



Informe Sostenibilidad

Gestión 2023





Plan B Immigration

Sociedad por acciones simplificada

Ubicación: Quito - Ecuador

Operación en:

Ecuador - Colombia - Perú - México - Argentina
- Canadá - Australia - Brasil

Periodo 2023

Contacto Sostenibilidad:

+593 994682886

Gobernanza

Para la toma de decisiones se generan comités de revisión por parte de las áreas afectadas directamente con la presencia de la CEO, se analiza escenarios y se toma decisiones informadas con base a las necesidades y afectaciones de cada área



Mensaje de la CEO

María Laura Bertero

Consultora de Inmigración certificada para Canadá

#R508278

Tenemos una visión, Ser líderes en la prestación de servicios de inmigración.

Estrategia:

- Promover la migración legal, informada y ordenada
- Consolidar un equipo capacitado y competente para brindar servicios y consultoría migratoria de calidad con enfoque de servicio y empatía.
- Gestionar diferentes enfoques de servicios integrales para mejorar la experiencia migratoria de los aplicantes, facilitando su proceso de asentamiento e inclusión en las comunidades receptoras, para evitar situaciones de vulnerabilidad y estancamiento de estatus

En Plan B Immigration, sabemos el sacrificio y esfuerzo que con lleva para nuestro aplicantes invertir en cambiar su vida y elegir vivir en otro país. Por ello, los riesgos y oportunidades son analizados por medio de la gestión de calidad y procesos de la empresa, junto con el área de Responsabilidad Social Empresarial y legal migratorio con base a los históricos de clientes y actualizaciones migratorias constantes que se generan por parte de IRCC de Canadá. A través de comités de trabajo en equipo, análisis de actualizaciones migratorias y seguimiento de los casos y procesos activos de los aplicantes frente a migración.





Visión

Ser líderes en la prestación de servicios de inmigración.

Misión

Satisfacer las necesidades migratorias de nuestros clientes y cumplan así su sueño de construir un mejor futuro en Canadá

Nuestros Valores

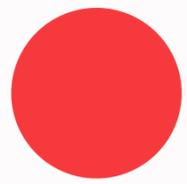
Calidez

Trabajo en equipo

Búsqueda de soluciones

Integridad

Empatía



Compromisos y políticas de sostenibilidad



El rubro de la empresa exige un alto grado de cuidado en la información y confidencialidad de los procesos de nuestros clientes. El manejo de información bancaria, laboral, direcciones de residencia de aplicantes y familiares son alto grado de cuidado. El equipo de trabajo está adherido y comprometido con las políticas internas de manejo de la información.

Se gestiona constantemente la capacitación con el objetivo de que el equipo de asesores sean competentes y transparentes con la información brindada al cliente. Contamos con capacitación continua en temas técnicos, habilidades blandas y ética laboral.

Se cumple con las leyes de Salud y seguridad ocupacional del Ecuador y se replica en los diferentes países en donde contamos con colaboradores como, México, Colombia, Brasil, Perú, Canadá y Australia. Se respetan todos los derechos humanos de salud, maternidad, asociación, libertad de expresión, y se evitan los trabajos forzados y la explotación laboral.

Contamos con un departamento de Talento humano, seguridad y salud y Responsabilidad social que son los encargados de generar el control y seguimiento de estas actividades. Y promover y revisar el cumplimiento de derechos humanos.

La empresa ha establecido políticas de gestión por medio de las cuales promueve la gestión de espacios y comunicación efectiva con los colaboradores que son asesores directos de gestión de servicio al cliente, dado que estos son los principales comunicadores de los procesos migratorios, necesidades, estrategias y dificultades que podría tener un aplicante.

De este modo los asesores a cargo de llevar cada uno de los procesos migratorios, se encargan de comunicar y gestionar reuniones específicas para tratar temas que giran en torno a los alcances de los procesos migratorios, las necesidades y dificultades que tendrá que afrontar el cliente una vez llegue al país de origen y los pasos a seguir para gestionar estas dificultades.

Así mismo, la capacitación continua permite a los colaboradores estar al tanto de los procesos, y actualizaciones migratorias para de este modo comunicar de mejor forma las necesidades del cliente para tener un proceso migratorio con un mayor grado de efectividad. Cada equipo cuenta con líderes que se encargan de hacer la socialización por medio de video conferencias de las diferentes políticas y procesos, así mismo, por medio de correo electrónico toda la organización está al tanto de los cambios y actualizaciones pertinentes.



Políticas internas socializadas con el equipo

Seguridad y Salud ocupacional

Capacitación continua

Manejo, seguridad y confidencialidad de la información

Responsabilidad Social empresarial

Gestión de alianzas

Cumplimiento de servicio al cliente

Políticas de gestión comercial

Comunicación interna

Actualizaciones de medios de comunicación digital.

Gestión de impactos negativos

Contamos con procesos efectivos de quejas y reclamos directos con el cliente externo e interno.



Clientes

cada comunicación va acompañada con un formulario de calificación de gestión, respuesta y de reclamos, mismos que son direccionados al área correspondiente y gestionados por parte de la jefatura de servicio al cliente, jefatura comercial y supervisores de servicios directo con los asesores dependiendo del caso.



Colaboradores

Contamos con un formulario de comentarios para calificar la gestión de las diferentes áreas de la empresa, para implementar mejoras, comunicar quejas o requerimientos específicos para cada una de las áreas de gestión de la empresa.

La empresa trabaja de forma remota, por lo que no tenemos un alto impacto ambiental directo, sin embargo si tenemos un impacto social de gran escala:

- Interno: nuestros empleados tienen vidas sedentarias, por lo que se invierte en aplicaciones de nutrición salud y ejercicios gratuita para los empleados, con el objetivo de plantear retos de actividad física y salud mental.
- Externo: nuestros clientes se convierten en migrantes en caso de tener procesos exitosos, lo que los pone en una situación de vulnerabilidad en otros países con base a los niveles de inclusión y asentamiento. Por ello gestionamos alianzas estratégicas que nos permiten socializar la realidad del asentamiento en Canadá, recomendaciones y tips para la búsqueda de trabajo el desarrollo personal, laboral, familiar y social dentro del país una vez que han llegado al destino. De esta manera facilitamos su proceso de inclusión social e informada.

Cumplimiento legal

Nuestra empresa es liderada por una consultora de inmigración regulada con licencia #R508278 y certificada por el ministerio de Inmigración de Canadá conocido como el IRCC. Esta institución gestiona anualmente auditorías de cumplimiento de gestión y del código de ética de la profesión. Asegurándose que los servicios prestados son de calidad, van acorde con el permiso de funcionamiento profesional de la consultora y que están atados a un acuerdo legal de representación de las partes, es decir del cliente con la consultora.

Adicionalmente, el gobierno de cada provincia de Canadá genera auditorías internas a los casos de residencia permanente que se realizan en cada una de estas provincias, con el objetivo de controlar y comprobar el debido proceso en el manejo de la información confidencial del cliente y asesoría migratoria. Cabe recalcar que la consultora tiene una licencia limitada que le inhabilita para operar en Quebec.

La empresa está registrada en Canadá y cuenta con una empresa adherente en Ecuador, misma que cumple todos los requisitos de afiliación laboral y derechos laborales que exige la ley, como cumplimiento de pagos, vacaciones y salud en el trabajo. Cuenta con un departamento legal, compuesto por un área legal corporativa para todos los temas de la organización y una sección legal migratoria para la gestión e interpretación efectiva de la normativa implementada por el IRCC de Canadá.

La empresa ha tenido demandas de reclamo de clientes insatisfechos ante las instituciones regulatorias en Canadá, pero en todos los casos el fallo a sido a favor de la empresa, dados los altos estándares de calidad y cumplimiento de procesos de seguimiento, asesoría y manejo de información, por lo que no ha tenido que afrontar multas o sanciones por una mala gestión.





Gremios y asociaciones

La empresa ha tomado un rol de liderazgo en estos sectores. Ha estado presente en las negociaciones y socialización para el tratado de libre comercio entre Ecuador y Canadá.

Gestiona constantes espacios de diálogo gratuitos y de acceso libre con Cónsules, embajadores y Ministerios de relaciones exteriores, para promover la migración ordenada, planificada, estratégica, circular y legal entre estos dos países, concientizando sobre los peligros de acudir a consultores fantasmas, ilegales o coyoteros.

Colegio de Consultores de Migración a Canadá - CICC

Cámara de comercio Ecuatoriana Canadiense

Cámara de comercio de Quito

Cámara de comercio de Lima

Participación y comunicación con Grupos de interés

Internamente se gestionan medios de correos, mensajes instantáneos y formularios de requerimientos para las diferentes áreas de gestión que permiten hacer un seguimiento del cumplimiento de los requerimientos.

Con proveedores, aliados, asociaciones, representantes, el contacto se realiza por medio de correo de electrónico para llevar el histórico y formalidad de las comunicaciones.

Con entidades gubernamentales, el contacto es por medio de correo y llamadas. Es necesario utilizar el código de registro de consultor para gestionar consultas migratorias con la institución gubernamental responsable, y datos de los aplicantes específicos para accederá información de aplicaciones.

Colaboradores

Immigración Canadá

Asociaciones de migrantes en Canadá

Aliados

Representantes LATAM: cónsules, embajadores, comisionados.

Clientes

Proveedores

Competencia de consultores regulados.

Proveedores

Influencia de la Participación de los Grupos de Interés

La participación de los grupos de interés ha permitido identificar problemáticas y establecer procedimientos para la mejora continua de los diferentes equipos de gestión, así como también el apoyo en la implementación de medidas de comunicación efectivas que ha permitido conocer las necesidades de gestión interna necesarias para un mejor desarrollo de las actividades comerciales.

La comunicación ha sido principalmente interna por medio de campañas de socialización y de integración, en donde todos los miembros de empresa están enterados de las cosas que pasan dentro de la organización en sus diferentes unidades de comerciales y áreas de gestión.

Adicionalmente se realizan auditorías internas para controlar la implementación efectiva y cumplimiento de los procedimientos de gestión. Promovemos el derecho de libre expresión.

La comunicación externa de estas medidas es una oportunidad de mejora que la organización se encuentra analizando para establecer medidas efectivas.



Asuntos materiales negativos



Económicos

- Los cambios en las leyes migratorias afectan el negocio directamente, reduciendo drásticamente la cantidad de aplicantes y oportunidades migratorias.
- La inflación proyecta un incremento en los salarios de los colaboradores, lo que podría ser dificultoso dadas las limitaciones en las oportunidades migratorias.

Ambientales

- No se consume papel, ni plásticos de un solo uso. Sin embargo, existe un alto grado de consumo de energía eléctrica para el uso de computadores, internet y lámparas de luz en los espacios en donde los colaboradores desarrollan sus actividades.
- El consumo del agua puede verse afectado dado que, al estar en la casa, hay más probabilidad de usar contantemente las instalaciones de baños, lavamanos.

Sociales

- La migración irregular y poco planificada trae problemas laborales, de vivienda y económicos en el país de llegada. Generando problemas de inclusión y asentamiento de los migrantes.
- La mala asesoría migratoria puede generar problemas legales a largo plazo dentro o fuera de Canadá con la toma de decisiones desinformadas.
- En los colaboradores, la falta de interacción y sedentarismo puede generar problemas de salud mental y física.
- El uso indebido de los datos del cliente puede poner en situaciones de riesgo a familias completas, por medio de la fuga de información bancaria, laboral, direcciones.

Impactos sobre Economía, Ambiente, Personas

La empresa identifica o los impactos en los diferentes sectores por medio de encuestas de gestión tanto internas como externas. Adicionalmente todos los departamentos y miembros de la organización cuentan con indicadores de rendimiento lo que permite identificar y medir de forma continua los impactos de las acciones tomadas.

El impacto positivo de la empresa gira entorno a los procesos de migración legal, planificada, especializada y estratégica dado que los aplicantes pasan por un riguroso proceso de selección y cumplimiento de requisitos migratorios. Adicionalmente todos los procesos van acorde a los requerimientos del IRCC de Canadá y cumplen con altos estándares de calidad. De este modo Plan B immigration busca que sus aplicantes tengan de inicio a fin un conocimiento transparente de sus retos y oportunidades y así mismo una planificación que les permite tener una llegada menos dura al país receptor. Esto sumado al equipo de asesores con un alto grado de preparación y capacitación dentro del campo.

De este modo la preparación y capacitación interna son un impacto positivo dado que no solo está enfocada en desarrollar las habilidades blandas y técnicas del equipo de trabajo, sino que también estas habilidades tienen un enfoque de servicio que permite a los asesores manejar y comunicarse efectivamente con el cliente.

El impacto negativo de la empresa va por el mismo enfoque si bien se procura gestionar cada caso con alto grado de cautela y estrategia existen factores externos a la organización que pueden generar un impacto negativo. La migración como tal es una actividad de alto grado, una mala inclusión y asentamiento en el país de llegada pueden generar que los migrantes sufran de cuestiones como: desempleo, xenofobia, racismo, exclusión social y laboral.



Impactos: migración legal, capacitación continua y asentamiento efectivo.

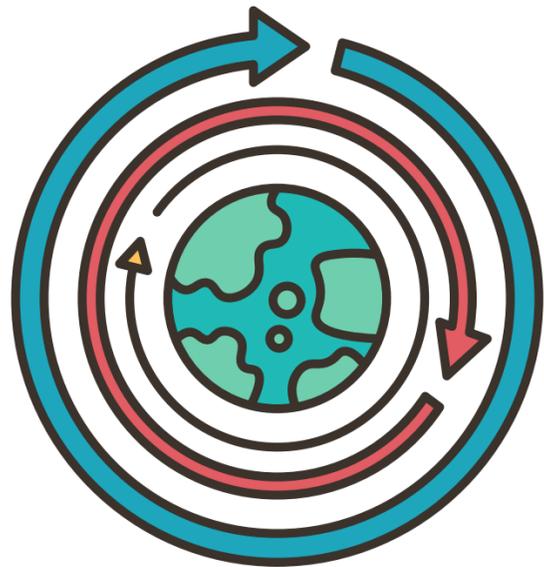


Ambiente

La empresa tiene un impacto ambiental mínimo dado que la mayoría de la gestión se realiza de forma remota y digitalmente.

Actualmente la empresa no cuenta con políticas o procedimientos para la gestión ambiental. Siendo esta una oportunidad de mejora, que será gestionada por la coordinación de responsabilidad social empresarial junto con el área de calidad y procesos de la empresa para la implementación de políticas de impacto ambiental en las gestiones remotas del equipo de trabajo.

La empresa se ha comprometido a plantar 1 árbol por cada venta gestionada durante el año de gestión. Apoyando así el mantenimiento de la diversidad de los espacios naturales de la comunidad.



Indicador Ambiental	Descripción	Unidad de Medida x 68 colaboradores
Consumo de energía	Total de energía usada, incluyendo eléctrica y de combustibles.	13440 kWh
Fuentes de energía	Proporción de energía proveniente de fuentes renovables versus no renovables.	90 (%)
Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	Total de emisiones generadas por las actividades de la empresa.	3360
Consumo de agua	Cantidad total de agua utilizada.	27000(m ³) mes - uso del baño 3 veces al día por colaborador.
Generación de residuos	Cantidad total de residuos generados, diferenciando entre peligrosos y no peligrosos.	600 (kg) -mes
Reciclaje y reutilización	Proporción de residuos reciclados o reutilizados frente al total generado.	50 (%)
Uso de materiales	Cantidad de materiales principales utilizados en la producción o el servicio, enfocándose en los renovables.	-

Relación con Impactos Negativos

El mayor impacto negativo de la empresa gira entorno a la migración como tal, dado que si bien la empresa está enfocada en generar procesos efectivos, informados y estratégicos de migración. No puede controlar los niveles de inclusión y asentamiento de los migrantes, mismos que a la vez, están en total control de esta gestión dentro de sus comunidades una vez que llegan a Canadá.

Por este motivo, la empresa gestiona espacios específicos para que los migrantes próximos a viajar o dentro de Canadá, conozcan cuales son los pasos por seguir una vez lleguen al país para que de este modo estén informados y sepan que es que deben hacer para tener un proceso de asentamiento efectivo que a la vez les permita crecer personal, familiar y profesionalmente.

A nivel interno, la alta fluctuación y cambios en los procesos migratorios generan que exista un desequilibrio en la estabilidad laboral, dado que dependiendo de las oportunidades migratorias abiertas para los aplicantes, depende también la cantidad de colaboradores requeridos para cumplir con las actividades operativas de la empresa. Por este motivo se busca de forma continua nuevas oportunidades y ejes de negocio, con una visión de expansión de mercado a nuevos destinos, programas migratorios y servicios adicionales a favor de la migración.

De la mano de esto, se puede generar incertidumbre en el equipo interno, provocando una inestabilidad emocional y estrés laboral causados por los cambios y retos externos a la organización. Por ello se busca desarrollar constantemente espacios de dialogo, socialización y distracción para el equipo, así como oportunidades de crecimiento para fortalecer los perfiles profesionales y brindar a los equipos con oportunidades.

Medidas adoptadas para Gestionar los Temas e impactos

La empresa gestiona los impactos por medio de Alianzas, capacitación continua y comunicación interna efectiva.

Alianzas para apoyar el asentamiento efectivo de los aplicantes aprobados en el país de llegada, de este modo aseguramos que el cliente conozca los pasos a seguir y tenga una primera mirada a los procesos y gestión que tendrá que realizar una vez que llegue a Canadá. Contamos con aliados dentro de Canadá, que brindan asesorías de asentamiento y de preparación laboral, búsqueda de viviendas y fortalecimiento de los perfiles profesionales por medio de cursos de aprendizaje de habilidades.

Capacitación continua: asegurar que el equipo conozca las actualizaciones, procedimientos y estrategias migratorias efectivamente. Así mismo se promueve que el equipo tenga un aprendizaje continuo, se mantenga motivado, activo y mejore su perfil profesional para dar una mayor seguridad a los aplicantes. Contamos con la herramienta EVOLCAMPUS por medio de la cual nuestro equipo de asesores se capacita y certifica en la información brindada y el servicio al cliente. Asegurándonos de establecer un estándar general de conocimientos y bases prácticas operativas.

Comunicación efectiva: para que todos los colaboradores manejen un mismo discurso en su gestión y no existan contradicciones internas tanto a nivel estratégico como procesal. Así mismo para que toda la empresa esté al tanto de los procesos migratorios, actualizaciones o requerimientos. Contamos con chats, grupos de gestión, reuniones estratégicas, comités de análisis y revisión, y procesos de revisión de comunicaciones.



Seguimiento de la eficacia de las medidas

La empresa gestiona una serie de indicadores de gestión o kpis internos que permiten medir el efectivo cumplimiento de los procesos de gestión y asesoramiento efectivo. Así mismo cuenta con encuestas de rendimiento activas que permite a los clientes comunicar cualquier inconformidad y eficiencia de forma directa al equipo.

Los indicadores giran en torno al cumplimiento de los procesos internos de aplicación, cantidad de aplicaciones, cantidad de aprobaciones, cumplimiento de reuniones específicas. Cada área de gestión cuenta con un liderazgo que se encarga de controlar y medir la eficiencia del equipo, junto con el encargado de procesos y gestión de calidad se encargan de gestionar espacios, procedimientos, seguimiento y políticas de gestión que controlan la gestión interna.

La empresa ha aprendido 2 lecciones importantes:

- Crear procedimientos claros y específicos para la gestión del equipo, socializar y capacitar en estos procesos para un cumplimiento efectivo.
- Mantener una comunicación efectiva de los cambios y actualizaciones en procesos migratorios, para de esta manera buscar soluciones integrales a los retos establecidos por el sistema de migración.

Seguridad de la información del cliente

La empresa no ha tenido reclamos por violación de la privacidad del cliente, la misma se ocupa exclusivamente de forma interna y la información no es compartida con ningún tercero para el uso de la información bajo ningún fin o medio.

Casos identificados de filtración de información

Existen 2 caso identificado de filtración de información:

- En el primer caso, un colaborador interno que se encontraba en contra de la reestructuración de la empresa envió un correo masivo haciéndose pasar por un cliente poniendo en copia a varios otros clientes con sus correos exclusivos utilizados para el proceso, dicho colaborador fue removido del cargo, posterior a los análisis correspondientes.
- En el segundo caso, ciertos agentes comerciales que salieron de la empresa y fueron a trabajar a otra empresa, realizaron una extracción de /os leads y base de clientes generados.

En ambos casos, se realizó una comunicación directa con el cliente, aclarando la situación y compartiendo medidas de seguridad para evitar cualquier tipo de inconveniente.

En ambos casos la información filtrada fue únicamente el listado de correos de contacto.



Impactos positivos y negativos de la gestión de la Información del cliente



En el caso de la empresa se maneja información personal del cliente de gran relevancia como estados bancarios, laborales, direcciones e información personal que puede ser utilizada para la extorsión.

Por ello el manejo de esta información es de alta relevancia para evitar poner el situaciones de riesgo a los aplicantes, que en muchos casos llegan a .fa empresa ya habiendo sufrido de este tipo de amenazas por lo que requieren migrar a otro país.

La empresa cuenta con políticas de privacidad y confidencialidad de la información misma que es ratificada por cada uno de los colaboradores, aceptando las repercusiones legal, es que el incumplimiento puede tener.

Así mismo ,el equipo cuenta con un código de ética y auditorías internas y seguimiento que se ,encargan de revisar que los procesos de comunicación, registro y cuidado de la información sean cumplidos a cabalidad, con base a lo requerido por la escuela de consultores de inmigración y el IRCC de Canadá.

La información del cliente en específico es manejada ,exclusivamente por los asesores a cargo de proceso, de su supervisor y jefe del área. Ninguna persona adicional tiene acceso a la información del cliente.



Medidas adoptadas para la gestión de la Información del cliente



Políticas de gestión de calidad, privacidad y confidencialidad de la información.

Registros exclusivos, privados y confidencia/es de cada cliente, donde solamente los asesores encargados pueden acceder a la información.

En caso de filtración de información, se realiza un proceso de comunicación interna y externa con el cliente y los asesores implicados en el manejo de la información para prevenir cualquier comunicación de terceros y evitar extorsiones.

Seguimiento de medidas

Auditorías internas para conocer las necesidades de los colaboradores y evitar inconvenientes que pueden llevar a la toma de acciones contra los datos del cliente. Así mismo las auditorías nos permiten conocer el estado de los procesos de cada asesor y gestionar soluciones previo a cualquier fuga de información.

Capacitación continua y socialización sobre la confidencialidad de la información y manejo efectivo de la misma. Gestionar diálogos constantes con los colaboradores respecto a oportunidades de mejora de la gestión.

Influencia grupos de interés

El contacto con los grupos de interés, ha permitido encontrar oportunidades de mejora en el uso de los datos.

Con los aliados se ha manejado un riguroso control sobre la gestión de información del cliente, para que esta sea utilizada a favor de los mismos sin afectar su privacidad y en beneficio de su proceso.



Plan B Immigration

Comprometidos con el Desarrollo Sostenible

La migración responsable, informada y planificada.

