisos, además de recibir información actualizada vía e-mail con cualquier cambio o nuevas pautas a tomar.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Buenas prácticas - Acción / Proyecto

Nuestro puesto de trabajo es donde pasamos buena parte del día, por lo que es importante prestar atención a las repercusiones que tiene nuestra labor profesional sobre el medio ambiente.



Promovemos entre nuestros empleados medidas para reducir los consumos:

Medidas para el ahorro de energía eléctrica:

- Apagar los equipos informáticos en caso de inactividad prolongada y al final de la jornada laboral tanto de los puestos de trabajo fijo como salas de reuniones, despachos etc.
- Utilizar las escaleras en vez del ascensor.
- Aprovechar al máximo la luz natural y apagar las luces cuando no sean necesarias.
- Utilización del secador de manos en vez de papel.
- Configurar el “modo de ahorro de energía” en los equipos informáticos.
- Configurar el salvapantallas en modo “pantalla en negro”. Se aconseja un tiempo de 5 minutos para que entre en funcionamiento este estado.

Medidas para el ahorro de consumos: Agua y Climatización

- Utilización de cisternas de descarga de dos tiempos en los baños en los que sea aplicable.
- No utilizar el inodoro como medio de segregación de residuos (papelera).
- Informar al personal de mantenimiento si se evidencia la fuga o deficiencias en el sistema de tuberías, cisternas, grifería etc.
- Controlar la temperatura mediante el sistema centralizado de regulación. El encendido y apagado sucesivo consume más energía que en estado automatizado.
- No abrir las ventanas cuando esté en funcionamiento el sistema de climatización.

- Utilizar solo la climatización cuando sea necesario. No situar obstáculos entre los usuarios y los climatizadores.

Medidas para el ahorro de consumos:

Papel y Tóner

- Fomentar el uso del correo electrónico para comunicaciones internas y externas.
- Guardar y distribuir los documentos en formato digital. -Revisar los textos en pantalla antes de imprimir, ortografía, márgenes, “vista previa”...
- Ajustar los documentos para imprimir dos páginas en una cara, para documentos de consulta.
- Fotocopiar e imprimir a doble cara, reduce el uso de papel a la mitad.
- Reutilizar papel ya impreso por una cara para documentos internos, bloc de notas, borradores, etc.
- Avisar a soporte en caso de problemas de impresión para reducir las copias defectuosas.
- Evitar imprimir documentos innecesarios o aquellos con muchos espacios.
- Ajustar formato de impresión de hojas Excel antes de enviar los documentos por correo electrónico para evitar errores de impresión de las personas receptoras. -Reutilización de sobres en el caso que pueda realizarse. -Imprimir en calidad de “borrador” para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización o reciclaje del papel.

Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo principal es seguir con el mantenimiento de nuestros compromisos con el medio ambiente con los mecanismos necesarios de vigilancia, control y ahorro de recursos, contando para ello con la colaboración de todos nuestros empleados.

Igualdad de género



Grupo DOCOUT está comprometido desde sus inicios con el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto y la diversidad, fomentando la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Política de Igualdad y Conciliación - Política

En el año 2018 Docout estableció su política de Igualdad y Conciliación, fijando unos principios básicos de actuación para desarrollar su compromiso con los principios de igualdad de oportunidades y con las necesidades de conciliación demandadas por sus empleados y por la sociedad en general. Durante los años 2019 y 2020 se ha seguido trabajando y avanzando en el impulso de esta política y todos sus principios, dando como fruto la elaboración del primer Plan de Igualdad del grupo Docout.

Código Ético / Conducta - Política

Dentro del Código Ético y de Conducta establecido en el grupo, se fijan una serie de principios y normas de conducta que garantizan un comportamiento ético y respetuoso con la legislación vigente. Este Código ha sido dado a conocer a todos los empleados y están obligados a cumplir los principios que en el mismo se detallan.

Plan de Igualdad grupo DOCOUT - Acción / Proyecto

En 2019 se comenzó a trabajar para la elaboración de un Plan de Igualdad en el grupo. En los primeros meses de 2020 se constituyó finalmente la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, poniéndose en marcha la negociación para su implantación. El procedimiento se desarrolló y acordó consensuadamente durante todo el año 2020 con la participación de la representación legal de los trabajadores y los representantes de la empresa, dando

lugar a finales del año al borrador final del **Plan de Igualdad** dejándolo preparado para su aprobación en Enero de 2021.

Este Plan se presenta para garantizar que en la empresa se mantiene la igualdad de trato y oportunidades y que las medidas que se adoptan se encaminen a evitar posibles discriminaciones que pudieran surgir en el futuro y si surgieran, indicando cómo corregirlas al tenerlas monitorizadas.

Para conseguir estos objetivos hemos creado 10 puntos de trabajo basándonos en los siguientes principios:

- Principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Promoción de la igualdad en la negociación colectiva.
- Discriminación directa e indirecta.
- Acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Discriminación por embarazo o maternidad.
- Indemnidad frente a represalias.
- Consecuencias jurídicas de las conductas discriminatorias.
- Acciones positivas.
- Tutela judicial efectiva.
- Derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Brecha salarial - Acción / Proyecto

Con la implantación del Plan de Igualdad se ha elaborado en 2020 el informe de Registro Retributivo que nos permite analizar y corregir las posibles brechas salariales entre las diferentes categorías y seguir trabajando en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Diagnóstico del Plan de Igualdad - Herramienta de Seguimiento

Se establece esta herramienta para el análisis de las materias que forman parte del Plan de Igualdad y para vigilar el cumplimiento de todos sus principios, estableciendo una serie de puntos de diagnóstico definidos para poder evaluar los posibles incumplimientos y mantener la equidad.

Canal de denuncias - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

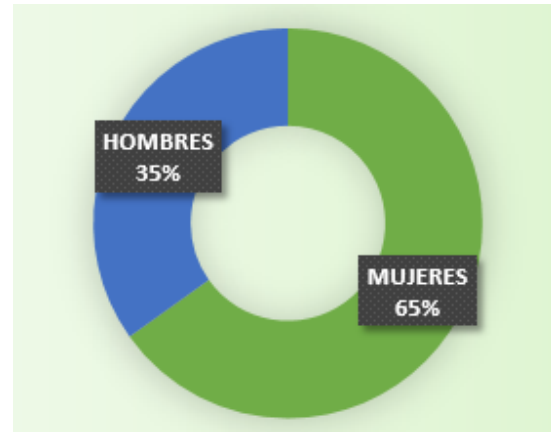
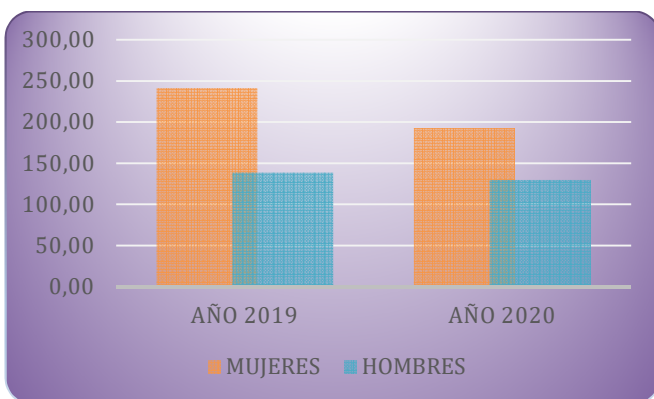
Docout dispone de un canal donde todos los empleados pueden enviar sus denuncias o comunicar situaciones o incidencias que puedan vulnerar las políticas de igualdad o el código ético.

Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad - Herramienta de Seguimiento

Con la aprobación del Plan de Igualdad, se crea una comisión de seguimiento para interpretar el contenido del plan y evaluar el grado de cumplimiento del mismo, de los objetivos marcados y de las acciones programadas. La comisión de seguimiento y evaluación tendrá la responsabilidad de realizar el seguimiento y la evaluación del plan de igualdad de Docout.

El papel de la mujer en Docout - Indicador de Seguimiento

Un porcentaje muy alto de nuestros trabajos son de naturaleza administrativa. En este aspecto valoramos mucho la especial destreza que para estas tareas desarrollan las mujeres, tanto en puestos base como de responsabilidad. Es por eso que en nuestro departamento de operaciones la mujer ocupa un porcentaje muy alto de ocupación desde los inicios del negocio. La eficiencia y la alta calidad del trabajo que realizan y su compromiso con los objetivos de producción, han ayudado a Docout junto con la suma del resto de factores, a consolidarse y destacar como una importante empresa líder del sector.



Objetivos marcados para la temática

Promover nuestro compromiso con la igualdad y la inclusión efectiva y promover nuevas medidas de conciliación, velando por los derechos de todos los trabajadores.

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



Docout desde sus orígenes se ha caracterizado por su implicación en el desarrollo de la comunidad y el entorno donde opera. Como muestra de este compromiso, varias han sido las acciones con colectivos desfavorecidos especialmente con personas con discapacidad, algunas de las cuales forman parte de nuestra plantilla desde hace años. Fruto de este compromiso se creó en el año 2013 DOCOUT INTEGRA, un Centro Especial de Empleo destinado a la integración de personas con discapacidad con mayor dificultad para su inserción laboral.

Código Ético / Conducta - Política

Mediante el Código Ético y de Conducta vigente en la empresa, se establecen las pautas y comportamientos

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

dirigidos a evitar que se produzca cualquier forma de discriminación en los trabajadores, fijando las herramientas y mecanismos necesarios para detectar y frenar situaciones de exclusión o desigualdad.

Política de Diversidad - Política

Docout, con independencia del Centro Especial de Empleo que tiene en funcionamiento, incorpora en sus equipos personas con discapacidad porque confía plenamente en su talento y valía, más allá de cumplir con los mínimos exigidos por la Ley General de Discapacidad.

Plan de Igualdad - Política

En 2020 se ha publicado el Plan de Igualdad de Docout que establece los principios dirigidos a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades.

Proyecto DOCOUT INTEGRA - Acción / Proyecto



Desde DOCOUT INTEGRA se quiere contribuir a que todo nuestro personal pueda llevar una vida lo más normalizada posible. Con el Centro Especial de Empleo que DOCOUT INTEGRA mantiene en el municipio de Tarancón (Cuenca), 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.

Servicio de Ajuste del Centro Especial de Empleo - Acción / Proyecto

El objetivo esencial del Servicio de Ajuste es equiparar en condiciones de igualdad a las personas con discapacidad al entorno socio-laboral y garantizar su total inserción, mediante una plena adaptación. Para conseguir este objetivo, el Servicio de Ajuste supervisa mensualmente a los trabajadores del Centro Especial de Empleo y se encarga de proponer adaptaciones dentro de nuestras instalaciones para eliminar barreras que limiten la accesibilidad de las personas con discapacidad, de realizar intervenciones personalizadas (tanto individuales como grupales), de hacer seguimientos en el entorno laboral de nuestros trabajadores y realizarles evaluaciones periódicas, así como dar formación especializada para dar cobertura a las necesidades tanto de los trabajadores como de nuestros clientes.

Protección del personal sensible - Acción / Proyecto

En Docout garantizamos la protección de los trabajadores especialmente sensibles, incluyendo en este colectivo al personal discapacitado. Para ello establecemos pautas y procedimientos que garanticen su seguridad y su movilidad, además de ofrecerles el apoyo necesario en la realización de su trabajo. Contamos además con un gran equipo de trabajo altamente concienciado y sensibilizado que integra y protege al personal discapacitado que trabaja en la empresa.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

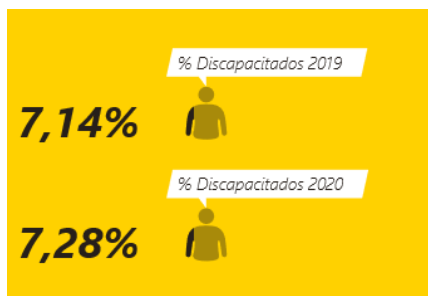
Es importante que nuestra plantilla esté altamente sensibilizada en esta materia para que la inserción laboral de personas con discapacidad se desarrolle de forma efectiva. En Docout nos enorgullece el hecho de contar con un equipo de trabajo altamente concienciado y sensibilizado que integra, apoya y protege al personal discapacitado que trabaja en la compañía.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Diagnóstico del Plan de Igualdad - Herramienta de Seguimiento

Esta herramienta se utiliza como el instrumento necesario para evaluar el cumplimiento de la empresa de sus políticas y procedimientos destinados a promover la igualdad de oportunidades.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento



Objetivos marcados para la temática

Mantener y reforzar nuestro compromiso con las personas con discapacidad e incrementar el número de trabajadores de nuestro Centro Especial de Empleo. Nos proponemos también seguir realizando tareas de sensibilización entre nuestros empleados.

Formación al

empleado/a



Docout fomenta el desarrollo de competencias y habilidades para contribuir a su desarrollo y crecimiento del activo principal de la empresa: sus empleados. Su objetivo final es tener un equipo altamente cualificado, motivado y comprometido con los objetivos de la empresa.

Procedimiento de Formación - Política

Grupo Docout tiene implantado un Procedimiento de

Formación donde se establecen los principios para desarrollar correctamente las actividades formativas en la empresa. Las finalidades de este procedimiento son las siguientes: Mejorar aptitudes: preparar a los empleados para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de sus puestos. Facilitar oportunidades: proporcionar ocasiones para el continuo desarrollo de los empleados, tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel. Cambiar actitudes: modificar la actitud y los comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, mejorando la motivación y formará unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos. Incrementar la polivalencia: aumentar la polivalencia de las personas y la facilitación de la movilidad tanto horizontal como vertical.

Plan de formación - Acción / Proyecto

Anualmente se elabora el Plan de Formación de la empresa, que comienza con el análisis y evaluación de todas las necesidades formativas en las diferentes áreas de trabajo. Una vez definido dicho Plan es autorizado por la Dirección de la compañía. El Departamento de RRHH se encarga posteriormente de planificar y ejecutar todas las actividades formativas a lo largo del año, así como de evaluar su eficacia. Por otro lado, todas las nuevas incorporaciones, ya sea personal interno como externo, realizan unos ciclos de formación iniciales en los que se les proporciona los conocimientos necesarios sobre la empresa y la actividad que deben desarrollar.

Formación e información - Acción / Proyecto

Docout cuenta con una plataforma interna para formación on-line donde se desarrollan muchas de las actividades formativas y de información de la empresa.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Para poder hacer un correcto seguimiento de la eficacia de la formación impartida, DOCOUT realiza evaluaciones en todas las acciones formativas. El objetivo es analizar por una parte la satisfacción por parte de los alumnos y por otro lado la eficacia de la formación impartida respecto a la aplicación al trabajo.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Objetivos marcados para la temática

Continuar incrementando los programas de formación para potenciar el desarrollo de todos los empleados.

Ambiente laboral



Para Docout su plantilla es la base primordial del negocio y se preocupa de proteger las condiciones laborales de sus trabajadores. Por ello impulsa acciones para conocer el nivel de satisfacción de sus empleados y promover un entorno de trabajo seguro y abierto.



Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Somos conscientes que los empleados valoran muy positivamente el mantenimiento y vigilancia de unas condiciones de trabajo seguras. Por ello Docout se compromete en su Política Integrada a establecer condiciones de trabajo seguras y saludables para todos sus trabajadores. Contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y un Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además estamos certificados en base a la

1. Definir las pautas que nos permitan identificar y valorar una situación de posible acoso para prevenir y evitar que se produzcan.
2. Informar, formar y sensibilizar a los trabajadores/as de las situaciones de acoso en el trabajo.

norma OSHAS 18001.

Riesgos psicosociales - Acción / Proyecto

Cuando las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales se manifiestan de forma inadecuada o deficiente, aumenta la probabilidad de que se generen consecuencias negativas para la seguridad y salud de los trabajadores y por ende estas consecuencias afecten al clima laboral dentro de la empresa. Por ello una de las acciones que hemos realizado en el año 2020 ha sido el análisis de los posibles riesgos psicosociales que puedan estar perjudicando o influyendo de forma negativa en las relaciones con los trabajadores y en el clima laboral. A través de una empresa externa, se realizó de forma anónima una encuesta de forma voluntaria a los trabajadores, obteniendo un porcentaje de participación de más del 75%. Tras los resultados de dicha encuesta se estableció un plan de trabajo a 3 años, siendo los principales puntos a tratar en el próximo año los siguientes: - Difusión del protocolo de acoso - Sensibilización de la igualdad - Gestión y planificación del tiempo - Autogestión del estrés

Protocolo contra el acoso - Acción / Proyecto

En el año 2020 se ha empezado a trabajar en la elaboración de un protocolo de acoso para prevenir y combatir cualquier comportamiento o factor organizativo que pongan de manifiesto conductas de acoso dentro del ámbito laboral. Este protocolo servirá de guía para definir los procedimientos de actuación ante posibles denuncias de trabajadores, contando con una comisión de instrucción contra el acoso laboral para su investigación y seguimiento.

Los objetivos de este protocolo son: Los objetivos del presente Protocolo son los siguientes:

1. Fomentar, mediante campañas de información, formación y sensibilización un buen clima laboral, creando ambientes de colaboración y cooperación en el trabajo, libre de acosos.
2. Prevenir y evitar situaciones de acoso.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

3. En caso de que se hubiere producido un posible caso de acoso, contar con un procedimiento formal para evaluarlo y corregirlo.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Docout pone a disposición de todos los empleados un buzón de sugerencias para que puedan comunicar cualquier inquietud o sugerencia de forma anónima y confidencial.

Objetivos marcados para la temática

Aportar a los empleados las herramientas necesarias y dotarles con la confianza suficiente para que sepan cómo utilizar los medios que la empresa pone a su disposición con el objetivo de comunicar o denunciar cualquier acto o conducta que pueda afectar negativamente a sus condiciones de trabajo y al buen clima laboral entre los trabajadores y responsables.



GRUPO DE INTERÉS

Proveedores

Relación duradera con los proveedores



En Docout tenemos implantado el principio de "Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores" según la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad. Las relaciones que establecemos con los proveedores están dirigidas a promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos operativos, creando valor añadido a la empresa.

Política RSE - Política

Los proveedores de productos y servicios son una parte esencial del negocio necesarios para asegurar la continuidad y prestación del servicio ofrecido por la empresa. Docout analiza y homologa a sus proveedores con el objeto de cumplir con los principios que rigen nuestro negocio, acorde a lo establecido en nuestra política RSE. Todos los proveedores que trabajan de forma recurrente con nosotros deben firmar una serie de cláusulas de homologación con Docout, como son las cláusulas de responsabilidad social y las cláusulas ambientales.

Código Ético / Conducta - Política

El alcance del Código Ético y de Conducta establecido en grupo Docout abarca a todos los proveedores homologados con los que trabajamos, donde la transparencia y el cumplimiento ético es un factor fundamental en el desarrollo de los acuerdos.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Docout dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 9001. Existe un proceso de homologación, evaluación y reevaluación de proveedores. Todo ello basado en el principio de calidad de "relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores".

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La comunicación es clave en las relaciones con nuestros proveedores y nuestro departamento de Compras trabaja activamente en ello. Estableciendo una comunicación constante y fluida en ambos sentidos facilitamos la solución rápida de los problemas e incidencias y evitamos retrasos y disputas costosas. Además involucramos también a nuestros proveedores a participar en iniciativas conjuntas de mejoras y en el desarrollo de estrategias y nuevos diseños, con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia del proceso de compras y consecuentemente de formar relaciones duraderas basadas en la confianza de los servicios prestados.

Subcontratación y proveedores - Acción / Proyecto

Docout entiende que es necesario fomentar las relaciones con proveedores locales y de cercanía, con el propósito de garantizar y asegurar la rapidez de respuesta en los productos y servicios contratados y promocionar la actividad económica de nuestro entorno. Por ello los principales proveedores de servicios se encuentran en un ámbito de menos de 100 km de los principales centros de Docout.

Crisis sanitaria y proveedores - Acción / Proyecto

En 2020 y debido a la crisis sanitaria, hemos tenido que tomar medidas especiales dirigidas a asegurar el abastecimiento de los productos y servicios y mitigar en la medida de lo posible retrasos e incidencias que afectasen a nuestros clientes.

La colaboración de nuestros proveedores ha jugado un papel fundamental para el correcto funcionamiento de los suministros y estamos enormemente agradecidos por ello.

Hemos conseguido durante este difícil año que los servicios prestados por la empresa no se hayan resentido y nuestros proveedores han participado en la consecución de estos resultados positivos.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Cada proveedor pasa anualmente por un proceso de evaluación donde se analizan con detalle los servicios prestados y las capacidades de suministros con el fin de

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

asegurar la calidad de los procesos de compras. Los resultados nos ayudan a consolidar relaciones a largo plazo reconociendo y recompensando los esfuerzos y logros conseguidos por nuestros proveedores.

Objetivos marcados para la temática

Revisar y fortalecer las relaciones con nuestros proveedores y aliados, buscando la mejora continua en la calidad, el precio y la entrega de los productos y servicios contratados.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de



Nuestra misión es contar con proveedores y colaboradores que nos secunden en nuestro modelo económico de desarrollo sostenible y que cumplan con los requisitos de RSE. Docout mantiene un sistema de homologación de proveedores que garantiza el cumplimiento de lo establecido en nuestra política de RSE.

Política RSE - Política

Los proveedores de productos y servicios son una parte esencial del negocio necesarios para asegurar la continuidad y prestación del servicio ofrecido por la empresa. Docout analiza y homologa a sus proveedores con el objeto de cumplir con los principios que rigen nuestro negocio, acorde a lo establecido en nuestra política RSE. Todos nuestros proveedores que trabajan de forma recurrente deben firmar una serie de cláusulas de homologación con Docout, como las cláusulas de responsabilidad social o las cláusulas ambientales.

Política de evaluación, selección, homologación y reevaluación de proveedores - Política

Docout tiene implantada una política de evaluación,

selección, homologación y reevaluación de proveedores. En ella se establecen las directrices o parámetros de selección, evaluación, re-evaluación y homologación de suministradores externos de productos y servicios que cumplan los requisitos y nivel de calidad establecidos por el Grupo Docout.



Política de Compras - Política

Docout tiene implantado un procedimiento que tiene como objeto definir la totalidad del proceso de compras, entendiendo como tal, el proceso que abarca desde la detección de una necesidad de compra de un bien o un servicio hasta el correcto pago y verificación de la factura al suministrador externo. Por ello tendrán especial relevancia dentro del procedimiento, cómo se gestionan las solicitudes de compras, pedidos, albaranes, facturas y pagos de facturas de cualquier bien o servicio inmerso en la actividad diaria del Grupo Docout.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Antes de adquirir un producto o un servicio, Docout evalúa a los suministradores externos teniendo en cuenta unos criterios que utilizará posteriormente para su selección basándose en lo establecido en la Política de Evaluación y en la política de Calidad.

Gestión medioambiental y proveedores - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

ahorro de energía.

Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento

Con carácter anual, el departamento de Compras de Docout realiza una encuesta interna para valorar la satisfacción con nuestros proveedores e identificar oportunidades de mejoras. Sobre una escala de 1 al 5, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la máxima, los resultados de estos dos años han sido los siguientes:

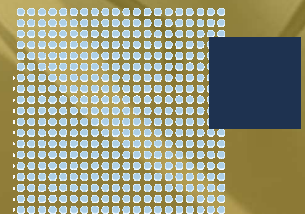
	Satisfacción General Promedio 2019	Satisfacción General Promedio 2020
Compras y SSGG	4,21	4,18
Normalización	3,50	4,33
Transporte	3,62	3,23
RRHH	3,10	3,72
TI	3,00	4,00
Financiero	4,00	4,00
PRL	3,40	2,75
TOTAL	3,55	3,74

Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo es contar proveedores de calidad que desempeñen su trabajo con responsabilidad y que garanticen la cadena de suministro de los productos o servicios para el correcto funcionamiento de nuestra actividad productiva.

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Satisfacción de expectativas



Las empresas siempre 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.

Docout y su relación con sus accionistas

Docout nace hace más de veinte años, como empresa líder de digitalización, ingeniería documental y custodia documentos y sobre esos sólidos cimientos ha llegado a convertirse en uno de los líderes de su sector. Nació como una empresa familiar, pero a partir de 2011 se fue dando entrada a nuevos dueños internacionales que pretendían explorar el mercado de los servicios en España.

Tras unos años de posicionamiento, el **Grupo Carlyle**, a través de **Alpinvest** participa mayoritariamente en el capital desde 2016. El grupo JZI son también accionistas minoritarios.



Para el accionista, que Docout desarrolle los servicios con gran conocimiento y habilidad hace que Docout pueda ser una plataforma de desarrollo de nuevos servicios para el mercado español, sin renunciar a medio plazo a participar en experiencias internacionales.

Docout, con gran conocimiento en el diseño y habilidad en la ejecución de procesos junto a la más avanzada tecnología en el tratamiento y explotación del dato, está siendo capaz de implantar Innovadoras Soluciones de Negocio Externalizadas que ayudan a nuestros clientes a crear organizaciones más digitales, flexibles, eficientes y obtener grandes ventajas competitivas

gracias a una mayor capacidad de tratar y explotar el valor de sus datos. Todo ello estructurado bajo una propuesta de BPO diferencial sobre los pilares de un:

- BPO asesorativo/colaborativo: Nos involucramos en el análisis de las necesidades, optimización de los procesos y tareas de nuestros clientes.
- BPO basado en un concepto de factoría “tanto en el ámbito de procesos como en IT”, que asegura máxima eficiencia, flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades del cliente en cada momento.
- Máxima seguridad física, digital y normativa, tanto en el tratamiento de datos en la gestión de sus procesos como en la custodia documental (GDPR).
- Procesos de alcance End to End tanto aquellos procesados en papel como digitalmente, acompañando hacia la transición digital (oficina sin papeles).

Todo ello permite al accionista disponer de una compañía que aporta:

- ✓ Grandes contratos a largo plazo que garantiza estabilidad.
- ✓ Gran conocimiento y adaptabilidad, que permite estar preparados para el crecimiento, apoyados sobre todo en la tecnología: “business intelligence”; Big Data, Inteligencia artificial; Robotización.

Docout como empresa responsable, no olvida los asuntos relacionados con el medio ambiente, la calidad, la igualdad, la integración tratando de hacer una sociedad más justa.

Objetivos marcados para la temática

Tener desde el punto de vista del accionista un proyecto sólido, consolidado, que además de aportar beneficios, aporte a la sociedad una mejora basada en la tecnología y su preocupación por el ESG (Environmental Social Governance), es el objetivo del grupo Docout.

GRUPO DE INTERÉS

Administración

Contratos transparentes con la administración pública



En DOCOUT estamos en contra de la corrupción en todas sus formas y sólo participamos en concursos públicos transparentes y que cumplan con la legislación vigente.

Código Ético / Conducta - Política

Nuestro principio es de cero tolerancia hacia la comisión de actos no lícitos y situaciones de fraude. Por eso especialmente dentro de nuestro Código Ético y de Conducta, existe la norma de no aceptación de regalos por ningún departamento, procedentes de proveedores, clientes o administraciones públicas, así como tampoco permitir comportamientos por parte de empleados de Docout que traten de influir en las relaciones comerciales con estos grupos. Para Docout es muy importante seguir las directrices éticas implantadas



en la empresa y promover los comportamientos responsables, teniéndolo muy presente en las relaciones con las Administraciones Públicas.

Clasificación de la empresa - Acción / Proyecto

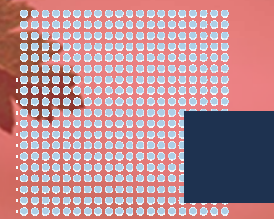
La Administración Pública es una parte muy importante de nuestra cartera de clientes. Por ello Docout está clasificada como proveedor en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, para realizar las siguientes actividades: - Clave L: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 01. Servicios Auxiliares para trabajos administrativos de archivo o similares. - Clave M: SERVICIOS ESPECIALIZADOS 05. Servicios de bibliotecas, archivos y museos.

Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando con transparencia y rigor en nuestros contratos con la Administración Pública cumpliendo con los principios éticos y morales aquí expuestos y conseguir ampliar nuestra colaboración con nuevos proyectos.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Movilidad Sostenible



En DOCOUT estamos comprometidos en la reducción de nuestra huella de carbono.

Plan de Movilidad Sostenible - Acción / Proyecto

La actividad de Docout necesita disponer de un sistema logístico para la recogida y entrega de la documentación de nuestros clientes desde y hasta los diferentes centros de trabajo que disponemos. El principal servicio subcontratado por Docout es el transporte, una de las actividades más contaminantes debido a los gases que generan los motores de los vehículos. Para llevar un control sobre el impacto al Medio Ambiente que representa este servicio, tenemos implementado un procedimiento de Control Ambiental de Proveedores y Contratistas que garantiza que nuestros proveedores logísticos cumplen con los compromisos de sostenibilidad ambiental y tienen implantadas medidas y prácticas para minimizar el impacto negativo de las actividades de transporte al entorno.

Fomento del coche compartido - Acción / Proyecto

En Docout fomentamos esta práctica entre nuestros empleados y por eso muchos de ellos comparten sus vehículos privados para ir y volver del trabajo. Esta práctica ha sido adoptada de forma habitual en todos nuestros centros de trabajo.

Además, con el cambio de nuestra sede social de Madrid en el año 2020, hemos promovido el uso del transporte público entre nuestros empleados dado que el centro se encuentra a pocos minutos de la estación de cercanías de Renfe, y dispone también de una red de autobuses que circula en intervalos más cortos de tiempo a escasos metros del centro.

Fomento del vehículo eléctrico - Acción / Proyecto

Como medida para favorecer al medio ambiente, en nuestra nueva sede de Madrid tenemos instalado un punto de recarga para vehículos eléctricos. Todos los empleados que decidan cambiar a una opción más

ecológica y sostenible, tendrán la seguridad de tener en su centro de trabajo la posibilidad de recargar las baterías de su vehículo eléctrico, promoviendo con esta iniciativa la reducción de la huella de carbono global.

Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando activamente en la implantación de medidas destinadas a mitigar y reducir las emisiones de carbono que afectan al medio ambiente, promoviendo nuevas medidas de movilidad sostenibles e impulsando el desarrollo de soluciones eficientes.

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



DOCOUT apuesta por el uso de tecnologías y recursos con el menor impacto ambiental posible que sean asequibles, fiables e innovadoras. Cada año introducimos mejoras en los procesos e instalaciones destinadas a la reducción del impacto negativo y al respecto de las normas de sostenibilidad.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Por nuestra implicación con el medio ambiente, Docout está certificada bajo los estándares de la norma ISO 14001. Además de nuestra Política Integrada que marca nuestro compromiso general con el medio ambiente, disponemos de diferentes políticas y procedimientos que recogen aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio. En ellos se definen y establecen diferentes principios de actuación en lo referente a:

- Aspectos ambientales
- Gestión de emisiones en la atmósfera
- Gestión de residuos
- Preparación y respuesta ante emergencias ambientales

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

- Control ambiental de proveedores y contratistas -
Inspecciones de Seguridad y Medio Ambiente

Plan de actuación con el medio ambiente - Acción / Proyecto

Dentro de nuestras actividades, la de custodia de documentación puede generar un impacto negativo en el medio ambiente en caso de que se produzca una situación de emergencia. Para ello y en base a nuestro compromiso ambiental, Docout tiene establecido un Plan de Emergencia Ambiental y un Plan de contingencias con el objeto de tener un sistema rápido de respuesta a las posibles situaciones de emergencia que puedan originar impactos ambientales durante las actividades llevadas a cabo en las instalaciones de Docout.

Mejoras implantadas en el período - Acción / Proyecto

Durante los años 2019 y 2020 hemos realizado algunas mejoras para mitigar el impacto contra el medio ambiente y promover además el ahorro de energía y papel.

Entre estas medidas destacamos las siguientes:

- Instalación de detectores de movimientos para encendido de baños.
- Sustitución de luminarias fluorescentes por LED en oficinas Tarancón.
- Optimización de horas de encendido de calefacción en los centros de trabajo.
- Revisión configuración impresión predeterminada a 2 caras y B/N.
- Eliminación de permisos de impresión a color para personal de oficinas.
- Instalación de luminaria Led en todas las nuevas oficinas.
- Regulación de grifos para la reducción de tiempos de suministro.

Gestión de residuos - Acción / Proyecto

En todos nuestros centros promovemos el reciclaje. Disponemos de contenedores específicos debidamente señalizados y en lugares condicionados para su fin destinados a la gestión eficiente y sostenible de todos los residuos que producimos. Además controlamos especialmente que se realice un correcto reciclaje de los residuos más peligrosos como son pilas, toners, aparatos electrónicos, etc.



Destrucción confidencial de la documentación - Acción / Proyecto

Una de las principales preocupaciones de Docout es la preservación del medioambiente de forma que el servicio que ofrecemos a nuestros clientes de Destrucción Confidencial de Documentos garantiza todo el proceso.

El proceso de destrucción se realiza con gestores de residuos autorizados, triturando la documentación conforme a la nueva norma DIN 66399 que reemplaza a la norma DIN 32757. Esta nueva norma describe los requisitos para las máquinas destructoras y procesos para la trituración de datos que por primera vez divide en tres clases de protección, seis clasificaciones de materiales y siete niveles de seguridad:

P-1		Documentos de carácter general para que sean legibles o inutilizados. Partículas de material con una superficie <math>< 2000 \text{ mm}^2</math> o tira de longitud indeterminada de anchura <math>< 12 \text{ mm}</math>
P-2		Documentos internos que podrán ser legibles o inutilizados. Partículas de material con una superficie <math>< 800 \text{ mm}^2</math> o tira de longitud indeterminada de anchura <math>< 6 \text{ mm}</math>
P-3		Datos sensibles y confidenciales, así como datos personales sujetos a altos requisitos de protección. Partículas de material con una superficie <math>< 320 \text{ mm}^2</math> (por ejemplo partículas 4 x 80 mm.) o tira de longitud indeterminada de ancho <math>< 3 \text{ mm}</math>
P-4		Datos altamente sensibles y confidenciales, así como los datos personales que sean objeto de altos requisitos de protección. Partículas de material con una superficie <math>< 160 \text{ mm}^2</math> y regulares con ancho de tira <math>< 6 \text{ mm}</math> (por ejemplo partículas 4 x 40 mm.)
P-5		Datos con información confidencial de importancia fundamental para una persona, empresa o institución. Partículas de material con una superficie <math>< 80 \text{ mm}^2</math> y regulares con ancho de tira <math>< 2 \text{ mm}</math> (por ejemplo partículas 2 x 15 mm.)
P-6		Datos confidenciales con medidas de seguridad extraordinarias. Partículas de material con una superficie <math>< 40 \text{ mm}^2</math> y regulares con ancho de tira <math>< 1 \text{ mm}</math> (por ejemplo partículas de 0,8 x 12 mm.)
P-7		Datos estrictamente confidenciales con las más elevadas precauciones de seguridad. Partículas de material con una superficie <math>< 5 \text{ mm}^2</math> y regulares con ancho de tira <math>< 1 \text{ mm}</math> (por ejemplo partículas 0,8 x 3 mm.)

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

La documentación destruida queda inutilizable para cualquier lectura o uso indebido por parte de terceros. Las pequeñas partículas de papel resultantes se envían a un centro de reciclaje a través de proveedores homologados que certifican a su vez esta entrega en la plataforma.

En el año 2020, hemos destruido aproximadamente 2.121 toneladas de documentos.

La destrucción y reciclaje de papel representa gran cantidad de ventajas ecológicas, entre las que cabe destacar:

- Reducción de las emisiones de CO2.
- Reducción de ocupación de espacio en vertederos.
- Ahorro en consumo de petróleo.
- Ahorro en consumo de agua.
- Optimización de recursos naturales, como la madera.

Análisis de aspectos ambientales - Herramienta de Seguimiento

Desde el grupo Docout se cumple con los requisitos del estándar ISO 14001:2015, con los requisitos legales de aplicación a nuestro negocio así como con los que la organización suscribe relacionados con aspectos ambientales. Por este motivo siempre nos encontramos en proceso de mejora de continua, integrando en nuestros objetivos y políticas aspectos ambientales. A través del análisis de aspectos ambientales, Docout identifica los aspectos sobre los que debe llevar un mayor control y seguimiento debido a su impacto significativo, para así adaptarse a los requisitos legales y fomentar el desempeño ambiental:

1. Control de residuos
2. Control de vertidos
3. Control de emisiones a la atmósfera
4. Control de sustancias y productos peligrosos

5. Control de consumos
6. Control ambiental de Proveedores y Contratistas

Control de emisiones a la atmósfera - Herramienta de Seguimiento

Docout identifica los focos de emisiones atmosféricas y los trata conforme a la legislación vigente, así como vela por el cumplimiento de los mantenimientos y revisiones periódicas de los equipos e instalaciones.

Control de sustancias y productos peligrosos - Herramienta de Seguimiento

Docout tiene identificadas todas las sustancias y productos peligrosos que se utilizan para el desarrollo de sus actividades. Disponemos a disposición de los usuarios todas las fichas de datos de seguridad y velamos por su correcta utilización.

Control de vertidos - Herramienta de Seguimiento

Docout identifica los puntos de vertido de aguas residuales y caracteriza el afluente, siendo estos vertidos de tipo doméstico. Está totalmente prohibido verter a la red de saneamiento cualquier producto químico, tóxico o peligroso.

Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento

En cumplimiento con la norma, cuantificamos datos relativos al impacto ambiental mediante unos Indicadores Ambientales que nos ayudan a medir el nivel de afectación al medio ambiente que pueda tener la compañía. Estos indicadores se clasifican en:

Consumos:

- ✓ Consumos de agua por empleado.
- ✓ Consumos de gas natural por empleado.
- ✓ Consumos de energía eléctrica por empleado.
- ✓ Consumos de energía eléctrica por superficie de instalación.

Generación de residuos:

- ✓ Cantidad de residuos peligrosos generados por empleado e instalación.
- ✓ Cantidad de residuos no peligrosos generados por empleado e instalación.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

- ✓ Cantidad de papel para destrucción confidencial generado.

Gestión:

- ✓ Porcentaje de inspecciones a subcontratas realizadas respecto al total de inspecciones a subcontratas planificadas.
- ✓ N° de accidentes / incidentes ambientales causados por subcontratas que estén realizando trabajos en DOCOUT

- ✓ N° de sanciones (monetarias / no monetarias) derivadas de incumplimientos de normativa ambiental.
- ✓ N° de no conformidades detectadas en la revisión del cumplimiento legal de medio ambiente.



Tipo	2019	2020
Consumo anual medio de agua por empleado (m3/empl)	7,88	9,69
Consumo anual medio de energía eléctrica por empleado (kWh/empl)	538,14	395,75
Cantidad anual de papel para destrucción confidencial general (kg)	2.121.252	2.239.174
N° de sanciones (monetarias/no monetarias) derivadas de incumplimientos de normativa ambiental	0	0
N° de no conformidades detectadas en la revisión del cumplimiento legal de medio ambiente	0	0
N° de accidentes/incidencias ambientales causados por subcontratas que estén realizando trabajos en centros DOCOUT	0	0

Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo para el próximo año es seguir trabajando en la reducción de consumos de recursos y promover el aumento del uso de tecnologías que ayuden a nuestra actividad a generar un impacto positivo en el planeta.

ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios |

Principio: Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ODS relacionado:  

Salud y seguridad en el lugar de trabajo |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado:  

Igualdad de género |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado:  

Inserción y accesibilidad de

personas con discapacidad |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado:  

Ambiente laboral |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Formación al empleado/a |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE |

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado:  

Relación duradera con los proveedores |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Cientes

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Información transparente al clientes |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado:  

Fomento de la calidad en la entidad |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Relación duradera con los clientes |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:  

Administración

Contratos transparentes con la administración pública |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado:  

Socios

Satisfacción de expectativas |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

INFORME DE PROGRESO 2019-2020

ODS relacionado:  

Medioambiente



Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente |

Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado:  

Movilidad Sostenible

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado:  



INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Docout SLU

