

Informe de Sostenibilidad 2023-2024



Índice

01

Perfil De La Organización

- 1.1. Palabras de nuestro CEO LATAM
- 1.2. Somos BECALL OUTSOURCING S.A.S
 - 1.2.1 Actividades, marcas, productos y servicios
 - 1.2.2 Ubicación de las sedes de la organización
 - 1.2.3 Ubicación de las operaciones
 - 1.2.4 Hitos Importantes LATAM
 - 1.2.5 Ubicación España
 - 1.2.6 Ubicaciones LATAM
 - 1.2.7 Mercados servidos
 - 1.2.8 Tamaño de la organización
- 1.3. Información Sobre Nuestros Colaboradores

02

Cambios Significativos En La Organización

03

Ética e Integridad

04

Gobernanza

- 4.1 Estructura organizacional
- 4.2 Prácticas de buen gobierno

05

Participación De Nuestros Grupos De Interés

- 5.1. Acuerdos De Negociación Colectiva
- 5.2. Enfoque Para La Participación De Los Grupos De Interés

06

Participación De Nuestros Grupos De Interés

- 6.1 Lista de temas materiales y sus resultados
- 6.2 Re expresión de la información
- 6.3 Contacto para preguntas sobre el informe

07

Estándares Temáticos

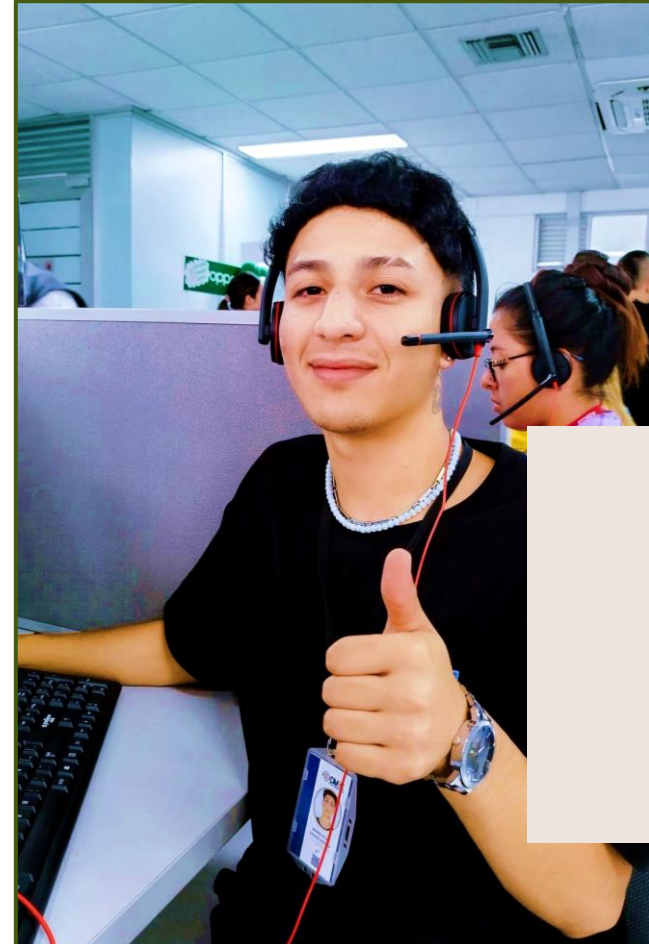
- 7.1 Gestión Humana
 - 7.1.2 Diversidad
- 7.2 Gestión Ambiental
 - 7.2.1 Desarrollo Sostenible
- 7.3 Gestión Social

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 2023 de algunos aspectos de la gestión realizada.

BECALL se 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.



01. Perfil de la Organización

1.1. Palabras de nuestro CEO LATAM

Comenzamos el año 2023 y 2024 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, 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 Contact 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 BECALL.

El año 2023 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.



1.2 SOMOS BECALL OUTSOURCING S.A.S

1.2.1 Actividades, marcas, productos y servicios:

- Servicio integral de outsourcing.
- Prestación de servicios de cobranza de carteras.
- Comercialización
- Gestión de ventas
- Servicio al cliente
- Backoffice
- Cobranza
- Ventas digitales
- Redes sociales
- 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 POR ACCIONES SIMPLIFICADA y contamos con los siguientes órganos institucionales en su Gobierno Corporativo:

Junta Directiva. Representante Legal.

Al terminar el año 2023, 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 corporativos de BECALL:

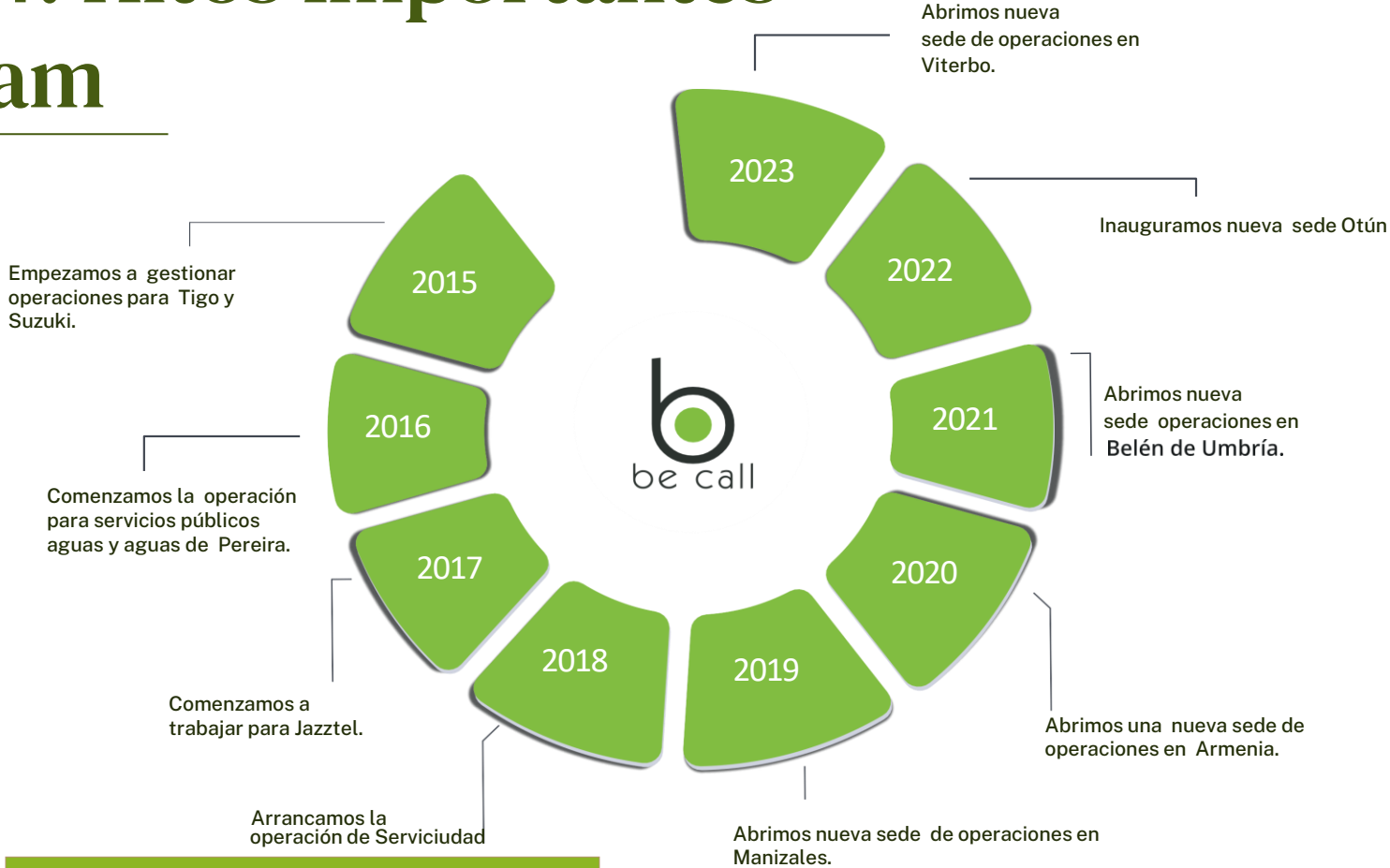
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Integridad
- Liderazgo
- Empatía
- Excelencia

2023

8 SEDES

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

1.2.4. Hitos Importantes Latam



1.2.5. Ubicaciones

Sedes Latam Colombia

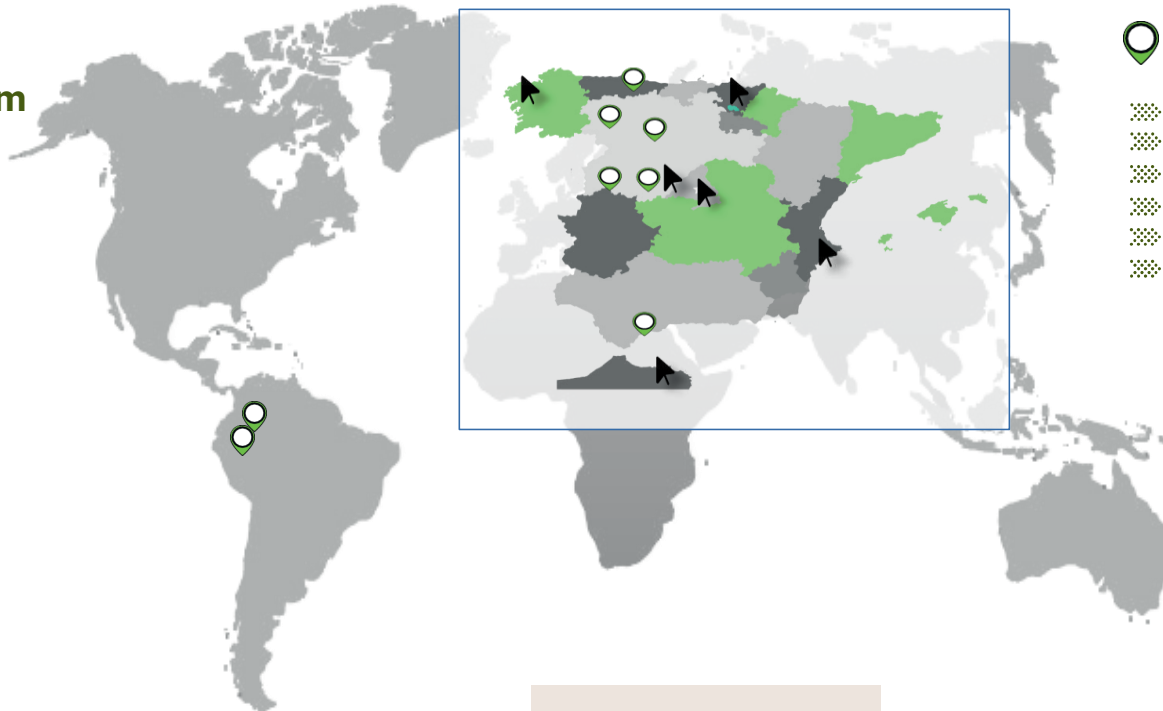
- Armenia
- Pereira
- Manizales
- Viterbo

Perú

- Lima

Sedes

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



1.2.6 Ubicaciones Latam

📍 Pereira

Otún Cra. 5b #39 - 08 PISO 1, Cañarte, Pereira,
Risaralda
Maraya Cra. 10 # 48 - 74
Olaya Calle CL 20 12-56 piso 2

📍 Manizales

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

📍 Armenia

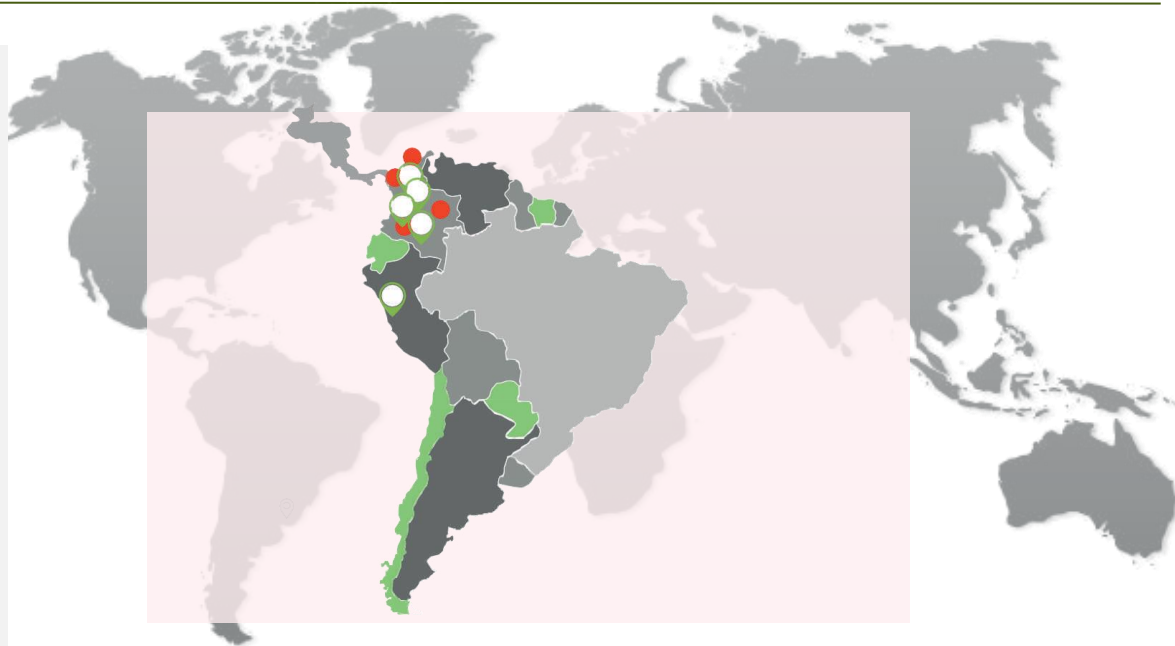
Centro Comercial Altavista, Calle 19 No 12 – 41,
piso 3º

📍 Viterbo

Avenida Centenario Centro
Empesarial Agora, Viterbo, Caldas

📍 Sede Administrativa

Av. 30 de Agosto #40 - 09



Sedes en estudio

- 📍 Bogotá
- 📍 Cartagena de Indias

1.2.7. Mercados Servidos



Tipos de Cliente

Empresas del sector público y privado

Servicios

Ventas - Recaudo - Atención al cliente

Ubicación Geográfica

Colombia – España - Perú

1.2.8. 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 , Viterbo y Armenia, siempre buscando la posibilidad de crear y generar empleo digno.

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

Total de Empleados Cerramos el año



1737
Empleados



20
Total de Operaciones

Ventas Netas 2023

\$74.308.285.562 COP

Capitalización total desglosada en términos de deuda y capital

	2022	2022	2021
PASIVO	14.087.513.075	14.087.621.292	9.046.198.732
PATRIMONIO	6.582.266.009	6.992.814.760	6.075.153.435

1 CONTACT CENTER



1.3 Información sobre nuestros colaboradores

SEDE	CANTIDAD
Armenia Altavista	374
Manizales ABS	197
Manizales Plaza Centro	99
Pereira AV 30 de Agosto	8
Pereira Maraya	93
Pereira Olaya	430
Pereira Otún	347
Pereira Torre Bolivar	4
Inhouse	1
Tele Trabajo	63
Viterbo	121
Total general	1737

Nuestra planta operativa está compuesta principalmente por personal tercerizado, para ello, contamos con varios proveedores especializados en la consecución del 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 contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

CATEGORIA	CANTIDAD
ALTO	27
BAJO	1455
MEDIO	247
SUPEIRIOR	8
Total general	1737

2. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

Nuestra organización durante el año 2023 presentó cambios en su estructura organizacional incorporando el área de Desarrollo de Negocio en Colombia, como una decisión estratégica de cara a la gestión administrativa de las nuevas oportunidades comerciales y los nuevos proyectos. Además, se realizó la negociación para la apertura de una nueva sede Viterbo - Caldas, la cual ya lleva un 1 año de gestión, y, se implementó un nuevo cargo de gestión del conocimiento para el área de formación el cual nos ayudará a reforzar y mejorar nuestro proceso de reclutamiento y formación.

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

BECALL 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 BECALL 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: BECALL 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, BECALL ofrece todas las herramientas, para la prestación del servicio y brindar respuestas oportunas a sus requerimientos.

RESPONSABLE SOCIALMENTE: en BECALL prima el respeto por el medioambiente, los principios éticos, incluyente y buscando el bienestar de los colaboradores.

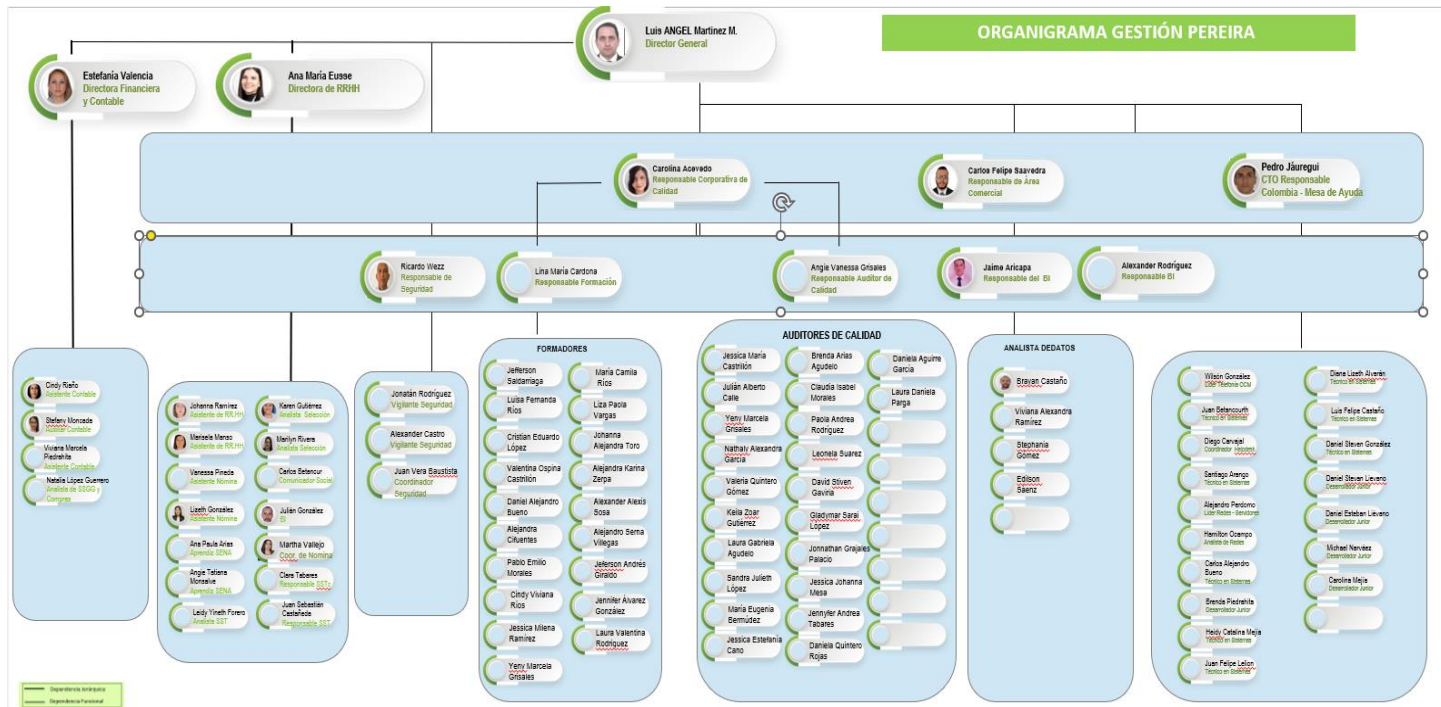
SERVICIO: cumplir y mejorar con las expectativas de nuestros clientes con una buena calidad en el servicio, por medio de indicadores que me permitan la mejora continua.

4. GOBERNANZA

Nuestro gobierno organizacional 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 Organizacional

4.2 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Dentro las prácticas de buen gobierno, BECALL 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.



A n t i s o b o r n o

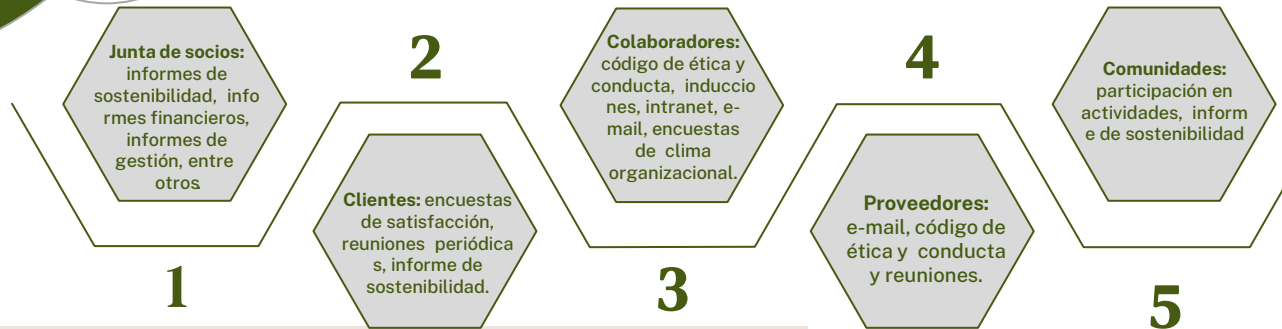


A n t i c o r r u p c i ó n



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 con ellos, es por ello que nuestros grupos de interés juegan un papel importante en el momento de realizar nuestro ejercicio de materialidad.

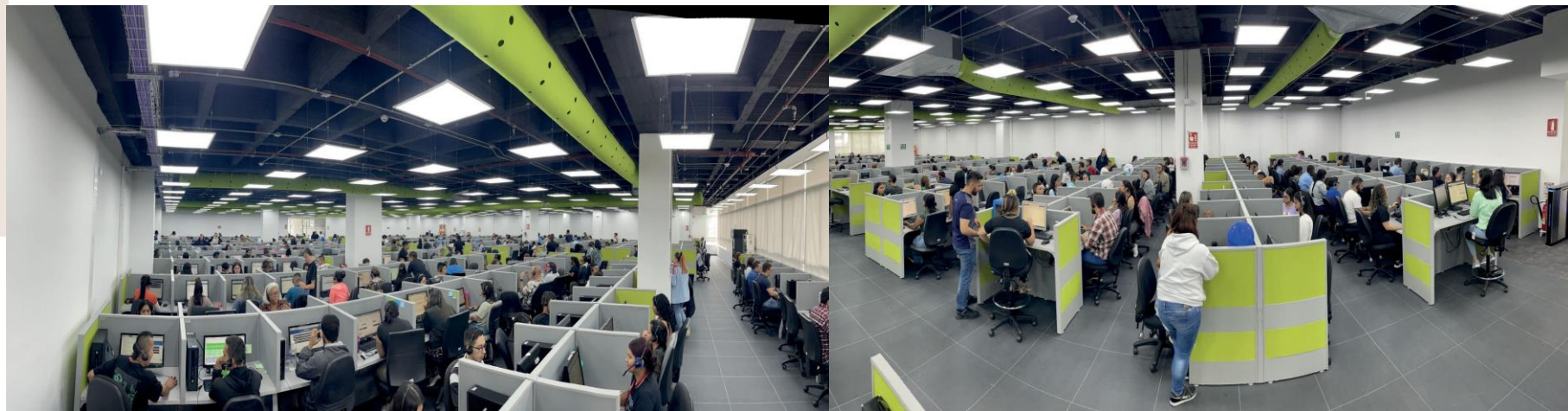


5.1 Acuerdos de Negociación Colectiva

BECALL 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 2023 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 2024 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	2,70	2,74	1
Impactos económicos indirectos	2,78	2,41	2,59	7
Competencia desleal	2,77	2,11	2,44	13
Anticorrupción	2,77	2,47	2,62	4
Prácticas de adquisición	2,62	2,40	2,51	10
Energía	2,49	2,78	2,63	3
Agua y efluentes	2,49	2,82	2,65	2
Educación ambiental	2,44	2,77	2,61	6
Residuos	2,44	2,67	2,56	9
Seguridad y salud en el trabajo	2,37	2,85	2,61	5
No discriminación	2,37	2,79	2,58	8
Privacidad del cliente	2,20	2,78	2,49	11
Valores y cultura organizacional	2,20	2,77	2,49	12

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

BECALL, 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, BECALL realiza para el presente año su tercer 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

6.3 Contacto para preguntas sobre el informe

www.becallgroup.com

+57 6063402462

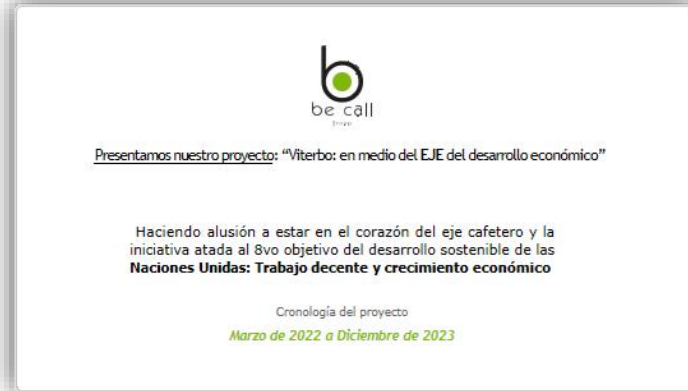
Responsable de Calidad y Procesos Operativos Pereira,
Colombia



7. Estándares Temáticos

7.1 Gestión Humana

Entre las estrategias implementadas en el 2023, 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; además, también se ejecutó el desarrollo de nuevos proyectos que posibilitaron la alta de plazas laborales en otros sectores o zonas, como lo fue la apertura de una nueva sede en el municipio de Viterbo. Es por ello que pasamos de tener 1240 empleados en el 2021 a 1500 en el año 2022 y finalmente contar con 1737 empleados para el cierre del 2023; estadísticas que apuntan a impulsar la diversidad, inclusión e igualdad de género en todas las sedes de la compañía.

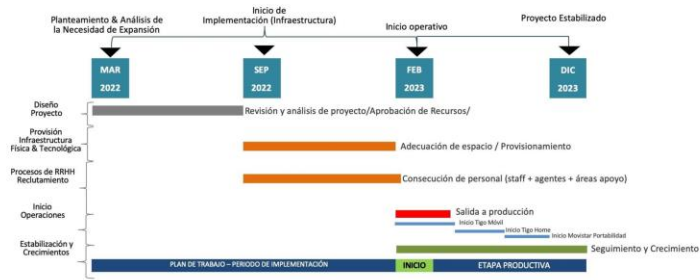


En el anexo de estos slides, se puede tener observancia de lo que fue la implantación del proyecto en el municipio de Viterbo, el cual le apuntó asertivamente al desarrollo sostenible; y del mismo modo tener un vistazo general de las etapas de desarrollo

7.1 Gestión Humana

Plan de implementación Viterbo

Centro empresarial Ágora



Etapas

Planificación y diseño

- Desde marzo de 2022 hasta septiembre de 2022

Implementación de infraestructura tecnológica y consecución de personal

- Desde marzo de 2022 hasta septiembre de 2022

Inicio Operativo

- Febrero 2023

Estabilización y crecimiento

- De febrero de 2023 a diciembre de 2023

7.1 Gestión Humana

Objetivo general

Expandir nuestro negocio fomentando la inclusión social en un municipio del centro del eje cafetero, promoviendo la innovación en prácticas de responsabilidad corporativa, a través de la estrategia de vinculación de la población en edad productiva generando un valor de crecimiento sostenido y reducción de la informalidad en el territorio.



Referencia poblacional de los colaboradores

122
AGENTES

Principales indicadores a tener en cuenta

143%
Empleo total del
municipio

Total empleados
BECALL durante la
vigencia del Proyecto:

122
Agentes

Porcentajes de participación por subcategorías de nuestros empleados

68,85%	9,01%	50,81%	36,68%	63,93%	8,19%	10,65%
Mujeres	Cabezas de familia	Primer empleo (18-23 años)	Profesionales / Técnicos vinculados	Personas oriundas del municipio	Personas que viven fuera de Viterbo	Etnias

7.1 Gestión Humana

Información relevante sobre percepción de los empleados

Actividades económicas a las que se dedicaba el personal antes de la llegada de BECALL

40,98%

Almacenes, tiendas, cafeterías y bares (informales)

11,47%

Trabajo en casas de familia, cuidado de adultos mayores / niños

245%

Experiencia previa en Contact Centers

1475%

Otros empleos formales.



Información relevante sobre percepción de los empleados

Períodos de desempleo de los colaboradores antes de vincularse con nosotros

6,55%

Superiores a 1 año

1475%

Superiores a 6 meses

Percepción sobre el cambio que ha generado BECALL en la vida de los colaboradores

98,36%

Positiva

1,64%

Neutra

0%

Negativa



7.1 Gestión Humana

Indicadores de medición

Relación de Conversión frente a los demás sites de BECALL

99,6% Armenia
99,7% Manizales
98,1% Pereira
99,8% Viterbo

Relación de Efectividad frente a los demás sites de BECALL

83,0% Armenia
93,0% Manizales
85,0% Pereira
86,0% Viterbo



Rotación acumulada del centro durante el periodo evaluado

3,38% Voluntaria
3,57% Forzosa

Indicadores de medición

Promedio de bonificaciones e incentivos para los agentes del centro

\$334.537

Promedio de 33,4% adicional al SMLV

\$1'085.087.343

Inversión

\$2'457.749.456

Retribución

23,8%

MC %

1,80%

Beneficio Neto %

7.1 Gestión Humana

Trabajo Decente y Crecimiento Económico



Aproximadamente la mitad de la población mundial todavía vive con el equivalente a unos 2 dólares de los Estados Unidos diarios, y en muchos lugares el hecho de tener un empleo no garantiza la capacidad para escapar de la pobreza. Debemos reflexionar sobre este progreso lento y desigual, y revisar nuestras políticas económicas y sociales destinadas a erradicar la pobreza.

Trabajo Decente y Crecimiento Económico

La continua falta de oportunidades de trabajo decente, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso. La creación de empleos de calidad seguirá constituyendo un gran desafío para casi todas las economías más allá de 2015.

Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.

7.1 Gestión Humana

Información o documentación adicionales



Link Video
<https://youtu.be/K&rt3gD2Er4>



Link Video
<https://youtu.be/4nDSUJm9MY>



7.1 Gestión Humana

La implantación de este proyecto representó un logro bastante significativo para la organización, como lo es el distintivo de CX INTERACTION AWARDS en la decimocuarta edición para la categoría **Mejor Contribución en Responsabilidad Social**.



¡Felicitaciones!

BECALL OUTSOURCING SAS tiene 1 caso ganador

en la decimocuarta edición de los CX Interaction Awards

El Comité Organizador de los CX Interaction Awards 2024 se complace en comunicarle que su empresa es **una** de las ganadoras de los premios. Luego de un proceso minucioso de evaluación por parte de jurados nacionales e internacionales y bajo la auditoría de EY, le contamos que las categorías en las que es finalista son:

1. Mejor Contribución en Responsabilidad Social

7.1.2 Diversidad

BECALL, 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.

Indicador	Medición	Frec	Meta	Jan-23	feb-23	mar-23	Apr-23	may-23	jun-23	jul-23	Aug-23	sep-23	oct-23	nov-23	Dec-23	Promedio	Cumplimiento
*Consumo de agua	Total de M3 agua consumidos en sede /Total horas logadas en sede	Mensual	0,003	0,004	0,003	0,004	0,004	0,003	0,003	0,003	0,002	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003	100%
Consumo energético	Total de KW consumidos en sede /Total horas logadas en sede	Mensual	0,5	0,61	0,57	0,59	0,7	0,78	0,66	0,64	0,68	0,65	0,65	0,65	0,7	0,657	76%

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 la fuente.

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

7.2.1 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 BECALL.



7.3 Gestión Social

Durante el año 2023 y primer trimestre del 2024 en BECALL se realizaron varias capacitaciones para nuestros 1737 empleados, en los cuales se encuentran temas medios ambientales sobre los programas que se manejan.

Además, se cuenta con la plataforma Ubits, que posibilita capacitar y/o desarrollar en nuestros colaboradores competencias de liderazgo, comunicación, desarrollo de software, herramientas tecnológicas, gestión de recursos tecnológicos, inteligencia emocional, data skill, lenguajes de programación, cumplimiento, accountability, desarrollo web y wellness, con un total de 5,086 horas aproximadamente, entre personal operativo y administrativo.

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.



Be Call Group

