Informe de Gestión RSE 2020

aldeamo

Tabla de Contenido

1. **Sección 0:**
   Introducción

2. **Sección 1:**
   Sobre Aldeamo

3. **Sección 2:**
   Nuestra gestión

4. **Sección 3:**
   Nuestra gente

5. **Sección 4:**
   Responsabilidad social y ambiental

Alcance del informe

Este informe fue elaborado bajo los estándares de la norma **NTC ISO 26000** y en concordancia con la estrategia del negocio en cuanto a temas sociales, ambientales y organizacionales.

Se presentan los resultados del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre del año 2020.

Carta del CEO

20 de mayo del 2021

A TODAS NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Aldeamo es una empresa con más de 25 años de experiencia desarrollando tecnología en Latinoamérica. Nos caracterizamos por ser pioneros en la región creando, buscando e implementando nuevas tendencias de software que pueden beneficiar a los más de 500 clientes corporativos que tenemos en 12 países de la región, y, a través de ellos, a los millones de personas a quienes llegamos con nuestras comunicaciones.

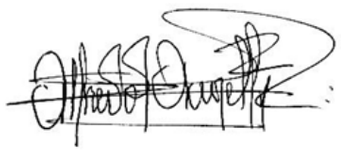
En Aldeamo también estamos convencidos de que el papel de las empresas en la sociedad va más allá de generar empleo, pagar impuestos y cumplir las normas. Es importante que las empresas formen parte activa de las comunidades a las que pertenecen y que lideren con el ejemplo a la hora de buscar soluciones creativas a los retos que nos enfrentamos todos como seres humanos.

Este convencimiento nos ha llevado a buscar iniciativas a las que podamos unirnos para contribuir a un mejor planeta. Y fue así como llegamos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con esta comunicación queremos afirmar nuestro respaldo a los Diez Principios del pacto, en las áreas de derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Esta es nuestra primera comunicación de progreso anual, con la que queremos contarles a todas nuestras partes interesadas las acciones que estamos tomando como compañía para integrar los principios del pacto a nuestra estrategia y nuestro trabajo día a día.

Y también es el momento para darle las gracias a nuestros colaboradores, quienes con su trabajo y esfuerzo, contribuyen al Pacto Mundial y a crear un mundo mejor.

Cordialmente,



Alfredo Angel
CEO
Aldeamo

Sobre nosotros

Trabajamos con compañías que hoy se preocupan por incrementar
la comunicación y mejorar la experiencia de sus usuarios.
Hoy estamos en la industria para apoyar a las empresas a acercarse
a sus audiencias.

Desde 1996

estamos transformando a diferentes industrias y hoy nos posicionamos como un referente de innovación en **12** países de Latinoamérica.

Enfoque estratégico

Propósito

Conectamos a personas y empresas para facilitarles la vida a través de tecnología.

Visión

Estar en el top 10 de jugadores mundiales en el negocio de Communication Platform as a Service - CPaaS, medido en ventas.

Valores corporativos

Tenemos don de gente: Actuamos con amabilidad, sencillez, respeto, servicio, compromiso y actitud de colaboración.

Somos disciplinados: Somos puntuales, perseverantes, y tenemos el hábito de cumplir con lo que prometemos.

Somos versátiles: Buscamos siempre dar soluciones y generar valor, adaptándonos a diferentes situaciones con facilidad y rapidez.

Compartimos conocimiento: Adquirimos y facilitamos el acceso a la información para el crecimiento personal de nuestros clientes y de nuestra sociedad.

Creamos valor: Nos preocupamos por contribuir de forma positiva a nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros países y nuestros inversionistas.

Somos innovadores: Desafiamos el status quo y nos preocupamos por implementar nuevas ideas.

Objetivos de desarrollo sostenible

En **Aldeamo** estamos comprometidos por generar un impacto positivo en la sociedad, es por ello que hemos identificado los **ODS** que están relacionados con nuestro modelo de negocio y en los cuales aportamos significativamente.

Fin de la pobreza

El **7%** de los empleados apadrinan niños de la fundación Trabajando por Amor.

Apoyo económico y tecnológico a la fundación Trabajando por Amor.

Donación de equipos de cómputo a niños.

Donación de 252 horas en 15 fundaciones en los 12 países donde la empresa tiene operación.

Bienestar y salud

Día de la familia semestral.

Igualdad de género

47% de mujeres vinculadas directamente a la empresa.

Trabajo decente y crecimiento económico

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cumplimiento legal en contratación.

Remuneración justa.

Somos una empresa *pet friendly*.

Horario flexible.

Programa de capacitación sobre habilidades blandas y temas técnicos.

Partes Interesadas

- Socios
- Alta gerencia
- Trabajadores
- Clientes
- Proveedores
- Gobierno
- CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones)
- Aliados Estratégicos y Distribuidores
- Auditores externos y ente certificador

Aldeamo en cifras

Presencia en **12** países de Latinoamérica

37% crecimiento en ventas

35% crecimiento de la empresa (EBITDA)

92 empleados directos

0 despidos o rebajas salariales en el 2020

9 nacionalidades

47% de trabajadores son mujeres

59% personas menores de 30 años

Más de **20** mil dólares en bienestar

Más de **4** mil doláres en ayuda a educación

Más de **17** millones en donaciones

252 horas donadas en labor social de los empleados

15 fundaciones beneficiadas por labor social de los empleados

Buen gobierno corporativo

Aldeamo cuenta con un esquema de buen gobierno corporativo que enmarca y recopila dentro de los términos legales y estatutarios, una herramienta que permite encaminar sus actuaciones siempre con buenas prácticas de gobierno y responsabilidad, fortaleciendo el ambiente de control y reiterando nuestro compromiso de transparencia y responsabilidad.

Seguridad de la información

Aldeamo, cuenta con sistemas de control que permiten tener un nivel de seguridad razonable respecto a la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de todas sus partes interesadas, asegurándose que todo el personal conozca las políticas y estándares establecidos.

Administración de riesgos

Aldeamo cuenta con un sistema de prevención e identificación de riesgos, todo esto encaminado a minimizar o mitigar las situaciones que puedan generar incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

Ética y conducta

Representan un mínimo de comportamiento esperado por parte de los Directivos, Administradores y Trabajadores, los cuales siempre deberán obrar en relación con los clientes, proveedores, usuarios y público en general, dando privilegio los deberes éticos y morales, frente a cualquier situación presentada en el ejercicio de sus funciones.

Anticorrupción

Aldeamo tiene una política anticorrupción dentro de su manual de buen gobierno corporativo y durante el 2020 buscamos concientizar a todos aquellos que trabajaron a nombre de Aldeamo, en lo concerniente a las leyes anticorrupción.

Por ello durante el 2020 se realizó sensibilización en los siguientes temas:

Prohibición de cualquier forma de soborno

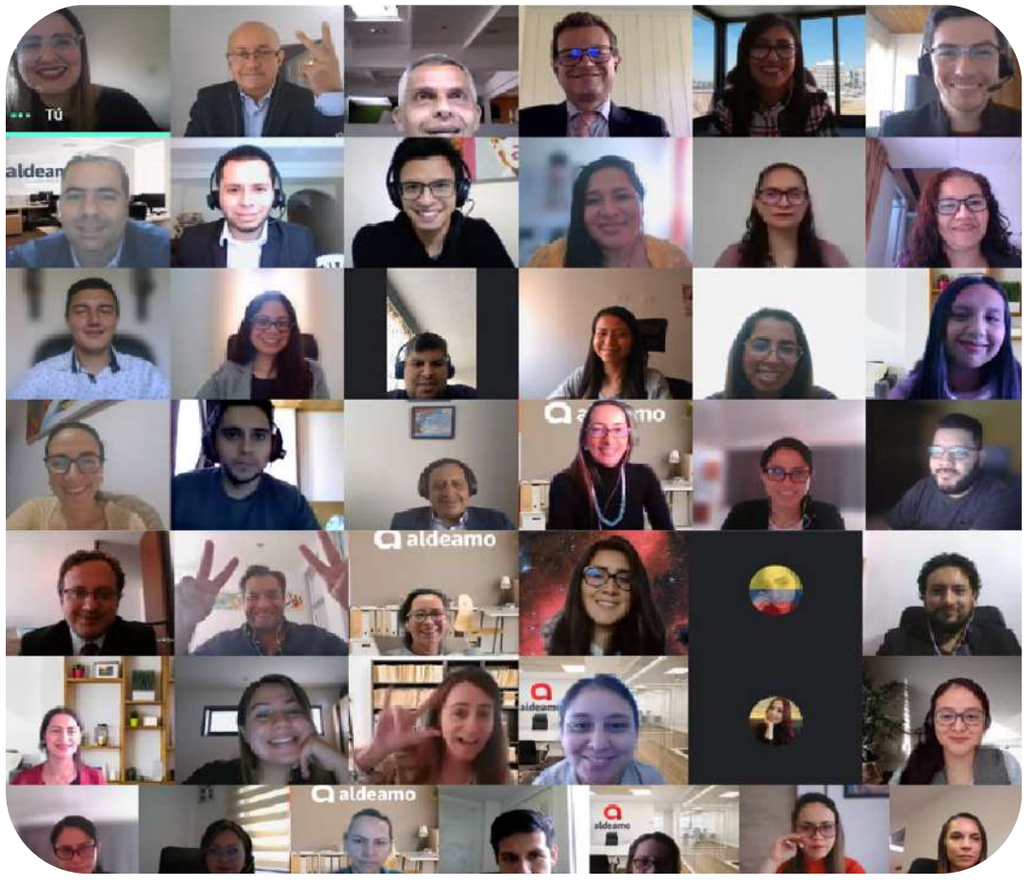
Obsequios

Contribuciones políticas

Aldeamo prohíbe estrictamente el soborno en cualquier forma, incluyendo de forma directa o indirecta a través de un agente u otro tercero, ya sea en relación con un funcionario público o una persona privada.

Anticorrupción

Durante el 2020 se realizaron **2 auditorías** internas donde se verificó el cumplimiento de las políticas documentadas internamente y 1 auditoría de certificación a nuestro Sistema de Gestión de Calidad a todos los procesos establecidos en la empresa.



Nuestros servicios

Nuestros partners y certificaciones

Tenemos diferentes alianzas y empresas de distintos sectores para potenciar el uso de las redes colaborativas y poder ser más innovadores.

Google

Verify SMS
Verify Calls
Business Messages
RCS Business Messaging

FACEBOOK

WhatsApp Business API

Apple

Apple Business Chat

Logros y reconocimientos

Certificados como un proveedor de calidad

Grandes exportadores de tecnología en Colombia

Somos innovadores

Emprendedores de alto impacto

Somos solidarios

Finalistas

Gestión del servicio

En **Aldeamo** contamos con las áreas de **NOC** y **BackOffice** que son las encargadas de asegurar una comunicación directa y efectiva con nuestros clientes.

Las áreas de **NOC** y **Backoffice** trabajan de la mano para que nuestros clientes puedan resolver sus dudas y gestionar todo lo relacionado a los canales.

NOC

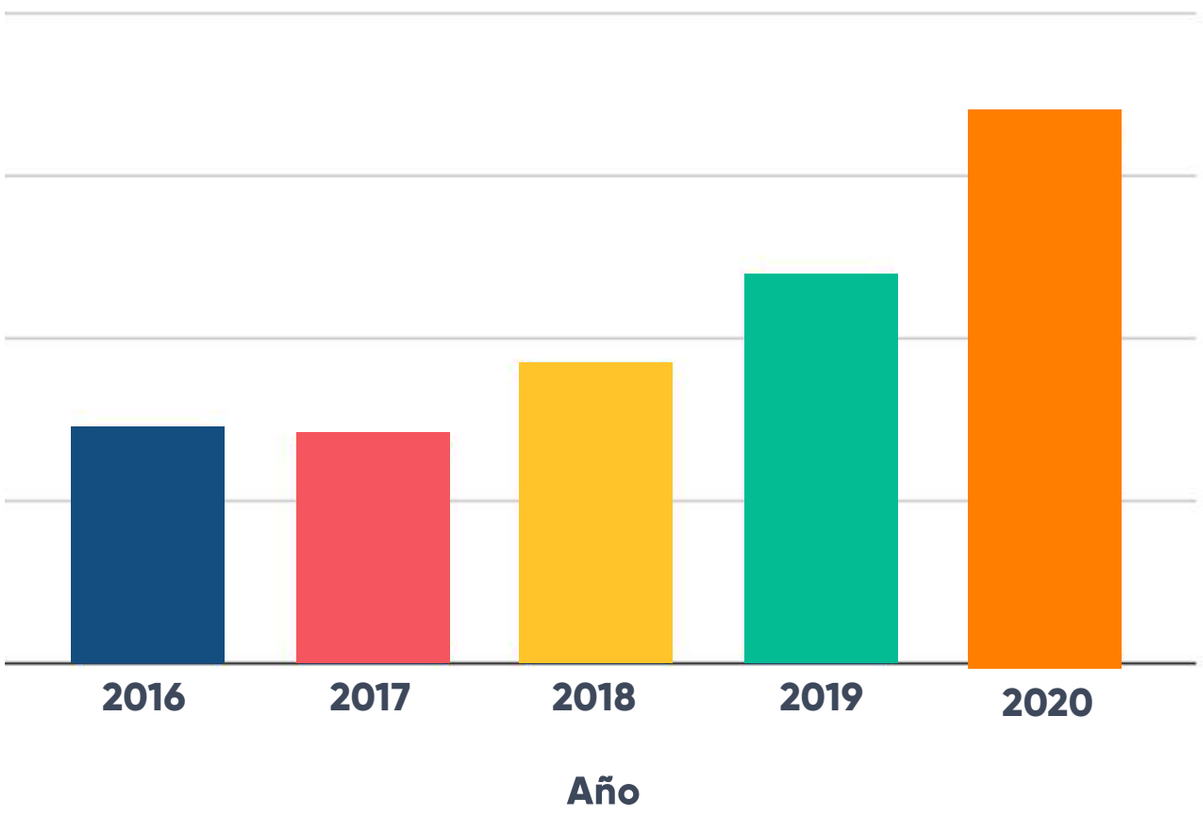
- Monitoreo de servicios y disponibilidad.
- Gestión de incidentes y requerimientos.
- Ventanas de mantenimiento y notificaciones.

BACKOFFICE

- Envío de campañas.
- Capacitaciones.
- Informes de efectividad de campañas.
- Seguimiento producto Inbound.

Gestión de ventas

El proceso de ventas busca atraer nuevos clientes y fidelizar a los clientes actuales utilizando **la metodología Sandler**.



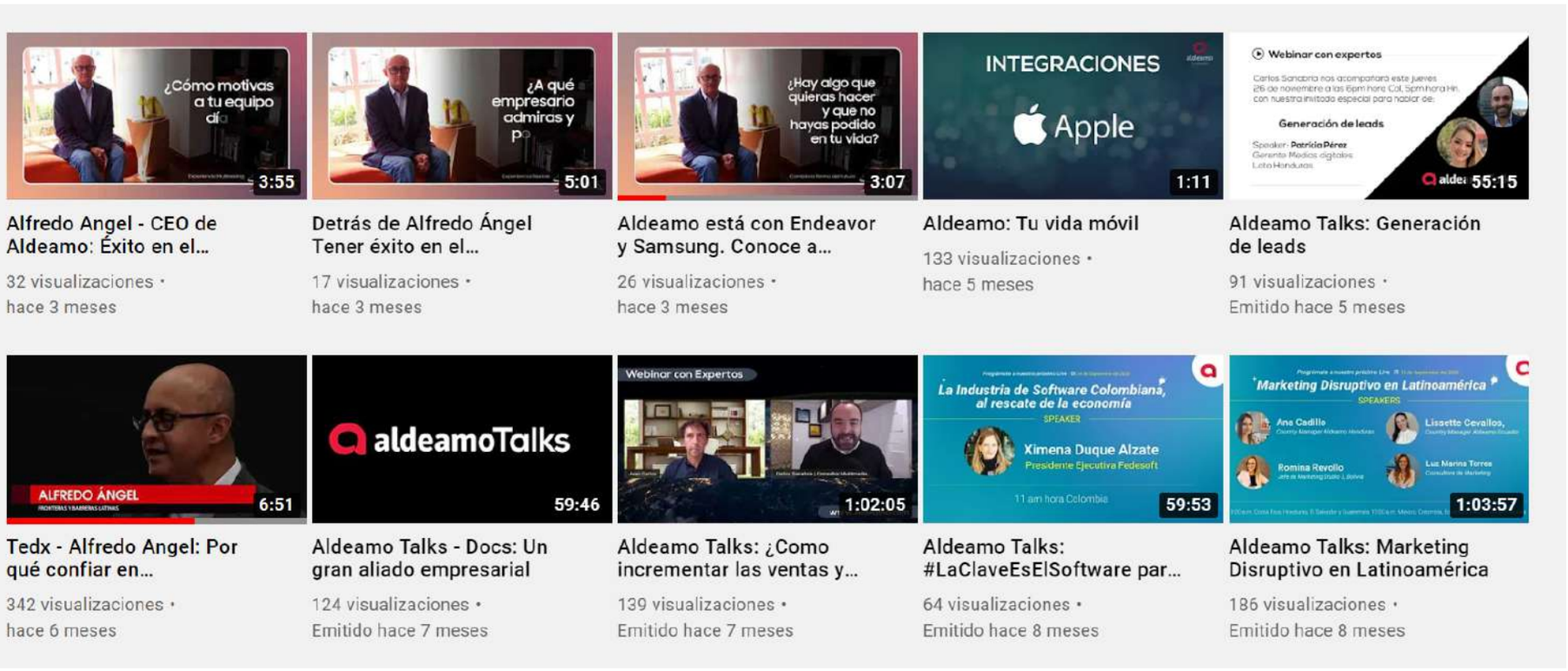
Incrementar el valor de la marca

Audiencias

23 Webinars

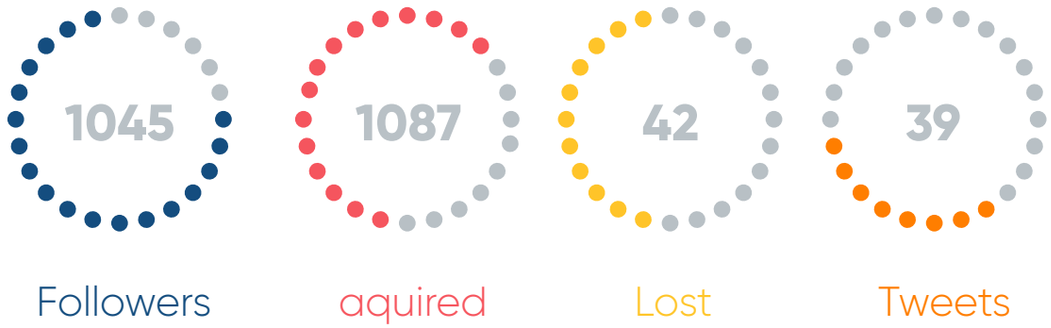
+ de 23.000 visualizaciones transmitidos en Facebook, LinkedIn, Instagram y YouTube

+ 25 invitados de 11 países

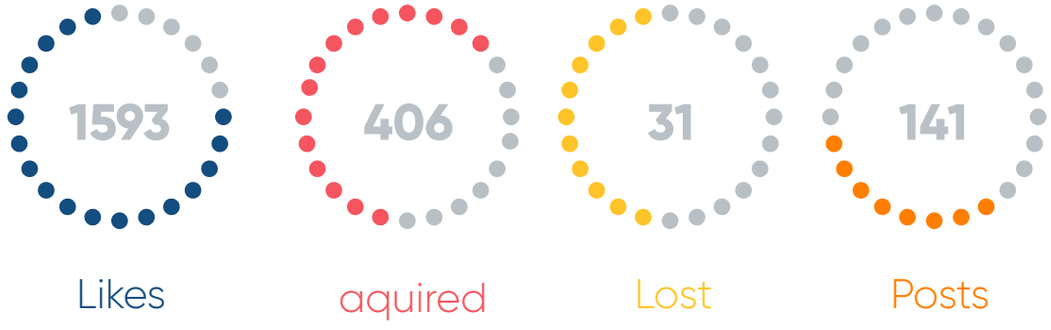


Crecimiento de las audiencias LatAm

Twitter



Facebook



Instagram

1114	554	106
Followers	Growth	Posts

LinkedIn

4834	0	181
Followers	Paid Followers	Posts

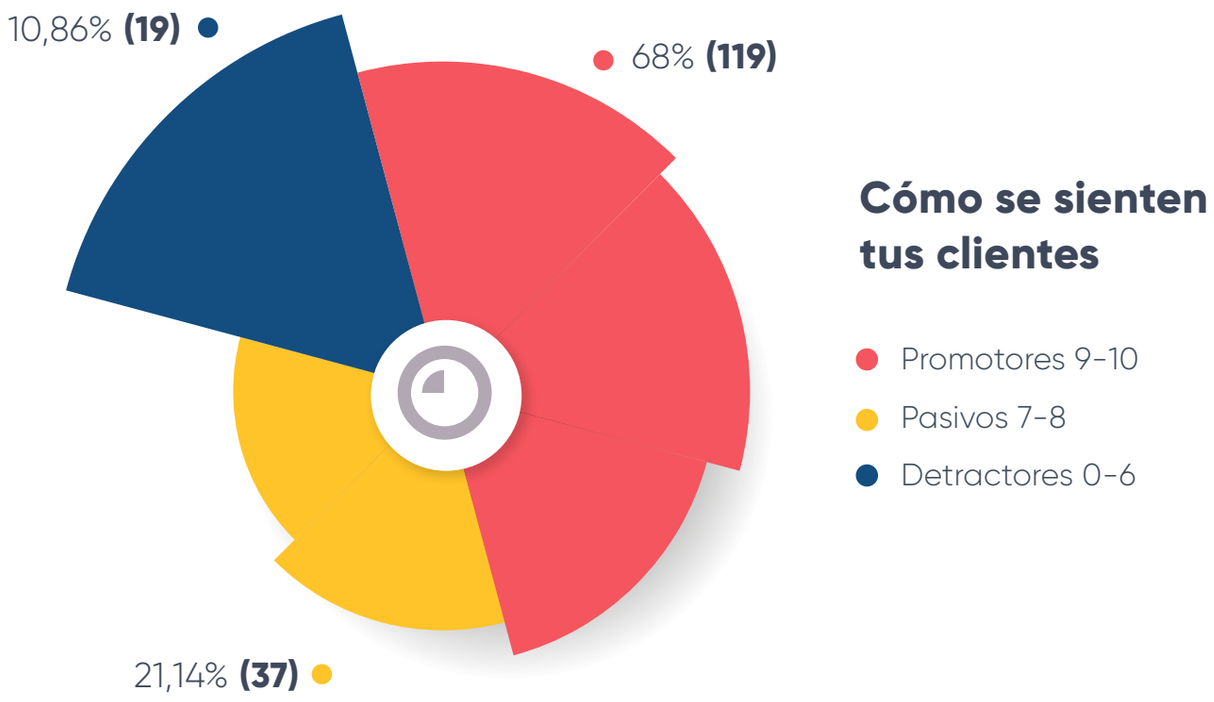
YouTube

201	2660	0	15
Followers	Video views	Revenue	Videos

Satisfacción de nuestros clientes

En **Aldeamo** sabemos que la satisfacción de nuestros clientes es prioritario para alcanzar nuestros objetivos, por eso estamos constantemente midiendo nuestra gestión.

Encuesta Externa - NPS



A la pregunta:

¿Con qué probabilidad recomendarías **Aldeamo** a un amigo o colega?

se evidenció:

68% Promotores

11% Detractores

= 57 NPS

Encuesta externa asistencia técnica

A la pregunta:

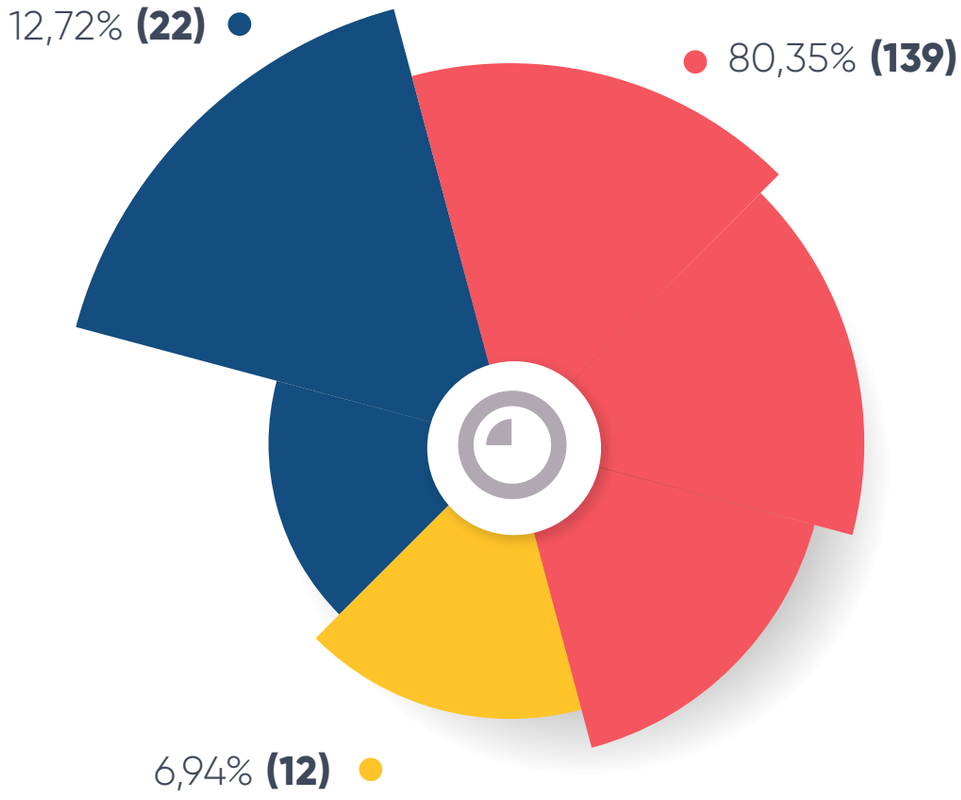
¿Cómo fue su experiencia de asistencia técnica?

¿**Aldeamo** ayudó a aclarar mis dudas?

Los resultados fueron:

Cómo se sienten los clientes acerca de su experiencia de asistencia técnica

- Fácil 6-7
- Neutro 4-5
- Difícil 1-3

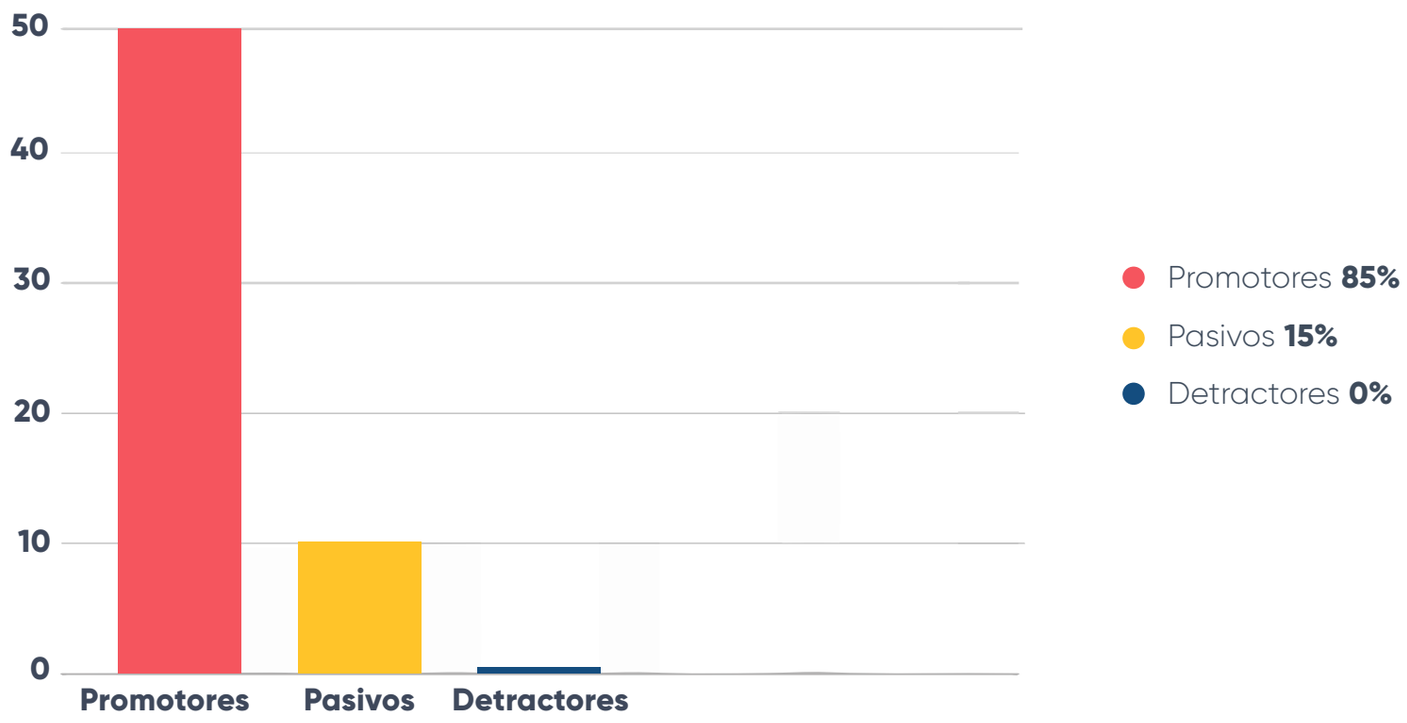


Satisfacción de nuestros clientes internos

A la pregunta:

Considerando tu experiencia como trabajador de **Aldeamo** ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestra empresa para trabajar a un amigo o colega?

se evidenció:



Acrecer

Acrecer es un programa interno, que busca apoyar el crecimiento de nuestros trabajadores a través de la financiación: otorgamiento de crédito o subsidio de estudios formales (pregrado, postgrado), o cursos de educación no formal que cubran las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño (RETO) y que beneficien a la persona y a la empresa.

Durante el último año se benefició el **17%** de los trabajadores de este programa y se invirtieron USD 6.200.

Beneficios para nuestros colaboradores

En pro de retar a nuestros trabajadores, y tener un plan de carrera al interior de la organización, creamos un programa de beneficios por rangos en donde los trabajadores pueden gozar de acuerdo con la clasificación interna según su nivel de estudio y responsabilidades del cargo.

RANGO

1. Directivo
2. General
3. Profesional
4. Especializado
5. Profesional

Los trabajadores tendrán un monto disponible mensual para usar en:

Bonos de restaurantes o mercado
Suscripciones a Netflix o Spotify
Bonos de gasolina
Estadías en hoteles On Vacation o Decameron
Medicina prepagada (Colsanitas, Medisanitas)

Somos fexibles

En aldeamo compaginamos la vida personal, la familiar y la laboral.

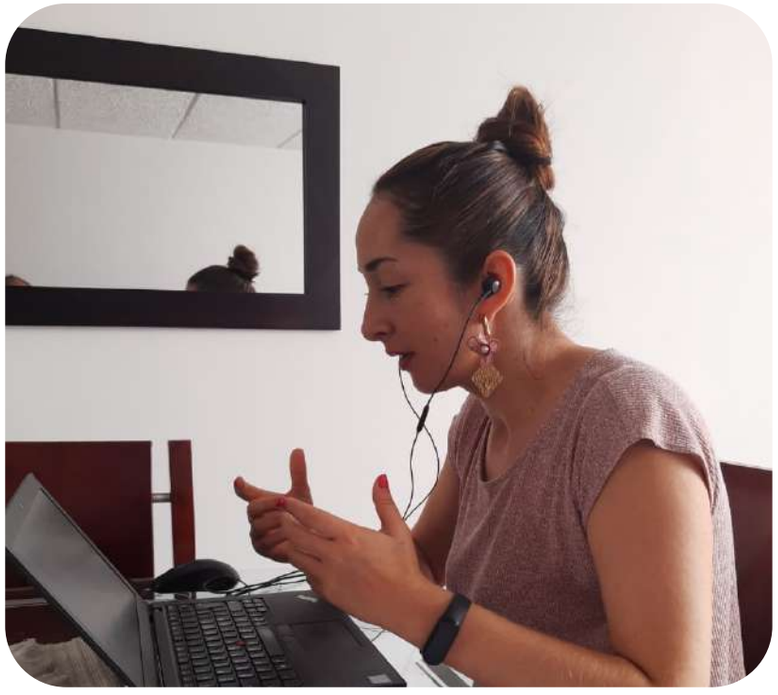
Durante el 2020, **Aldeamo** dio permisos a sus trabajadores para que pudieran ajustarse a horarios de terceros según sus necesidades. Por ejemplo: acudir a citas médicas, atender asuntos personales, académicos, y familiares.

En nuestra cultura organizacional los empleados pueden expresar su identidad y desarrollarse libremente.

Seguridad y salud en el trabajo

Durante el 2020, **Aldeamo** obtuvo un cumplimiento del **85%** en el sistema de seguridad y salud en el trabajo certificado por ARL SURA.

Durante la pandemia nos movimos a un trabajo **100%** remoto, facilitándole a los trabajadores el acceso a la infraestructura necesaria para que pudieran trabajar desde casa.



- Acompañamiento psicológico para los trabajadores y sus familias.
- Revisión de puestos de trabajo en casa.
- Se monitorio diariamente el estado de salud del **100%** de los trabajadores a través de la encuesta de síntomas.
- Se cumplió con el **100%** del programa de pausas activas.
- Se habilitó la herramienta **1DOC3** para consultas médicas de los empleados y de sus familias.
- Mantuvimos un índice de accidentalidad del **0%**.
- Se logró **91%** de cumplimiento en programas de capacitación y desarrollo.

Ayuda con consultas médicas a los trabajadores

1DOC3 es una herramienta que **Aldeamo** brindó a sus trabajadores durante el 2020 en época de pandemia, para que los trabajadores puedan tener consultas virtuales médicas a través de preguntas relacionadas al campo de la salud anónimamente.

Usuarios Beneficiados

Beneficios extralegales para nuestros colaboradores

Dentro de nuestra organización contamos con un programa de beneficios extralegales que busca retener al Talento Humano por medio de incentivos que además de motivar, permite fomentar en el trabajador el sentido de pertenencia, una mejor calidad de vida, crecimiento personal y profesional.

Los siguientes beneficios aplican para todos los países donde la empresa tiene operación:

1. Día libre por labor social

El **90%** de los trabajadores contribuyeron donando tiempo a una causa social en el 2020.

2. Regalo de cumpleaños

Se otorgó al **100%** de los trabajadores media jornada de trabajo libre el día de su cumpleaños.

3. Hijos y mascotas

Durante el trabajo presencial del **2020** antes de la pandemia, los trabajadores pudieron llevar al trabajo a sus hijos y mascotas durante su jornada laboral. **Aldeamo** adecuó espacios físicos para este fin

4. Regalo quinquenio

La empresa reconoció la antigüedad del **8%** de los trabajadores durante el 2020.

5. Aumento salarial anual

Durante el **2020** se mantuvo el aumento anual a todos los trabajadores basado en el costo de vida.

6. Cumplimiento de metas

Aldeamo entregó de manera deliberada **USD 24.000** a todos los trabajadores por el cumplimiento de metas.

Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Empresarial en **Aldeamo** integra la planeación estratégica de la misma. Por tanto, Aldeamo no sólo desempeña una función económica, sino además una función social y ambiental, que se valora en diversos aspectos tales como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsables y la ética empresarial.

Donaciones

Realizamos una convocatoria para identificar entidades públicas que pudieran usar nuestra tecnología para comunicar temas relacionados con la pandemia.

Ayudamos al **gobierno colombiano** con el CoronApp, enviando +22 Millones de SMS para el proceso de registro
En total donamos más de 252 horas a **15 fundaciones** de **12 países**.

Donamos USD 4300 de **Aldeamo** y de más de USD 5000 de nuestros empleados para los afectados por los **huracanes** que pasaron por **Centro América** y las **islas colombianas** del caribe.

Hicimos una donación al **Ministerio de Salud de Colombia** de servicios de tecnología y mensajes de texto por más de USD 1600.

Nuestros **empleados** ayudaron a centenares de familias, de vecinos y familiares con **donaciones de alimentos y dinero**.

Donamos más de **USD $21.000** al mes a la Fundación Trabajando por Amor.

Algunos testimonios de nuestros colaboradores:

El día de la visita había alrededor de 50 niños que llegaron a cita médica. Son niños de diferentes edades, en su mayoría de bajos recursos. Estuvimos realizando varias actividades para animarlos y compartir una merienda. ¡Otro año más que visitamos esta Fundación!" **Luisa, Nicaragua**

El Grupo Regala una Sonrisa 2020 está conformado por amigos que buscan llevar una sonrisa a niños de escasos recursos en veredas aledañas a Bogotá." **Diana, Colombia**

Algunos testimonios de nuestros colaboradores:

"Esta fundación trabaja con una población vulnerable en el Codito, enfocada en atención a niños y jóvenes para darles refuerzos académicos y ayudas como acompañamiento en su proceso educativo. El trabajo que se está haciendo es con Jean Carlos, el primero de los jóvenes que entró a la universidad." **Andrés, Colombia**

Pude pagarle el salario a mi empleada durante la cuarentena estricta, y ayudar con mercados a varios familiares y vecinos que se vieron perjudicados por la situación económica" **Mónica, Panamá**

Gestión ambiental

Conscientes de la importancia de cuidar los recursos naturales, **Aldeamo** implementó durante el 2020 un conjunto de acciones que buscan mitigar o reducir el impacto ambiental.

Se implementó un **estacionamiento privado gratuito** para las bicicletas de los trabajadores.

Se **adquirieron bicicletas** para préstamo y uso de los trabajadores.

Se hizo **convenio con empresa recicladora** para el manejo de residuos.

En la sucursal Bogotá, cerramos convenio con la Fundación Tapitas por Patitas, y **donamos más de 66 kilos de tapas plásticas** para financiar las necesidades de los animales callejeros.

El **15%** de nuestros trabajadores hicieron su labor social en temas ambientales como: **siembra de árboles**.

Logramos una alianza con la aplicación **TREELIFE**, la cual es una organización sin fines de lucro que se encarga, a través de las nuevas tecnologías emergentes y la capacidad de acción de los ciudadanos a preservar y aumentar los bosques en las distintas regiones de Colombia.

aldeamo

www.aldeamo.com