



2
0
2
1



***INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA***

ÍNDICE

- Carta del presidente
- Misión y Visión
- Política de responsabilidad social corporativa
- Los valores de BQRC
- Comportamiento hacia los clientes o Comportamiento interno
- Responsabilidad con los trabajadores
- Responsabilidad con la sociedad
- Responsabilidad con el medio ambiente y la innovación
- Seguridad y salud

Espíritu, constancia, innovación, ética y profesionalidad

En BQRC somos una empresa de research consultoría, especializada en Experiencia Cliente y Analítica de Talento Humano. Entre nuestras ventajas competitivas destacan la calidad y calidez en nuestra forma de actuar. Con un equipo de analistas consultores y desarrolladores, nos enfrentamos ante cualquier necesidad analítica que demande el mercado, personalizando nuestras soluciones a las necesidades que demandan nuestros clientes.

Nos motiva la pasión por lo que hacemos e ir siempre un paso más allá. Integramos servicios de research en nuestros modelos analíticos de Business Intelligence para tener una solución 360, con absoluta transparencia, donde se pueden ver en tiempo real los flujos de información y sus fuentes.

Tenemos un modelo de negocio basado en el crecimiento a través de las alianzas estratégicas para ampliar nuestra área de servicio, ofreciendo la posibilidad de resolver cualquier necesidad estratégica.

En BQRC estamos todos unidos bajo nuestros Valores y Principios Éticos que orientan nuestra marca desde la honestidad, la ética y profesionalidad, con un comportamiento acorde a los más altos estándares éticos.

Nuestro modelo analítico 360BVM permite tener en un único visualizador y en tiempo real, los principales KPIs de la empresa, en relación a experiencia cliente (online y offline), experiencia empleado, recomendación de marca, relaciones b2b y geomarketing. De esta forma damos una visión evolutiva desde el histórico para tener una visión completa del negocio y anticiparnos a momentos críticos o sensibles, con algoritmos propios predictivos de IA.

Desarrolladores, analistas, gestores, consultores... nuestro talento humano enfocado a un excelente servicio y responder de forma rápida y eficaz a cualquier necesidad.

Comenzamos siendo una empresa de research en territorio nacional y a día de hoy contamos con dos oficinas en Madrid y una en LATAM ofreciendo nuestras herramientas analíticas a clientes de primer nivel, con presencia en diferentes sectores. Nuestra visión, seguir creciendo a nivel internacional, llegando a nuevos mercados, manteniendo nuestro ADN de crecer en constante desarrollo, con transparencia y confianza.

Alexis Hancevich
CEO Business Quality Research Consulting SL

Visión y misión

Llevamos desde el 2016 buscando la innovación en tecnología analítica y de gestión de la información estratégica de carácter sensible en formatos amigables y digitales que contribuyan a mejorar los resultados de la compañía, impactando directamente en modelos de detección-acción-reacción capaces de revertir situaciones que pueden ser complejas transformándolas en fortalezas en corto, medio y largo plazo.

En nuestra visión buscamos expandir nuestra área de actuación mediante acuerdos y alianzas estratégicas que nos permitan llegar a nuevos mercados, donde poder destacar por la innovación y la profundidad analítica de nuestros modelos de BI. Llegar a ser una compañía internacionalmente conocida y admirada dentro de nuestra enorme industria, combinando la excelencia de nuestros servicios y modelos con nuestros valores y principios éticos.



Política de responsabilidad social corporativa

BQRC lleva desde 2016 trabajando en políticas responsables, acordes a las necesidades de nuestros clientes y entorno.

A continuación, se desglosan brevemente las intenciones y medidas llevadas a cabo en cada una de las líneas de actuación que abarca la Política de RSC en BQRC

- Responsabilidad con los Trabajadores
- Responsabilidad con el Medio Ambiente y la Innovación
- Responsabilidad con la Sociedad
- Actuaciones éticas y comportamiento profesional.
- Respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos.
- Reducción del impacto ambiental de sus actividades.
- Captación y motivación del mejor capital humano.
- Seguridad y salud de sus trabajadores.
- Calidad y mejora continua de sus procesos y actividades.
- Preocupación constante y apuesta por la innovación.
- Transparencia informativa.
- Apoyo al desarrollo profesional y socioeconómico en los lugares donde está presente y en todos sus públicos.
- Compromiso con el respeto a los derechos y deberes fundamentales

En el Código Ético se declara de forma expresa los patrones de conducta que BQRC mantiene en su actividad profesional. El documento recoge una serie de principios básicos a los que debe atenerse el comportamiento de todos sus empleados y directivos, haciendo referencia entre otros, a la ética, a la no discriminación, al desarrollo profesional, el trato de igualdad y la salud en el trabajo.

Los Valores de BQRC

Cuatro son los pilares fundamentales que sustentan nuestra empresa:

- Integración
- Cercanía con el cliente
- Compromiso
- Diversidad

Todos apoyados en nuestra cultura empresarial. A partir de ellos, extraemos los siguientes valores que nos definen:

- Calidad y Seguridad superiores en cada proyecto realizado, y en cada servicio ofrecido.
- Liderazgo y Visión de futuro; escuchamos las necesidades de nuestros clientes y trabajamos sobre ellas para incorporar desarrollos de mejora a nuestros modelos analíticos, garantizando una evolución constante y de mejora de nuestras herramientas.
- Aprecio, respeto e importancia de nuestro Capital Humano.
- Integridad y Transparencia ante nuestros clientes, generando una confianza absoluta y mutua entre ambos.
- Compromiso Social y Medioambiental. Somos completamente honestos y responsables de nuestros actos en el ambiente.
- Pasión y Compromiso con nuestros proyectos. Espíritu inagotable de superación.
- Constante Innovación y Renovación ante el continuo cambio que caracteriza nuestro entorno.
- Satisfacción completa de las necesidades de nuestros clientes, superando siempre sus expectativas iniciales.
- Cumplimos los estándares de calidad y la normas ISO 9000/9001 y con los estándares de calidad en la Investigación "ECIM" aprobado por ANEIMO en 1998 así como con el Código CCI / Esomar para la práctica de la investigación social y de mercados.
- Nos adherimos a los estándares de calidad de ESOMAR.
- Cumplimos las exigencias de la Ley Orgánica de Protección de Datos 15-1999 según Real Decreto 1720-2007.
- Miembros de Aedemo, de la Asociación de Marketing de España y de Neuromarketing Science & Business Association, Nº de socio 1694 de y ha sido auditor de la misma durante los años 2010-2011.
- Miembros de ASOCIACIÓN DE MARKETING DE ESPAÑA Nº de socio 4623.

Comportamiento hacia los clientes o Comportamiento interno

- El respeto tanto a la legalidad vigente en el territorio en el que se enmarcan las acciones realizadas, como a las normas y reglamentos de las plataformas o medios que utilicen para el desarrollo de las actividades.
- La promoción del valor compartido entre nuestros asociados y el cliente a través de sus productos, servicios y actividades.
- La adopción por parte del personal de BQRC de los siguientes valores éticos en la práctica profesional:

Responsabilidad

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con todos nuestros clientes en la consultoría de sus acciones. Velaremos por tanto por su seguridad y bienestar en el ejercicio de nuestra actividad realizando nuestro trabajo desde el respeto hacia el cliente interno y externo, además de nuestro entorno, asumiendo responsablemente nuestro papel de agente capaz de promover cambios positivos en la sociedad.

Honestidad y veracidad

En el desarrollo de nuestra actividad se presentarán nuestros productos/ servicios de forma veraz, honesta, íntegra y correctamente contextualizada, asegurando una oferta de valor que cumple lo que promete.

Transparencia informativa

Informaremos de forma clara y suficiente de nuestra oferta, sus características, condiciones de adquisición o características del acuerdo, así como de la gestión post-compra o post-acuerdo, haciendo uso de datos comparables y facilitando tanto la accesibilidad a la información relevante como su difusión.

Profesionalidad

Ejerceremos buenas prácticas profesionales, colaborando con el trabajo de otros compañeros, asociados o internos, ejerciendo nuestra labor desde el respeto, la inclusión, y la escucha a los demás. No aprovechándose jamás de beneficios ligados a nuestra profesión.

Responsabilidad con el talento

El talento humano es el principal motor de BQRC, por ello potenciamos un entorno saludable de trabajo, ofreciendo proyección profesional y crecimiento.

En BQRC buscamos sacar el máximo potencial de nuestro talento conociéndolo y entendiendo las variables que nos permiten en todo momento tener una visión objetiva de la situación de cada persona de la compañía.

Hoy en día es esencial tener un conocimiento de la información que nos dan los empleados en enfoque 360. Necesitamos saber, igual que del cliente, qué piensa, cómo se siente y satisfacer sus necesidades.

Para eso en BQRC tenemos como objetivo:

- Potenciar planes de carrera y desarrollo del talento, a través de planes de formación.
- Favorecer un clima de trabajo motivacional y emocional que permita alinear los objetivos personales a los profesionales.
- Trabajar todo el ciclo de vida del empleado, desde su proceso de atracción.
- Ofrecer la flexibilidad demandada en la actualidad para favorecer la conciliación familiar.
- Desarrollar sistemas de información integrada, incorporando canales de escucha activa del empleado, donde puedan trasladar sus sugerencias, impulsando la comunicación interna.
- Promoción de la igualdad y diversidad.
- Proteger la seguridad y salud de las personas.
- Trabajar con modelos de Inteligencia Emocional y Estilo de Liderazgo, que nos permiten evaluar las capacidades, conductas y niveles de apreciación del entorno.

BQRC pone en práctica una gestión cercana al empleado, desarrollando 360 EMPLOYER VISION MAP, un modelo analítico para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento continuo de cada empleado, analizando cualquier circunstancia relacionada al entorno del empleado o en el desempeño de su trabajo, mostrando una visión global de la situación de la compañía.

Extraer el valor de los datos que nos da el talento humano nos permite tomar mejores decisiones en los procesos de recursos humanos y mejora la experiencia de los empleados, creando un equipo motivado que se refleja en nuestra actividad, en la calidad y cercanía del servicio.

En BQRC se desarrollan programas de formación continua para el personal, con cursos de formación interna para ampliar sus conocimientos técnicos o cursos que imparten nuestro partners para alcanzar los objetivos y estar a la altura de las expectativas.

Responsabilidad con la sociedad

Una política consolidada de Responsabilidad Social Corporativa es fundamental para la sostenibilidad de una empresa. BQRC ha apoyado numerosos proyectos de ámbito social, cultural y deportivo de su entorno, patrocinando eventos deportivos, como partidos de fútbol en beneficio de la iglesia.

Hemos evolucionado personal, relacional y obviamente laboralmente con la normalidad que ha traído consigo la pandemia. Muchas personas que tienen un negocio, un comercio, una pyme nos han trasladado sus inquietudes y necesidades en cómo mejorar la gestión de trabajo. Y a la vez nos comentaron el freno que tienen para abordar cualquier acción de asesoría empresarial, sobre todo en lo referente al coste de consultoría. Por ello, en BQRC, en nuestra responsabilidad social, hemos decidido ayudar a los emprendedores y empresarios a construir un futuro para su negocio invirtiendo recursos humanos y tecnológicos para crear un servicio de consultoría al alcance de todos: pequeñas empresas, comercios y negocios, que siendo los grandes olvidados, son uno de los principales motores del cambio y del crecimiento.

Este espacio, llamado Asesorandot lo hemos creado para los pequeños negocios, golpeados tras la pandemia, para que puedan encontrar información de interés y de utilidad en cómo mejorar la gestión del negocio de una forma simple y práctica.

El objetivo, diseñar juntos un futuro.

Desde BQRC se promueve el ciclo formativo como motor de la empresa, como organización en convenio con la URJC, se promueve que el talento joven desarrolle sus conocimientos teóricos, ofreciendo programas de formación que les permita comenzar su vida laboral en la empresa, entendiendo el aprendizaje como un proceso activo, de construcción de conocimiento, permitiéndoles crecer dentro de la compañía.

En BQRC en nuestro compromiso con las personas trabajamos con la ONG BUBBLES AND DREAMS una Asociación sin ánimo de lucro creada para ayudar y apoyar a los niños con enfermedades raras especialmente las no diagnosticadas y/o degenerativas.

También se han promocionado ayudas por parte del personal, para la recogida de alimentos y ropa destinadas a la beneficencia, en jornada de ayudas al refugiado mediante la clasificación de los diferentes productos y su agrupación para las diferentes causas.

Responsabilidad con el medio ambiente y la innovación

La Política Ambiental de BQRC se fundamenta en las siguientes directrices:

- Establecimiento de objetivos para alcanzar los protocolos de respeto medio ambiental
- Cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en todo momento
- Establecimiento de papeleras de reciclaje
- Utilización racional de los distintos recursos energéticos
- Formación y sensibilización del personal, mediante talleres de formación con el medio ambiente

Apostar por la calidad de vida y un futuro sostenible, es fundamental. Por ello BQRC ha desarrollado la marca Natural Products & Foods, un herbolario/ecotienda cuya visión es expandirse por la península y a través del cual se imparten formaciones sobre sexualidad, cocina saludable, nutrición, cuidado dermatológico, entre otros.

Desarrollando su propia gama de productos ecológicos naturales, de bajo impacto medioambiental, a través de la distribución de pequeñas marcas locales en productos como infusiones, cremas, entre otros.

A nivel de movilidad del empleado, se potencia el uso de transporte público y se está produciendo el replazo de vehículos de empresa a vehículos híbridos en nuestra misión de luchar contra la emisión de gases contaminantes.

Seguridad y salud

La Prevención de los Riesgos Laborales es un objetivo permanentemente y prioritario en BQRC, tanto en su contenido social y carácter humano, como por su contribución a la eficiencia empresarial.

Por este motivo, el Consejo de Administración establece que todos los niveles de la organización actuarán de acuerdo con los siguientes principios:

Compromiso visible y permanente.

Cada miembro de la organización mantiene un compromiso visible y personal con la Prevención de Riesgos Laborales, siendo éste el principio básico para lograr una buena eficiencia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Comunicación y participación.

Los trabajadores reciben, por canales directos, información de los riesgos derivados de su actividad laboral y de las medidas de protección y prevención que deban adoptarse para garantizar su seguridad y salud. A través de estos canales, todas las personas participan en el desarrollo de la actividad preventiva, de acuerdo a su responsabilidad y posición en la línea de organización existente.

Gestión Integrada de la prevención.

Todos los accidentes se pueden evitar. Para ello se identifican y evalúan los riesgos derivados de las situaciones y actividades de trabajo, realizándose un control operativo adecuado de las operaciones para prevenir dichos riesgos.

Cumplimiento legal.

Se exige un respeto y cumplimiento estricto de toda la legislación aplicable y de aquellos otros requisitos que la empresa suscriba, relacionados con la prevención.



WWW.BQRC.ES