

Informe de Sostenibilidad 2022



Índice

Acerca de este Informe

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN... [pág 4](#)

1.1. Palabras de nuestro CEO Latam... [pág 4](#)

1.2. Somos BE CALL OUTSOURCING S.A.S... [pág 5](#)

1.2.1. Actividades, marcas, productos y servicios... [pág 5](#)

1.2.2. Ubicación de la sede de la organización... [pág 5](#)

1.2.3. Ubicación de las operaciones... [pág 5](#)

1.2.4. Hitos Importantes Latam... [pág 6](#)

1.2.5. Ubicación España... [pág 7](#)

1.2.6. Ubicaciones LATAM... [pág 8](#)

1.2.7. Mercados servidos... [pág 9](#)

1.2.5. Tamaño de la organización... [pág 10](#)

1.3. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS
TRABAJADORES... [pág 11](#)

2. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN... [pág 12](#)

3. ÉTICA E INTEGRIDAD... [pág 12](#)

4. GOBERNANZA... [pág 13](#)

4.1. Estructura de gobernanza... [pág 13](#)

4.2. Práctica buen gobierno... [pág 14](#)

5. PARTICIPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS... [pág 15](#)

5.1. Acuerdos de negociación colectiva... [pág 16](#)

5.1. Enfoque para la participación de los grupos de interés... [pág 16](#)

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES... [pág 17](#)

6.1 Lista de temas materiales y sus resultados... [pág 18](#)

6.2 Re expresión de la información... [pág 18](#)

6.3 Cambios en la elaboración de informes... [pág 19](#)

6.4 Periodo objeto del informe... [pág 19](#)

6.5 Ciclo de elaboración de informes... [pág 19](#)

6.6 Contacto para preguntas sobre el informe... [pág 19](#)

7 ESTÁNDARES TEMÁTICOS... [pág 20](#)

7.1 Gestión Humana... [pág 20 - 21](#)

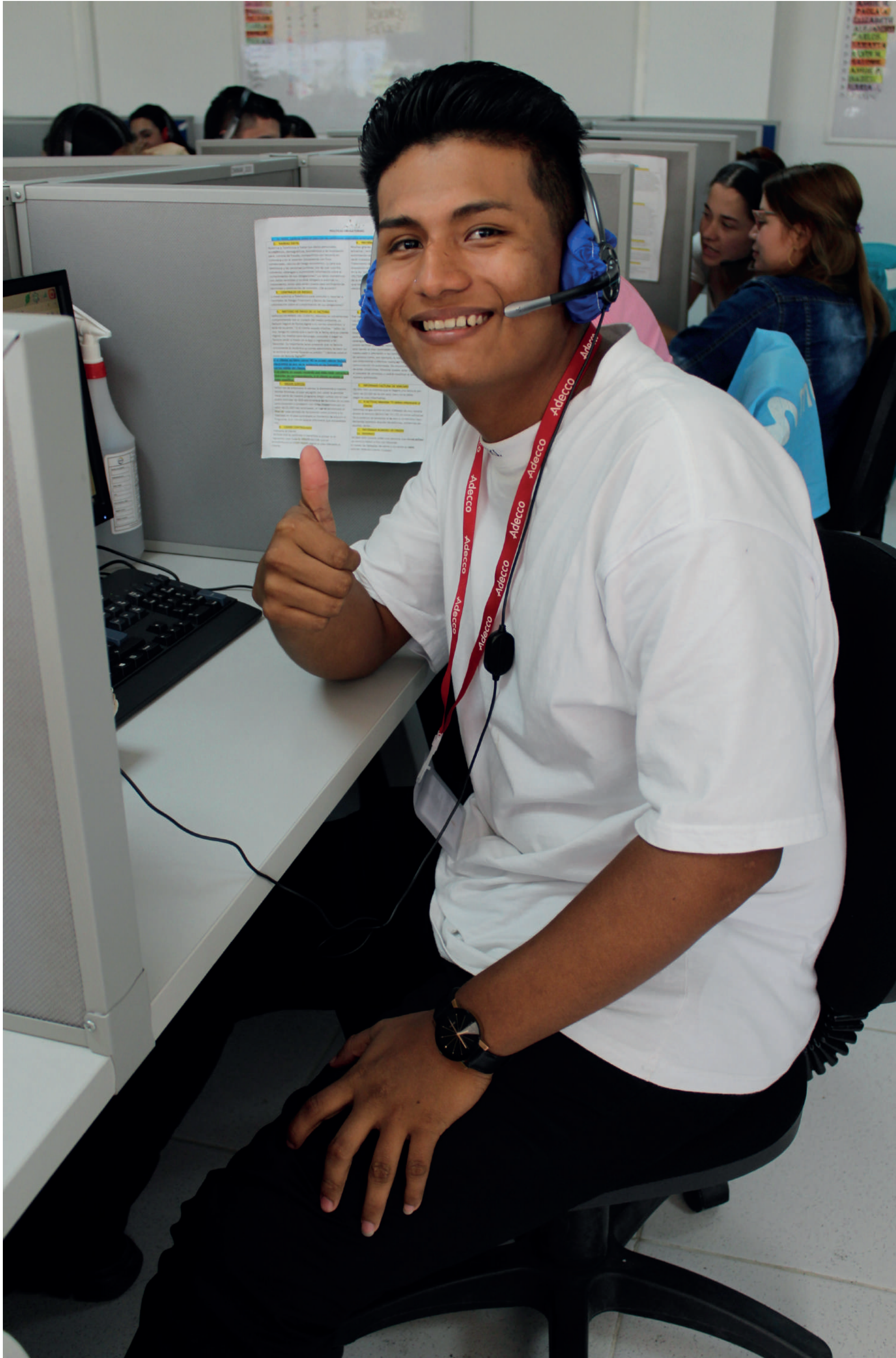
7.1.1 Seguridad y salud en el trabajo... [pág 22](#)

7.1.2 Diversidad... [pág 23](#)

7.2 Gestión Ambiental... [pág 24 - 25](#)

7.2.1 Desarrollo sostenible... [pág 26](#)

7.3 Gestión Social... [pág 27](#)



ACERCA DE ESTE INFORME

Nuestro informe anual de sostenibilidad es una oportunidad para comunicar a todos los grupos de interés, los resultados obtenidos durante el año 2022 de algunos aspectos de la gestión realizada.

Be Call ve este informe como una herramienta que aporta en la toma de decisiones estratégicas de la alta dirección frente algunos temas de interés.

El presente informe se realiza con base en la metodología de **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión Estándar.





1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Palabras de nuestro CEO Latam

Comenzamos el año 2022 con grandes retos, compromisos adquiridos con nuestros clientes y con varias estrategias de apertura en nuevos nichos de mercado, durante el año vemos que se hace necesario la creación continua de nuevas estrategias que sirvan para enfrentar todos los cambios mundiales que deja la pandemia por COVID 19, en donde la empresa tuvo la oportunidad de ver el ambiente de incertidumbre del sector económico como una oportunidad de crecimiento tanto a nivel interno como para nuestras partes interesadas haciendo honor a nuestra misión, la cual contribuye en el crecimiento económico de las organizaciones a través de servicios de Contac Center, donde se integra la innovación, la experiencia y un amplio despliegue tecnológico, como la experiencia de nuestro personal permitiendo que nuestros clientes confíen cada vez más en Be Call.

El año 2022 permitió que la empresa comenzara a buscar nuevas alternativas de negocios y apertura de nuevas sedes donde la virtualidad y la era de la digitalización se convirtió en nuestra aliada estratégica para brindar un mejor servicio, forjar pasos en la implementación de buenas prácticas, donde los aspectos ambientales,

sociales y económicos se arraigan cada vez más en las actividades diarias de todo el personal de la empresa, logrando que el cliente viva una experiencia diferenciadora, con una mejor calidad en el servicio brindado y en el caso de nuestros empleados, con un crecimiento laboral dado de manera constante en diferentes cargos de la operación, a nivel empresarial la creación de estrategias que permitieron continuar avanzando y transformándonos día a día para cumplir con las necesidades del mercado y las exigencias de nuestros clientes.

Junto a nuestros clientes, colaboradores y proveedores hemos logrado construir un nuevo concepto de trabajo en equipo, contribuyendo en el logro de metas tanto internas como de los clientes al ser más rápidos y dimensionando mejor las opciones que nos brinda el mercado Actual.

Luis Ángel Martínez
CEO LATAM

1.2 SOMOS BE CALL OUTSOURCING S.A.S

1.2.1 Actividades, marcas, productos y servicios.

- Servicio integral de outsourcing.
- Prestación de servicios de cobranza de carteras.
- Comercialización.
- Servicio al cliente.
- Gestión de Contact Center.

1.2.2 Ubicación de la sede de la organización.

Nuestra sede principal está en Colombia.

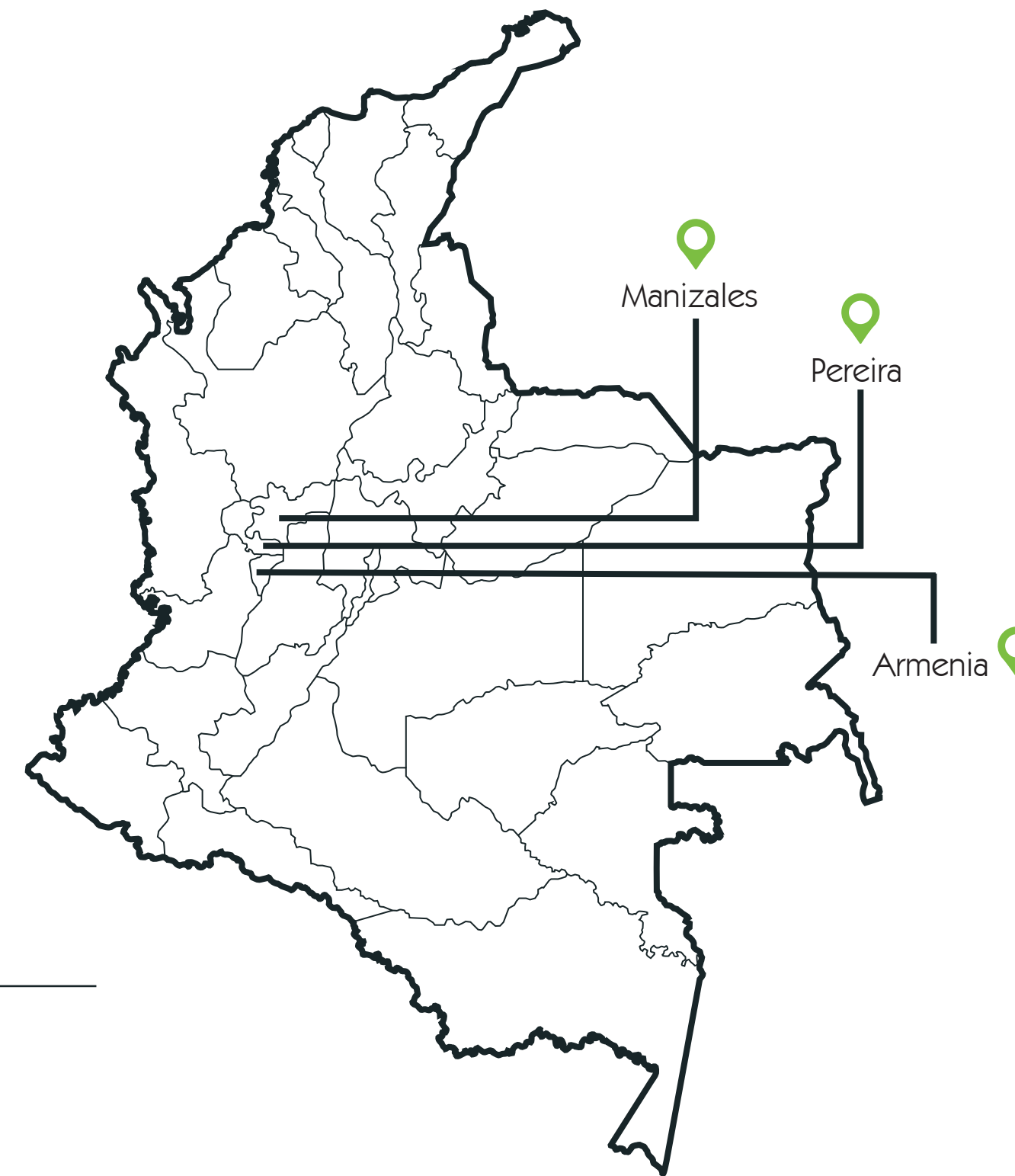
1.2.3 Ubicación de las operaciones.

Tenemos presencia en los países de Colombia, España y Perú.

Somos una empresa constituida como Sociedad Anónima Simplificada y cuenta con los siguientes órganos institucionales en su Gobierno Corporativo:

Junta Directiva.
Representante Legal.

Al terminar el año 2022, contamos con ocho sedes ubicadas en Colombia, las cuales están distribuidas en ocho sedes operativas y una sede administrativa, 4 sedes ubicadas en Pereira, 2 en Manizales y 1 en Armenia y una sede en el municipio de Viterbo.



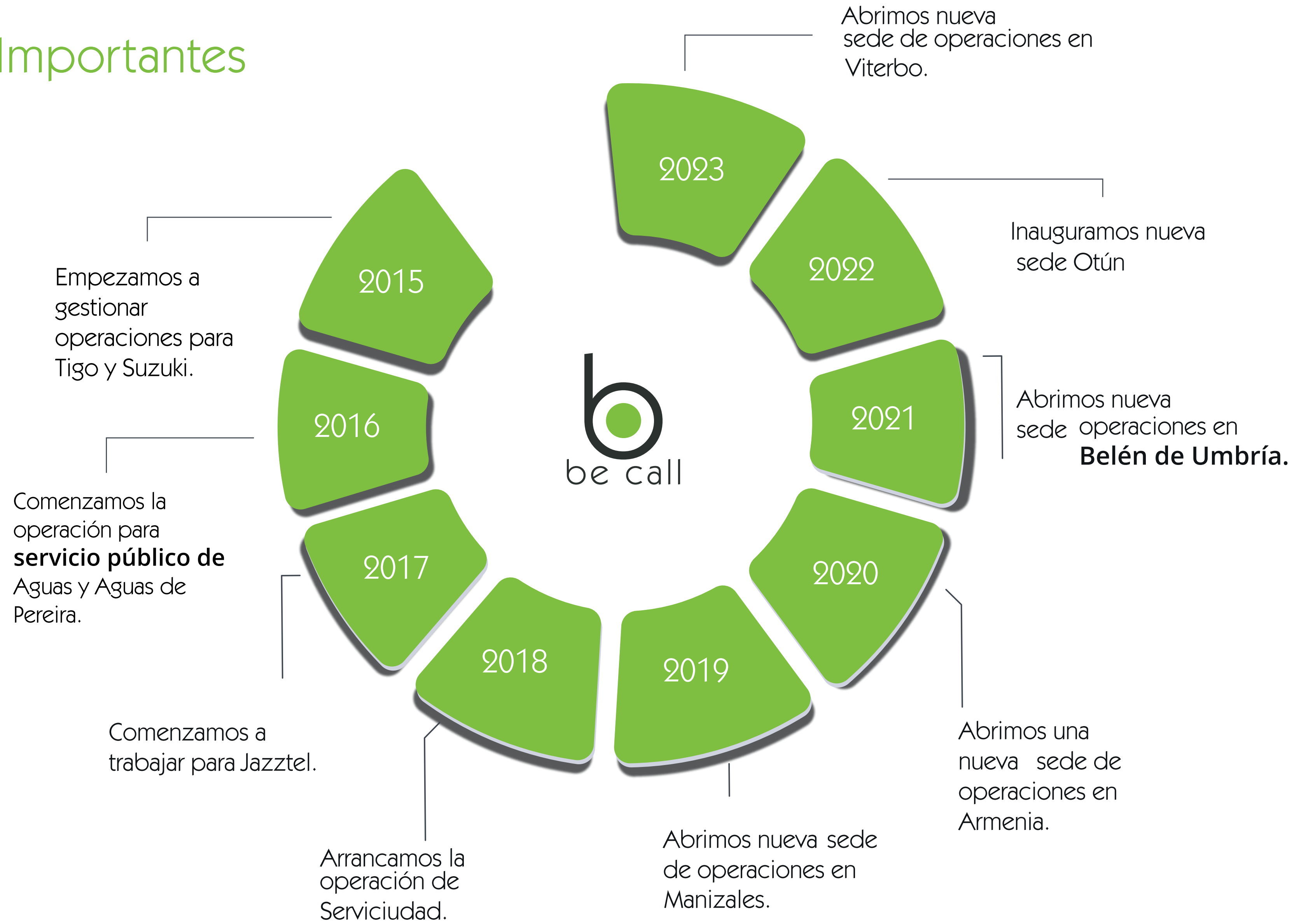
En total contamos con más de 2000 puestos de trabajo en Latinoamérica. Todos nuestros equipos trabajan bajo los mismos valores Be Call:

- Trabajo en equipo
- Innovación
- Integridad
- Liderazgo
- Empatía
- Excelencia

Ofrecemos un servicio integral de Outsourcing a través de la optimización de procesos de negocio (BPO) y Gestión de Contact Center

2022
8 SEDES

1.2.4. Hitos Importantes Latam



1.2.5. Ubicaciones

Sedes Latam

Colombia

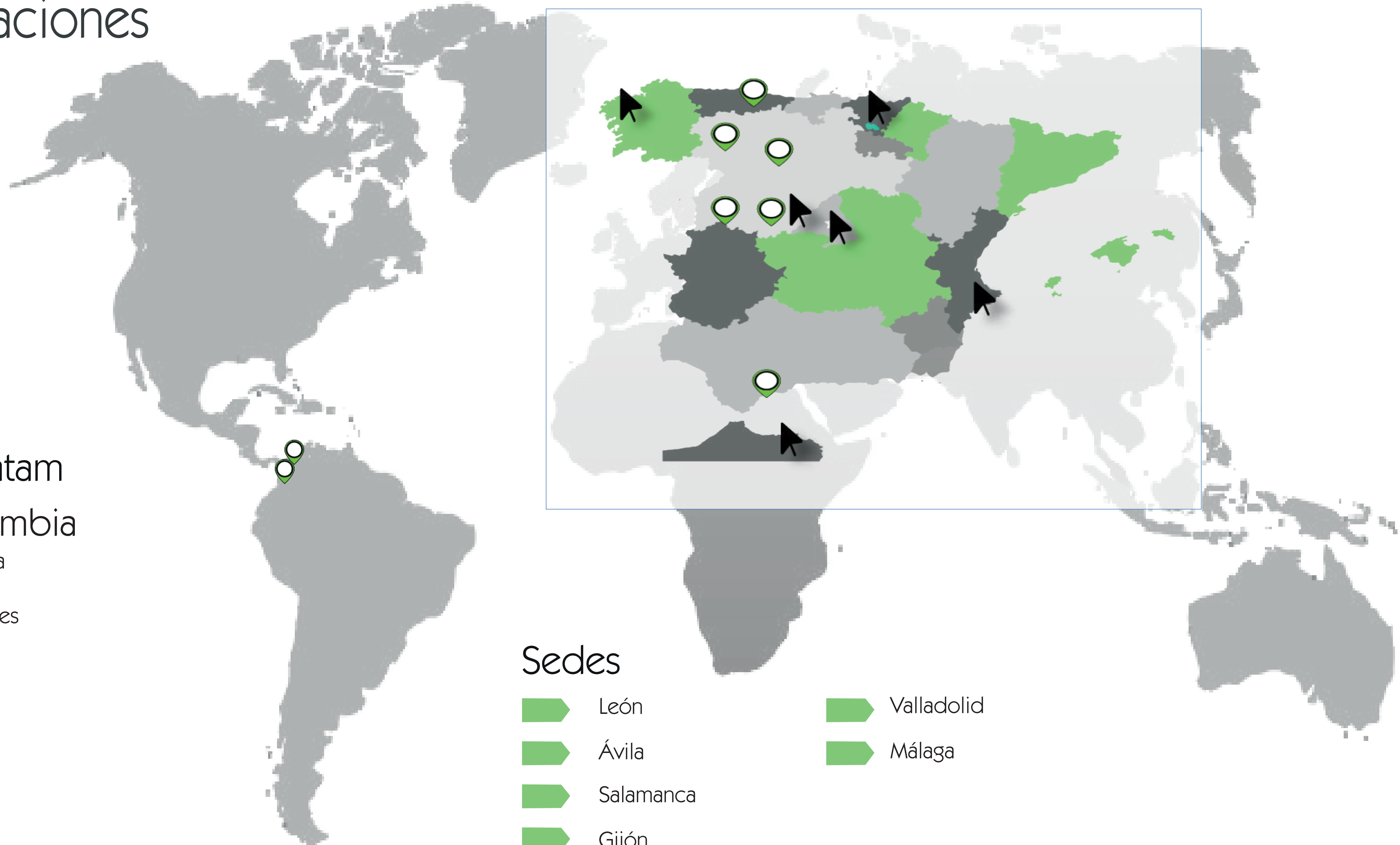
- Armenia
- Pereira
- Manizales
- Viterbo

Perú

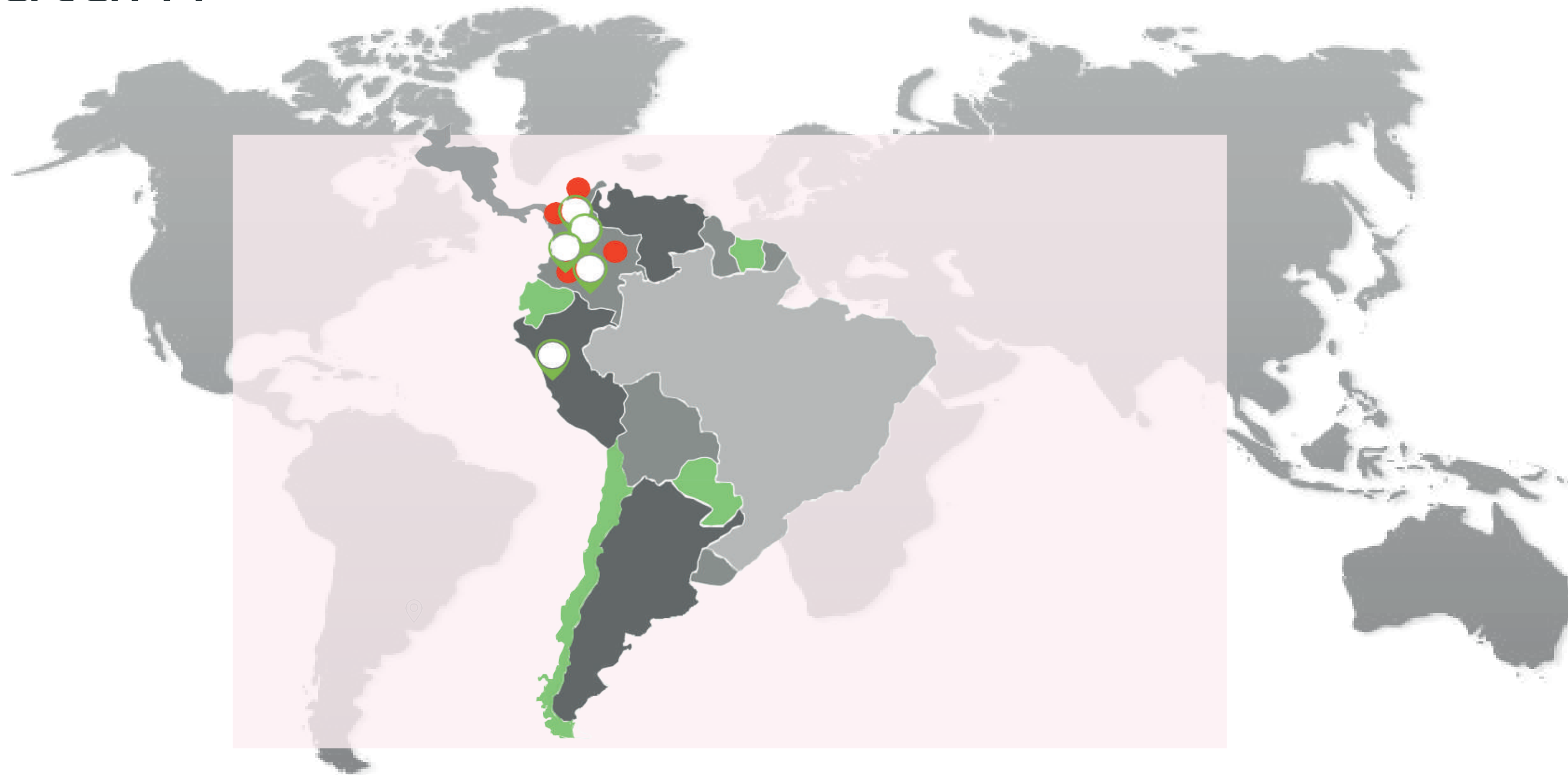
- Lima

Sedes

- | | |
|-----------|------------|
| León | Valladolid |
| Ávila | Málaga |
| Salamanca | |
| Gijón | |



1.2..6 Ubicaciones Latam



Pereira

- 📍 Otún Cra. 5b #39 - 08 PISO 1, Cañarte, Pereira, Risaralda
- 📍 Maraya Cra. 10 # 48 - 74
- 📍 Olaya Calle 20

Manizales

- 📍 Edificio Plaza Centro Cra. 24 # 22-02 Oficina 801
- 📍 ABS Cra 23 #19 - 19

Armenia

- 📍 Centro Comercial Altavista, Calle 19 No 12 – 41, piso 3°

Sede Administrativa

- 📍 Av. 30 de Agosto #40 - 09

Sedes Colombia

- ➡ Pereira
- ➡ Manizales
- ➡ Armenia
- ➡ Viterbo

Sedes Perú

- ➡ Lima

Sedes en Estudio

- ➡ Bogotá
- ➡ Cartagena de Indias

1.2.4. Mercados servidos



Ubicación Geográfica

Colombia - España - Perú

Servicios

Ventas - Recaudo - Atención al cliente

Tipos de Cliente

Empresas del sector público y privado

1.2.5. Tamaño de la organización

Colaboradores

Estamos comprometidos con el desarrollo del país y del eje cafetero, donde actualmente contamos con siete sedes distribuidas entre Pereira - Manizales y Armenia, siempre buscando la posibilidad de crear y generar empleo digno.

Hemos enmarcado nuestro crecimiento desde los valores corporativos que nos acompañan buscando el crecimiento de la organización desde la sostenibilidad, donde garantizamos la permanencia y el crecimiento constante en el tiempo para que nuestros colaboradores sigan creciendo con nosotros.

Total de Empleados Cerramos el año.



1500
Empleados



19
Total de Operaciones

Ventas

Ventas Netas 2022

\$ 49.939.694.203 COP

Capitalización total desglosada en términos de deuda y capital

	2022	2021	2020
PASIVO	14.087.621.292	9.046.198.732	4.711.792.492
PATRIMONIO	6.992.814.760	6.075.153.435	3.497.509.937

Cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados:

1 CONTAC
CENTER



1.3 Información sobre empleados y otros trabajadores

- Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo

SEXO	PERMANENTE	TEMPORAL
FEMENINO	46	885
MASCULINO	51	518
TOTAL	97	1403

Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

- Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sede.

CIUDAD	PERMANENTE	TEMPORAL
Armenia	10	397
Belén de Umbría	1	21
Manizales	10	260
Pereira	76	724
Viterbo	0	1
TOTAL	97	1403

Nuestra planta operativa está compuesta principalmente por personal tercerizado, para ello, contamos con varios proveedores especializados en la consecución de personal competente para el desempeño de las funciones operativas. Las funciones principales de este personal corresponden a actividades comerciales de venta de servicios, recaudo de cartera y atención al cliente.

- Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

SEXO	JORNADA COMPLETA	MEDIA JORNADA
FEMENINO	929	2
MASCULINO	569	0
TOTAL	1498	2

2. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

Nuestra organización durante el año 2022 no presentó cambios en su estructura organizacional continua en iguales condiciones al año anterior. Sin embargo, se realizó apertura de una segunda sede en la ciudad de Pereira y una negociación para apertura de una sede en Viterbo - Caldas, la cual comenzará operaciones en el primer semestre del 2023.

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

Be Call Outsourcing basa su direccionamiento estratégico en nuestros valores corporativos como parte fundamental en la toma de decisiones que ayudan a que los procesos fluyan con más claridad. También contamos con nuestra política de ética y conducta, la cual es extensiva para todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Nuestros valores corporativos son:

- **INNOVACIÓN:** vamos a la vanguardia en los avances del sector de Contact Center, trabajando de manera constante en el desarrollo tecnológico y humano.
- **EXCELENCIA:** día a día trabajamos por la mejor calidad y servicio para nuestros clientes, buscando una mejora continua y posicionamiento como la compañía N.º 1 del sector.
- **EMPATÍA:** cada persona de Be Call Group está en la disposición de entender y comprender la necesidad del cliente y así de forma objetiva y estratégica brinda la mejor solución y servicio a cada cliente.

- **TRABAJO EN EQUIPO:** desde una estructura organizada todos cumplimos con un objetivo para así lograr un bien común, alcanzando las metas requeridas por la compañía.
- **INTEGRIDAD:** trabajamos con un alto sentido de pertenencia, responsabilidad, honestidad, confidencialidad, flexibilidad y disponibilidad. En busca de prestar siempre el mejor servicio costo - efectivo para convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes.
- **LIDERAZGO:** conformamos un equipo humano con alta experiencia en el sector, el cual es dinámico, organizado, empático, comprometido y trabajador. En busca de su constante crecimiento y desarrollo para formar así líderes exitosos.
- **CREDIBILIDAD:** Be Call ofrece una atención impecable al cliente brindando soluciones oportunas, por eso se cumple con la formación, capacitación y educación a los agentes antes de comenzar a gestionar.
- **ACCESIBILIDAD:** desde el área operativa, Be Call ofrece todas las herramientas, para la prestación del servicio y brindar respuestas oportunas a sus requerimientos.
- **RESPONSABLE SOCIALMENTE:** en Be Call Group prima el respeto por el medio ambiente, los principios éticos, incluyente y buscando el bienestar de los colaboradores.
- **SERVICIO:** cumplir y mejorar con las expectativas de nuestros clientes con una buena calidad en el servicio, por medio de indicadores que me permitan la mejora continua.

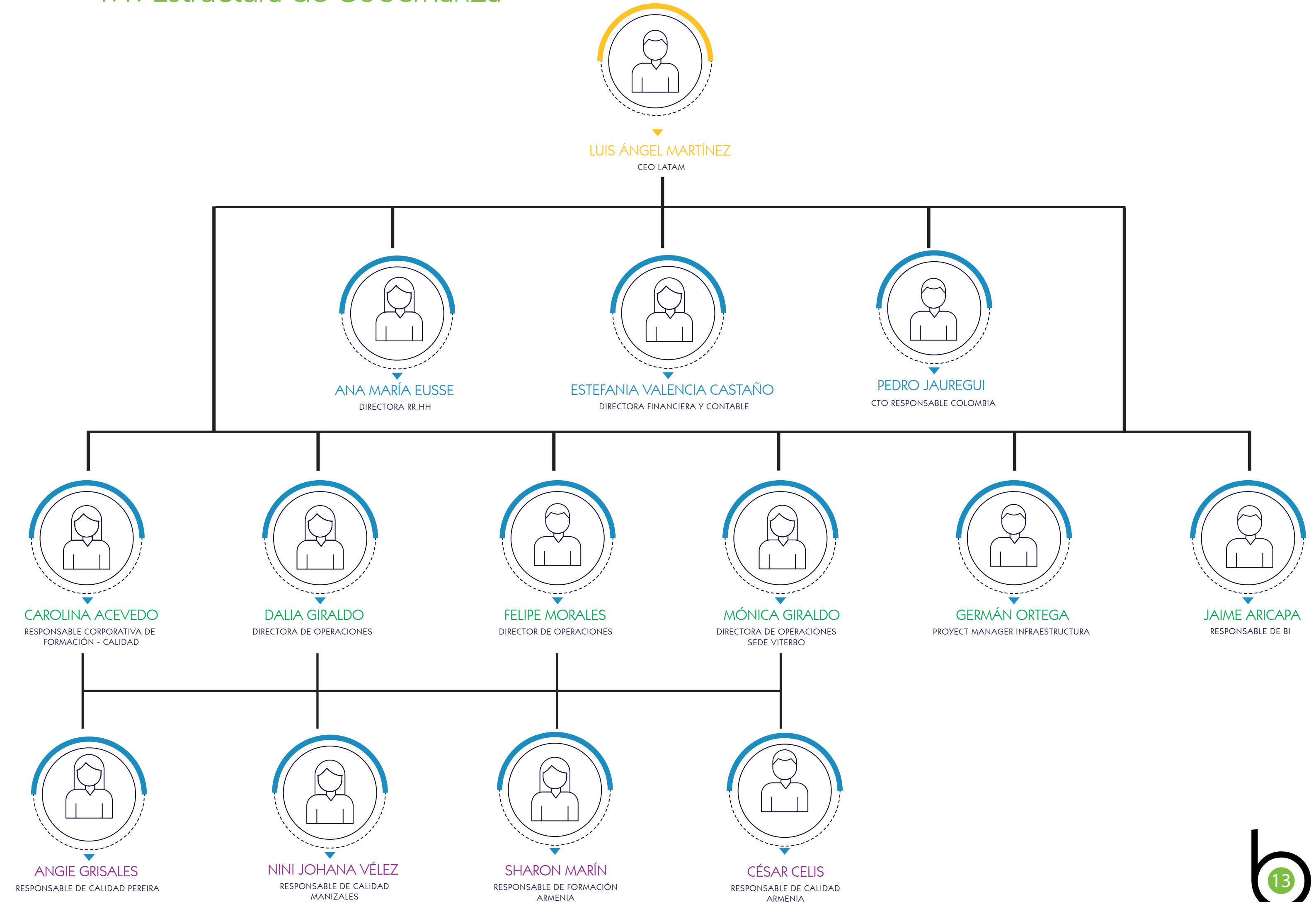
4. GOBERNANZA

Nuestro gobierno está encabezado por nuestro CEO LATAM Luis Ángel Martínez, quien dirige el cumplimiento de todas las actividades propias del negocio.

A su vez, es quien se encarga de establecer estrategias comerciales y la ruta de la organización en materia económica y de relación con los clientes.

De igual forma, los colaboradores son escuchados en cualquier momento y que sus ideas u observaciones son tenidas en cuenta dentro de la organización.

4.1. Estructura de Gobernanza





A n t i s o b o r n o



A n t i c o r r u p c i ó n

PRÁCTICA BUEN GOBIERNO

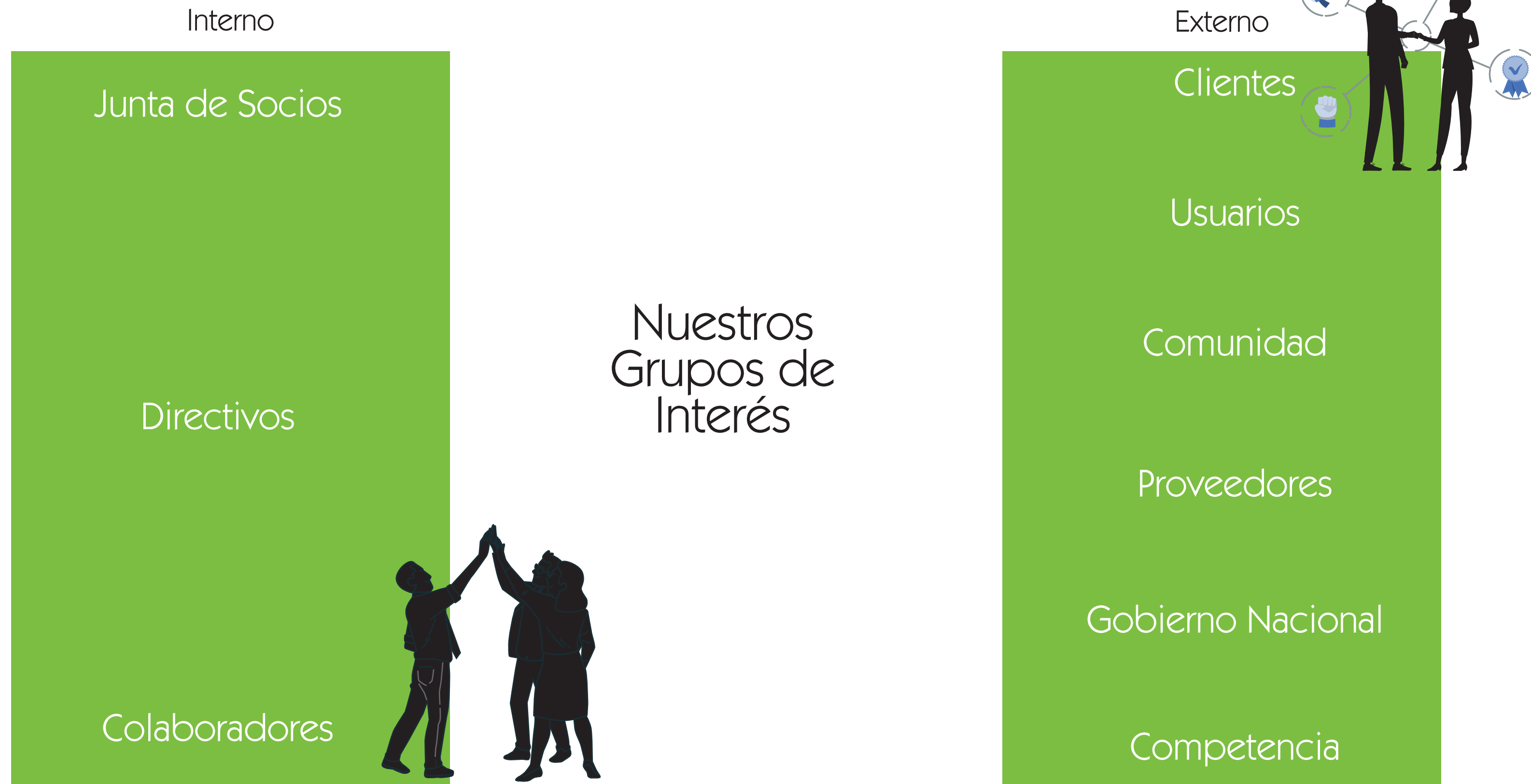
Dentro las prácticas de buen gobierno, Be Call ha implementado su política de antisoborno y anticorrupción, las cuales conllevan a desarrollar todas sus actividades de manera transparente en contra de cualquier actuación corrupta e implementar controles que eviten las prácticas que faltan a la ética y las buenas costumbres dentro de las sedes.

Política Anticorrupción Antisoborno

5. PARTICIPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestro sistema de gestión de calidad de manera anual viene realizando un análisis de contexto, donde le identifica a sus grupos de interés sus necesidades, su cumplimiento legal o social y compromisos para con ellos, es por ello que nuestros grupos de interés juegan un papel importante en el momento de realizar nuestro ejercicio de materialidad.

Nuestros mecanismos de comunicación con los grupos de interés son los siguientes:



01

- **Junta de socios:** informes de sostenibilidad, informes financieros, informes de gestión, entre otros.

02

- **Cientes:** encuestas de satisfacción, reuniones periódicas, informe de sostenibilidad.

03

- **Colaboradores:** código de ética y conducta, inducciones, intranet, e-mail, encuestas de clima organizacional.

04

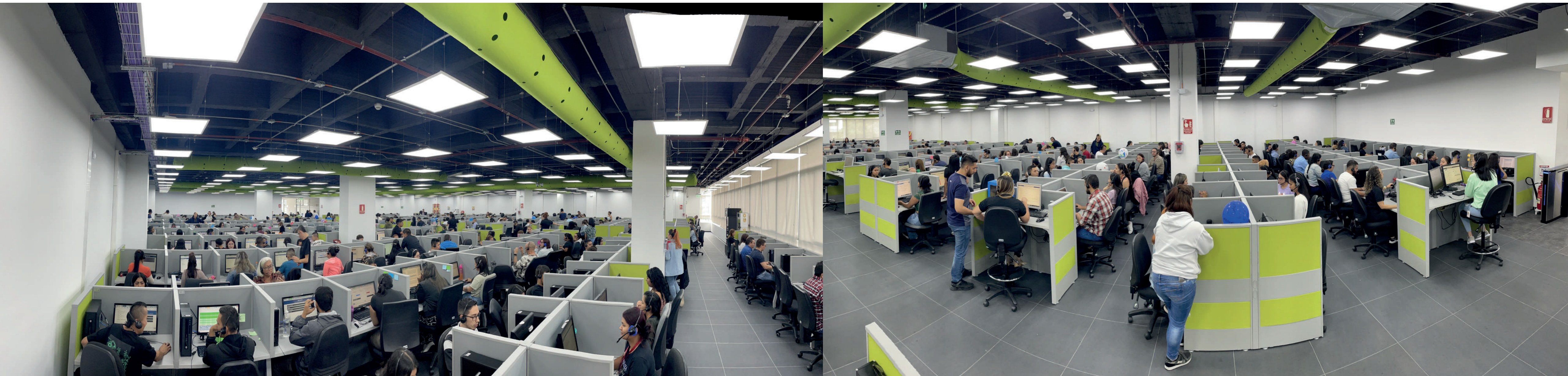
- **Proveedores:** e-mail, código de ética y conducta y reuniones.

05

- **Comunidades:** participación en actividades, informe de sostenibilidad

06

- **Usuarios finales:** medios telefónicos



5.1 Acuerdos de Negociación Colectiva

Be Call no cuenta con convenios colectivos, pero acepta y respeta la libre asociación de todos sus trabajadores.

5.2 Enfoque para la participación de los grupos de interés

La participación de nuestros grupos de interés ha sido a través de diferentes medios de comunicación, uno de ellos, ha sido a través de la comunicación directa con nuestro CEO LATAM, quien cuenta con una relación estrecha con cada uno de nuestros clientes, brindándoles de primera mano información confiable y rápida en el momento que se requiere, de igual forma, se cuentan con correos electrónicos para recibir cualquier tipo de solicitud o resolver dudas sobre la prestación de nuestros servicios.



6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

Teniendo en cuenta que el año 2021 fue nuestro primer año con el informe de sostenibilidad realizado con los estándares GRI y bajo un enfoque de la misión de la empresa, el año 2022 hizo posible que todas las estrategias trazadas en la misión se pudieran consolidar y contar con una mayor participación de la empresa en el mercado de acuerdo a nuestro Core del negocio, es por ello que gracias a ese reconocimiento en el mercado se hizo posible construir nuevas estrategias y contar con información clara para una mejor toma de decisiones todo ello en pro de la empresa permitiendo que el 2023 continúe con su desarrollo y crecimiento.

Actualmente la empresa se encuentra en la búsqueda de su mejora continua a través de los diferentes enfoques en sus procesos tanto administrativos como operativos, satisfacción de los clientes y grupos de interés, por ello el ejercicio de materialidad fue construido pensando en las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial, con el fin de lograr la identificación de los aspectos que se deben mejorar dentro de sus procesos.



6.1 Lista de temas materiales y sus resultados

La encuesta de materialización se realizó con base en la percepción de los grupos de interés, las cuales fueron calificadas de manera cuantitativa y recopiladas como se encuentra a continuación:

Ítems	Temas internos priorizados	Temas priorizados por los grupos de interés	Valor promedio	Posición
Presencia en el mercado	2,78	2,69	5,47	2
Impactos económicos indirectos	2,78	2,42	5,20	
Competencia desleal	2,77	2,23	5,00	
Anticorrupción	2,77	2,73	5,50	1
Prácticas de adquisición	2,62	2,54	5,15	
Energía	2,49	2,90	5,39	3
Agua y efluentes	2,49	2,85	5,34	
Educación ambiental	2,44	2,85	5,29	
Residuos	2,44	2,77	5,21	
Seguridad y salud en el trabajo	2,37	2,62	4,98	
No discriminación	2,37	2,69	5,06	
Privacidad del cliente	2,20	2,77	4,97	
Valores y cultura organizacional	2,20	2,50	4,70	

Como se evidencia en la tabla se evaluaron ítems por estándar y a continuación, se presentan los resultados de manera general:

En la anterior imagen se evidencia de manera gráfica los resultados de la encuesta de materialidad realizada, donde las áreas priorizadas se encuentran con un puntaje en los ítems evaluados de mayor o igual en promedio a 2,3.



6.2 Re expresión de la información

Be Call, en su deseo de ampliar su capacidad instalada y portafolio en los servicios que les brinda a todos sus clientes, basa sus estrategias en las buenas prácticas empresariales, con el fin de poder brindar un mejor servicio y ampliar su cobertura a nivel nacional como internacional, Be Call realiza para el presente año su segundo informe de sostenibilidad donde comienza a tener datos comparativos que le permitan visualizar mejor su estado actual para la creación de estrategias de sostenimiento y crecimiento en el mercado

6. Cambios en la elaboración de informes

- El presente informe amplió algunos temas en aspectos económicos, sociales y ambientales, basados en el ejercicio de materialidad realizado en su primer informe del 2021.



6.4. Periodo objeto del informe

- 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022

6.5. Ciclo de elaboración de informes

- Última memoria realizada en el año 2022 haciendo referencia al año 2021.
- La presente memoria se realiza de manera anual.



6.6. Contacto para preguntas sobre el informe

www.becallgroup.com

+57 6 3402462

Responsable de Calidad y Procesos Operativos

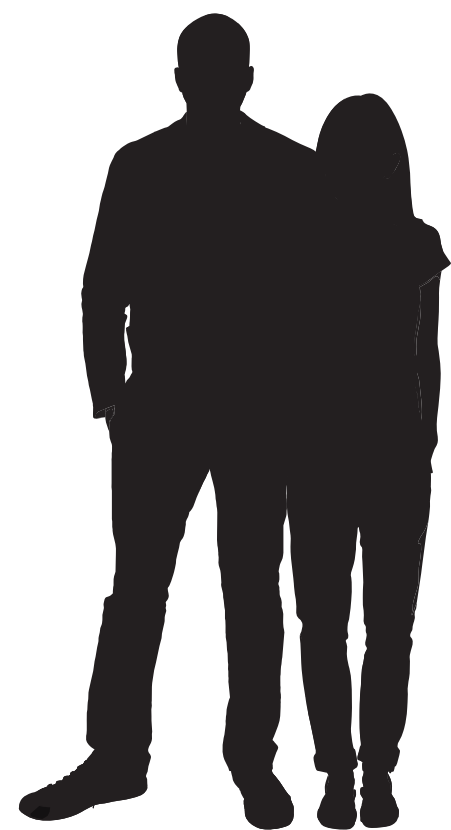
Pereira, Colombia



7. ESTÁNDARES TEMÁTICOS

7.1 Gestión Humana

Entre las estrategias implementadas en el 2022, se consolidó la ampliación de los puestos de trabajo en cada una de las sedes de la empresa, logrando así, brindar un mejor servicio y una mayor cobertura a los clientes finales para cada una de las campañas activas que tiene la empresa; Es por ello que pasamos de tener 1240 empleados en el 2021 a 1500 en el año 2022, estadísticas que apuntan a impulsar la diversidad, inclusión e igualdad de género en todas las sedes de la compañía.



2021
1240 empleados



2022
1500 empleados

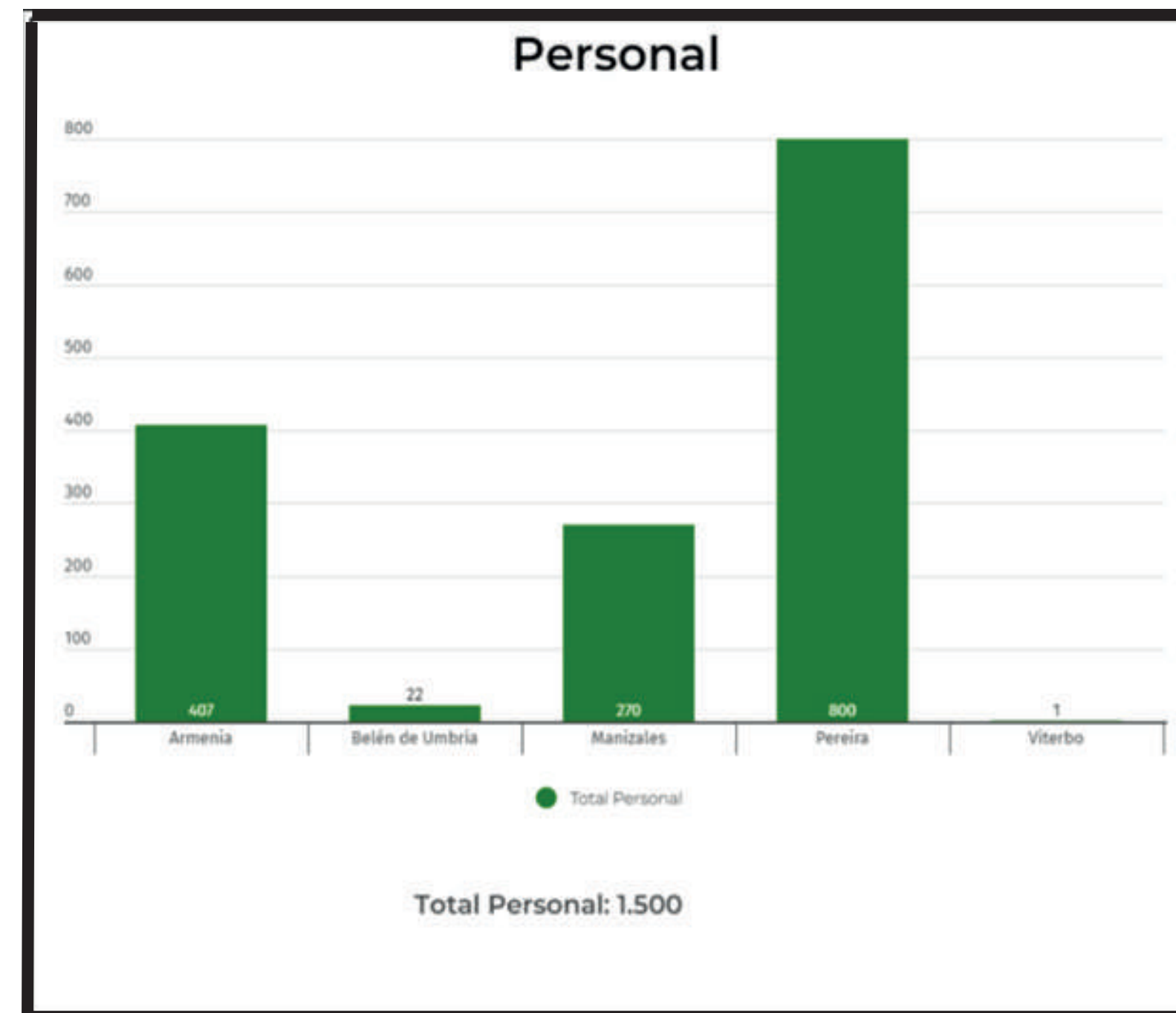


62%
Mujeres

Actualmente, nuestra planta está compuesta por el 62% de mujeres en diferentes cargos jerárquicos, contratadas en jornada completa.

Total de empleados por sedes:

Ciudad	Total empleados por sede
Armenia	407
Belen de Umbría	22
Manizales	270
Pereira	800
Viterbo	1
TOTAL	1500

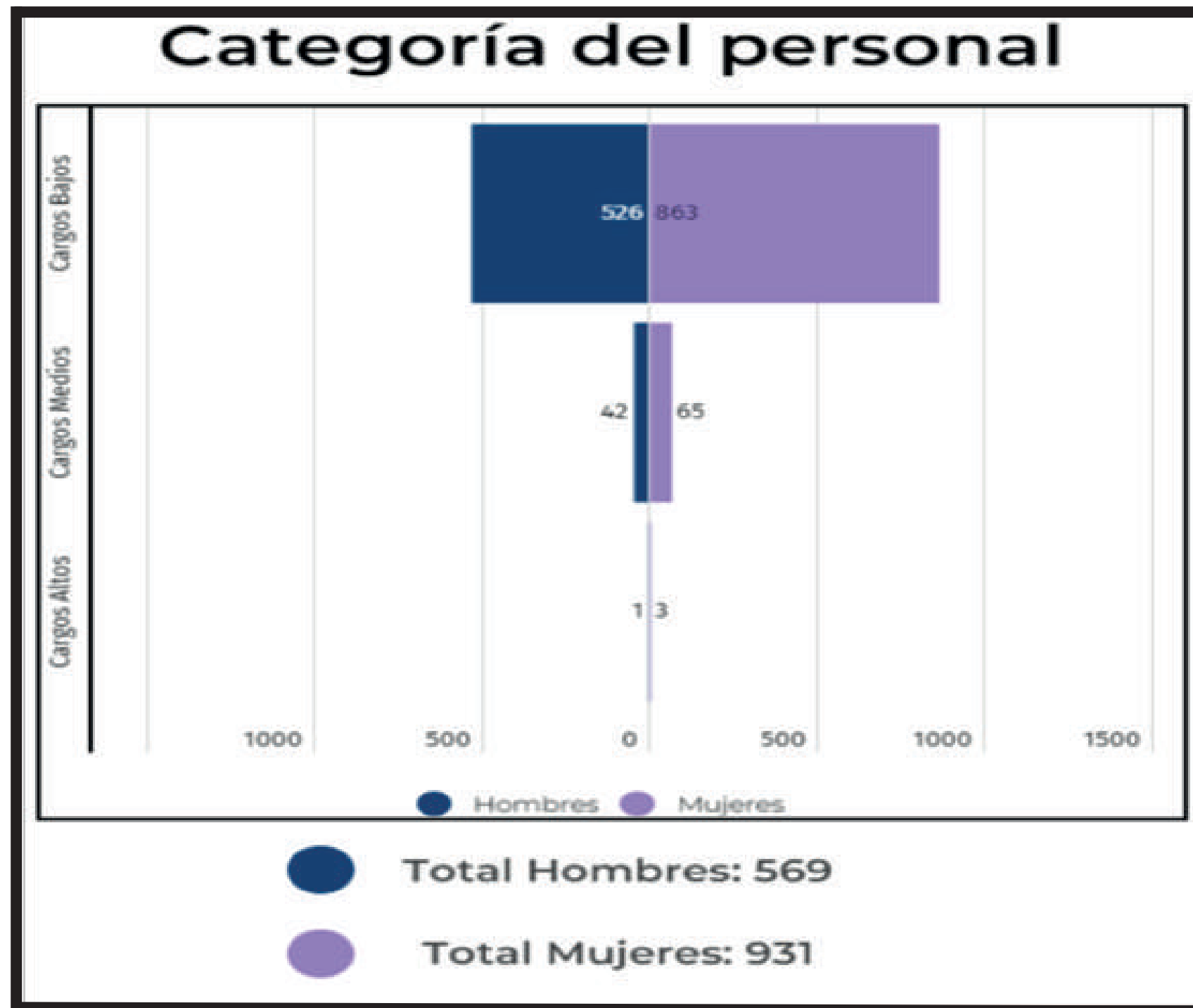


Actualmente, nuestro mayor número de empleados se encuentran en la ciudad de Pereira, con una participación del 53% del total de la planta de empleados, seguido de nuestra sede en armenia con el 27%.

Nuestros cargos se encuentran con la siguiente distribución:

Categoría	Total	Hombres	Mujeres
Cargos Altos	4	1	3
Cargos Medios	107	42	65
Cargos Bajos	1389	526	863
PERSONAL CONTRATADO	1500	569	931

Cerramos el año con un total de 1500 colaboradores.



7.1.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

Nuestro sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra a cargo de uno de nuestros proveedores aliados donde brinda su servicio para todas las sedes de Be Call.

En el año 2022 no se presentaron accidentes de trabajo o enfermedades laborales, los cuales generan confianza en las buenas prácticas y en el autocuidado tanto de nuestro personal como en los programas que tenemos implementados para nuestros colaboradores.

		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
INDICADORES	ÍNDICE DE FRECUENCIA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ÍNDICE DE SEVERIDAD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ÍNDICE DE MORTALIDAD	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	PR. EVALUACION DE ENF. LABORAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	INCIDENCIA DE ENF. LABORAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	AUSENTISMO	0,0%	1,0%	0,8%	1,0%	8,7%	2,1%	0,3%	0,0%	0,5%	0,3%	0,2%	0,3%



7.1.2 Diversidad

Be Call Group desde sus buenas prácticas empresariales ha impulsado varias iniciativas en sus diferentes niveles jerárquicos de la empresa, en el cual a menudo prevalece el cumplimiento legal y respeto por la igualdad de oportunidades, sin perjuicios asociados a la raza, color, origen étnico, género, orientación sexual, discapacidad o responsabilidades familiares dentro de su planta de personal.

Dentro de sus iniciativas tenemos:

- Medidas de trabajo flexibles y trabajo en casa.
- Mujeres en áreas técnicas y directivas.
- Licencias extendidas de paternidad/ maternidad.
- Inclusión de otras poblaciones: discapacidad, comunidad LGBTI, etc.
- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en el acceso, selección, contratación, promoción, formación y demás condiciones laborales.
- Potenciar el desarrollo profesional de forma igual de hombres y mujeres de la compañía.
- Garantizar la igualdad retributiva por trabajos de igual valor.

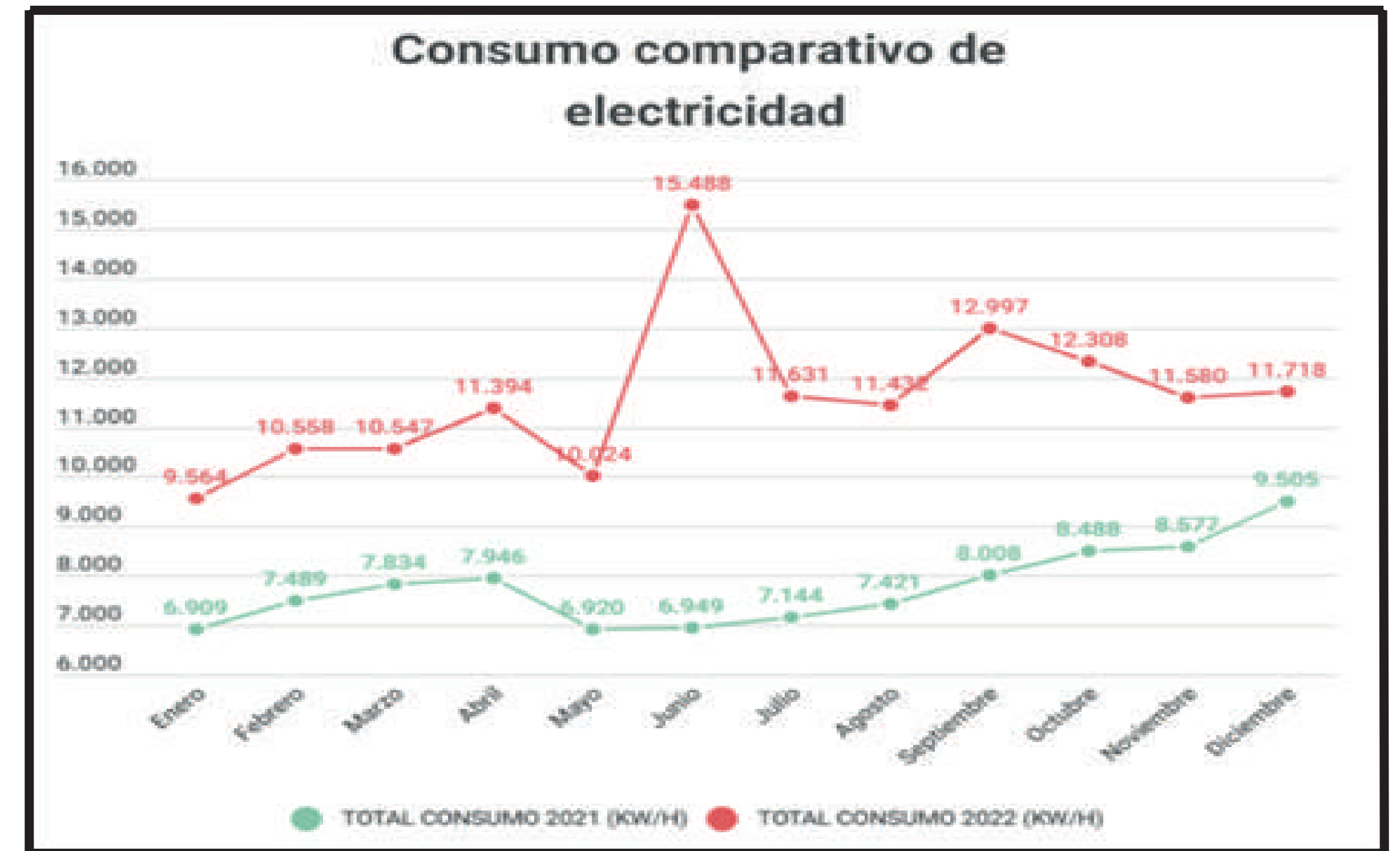


7.2 Gestión Ambiental

Una de nuestras estrategias ambientales se encuentra enfocada en el uso racional del recurso energético, donde nuestros colaboradores y proveedores juegan un papel importante, dado que por ser una empresa de servicio de Contact Center, su mayor gasto se ve reflejado en el consumo de energía para sus operaciones.

Es por ello que nuestro personal durante el año asiste a sensibilizaciones y es informado a través de infografías sobre el uso racional de la energía, con el fin de ser conscientes del gasto energético que se tiene; también hacemos un trabajo con nuestros proveedores al realizar la selección de aquellos que utilicen dentro de sus procesos de comercialización información amigable para el medio ambiente y en el caso de los proveedores actuales la aceptación del código de conducta que hemos desarrollado, donde confirman el cumplimiento y compromiso con el medio ambiente y demás buenas prácticas ambientales a través de la adquisición de elementos medioambientales amigables para la fabricación de productos que nos permitan reducir el consumo de energía y ser más eficientes en nuestras operaciones dado que nuestro mayor consumo se debe por el uso de equipos de comunicación y cómputo para el desarrollo normal de nuestras operaciones.

Durante el año 2021 nuestro consumo total energía fue de 93.190 Kw/H y en el año 2022 fue de 127,535 Kw/H, este aumento de consumo se debe al aumento de posiciones del personal dentro de las instalaciones de la empresa y el regreso del personal que se encontraba en trabajo en casa durante el 2021 de algunas campañas por causa del COVID - 19 y que en el año 2022 se retorna al trabajo presencial en sede.



Nuestras iniciativas ambientales están enfocadas en:

- Control en los consumos energéticos en sede
- Cambio progresivo a luminarias LED
- Consecución de varios proveedores para recolección y disposición final de RAES
- Separación de residuos en origen.
- Acciones para facilitar la separación de residuos no peligrosos en nuestros centros de trabajo.

7.2.2 Desarrollo sostenible

A partir de las buenas prácticas empresariales aplicadas en todos los niveles jerárquicos de la empresa, también hacemos partícipes a nuestros proveedores en su cumplimiento a través de la alineación de pautas sobre evitar la promoción o existencia de trabajo infantil, trabajo forzado y maltrato laboral, así como ofrecer condiciones laborales sin riesgo para la vida de sus empleados, respeto por las políticas anticorrupción y soborno, entre otras, todo esto contenido en nuestro código de conducta del proveedor **Be Call Group**.

Es por ello que desde nuestro departamento de compras vigilamos que las compras realizadas se encuentren dentro de estándares de sostenibilidad de nuestro sistema de suministro, los cuales no generen interés de conflictos ni favoritismos con los proveedores actuales, dentro del proceso de compras se tiene como puntos de interés que al momento de la adquisición de los bienes los proveedores sean nacionales con el fin de minimizar los desplazamientos de los suministros y tiempos de entrega lo que permite a su vez contribuir con el desarrollo de proveedores y fomentar empleos indirectos dentro del país.



7.3 Gestión Social

Durante el año **2022 en Be Call** se realizaron varias capacitaciones para nuestros **1500 empleados**, en los cuales se encuentran temas como Habeas Data, Herramientas para el Análisis de Datos, Escuela de Líderes, Gestión de Residuos Sólidos, Gestión de Riesgos, entre otros, de los cuales se cuentan con un total de **2,124 horas** aproximadamente, entre personal operativo y administrativo.

- En 2022: No recibimos reclamaciones en materia de DERECHOS HUMANOS No se presentaron casos de corrupción
- Nuestros comités de Convivencia realizaron campañas sobre la prevención del acoso laboral.
- Desde el COPASST se continuó haciendo monitoreos sobre COVID-19 a través de la aplicación de encuestas de síntomas con el fin de prevenir contagios en el personal.
- Aplicación de protocolos de limpieza y desinfección en todos los puestos de trabajo de las sedes
- Implantación de protocolos de actuación y seguimiento en caso de sospecha de infección.
- Proporción de formación e información continuada a nuestros empleados sobre riesgos asociados a la enfermedad, medidas de prevención de contagios y recomendaciones a seguir



