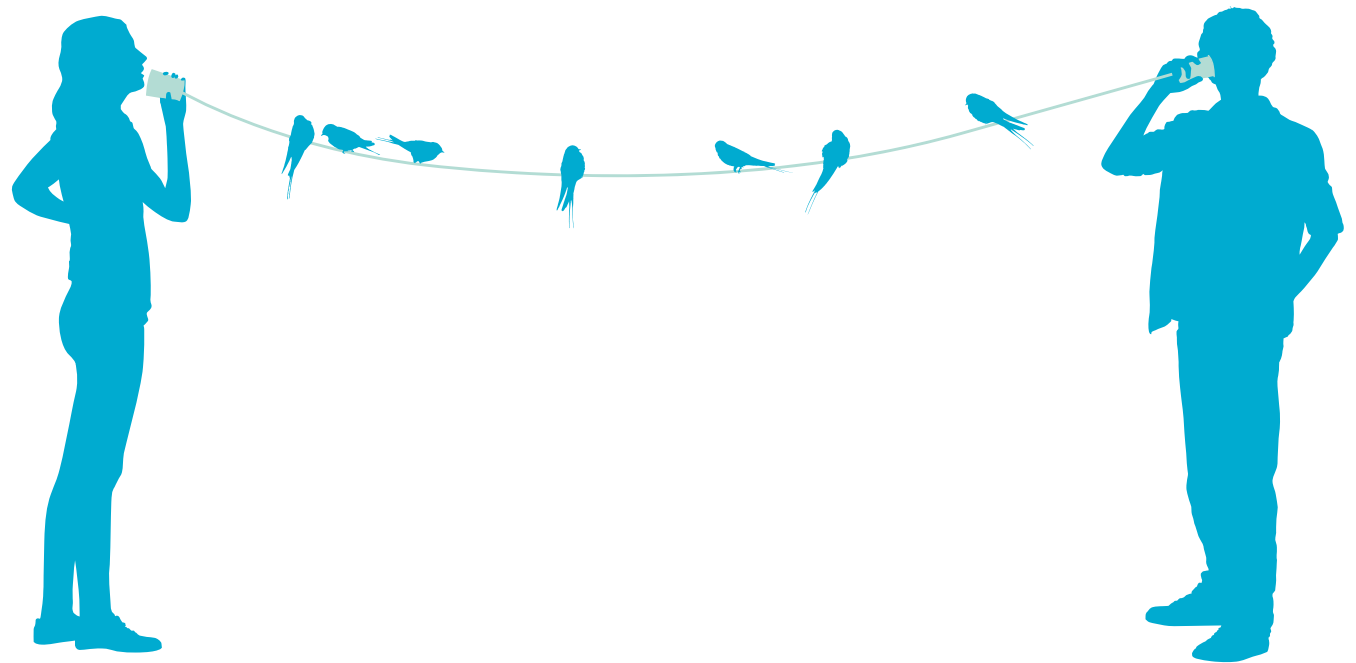


**PLAN DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL**

PLUSCONTACTO

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL





1. OBJETO Y ALCANCE

El objetivo de este procedimiento es establecer y documentar la política de responsabilidad social de PLUSCONTACTO.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MC-Manual de Calidad.

SGC-MC- Anexo I. Política de Calidad.

3. RESPONSABILIDAD

En PLUSCONTACTO entendemos que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Esta inversión estamos seguros de que tiene enormes efectos positivos en nuestra competitividad y rentabilidad.

La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, estamos convencidos de que tendrán un impacto directo en la productividad.

La Unión Europea está interesada en la responsabilidad social de las empresas en la medida en que puede contribuir positivamente al objetivo estratégico establecido en Lisboa: “Convertirse en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social”.

En PLUSCONTACTO estamos trabajando ya en la dirección de marca la Unión Europea.

El Plan de Responsabilidad Social Corporativa de PLUSCONTACTO contiene los siguientes principios en los que la compañía ejerce un compromiso de cumplimiento gradual pero constante durante los próximos años, haciendo de ellos una parte esencial de la estrategia operativa de la empresa.

1. Los trabajadores tratados con dignidad y que son retribuidos de manera justa y equitativa son más productivos y están más inclinados a guardar fidelidad a la empresa.

En definitiva, todo nuestro plan de recursos humanos, formación y motivación de los trabajadores y trabajadoras de PLUSCONTACTO irá orientado a cumplir este principio porque, estamos convencidos, que nuestra rentabilidad será mayor, la rotación de personal será inferior y la captación de mano de obra se verá beneficiada por la imagen que nuestra compañía tendrá en la sociedad local en la que se sitúa (los solicitantes de empleo tienen cada vez más en cuenta la reputación de las empresas cuando seleccionan una empresa en la que desearían trabajar). Actualmente, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas de Telemarketing es atraer a trabajadores cualificados y lograr que

permanezcan a su servicio. En este contexto, las medidas que adoptamos en PLUSCONTACTO son: incluir el aprendizaje permanente, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para mujeres y hombres y seguridad en el lugar de trabajo.

2. El diálogo y la negociación con los representantes de los trabajadores puede constituirse en una fuente importante de ventajas para la empresa llegando incluso a convertirse en elementos que mejoran la productividad.

En PLUSCONTACTO somos conscientes del importante papel que los sindicatos juegan en nuestra empresa. Sin duda son una fuente muy importante de ideas, de iniciativas para mejorar nuestra política de recursos humanos, selección de personal y formación así como, las propias instalaciones en las que desarrollamos nuestra actividad.

En PLUSCONTACTO, la asunción de la responsabilidad social requiere un compromiso por parte de la dirección de la empresa, pero también una visión innovadora y, por consiguiente, nuevas cualificaciones y una mayor participación del personal y sus

representantes en un diálogo bilateral que permita estructurar las reacciones y los ajustes. El diálogo social con los representantes de los trabajadores, entendemos que es un mecanismo esencial que permite definir la relación entre una empresa y sus trabajadores, desempeña por lo tanto un papel fundamental en el marco más amplio de la adopción de prácticas socialmente responsables de PLUSCONTACTO.

3. El establecimiento de políticas y procedimientos para la contratación, asignación de puestos, formación y promoción del personal de todos los niveles tendrán su base en las cualificaciones, las aptitudes y la experiencia.

En PLUSCONTACTO tenemos claro que si nuestros empleados acuden a trabajar contentos y están felices en el trabajo, cuanto más contentos y felices estén, mejor resultados presentaremos a nuestros clientes. En este sentido, cualquier política que se oriente de una manera que no sea objetiva y con unos criterios justos, será rechazada por los trabajadores lo que se traducirá en una menor motivación y, por tanto, peores resultados. Además, las prácticas responsables de contratación que llevamos a cabo en PLUSCONTACTO, en particular las no discriminatorias, van a facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabaja-

dores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. En PLUSCONTACTO por las características de nuestro principal cliente –Cruz Roja Española– estamos muy orientados a la incorporación de personas pertenecientes a estos grupos que hemos mencionado, especialmente, mujeres mayores que llevan desempleadas largos periodos de tiempo. Dichas prácticas son fundamentales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo, aumento de la tasa de empleo y lucha contra la exclusión social previstos en la estrategia europea de empleo y en PLUSCONTACTO nos aprovecharemos de tales circunstancias para rentabilizarlas en términos de imagen y de satisfacción de los trabajadores.

4. La asignación de responsabilidades se hará a alto nivel directivo.

Las responsabilidades en la aplicación de las medidas destinadas a conseguir la igualdad en el empleo, crear una política transparente aplicable a toda la actividad de la compañía y procedimientos para conseguir la igualdad de oportunidades en la contratación recaerán en la Dirección.

Por supuesto, la Dirección debe ser el espejo en el que se puedan mirar los trabajadores y el ejemplo a seguir en toda la implantación de las políticas de responsabilidad social corporativa que se desarrollen en PLUSCONTACTO. La Dirección se compromete a estudiar caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten sistemáticas desventajas para determinados grupos.

Igualmente, mantendremos actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción dando una imagen de transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo.

5. La ubicación de la compañía tendrá en cuenta los desplazamientos de los trabajadores a efectos de evitar la emisión de gases contaminantes.

Nuestra sede se sitúa en pleno centro de León de manera que la gran mayoría de nuestros trabajadores y trabajadoras podrán desplazarse al lugar de trabajo a pie. Con esto conseguimos una mayor calidad de vida de los trabajadores de PLUSCONTACTO y una menor emisión de gases a la atmósfera.

6. La responsabilidad social de la empresa constituye un proceso de gestión de sus relaciones con diversos interlocutores que pueden influir en su funcionamiento y los argumentos comerciales son evidentes. Por tanto, consideramos la responsabilidad social una inversión y no un gasto.

Los criterios sociales influyen cada vez más en las decisiones de inversión de las personas o las instituciones tanto en calidad de clientes como de inversores y la preocupación es cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica. En este sentido en PLUSCONTACTO apostamos por la transparencia de la actividad, por modernas tecnologías y por ser una empresa socialmente responsable.

Los seis principios que acabamos de mencionar, no se quedan solo en una mera enumeración de voluntades sino que en PLUSCONTACTO se traducen en realidades. A continuación exponemos algunos ejemplos de medidas socialmente responsables que están 100% implantadas en nuestra organización.

Contratación Indefinida. Si bien la empresa está obligada a contratar a un 40% de la plantilla mediante la modalidad del contrato indefinido, en PLUSCONTACTO casi el 100% de los trabajadores tienen un contrato fijo desde el primer día. El

compromiso por parte de la empresa, por lo tanto, es máximo desde el momento de la contratación.

Vacaciones Extra. Los trabajadores con mayor antigüedad y sin absentismos disponen de días extra de vacaciones. La empresa apuesta firmemente por premiar la lealtad y el compromiso de los miembros de su equipo.

Política Flexible de Vacaciones. Una buena planificación por parte de los Responsables de los Proyectos garantiza que los trabajadores puedan coger días sueltos de vacaciones con absoluta libertad y mínima antelación en la solicitud de las mismas. Igualmente, la empresa, con carácter general, es capaz de adaptarse a las necesidades vacacionales de cada trabajador para el resto de periodos de vacaciones del año. Consideramos esencial que el descanso vacacional, siempre que sea posible, se adapte a los deseos de los trabajadores de la empresa porque esto tiene un retorno en forma de productividad.

Formación Continua. La empresa sabe que el empleado es fundamental y, en este sentido, nuestro compromiso en ayudarle a mejorar su rendimiento es absoluto.

Política de Descansos. Al contrario de lo que viene siendo habitual en el sector en el que se encuentra enmarcada la com-

pañía, en PLUSCONTACTO no es la empresa quien distribuye la forma de llevarse a cabo los descansos. Los trabajadores tienen autonomía para elegir el momento en el que desean descansar.

Es habitual dar descansos extra por encima los 50 minutos diarios, en jornadas de 6 horas al día, que marca el Convenio Colectivo para quienes cumplen sus objetivos.

Jornada de Trabajo. En PLUSCONTACTO la jornada laboral es de 30 horas a la semana de lunes a viernes lo cual favorece la conciliación de la vida profesional y personal en los días laborales y, además, permite disfrutar del 100% de los fines de semana a sus trabajadores.

Muchas semanas, los viernes, en base al cumplimiento de los objetivos semanales, es posible salir de la oficina media hora antes lo cual es muy agradecido por la plantilla de la empresa.

Conciliación de la vida personal y profesional. A la jornada de 30 horas semanales y la política de vacaciones se unen dos factores que facilitan la conciliación de la vida familiar y profesional.

Cambios de Turno. La empresa concede siempre cambios de turno para acompañar a tu hijo menor de 9 años o a tus

padres mayores 65 años al médico. También puedes solicitar tres cambios de turno al año para lo que tú quieras sin necesidad de dar explicaciones ni de tener que pedir un favor a un compañero de otro turno.

Ubicación en el centro de la ciudad. Evitamos los largos trayectos de los autobuses de empresa que restan calidad de vida y tiempo para los intereses y aficiones de los empleados. También disponemos de tarifas bonificadas de aparcamiento para los trabajadores de PLUSCONTACTO.

Objetivos claros. La empresa informa a los trabajadores de lo que espera de ellos y mediante guías por escrito y formación clarifica las normas y los protocolos de actuación evitando así las malas interpretaciones o errores. De forma diaria los responsables de equipo se reúnen con sus colaboradores para informarles de las novedades del proyecto al que están asignados y de la empresa, así como de sus resultados individuales y de equipo. Periódicamente reciben también información de la situación global de la empresa y de las perspectivas de futuro.

Canales de comunicación con la Dirección. Muchas mejoras en la empresa han surgido gracias a su buzón de sugerencias. La mejor manera de avanzar es estar abierto a las contribuciones

de los miembros del equipo. Los mejores equipos utilizan el conocimiento de todos sus miembros. Sin perjuicio, de que la puerta de los Responsables de los Departamentos y de la Dirección siempre está abierta para el que desee exponer una idea, una queja o lo que considere oportuno, también funciona muy bien la vía del buzón de sugerencias para aquellas personas que prefieren esta fórmula.

Gestión de las emociones. Consideramos como parte esencial de nuestro trabajo diario la gestión emocional y esto se refleja en los resultados.

Selección de personal. Basada en la cualificación, la aptitud y la experiencia. Nuestro objetivo es crear equipos de alto rendimiento con la máxima implicación. Centramos nuestros esfuerzos de contratación en los siguientes colectivos:

- Personas en situación de desempleo de largo plazo.
- Mujeres mayores con dificultad de acceso al mercado laboral.
- Colectivos vulnerables (discapacitados, jóvenes, personas privadas de libertad, etc.)

Política de Incentivos. No nos conformamos con pagar a los trabajadores lo que marca el Convenio Colectivo. No sólo les

recompensamos económicamente en función de su desempeño sino que, además, les hacemos vivir momentos únicos.

Promoción Interna. Apostamos firmemente por la promoción interna como un elemento motivador más para nuestro equipo. De esta forma, conseguimos que se reconozca el trabajo bien hecho así como una mejora de la productividad.

Otros atractivos. En la empresa disponemos de una terraza exterior para descansar y las políticas de incentivos son constantes.

Además de todas las medidas anteriores llevamos a cabo otras más específicas que contribuyen directamente a mejorar la comunidad y el entorno y que hacen que el sentimiento de pertenencia de los trabajadores y trabajadoras de PLUSCONTACTO se incremente, mostrándose muy orgullosos de formar parte de la organización.

A continuación exponemos algunas de ellas, no obstante, en nuestro blog, están accesibles en detalle todas las acciones que emprendemos.



pluscontacto / prensa / 23 diciembre, 2015

PLUSCONTACTO MUESTRA SU SOLIDARIDAD

Los trabajadores de PLUSCONTACTO han mostrado nuevamente su solidaridad, entregando a favor de Cáritas León cientos de juguetes destinados a las familias más necesitadas de la provincia. Una vez más los casi 400 trabajadores de este Call Centre, situado en la céntrica calle de Juan Madrazo de [...]



pluscontacto / prensa / 4 octubre, 2015

CANASTAS DE APOYO AL BF LEÓN EN PLUS CONTACTO

Canastas de apoyo al BF León en Plus Contacto – Deportes – Diario de León La empresa Plus Contacto albergó una iniciativa para recaudar fondos para el Baloncesto Femenino León que cuenta con una escuela gratuita y con más de 130 jugadoras que abarcan las categorías de [...]



pluscontacto / prensa / 11 marzo, 2014

PLUSCONTACTO DIBUJA UNA SONRISA EN LOS HIJOS DE SUS TRABAJADORES

PLUSCONTACTO se convierte en un ejemplo para la sociedad leonesa demostrando que invertir en la satisfacción de los empleados es la receta del éxito. El pasado martes de carnaval las instalaciones de la empresa leonesa PLUSCONTACTO sirvieron de patio de recreo para los hijos de sus [...]



pluscontacto / prensa / 27 enero, 2014

CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE EN PLUSCONTACTO

Los trabajadores de la empresa leonesa PLUSCONTACTO dedicada a la externalización y optimización de procesos de negocio, con especial atención a los servicios de telemarketing, dieron ayer una lección de generosidad y altruismo en el acto de donación de sangre organizado por la Hermandad de [...]

pluscontacto / prensa / 22 octubre, 2013



PLUSCONTACTO REALIZA UNA DONACIÓN PARA LA COMPRA DE MATERIAL ESCOLAR A 100 FAMILIAS SIN RECURSOS

La empresa PLUSCONTACTO , en su colaboración en materia de responsabilidad social con Cruz Roja Española en León, ha recaudado 876 euros que irá destinada a la adquisición de libros de texto para niños en riesgo de exclusión social. El objetivo de esta colaboración es reducir el impacto [...]

pluscontacto / prensa / 18 octubre, 2013



PLUSCONTACTO PARTICIPA EN LA RECOGIDA DE MÓVILES DE CÁRITAS Y PROYECTO HOMBRE

Cáritas y Proyecto Hombre han iniciado una campaña de recogida de teléfonos móviles para recaudar fondos que ayuden al sostenimiento de los proyectos de atención directa a sus usuarios. Los móviles usados se depositarán en una de las cajas disponibles en las empresas colaboradoras de la [...]

pluscontacto / prensa / 2 noviembre, 2013



PLUSCONTACTO CON LA REINSERCIÓN SOCIAL

David Romero, Jonathan Villena y Guillermo Celada acaban de empezar un trabajo como teleoperadores en PLUSCONTACTO , empresa que ha colaborado en la formación. Son los últimos de un centenar de presos de la cárcel de Villahierro, en Mansilla de las Mulas, que en tres años se han beneficiado del [...]



PLUSCONTACTO

una gestión diferente del capital humano

www.pluscontacto.es