
Dell 2020 Herencia de un buen plan
DELL
The power to do more

Tabla de contenido

02 Carta de Michael Dell

03 Acerca del plan

06 Nuestro compromiso

07 Estructura 2020

08 Índice de objetivos

09 Objetivo 10x20: Una herencia de bien

10 Medio ambiente

- 11 Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones
- 20 Impulsar la responsabilidad social y ambiental en la industria y en nuestra cadena de suministro
- 26 Permitir a los clientes reducir el impacto ambiental de su infraestructura de TI
- 39 Promover el rol de la tecnología al abordar los desafíos ambientales

42 Comunidades

- 43 Involucrar a los miembros de nuestros equipos de todo el mundo para que usen sus pasiones para ayudar a sus comunidades
- 47 Usar la tecnología para mejorar las vidas de los jóvenes

50 Personas

- 51 Desarrollar líderes que estén comprometidos con ayudar a los miembros de nuestros equipos para que mejoren y den su mayor esfuerzo al servicio de nuestros clientes
- 54 Promover una cultura en la que se motive a los miembros de nuestros equipos a tomar riesgos, sentir apoyo, valoración y orgullo por ser miembros de Dell
- 59 Ser un destino convincente para que los miembros de nuestros equipos prosperen, logren sus aspiraciones profesionales y se diviertan
- 64 Brindar a los miembros de nuestros equipos una voz que influya el liderazgo y oriente nuestra empresa

Carta de Michael Dell



Con este informe, articulamos nuestros objetivos a largo plazo y nuestro plan de responsabilidad social corporativa en Dell. Nuestras expectativas son altas. Para 2020, esperamos reducir la intensidad de la energía de nuestra cartera de productos un 80 por ciento, usar solamente embalajes que sean 100 por ciento compostables o reciclables, y reunir a nuestro personal en todo el mundo para que ofrezca 5 millones de horas de trabajo voluntario en las comunidades que consideramos nuestro hogar, para nombrar solo algunos.

Pero también estamos estableciendo una nueva visión que va mucho más allá de lo que Dell puede hacer sola. Establecimos un objetivo aspiracional de generar 10 veces más beneficios mediante nuestra tecnología que lo necesario para hacerla y usarla. Lo llamamos el Objetivo 10x20: Una herencia de bien.

Se trata de capturar las maneras innovadoras en que nuestros clientes utilizan la tecnología de Dell para hacer bien en el mundo. Esto podría significar reducir significativamente las emisiones de carbono con nuestras soluciones en la nube y proteger contra patrones de clima adverso con nuestras capacidades informáticas de alto rendimiento, u ofrecer aulas con energía solar para regiones remotas del mundo con nuestros escritorios virtuales con uso eficiente de la energía.

Nuestro objetivo 10x20 se trata de medir no solo las iniciativas sostenibles y sociales que Dell puede ejecutar, sino también el efecto de onda de cómo nuestra tecnología permite a otras personas hacerle bien al planeta. Creemos que será sorprendente.

Los desafíos que enfrenta hoy el mundo requieren colaboración y asociación entre las personas y las organizaciones, con una visión compartida de lo que podría ser. Nuestro compromiso está evidente en el plan y en los objetivos aspiracionales descritos en este informe. Todos estamos involucrados y esperamos con ansias trabajar junto a nuestros clientes y las partes involucradas para dejar un aporte positivo, medible y duradero para nuestro planeta y nuestra sociedad.



Michael Dell
Presidente y Director general
Dell Inc.

Hacer negocios de una manera social y ambientalmente responsable es importante, pero se necesita más.

En nuestro primer Informe de progreso ambiental publicado hace 15 años en 1998, comenzamos a articular los esfuerzos y compromisos de responsabilidad corporativa de Dell. Desde entonces, el conjunto de evidencia científica muestra cada vez más que la acción global significativa es necesaria y urgente. Todos debemos administrar mejor los recursos y ecosistemas naturales que son vitales no solo para los humanos, sino también para que prosperen las economías y los negocios. La política global y los sistemas multilaterales han alcanzado progreso en algunos temas, pero no en otros. Muchos hoy acuerdan que las empresas deben adoptar un rol más sólido, al colaborar con los gobiernos y otras entidades para generar prácticas más sostenibles en todas partes. Hacer negocios de una manera social y ambientalmente responsable es importante, pero se necesita más.

Al mismo tiempo, cada vez queda más claro que hay más oportunidades y beneficios para el éxito como una empresa enfocada en la sostenibilidad de lo que nunca antes imaginamos: al desarrollar soluciones innovadoras para economías de baja emisión de carbono, expandir el uso de materiales más sostenibles, generar eficiencias exponenciales en cadenas de valor globales, y encontrar maneras de reciclar y suprarreciclar materiales frente a la escasez de recursos. Y seguimos viendo más.

En 2012, lanzamos nuestro compromiso Powering the Possible (Impulsar lo posible), como un primer paso hacia una nueva estrategia de sostenibilidad para Dell. Nuestro Plan 2020 Herencia de bien pone en foco el resto de esta estrategia y representa la culminación de casi 18 meses de autorreflejo, diálogo con el cliente, participación de la industria y las partes involucradas, y un examen profundo de toda nuestra cadena de valor.

Todos estamos de acuerdo: Ahora es momento de respaldar Impulsar lo posible con acción. Nuestro Plan 2020 es el primer paso para unir nuestro compromiso en el verdadero ADN de Dell: establecer la trayectoria sobre cómo la sostenibilidad social y ambiental se transformará en un acelerador de resultados exitosos y sostenibles para la sociedad y los clientes durante muchos años.

Acerca del plan (continuación)

Identificar lo que es posible

A través de debates significativos y una mirada honesta hacia nuestra cadena de valor, hemos continuado confiando en los principios de la materialidad para determinar dónde enfocar las estrategias e iniciativas de Dell. Comprendimos que nuestros esfuerzos deben aportar beneficios adicionales en una de tres áreas: para el medio ambiente que todos compartimos, en las comunidades en las que vivimos y trabajamos, y para nuestra propia gente. Estas tres áreas (medio ambiente, comunidades y personas) forman un principio organizativo de alto nivel para todo nuestro trabajo de responsabilidad corporativa. Y, en última instancia, la noción de agregar valor en estas áreas fluye directamente del propósito de Dell de permitir a las personas en todas partes crecer, prosperar y alcanzar su máximo potencial.

Al comprender este concepto, Impulsar lo posible nació como un compromiso para poner en práctica nuestra tecnología y nuestra experiencia allí donde pueda beneficiar al máximo a las personas y al planeta.

Otro resultado de este proceso de examen fue reconocer que, dentro de cada una de estas áreas, debemos lograr varias cosas importantes. Las llamamos nuestras aspiraciones (consulte la página 7): descripciones cualitativas de lo que esperamos lograr como parte de nuestro compromiso general, desde permitir a los clientes reducir el impacto ambiental de su infraestructura de TI hasta utilizar la tecnología para mejorar las vidas de los jóvenes. Estas 10 aspiraciones son una descripción general de nuestra estrategia de sostenibilidad general.

Génesis del plan

Con nuestras aspiraciones en mente, comenzamos a trazar nuestro camino hacia el futuro. Los siguientes atributos ayudaron a orientar la formulación de nuestro plan de sostenibilidad y son esenciales para nuestro éxito:

- **Enfoque en nuestros clientes:** Nuestra estrategia debe desarrollar aún más nuestra propuesta de valor (los productos y servicios Dell), para hacer realidad nuestra visión de responsabilidad social y ambiental. Lograremos el éxito si mantenemos antes que nada al cliente en nuestra mente y unimos nuestros objetivos para proporcionarles valor.
- **Innovar:** Hacer negocios como lo hacemos habitualmente a nivel general no es suficiente si queremos cumplir con nuestro compromiso. Debemos buscar cómo y dónde podemos ir más allá, al rediseñar lo posible y enfrentar desafíos difíciles que retienen a nuestra organización y a la industria en general.
- **Crecer a nivel mundial:** Desde administrar una compleja cadena de suministro hasta comprender y apreciar las diferentes culturas en las que vivimos y trabajamos, debemos analizar nuestras actividades con una lente global.
- **Ser transparentes y responsables:** Los objetivos cuantificados y controlados por el tiempo que hemos establecido en nuestras áreas de acción de responsabilidad corporativa promueven la generación de informes más eficaces y estratégicos que pondrán en claro nuestro impacto y nuestro progreso cada año. Nuestro amplio compromiso con las partes involucradas, nuestros socios y los miembros de nuestros propios equipos continuarán informando nuestros procesos de generación de informes.

Definición de nuestras áreas de acción:

Medio ambiente, comunidades, personas

Medio ambiente: Al incorporar la sostenibilidad ambiental en cada aspecto de lo que hacemos, ofrecemos a los clientes soluciones que les permiten hacer más a la vez que minimizamos nuestro impacto colectivo en el planeta.

Comunidades: Cuando los miembros de los equipos de Dell aplican su pasión y sus habilidades únicas en combinación con nuestra tecnología hacia el cambio social, se amplifica el efecto de nuestros subsidios y se aceleran los resultados positivos en las comunidades en las que vivimos y trabajamos.

Personas: Para permitirles a las personas en todas partes crecer y prosperar, primero debemos construir relaciones duraderas con nuestros compañeros de equipo en todo el mundo.

Explore la sección de responsabilidad corporativa de nuestro sitio web en dell.com/PoweringThePossible para obtener más información.

Acerca del plan (continuación)

- **Dirigir por el ejemplo:** Fortaleceremos nuestro trabajo como defensores para los desafíos ambientales y sociales. Esto significa continuar trabajando con los demás (incluidas otras empresas, diseñadores de políticas, partes involucradas y consumidores) para ayudar a desarrollar las políticas, los incentivos de mercado y otros factores para incorporar aun más la sostenibilidad en el mercado principal.

- **Agradecer la colaboración:** Para lograr nuestras aspiraciones a la escala necesaria, necesitaremos colaboradores comprometidos y audaces. Debemos continuar trabajando con los clientes de Dell, nuestros pares en la industria, el sector académico, las organizaciones gubernamentales y otras entidades para abordar importantes temas sociales. También debemos trabajar en la totalidad de Dell, al involucrar las diversas perspectivas y los talentos únicos de todo nuestro personal.

Estos principios transmiten la definición de nuestros 21 ambiciosos objetivos estratégicos, que identifican cómo lograremos nuestras aspiraciones. Nuestro objetivo 10x20 (consulte la página 9) es el más ambicioso: sumar el trabajo y medir un resultado que abarque muchas de nuestras aspiraciones, para ayudar a demostrar lo que es realmente posible en manos de nuestros clientes y socios, trabajando todos en conjunto.

Todos nuestros objetivos de sostenibilidad deben cumplir con la fecha de finalización de 2020.

Próximos pasos

En las páginas siguientes, describimos cada uno de estos objetivos y le sugerimos que brinde sus comentarios a través de Twitter en @Dell4Good.

Los líderes en Dell comenzarán a incorporar estos objetivos de sostenibilidad en paneles de rendimiento para impulsar el progreso y realizar un seguimiento de los resultados frente a cada objetivo. Algunos definen un camino claro hacia 2020 con medidas fáciles de identificar que están respaldadas por metodologías estándar. Para otros, parte de nuestro trabajo incluirá una mejor comprensión de cómo medir nuestro progreso. Con todos nuestros objetivos, estamos comprometidos a mantener informadas sobre el progreso a las partes involucradas.

A partir del próximo año, organizaremos nuestro informe anual de responsabilidad corporativa en relación al seguimiento del rendimiento en comparación con nuestro plan, al compartir tanto nuestros desafíos como nuestros éxitos. También continuaremos proporcionando un Informe de iniciativa de generación de informes globales (GRI) completo cada año, de acuerdo con las pautas de generación de informes de sostenibilidad de GRI.

Nuestro compromiso

Dell Impulsar lo posible es nuestro compromiso de poner en práctica la tecnología y la experiencia allí donde pueda beneficiar al máximo a las personas y al planeta.

Hacia el futuro

Estamos orgullosos del trabajo realizado hasta el momento y reconocemos que aún tenemos mucho más por hacer para cumplir con nuestro compromiso de Impulsar lo posible. Si bien es posible que no conozcamos cada paso del camino para lograr todas las partes de nuestro Plan 2020, estamos claramente de acuerdo sobre la necesidad de comenzar: a comprender el potencial de nuestros impactos positivos. Trabajaremos con nuestros clientes y las partes involucradas, e informaremos anualmente sobre nuestros éxitos y desafíos mientras avanzamos hacia 2020.



2013



2020

Estructura 2020

Áreas de acción y nuestras aspiraciones para 2020

Tomamos medidas para beneficiar al medio ambiente, fortalecer a nuestras comunidades e involucrar a nuestra gente en una fuerza de trabajo diversa e inclusiva. Nuestras 10 aspiraciones describen cualitativamente lo que esperamos alcanzar como parte de nuestro compromiso general de Impulsar lo posible.



Medio ambiente

- Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones
- Impulsar la responsabilidad social y ambiental en la industria y en nuestra cadena de suministro
- Permitir a los clientes reducir el impacto ambiental de su infraestructura de TI
- Promover el rol de la tecnología al abordar los desafíos ambientales

Comunidades

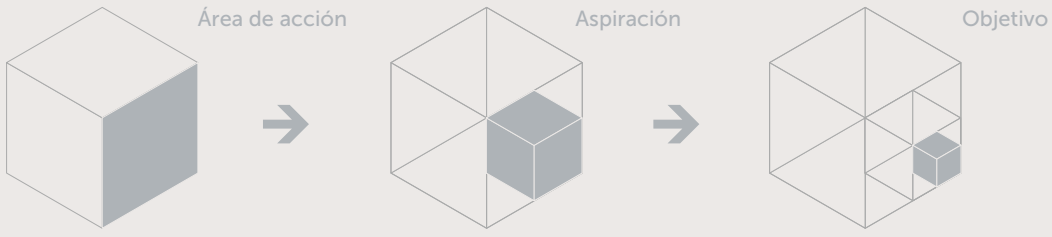
- Involucrar a los miembros de nuestros equipos de todo el mundo para que usen sus pasiones para ayudar a sus comunidades
- Usar la tecnología para mejorar las vidas de los jóvenes

Personas

- Desarrollar líderes que estén comprometidos con ayudar a los miembros de nuestros equipos para que mejoren y den su mayor esfuerzo al servicio de nuestros clientes
- Promover una cultura en la que se motive a los miembros de nuestros equipos a tomar riesgos y sentir apoyo, valoración y orgullo por ser miembros de Dell
- Ser un destino convincente para que los miembros de nuestros equipos prosperen, logren sus aspiraciones profesionales y se diviertan
- Brindar a los miembros de nuestros equipos una voz que influya en el liderazgo y oriente nuestra empresa

Nuestro enfoque multifacético

Dentro de cada una de nuestras áreas de acción de responsabilidad corporativa (medio ambiente, comunidades y personas), nuestras amplias aspiraciones están respaldadas por uno o más objetivos controlados por el tiempo.



Índice de objetivos

Objetivos

Nuestros 21 objetivos ambiciosos identifican cómo lograremos nuestras aspiraciones. Todos estos objetivos deben cumplir con la fecha de finalización de 2020.

Objetivo 10x20: Una herencia de bien

- En 2020, el beneficio derivado de nuestra tecnología será 10 veces superior a lo que se requiere para crearla y usarla

Medio ambiente

- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras instalaciones y operaciones de logística en un 50%
- Reducir el uso del agua en regiones con escasez de agua un 20%
- Garantizar que el 90% de los desechos generados en las instalaciones operadas por Dell no lleguen a los basureros
- Desarrollar y mantener iniciativas de sostenibilidad en el 100% de las instalaciones operadas por Dell
- Demostrar 100% de transparencia en temas clave dentro de nuestra cadena de suministro, al trabajar con los proveedores para mitigar los riesgos en esas áreas
- Asegurar que el 100% de los embalajes de los productos provengan de materiales sostenibles
- Reducir la intensidad de la energía de nuestra cartera de productos en un 80%
- Utilizar 50 millones de libras de plástico de contenido reciclado y otros materiales sostenibles en nuestros productos
- Asegurar que el 100% de los embalajes de Dell sean reciclables o compostables
- Eliminar gradualmente los materiales nocivos para el medio ambiente cuando existan alternativas viables
- Recuperar 2 mil millones de libras de productos electrónicos usados
- Identificar y cuantificar los beneficios ambientales de las soluciones desarrolladas por Dell

Comunidades

- Involucrar al 75% de los miembros de nuestros equipos en servicio comunitario en 2020 y proporcionar 5 millones de horas acumulativas de servicio a las comunidades en las que vivimos y trabajamos
- Aplicar nuestra experiencia y tecnología en comunidades carentes de servicios para ayudar a 3 millones de jóvenes directamente y ayudar a 10 millones de personas indirectamente a crecer y prosperar

Personas

- Aumentar la participación e impulsar el liderazgo inspiracional en las estrategias, las prioridades y los objetivos de Dell a través de los programas de desarrollo de liderazgo integrales de Dell
- Involucrar al 40% de nuestros equipos globales de Dell en grupos de recursos de empleados en 2020
- Alentar a los miembros elegibles de nuestros equipos para que se inscriban en programas de trabajo flexible de Dell y aumentar la participación global al 50%
- Aumentar la contratación universitaria a una proporción del 25% de toda la contratación externa
- Ser reconocidos como un Empleador preferido mejor de su clase
- Alcanzar el 75% de respuestas favorables (o más) en satisfacción de los miembros de nuestros equipos a nivel global, según la medición realizada por la encuesta anual de satisfacción de los empleados

El beneficio derivado de nuestra tecnología será 10 veces superior a lo que se requiere para crearla y usarla.

La tecnología siempre viene con una promesa. Una promesa de avance, de cumplimiento de deseos y sueños, de mejora para cada individuo a quien toca. En Dell, siempre hemos creído en el poder de la tecnología para habilitar el potencial humano. Es uno de nuestros principios fundadores y es el motor de todo lo que hacemos hoy y lo que haremos en el futuro.

Pero, ¿qué sucedería si la promesa de la tecnología pudiera ir aún más allá? ¿Qué sucedería si pudiéramos invertir más en tecnología que mejore más las cosas? Tecnologías como informática en la nube, virtualización de escritorio y redes eléctricas inteligentes. Estas tecnologías tienen el potencial de devolver más de lo que usan. Permiten al mundo hacer más con la tecnología que ya tiene, hacer más y consumir menos energía, y hacer cosas dentro de sus comunidades que nunca antes fueron posibles.

Creemos que en 2020 el beneficio derivado de nuestra tecnología será 10 veces superior a lo que se requiere para crearla y usarla. Y nuestra misión es medir este impacto: el efecto de onda que tiene nuestra tecnología, de nuestros clientes, a sus clientes, para las comunidades en las que impacta. 10 veces más beneficios.

Y esta visión de bien no se trata solo de la tecnología en sí misma. También se trata de lo que nuestros clientes hacen con la tecnología y de lo que todos nosotros hacemos en nuestras comunidades. Se trata de cómo realizamos nuestros esfuerzos no solo para reducir lo negativo, sino también para aumentar lo positivo.

Reciclemos más tecnología, utilicemos informática de alto rendimiento para acelerar los tratamientos para el cáncer, creemos laboratorios educativos con energía solar, y midamos el impacto que esto tiene, no solo en el medio ambiente, sino también en las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Y hagámoslo juntos.

Porque creemos que hacer menos mal ya no es una expectativa suficientemente alta para nosotros, debemos llegar más lejos. Debemos actuar más en grande. Y debemos hacerlo en sintonía con nuestros clientes y socios. No solo debemos reducir nuestra huella, sino que debemos dejar una huella: una huella positiva, medible y duradera, una herencia de bien.

Qué mediremos

Para demostrar cómo los beneficios de nuestra tecnología son 10 veces superiores al impacto de lo que se necesita para crearla, debemos trabajar con nuestros clientes, proveedores, consultores y socios de la industria para recolectar datos y establecer los modelos que muestran lo que es posible. Mediremos nuestra propia huella integral utilizando enfoques estándar de la industria y compararemos esa huella con los beneficios sociales y ambientales de:

- Soluciones desarrolladas por Dell
- Soluciones desarrolladas en forma conjunta y comercializadas por Dell y uno o más socios
- Soluciones desarrolladas por el cliente habilitadas por productos y tecnología de Dell

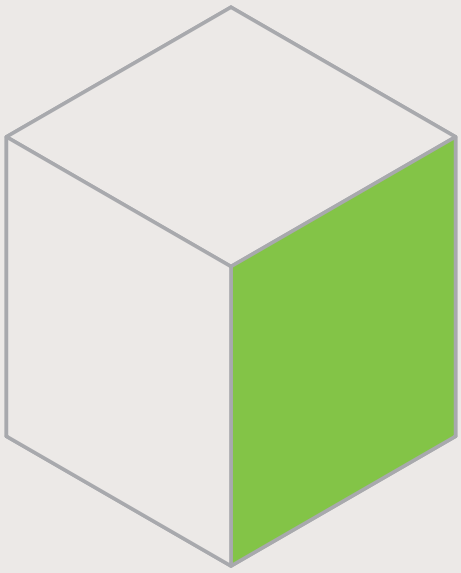
La metodología es posible que aún no exista, pero trabajaremos con otros para tratar de cuantificar estos impactos y mejorar los enfoques.

Medio ambiente

La responsabilidad ambiental es más que crear una iniciativa o un producto ecológicos. Es incorporar la sostenibilidad en todos los aspectos de lo que hacemos, utilizando nuestra tecnología y experiencia para innovar en nombre de nuestros clientes, nuestras comunidades y el planeta.

Este compromiso comienza con nuestras propias operaciones, haciéndonos aún más eficientes en la manera en que creamos y entregamos soluciones tecnológicas en todo el mundo. Se extiende por nuestra cadena de suministro, donde trabajamos para asegurar una gestión social y ambiental transparente y consistente entre miles de empresas en todo el mundo. En última instancia proporciona a los clientes soluciones que les otorgan el poder para hacer más y consumir menos.

Nuestros objetivos y aspiraciones para 2020 reflejan nuestro enfoque de considerar el medio ambiente en cada etapa del ciclo de vida de la tecnología (desde el diseño hasta el final de la vida útil) y luego medir el impacto para informar esfuerzos futuros. En conjunto forman los componentes interconectados e inseparables de nuestro trabajo para lograr un impacto positivo en el mundo que compartimos.



Aspiraciones

- Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones
- Impulsar la responsabilidad social y ambiental en la industria y en nuestra cadena de suministro
- Permitir a los clientes reducir el impacto ambiental de su infraestructura de TI
- Promover el rol de la tecnología al abordar los desafíos ambientales

Aspiración

Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones

Objetivos

- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras instalaciones y operaciones de logística en un 50%
- Reducir el uso del agua en regiones con escasez de agua un 20%
- Garantizar que el 90% de los desechos en las instalaciones operadas por Dell no lleguen a los basureros
- Desarrollar y mantener iniciativas de sostenibilidad en el 100% de las instalaciones operadas por Dell



Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras instalaciones y operaciones de logística en un 50%

Desafíos y oportunidades

A medida que la población mundial y el ingreso per cápita continúan en aumento, también lo hace la demanda de energía y bienes de consumo. El consiguiente aumento en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) está generando el cambio climático, el cual puede poner más a prueba la infraestructura de energía mundial y afectar negativamente desde la calidad del aire y el agua hasta el suministro de alimentos.

De acuerdo con la Agencia Internacional de Energía, los edificios representan el 32 por ciento del consumo de energía final total, que representa una cantidad significativa de emisiones de GEI. Dentro de nuestras propias operaciones, más del 96 por ciento de las emisiones netas (directas) de GEI de alcance 1 del año fiscal 2013 de Dell y las emisiones (indirectas) de GEI de alcance 2 estuvieron asociadas con nuestros edificios de oficinas, fabricación y centros de datos y espacios alquilados; el resto provenía de los vehículos de la empresa. Casi el 95 por ciento de las emisiones de nuestros edificios provenía del uso de energía: electricidad comprada, combustibles de calefacción y generación de electricidad en el lugar.

Dell informa las emisiones de GEI de sus instalaciones a través del proyecto de informes sobre emisiones de carbono (ahora llamado CDP) desde 2003. Las emisiones de GEI asociadas con nuestra cadena de suministro, proveedores de servicio, clientes y empleados se calculan como emisiones indirectas, o de alcance 3. Dell informó emisiones de viajes aéreos de negocios de alcance 3 desde 2008.

Al mirar hacia 2020, nuestras mejores oportunidades para reducir el 50 por ciento de la huella de GEI de nuestras instalaciones y operaciones logísticas provienen de la reducción de nuestro uso general de energía, del cambio de la combinación de energía comprada y de la generación de eficiencias en el transporte de materiales dentro de nuestra cadena de suministro.

Emisiones de alcance 1 y 2: uso de energía

Las oportunidades de reducción de emisiones dentro de nuestras instalaciones se clasifican en dos áreas: reducción del uso de energía y compra/generación de nuestra energía de fuentes con menores emisiones de carbono.

En los últimos años, hemos realizado numerosas reformas en nuestros edificios, que varían desde iluminación más eficiente hasta actualización de bombas y motores en nuestros sistemas de calefacción y aire acondicionado. Hemos realizado cambios significativos en la tecnología y los equipos de soporte en nuestros centros de datos. Continuamos comprometidos con seguir mejorando nuestras actividades de conservación de energía, tanto en nuestras instalaciones actuales como en las operaciones y los edificios nuevos que surgen.

La realización de mejoras en la eficiencia de energía es un proceso continuo. Uno de nuestros desafíos es que muchas de nuestras instalaciones son alquiladas, lo cual limita el grado en que podemos hacer modificaciones significativas. Además, debemos abordar las adquisiciones, desinversiones y otros cambios en las actividades comerciales a medida que priorizamos futuros proyectos de eficiencia.

Desafíos y oportunidades (continuación)

El cambio de nuestra manera de abastecer la energía comprada es otra manera en la que Dell puede reducir las emisiones generales. Ya tenemos un fuerte compromiso para usar electricidad de fuentes renovables, desde 2003. Actualmente obtenemos el 22,6 por ciento de la electricidad de nuestras instalaciones globales de fuentes renovables (desde febrero de 2013) y somos un Socio de energía ecológica de la Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. reconocido nacionalmente desde 2008. Y en varias instalaciones, hemos agregado sistemas para generar electricidad o agua caliente a partir del sol. Estamos comprometidos a continuar aumentando la cantidad de energía ecológica que utilizamos.

Debido a que la mayor parte de la energía que utilizamos proviene de electricidad comprada, ampliar el porcentaje de energía de fuentes renovables depende, en parte, de contratos a largo plazo que hemos establecido con los proveedores de energía. Otro desafío es que la electricidad de fuentes renovables aún no está disponible ampliamente para la compra en algunas partes del mundo en las que tenemos operaciones importantes, como China, India y América Latina.

Emisiones de alcance 3: transporte y logística

Para lograr la reducción del 50 por ciento en las emisiones operativas, también necesitaremos reducir las emisiones asociadas con el movimiento de los materiales en nuestra cadena de suministro antes de la venta. Si bien las decisiones de usar combustibles alternativos o vehículos eléctricos de flota para el transporte de productos Dell están fuera de nuestro control directo, colaboramos estrechamente con nuestros socios transportistas para optimizar la forma en que nuestros productos son transportados desde el puerto hasta el destino final.

Siempre hemos tenido el compromiso de desafiar nuestros modelos de logística para enviar los productos de manera más eficiente. Por ejemplo, hemos realizado una transición en una gran cantidad de envíos hacia transporte mediante flete marítimo en lugar de aviones. Además, estamos aplicando nuevas tecnologías para seleccionar los modos correctos de transporte y así reducir nuestro impacto.

Con productos enviados a 180 países a una velocidad de uno por segundo, aún hay mucho por hacer. Optimizar la utilización de capacidad logística y la selección modal es una prioridad para Dell, ya que genera tanto ahorros de costos como beneficios de sostenibilidad para nuestra cadena de suministro.

Nuestro enfoque

La reducción de las emisiones operativas de Dell al 50 por ciento requerirá un enfoque integral que tenga en cuenta las mejoras que podamos realizar en nuestras instalaciones, la manera en que obtenemos nuestra electricidad y otras necesidades de energía, y la manera en que continuamos reduciendo nuestra huella de transporte.

Optimizar el uso de energía

La primera prioridad de cualquier programa de sostenibilidad es ser lo más eficientes posibles, al consumir menos recursos o al crear menos desechos en primer lugar. En apoyo de este ideal, continuaremos buscando e implementando maneras para realizar un uso más eficiente de la energía en nuestras instalaciones actuales y para aplicar estándares de eficiencia energética a los espacios nuevos y renovados. También continuaremos compartiendo mejores prácticas de una región a otra.

Aumentar la energía renovable

De acuerdo con los pronósticos de la Energy Information Administration (Administración de la Información de Energía) de EE. UU., el 61 por ciento de la electricidad producida en el mundo y el 81 por ciento del consumo total de energía en 2020 dependerá de combustibles fósiles, los cuales realizan uno de las principales aportes a las emisiones globales de GEI. Al satisfacer cada vez más nuestras necesidades de electricidad mediante fuentes renovables como la eólica, solar e hidroeléctrica, podemos reducir significativamente nuestras propias emisiones de alcance 2 y, al mismo tiempo, ayudar a fomentar la demanda de energía más limpia. Hasta 2020, buscaremos maneras de cambiar más de nuestras compras de electricidad a recursos renovables.

Complementaremos este esfuerzo al continuar buscando oportunidades en las que la generación in situ de electricidad de fuentes renovables sea rentable y factible. Actualmente poseemos y operamos dos sistemas fotovoltaicos solares para generación de electricidad, en la sede de Dell en Round Rock, Texas, y en un campus en Bangalore, India, y en otras instalaciones propias o alquiladas, utilizamos energía solar para calentar el agua. Esperamos que la energía solar y otros sistemas de generación de electricidad de menor escala continúen mejorando y poniendo a disposición nuevas oportunidades.

Nuestro enfoque (continuación)

Si bien la electricidad es sin dudas la principal fuente de uso de energía in situ, también evaluaremos el uso de combustibles de fuentes renovables en otras áreas de nuestras operaciones.

En general, estamos estableciendo un objetivo de abastecer el 50 por ciento de nuestras necesidades de electricidad de fuentes renovables (compradas o generadas en el lugar) en 2020.

Reducción de la emisiones de transporte

Ya hemos iniciado el proceso de transición a un nuevo modelo comercial que aprovecha las ventajas de plazos de entrega más largos para transportar algunos productos mediante ferrocarril y medios marítimos más eficientes, y continuaremos con esta implementación.

También estamos expandiendo significativamente el uso de tren y de transporte intermodal y por tierra diferido a nivel global, lo cual proporcionará beneficios adicionales de sostenibilidad para la cadena de suministro extendida de Dell. Y continuaremos nuestro trabajo con iniciativas de la industria como el programa SmartWay de la Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU., el cual certifica las iniciativas de sostenibilidad de nuestros socios de logística. Además, continuaremos exigiendo a nuestros socios que cumplan con SmartWay en los EE. UU. y con programas similares en otras regiones.

Para aumentar las densidades en nuestros envíos, continuaremos buscando maneras de optimizar la utilización de pallets, remolques y contenedores. Nuestro compromiso continuo de minimizar el tamaño de los embalajes de nuestros productos también nos ayudará a utilizar el espacio en los contenedores de envío, lo cual nos ayudará a reducir las emisiones del transporte al reducir el peso en general.

Nuestro objetivo es reducir las emisiones de transporte ascendente (cadena de suministro) un 50 por ciento para 2020.

Cómo mediremos el progreso

Para este objetivo, la huella operativa de Dell es la suma de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas relacionadas con la energía de las instalaciones de alcance 1 y alcance 2, y las emisiones indirectas estimadas de alcance 3 del transporte de nuestros materiales relacionados con la cadena de suministro. Las emisiones de alcance 2 se informarán como emisiones netas, las cuales representan los componentes de energía de fuentes renovables.

Si bien hemos informado sobre nuestras emisiones de GEI de viajes aéreos comerciales de alcance 3 en el pasado, la inclusión de las emisiones de transporte de materiales relacionados con la cadena de suministro la convierte en una nueva medida, cuyo seguimiento comenzaremos a realizar este año.

Medición de la huella de carbono operativa de Dell



Emisiones de alcance 1

Incluyen combustibles quemados para generadores de respaldo, vehículos de flota propios o alquilados, y otras emisiones generadas in situ

\+



Emisiones de alcance 2

Incluyen emisiones relacionadas con energía comprada, menos las emisiones generadas por los recursos renovables

\+



Emisiones de alcance 3

Incluyen emisiones provenientes del transporte de materiales y productos dentro de nuestras cadenas de suministro

= Nuestra huella operativa de carbono

Reducir el uso del agua en regiones con escasez de agua un 20%

Desafíos y oportunidades

Según las Naciones Unidas (ONU), el uso global de agua ha crecido a una velocidad de más del doble del crecimiento de la población en comparación con el siglo pasado. En 2025, dos tercios de la población del mundo podría vivir en condiciones de escasez de agua, lo cual la ONU define como la caída anual de los suministros de agua por debajo de los 1.700 metros cúbicos por persona. La escasez de agua ocurre cuando la demanda de agua no puede ser satisfecha por los suministros existentes, o cuando estos son inferiores a 1.000 metros cúbicos por persona.

La escasez de agua puede producirse por causas físicas, como la disminución de las lluvias o la contaminación de los suministros de agua. Los científicos prevén que el cambio climático aumentará aún más la escasez de agua en muchos lugares del mundo debido a los patrones de clima impredecibles. Todo esto estará agravado por aumentos en la población y, en algunas áreas, por factores económicos como una infraestructura deficiente y una administración inapropiada de los suministros de agua, que pueden evitar que las personas accedan al agua dulce que requieren para lavar, cocinar y otras necesidades básicas.

El uso directo de agua de Dell es relativamente limitado, pero algunos elementos de nuestra cadena de suministro realizan un uso intensivo de agua. En el próximo año, identificaremos los problemas relacionados con el agua que están más asociados con nuestras actividades comerciales, desde nuestra cadena de suministro hasta nuestras operaciones y nuestros clientes.

La mayor parte del agua utilizada en las operaciones de Dell proviene de suministros municipales de agua, y se utiliza para calefaccionar y refrigerar los edificios y para fines internos como preparación de comidas, baños e irrigación. No creamos ni vertimos ningún tipo de agua residual industrial. En los últimos años, hemos realizado una serie de diferentes tipos de proyectos de conservación de agua, e incluso reciclamos o reutilizamos el agua residual en algunas de nuestras instalaciones en India y Brasil.

Estamos comprometidos a gestionar cuidadosamente todos los recursos naturales en las comunidades a las que prestamos servicios, y eso significa aliviar la carga sobre los suministros con escasez de agua donde podemos, mediante actividades como accesorios, edificios y paisajismo con uso eficiente del agua. Después de todo, no somos inmunes a los efectos de la escasez de agua en nuestras propias instalaciones.

Nuestros desafíos son similares a los desafíos para la eficiencia energética: abordar el uso de agua en una gama cambiante de instalaciones y estar limitados en las modificaciones físicas que podemos realizar en muchas de nuestras instalaciones alquiladas.

Dado que la demanda de agua dulce continúa creciendo más rápidamente que los insumos en muchas de las comunidades en las que operamos, deberemos expandir nuestros esfuerzos de conservación y buscar nuevas maneras de reutilizar el agua, particularmente en lugares con escasez de agua. Si bien la huella de agua de nuestras operaciones es bastante pequeña, cada gota cuenta.

Nuestro enfoque

La escasez y el consumo de agua en las instalaciones de Dell varían por región, por lo tanto identificaremos, evaluaremos e implementaremos soluciones que funcionan bien al nivel local y comparten mejores prácticas en toda la empresa. Como se observó en el enunciado de nuestro objetivo, nuestros esfuerzos estarán enfocados en los lugares que están experimentando escasez de agua, pero no se limitarán a estos.

Nuestro enfoque incluirá dos estrategias clave:

Reducir el uso de agua

Continuaremos y ampliaremos nuestras actividades continuas de conservación de agua, como adecuación de edificios con accesorios de uso eficiente de agua, uso de sistemas eficientes de enfriamiento, reemplazo de paisajismo de uso intensivo de agua por vegetación nativa y de poco consumo de agua en zonas áridas, y uso de tecnología como sistemas de irrigación "inteligentes". También incorporaremos tecnología de uso eficiente de agua en nuevas instalaciones de Dell.

Uso de fuentes alternativas de agua

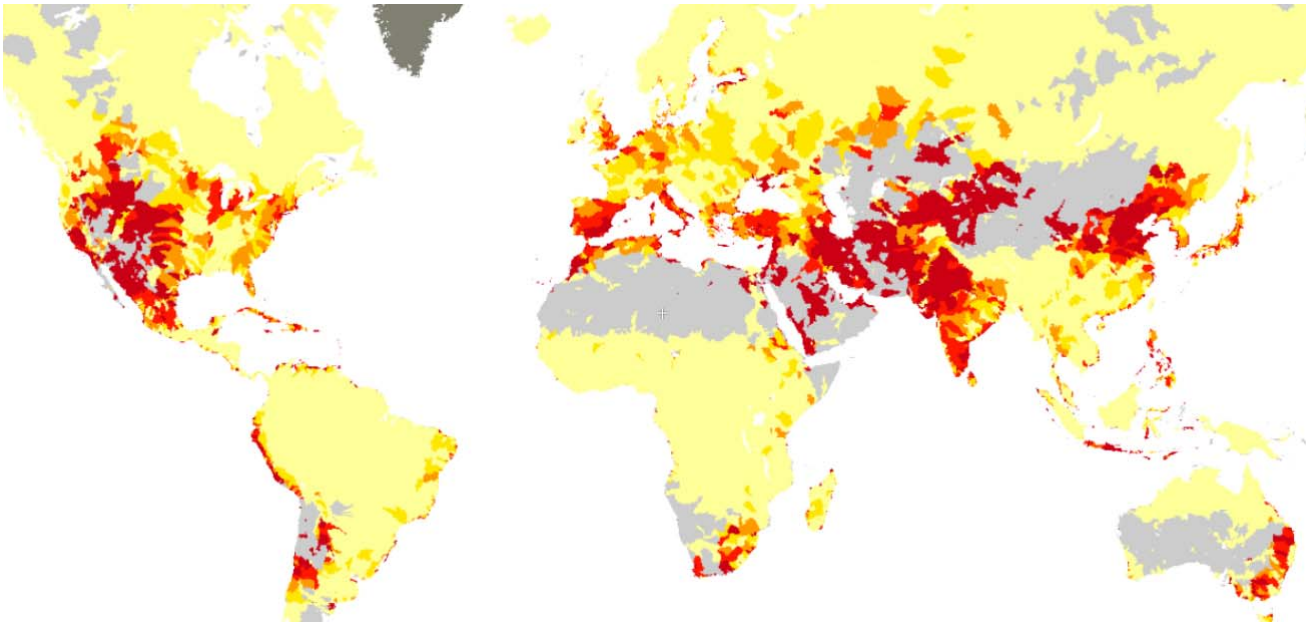
Otra forma de reducir la escasez local de agua es utilizar (o reutilizar) el agua que proviene de fuentes de agua no potable como agua de lluvia, efluentes tratados y condensaciones. Algunas de nuestras instalaciones ya utilizan esta agua recuperada e intentaremos ampliar este programa y programas similares a otras ubicaciones en el futuro, cuando sea factible.

Cómo mediremos el progreso

Calcularemos nuestras mediciones al analizar el consumo total anual de agua dulce en las instalaciones de Dell en regiones con escasez de agua (según lo definido por las Naciones Unidas), ajustado para tener en cuenta cambios significativos en el área del edificio o el número de ocupantes, según el tipo de edificio. Las mediciones de consumo estarán basadas en lecturas de medidores del servicio público de agua en instalaciones de Dell en las que tenemos control del consumo de agua.

Si bien hemos informado sobre el uso total de agua en el pasado, esta es una nueva medición para Dell.

Regiones con escasez de agua



Escasez de agua de referencia
Retiros/flujo disponible



*Fuente: aqueduct.wri.org/atlas (Octubre de 2013)

Garantizar que el 90% de los desechos generados en las instalaciones operadas por Dell no lleguen a los basureros

Desafíos y oportunidades

Los desechos representan oportunidades de mejora. En primer lugar, los desechos pueden ser un indicador de recursos que podrían haber sido mejor utilizados o que potencialmente podrían utilizarse nuevamente. En segundo lugar, el acto de gestionar los desechos puede consumir recursos adicionales. Nuestro objetivo debería ser buscar mejores maneras de utilizar los recursos eficientemente en primer lugar, readaptar materiales después del uso y desecharlos como último recurso.

Dell tiene una larga trayectoria de gestión responsable de los desechos. Actualmente reciclamos o reutilizamos más del 95 por ciento de los desechos de nuestras operaciones de fabricación, y somos un líder mundial en recolección y reciclado de desechos electrónicos. En muchas de nuestras instalaciones, reciclamos papel de oficina, reciclamos y reutilizamos materiales de proyectos de construcción y renovación, y nos asociamos con nuestros proveedores de servicios de alimentos contratados para reducir los desechos. Sin embargo, como corporación global con más de 100.000 miembros de equipos, continúan habiendo amplias oportunidades para continuar reduciendo la cantidad de desechos que generamos y para minimizar lo que enviamos a los basureros.

Nuestras oportunidades de mejora para 2020 residen principalmente dentro de los edificios operados por Dell, es decir, edificios en los que podemos controlar cómo se gestionan nuestros desechos. Deberemos tomar un enfoque local, ya que las opciones disponibles para prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos pueden variar ampliamente de una región a otra. Además, cada edificio de Dell utiliza socios comerciales in situ para servicios contratados como servicios de alimentos, limpieza y paisajismo, a quienes deberemos contratar. Finalmente, deberemos continuar formando a los miembros de nuestros equipos, proveedores de servicios in situ y visitantes sobre el rol que tienen para ayudarnos a lograr nuestros objetivos.

Superar estos desafíos nos ayudará a reducir la cantidad de desechos que generamos y a evitar que lleguen más desechos a nuestros basureros y, al mismo tiempo, ayudará a conservar los valiosos recursos de nuestro planeta.

Nuestro enfoque

Sin lugar a dudas, la mayor parte de los residuos generados por Dell se consideran no peligrosos. Estos consisten en materiales como papel de oficina, materiales de servicios de alimentos de nuestras cafeterías, muebles descartados e insumos en general. En nuestras áreas de fabricación, nuestros flujos de desechos consisten principalmente en materiales de envío y embalaje, como cartón, plástico, pallets y papel. Otros desechos incluyen computadoras y equipos tecnológicos viejos, cartuchos de impresoras y otros productos electrónicos al final de su vida útil. Se crea una pequeña cantidad de desechos peligrosos o regulados, como aceite usado, lámparas fluorescentes y baterías viejas, durante el mantenimiento de nuestros edificios y equipos in situ.

Para desviar el 90 por ciento del total de nuestros desechos en las instalaciones de Dell, debemos ampliar nuestras actividades de prevención de desechos, reciclado y gestión de desechos alternativos.

Estos esfuerzos pueden desglosarse en tres estrategias clave:

Enfocarse en los edificios de oficinas

Existen amplias oportunidades para expandir nuestros esfuerzos dentro de los edificios de oficinas. Esto puede ser a través de la implementación de nuevos programas de reciclado allí donde los programas sean limitados, como agregar elementos adicionales a los flujos de reciclado actuales, expandir los programas de compostación de residuos de alimentos a nuevas ubicaciones, modificar las prácticas de adquisición, u otras iniciativas aptas para cada edificio.

Nuestro enfoque (continuación)

Mantener altas tasas de reutilización y reciclado en las operaciones de fabricación

En los últimos años, hemos reciclado en forma constante más del 95 por ciento, y arrojado a basureros menos del 4 por ciento, de los desechos en las instalaciones de fabricación y logística de Dell. Para mantener un alto nivel de reutilización y reciclado, continuaremos llevando a cabo los esfuerzos de minimización y reducción de desechos. Además, buscaremos nuevas oportunidades para ir más allá del uso de basureros.

Perfeccionar los sistemas de medición

La medición es una herramienta crítica para gestionar el cambio. En 2020 expandiremos nuestros procesos internos para categorizar y medir los desechos. También pondremos a punto nuestros métodos para medir los desechos que no entran dentro de los programas de reciclado tradicionales: elementos como muebles descartados e insumos de oficina. Y consideraremos agregar la cantidad de desechos electrónicos generados dentro de nuestras propias instalaciones a nuestras métricas de reducción de desechos operativos (ahora se realiza su seguimiento por separado).

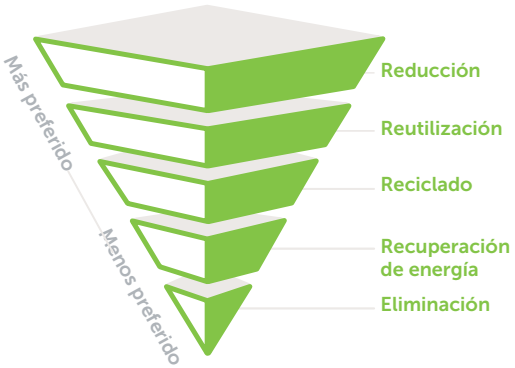
Cómo mediremos el progreso

Mirando hacia el futuro, mediremos el porcentaje de material que no llega a los basureros en los edificios operados por Dell. En el pasado, realizamos informes sobre las tasas de reciclado y reutilización para nuestras instalaciones de fabricación; por lo tanto, esto representa una expansión de nuestras métricas actuales.

Jerarquía de desechos

En Dell, seguimos los principios de la jerarquía de desechos en los que respecta a nuestras propias instalaciones. Este proceso ayuda a definir la manera en que abordamos el concepto de "desecho". Naturalmente, lo ideal es no crear desechos: esto es ineficiente e indica que es posible que no estemos aprovechando al máximo nuestros recursos.

Es por esto que la reducción en origen (prevenir los desechos en primer lugar) está en la cima de la pirámide invertida. Las siguientes mejores opciones son reutilizar y reciclar, seguidas por la recuperación de la energía. Nuestra opción menos preferida es arrojar los desechos en los basureros.



Desarrollar y mantener iniciativas de sostenibilidad en el 100% de las instalaciones operadas por Dell

Desafíos y oportunidades

Nuestros objetivos para 2020 de reducir las emisiones, el agua y los desechos dentro de nuestras operaciones permitirán a Dell continuar realizando avances importantes en la reducción de nuestra huella ambiental. Pero los programas ambientales en nuestras operaciones pueden ser mucho más amplios que solo esas áreas. Cada una de nuestras instalaciones tiene una oportunidad única de crear iniciativas de sostenibilidad que aborden las necesidades únicas de su ubicación y de los miembros de los equipos.

Por ejemplo, las mejoras de eficiencia energética continúan siendo una actividad importante para Dell, con beneficios ambientales que van mucho más allá de las reducciones de las emisiones de gases de efecto invernadero. Las instalaciones que tienen un uso de energía relativamente bajo pero con altas intensidades de energía pueden ser candidatas para iniciativas enfocadas en aspectos operativos, como la gestión de cargas de energía (equipos portátiles) o procesos de laboratorio. En otras instalaciones, es posible que tengamos una oportunidad para asociarnos con proveedores de la comunidad en iniciativas tales como una campaña de reconocimiento enfocada en los beneficios de los alimentos cultivados localmente o en la prueba de un nuevo proceso de reciclado. Un edificio que esté en etapa de construcción o de renovación puede ser un candidato para el Liderazgo en diseño ambiental y de energía (LEED) o un diseño ecológico similar. Y en áreas en las que los vehículos eléctricos son populares, podemos considerar continuar invirtiendo en infraestructura de carga de vehículos eléctricos.

Uno de nuestros desafíos muy reales es que nuestras instalaciones son únicas. Si bien es posible que compartamos mejores prácticas, cada edificio tiene su propio carácter y cada ubicación, su propia cultura de empleados. Además, muchas de nuestras instalaciones son alquiladas, lo cual representa desafíos adicionales para gestionar o sostener mejoras. Esto se aplica tanto a las instalaciones nuevas como a las que adquirimos mediante fusiones y adquisiciones. Hemos establecido este objetivo para aplicarlo a todos los edificios operados por Dell, tanto alquilados como propios, para que nos ayude a enfocarnos en nuestras iniciativas donde podamos ser más eficientes.

Finalmente, continuar involucrando a los miembros de nuestros equipos y a nuestros socios comerciales in situ será crítico. No podemos tener éxito sin los aportes y la participación de todos los que trabajan en nuestras instalaciones.

Nuestro enfoque

Los equipos de nuestras instalaciones continuarán buscando y realizando mejoras de sostenibilidad, con aportes de los miembros de los equipos, líderes del sitio y otras partes involucradas. También buscaremos nuevas oportunidades para asociarnos con empresas, municipios, proveedores, proveedores de servicios públicos y otras entidades locales para identificar e implementar programas específicos del sitio y probar nuevas tecnologías que beneficien al medio ambiente.

Además, ajustaremos las políticas y los programas internos de las instalaciones según sea necesario para continuar fomentando las mejoras ambientales.

Si bien algunas de estas iniciativas serán concebidas como acciones locales, nuestro objetivo es también duplicar o aumentar algunas de estas en otros lugares. Nuestros consejos de instalaciones, grupos de recursos de empleados del planeta y otros foros nos darán las oportunidades para compartir éxitos y mejores prácticas.

Cómo mediremos el progreso

Si bien hemos informado periódicamente sobre iniciativas individuales de sostenibilidad basadas en la instalación, esta será una nueva medida para nosotros.

Aspiración

Impulsar la responsabilidad social y ambiental en la industria y en nuestra cadena de suministro

Objetivos

- Demostrar 100% de transparencia de temas clave dentro de nuestra cadena de suministro, al trabajar con los proveedores para mitigar los riesgos en esas áreas
- Asegurar que el 100% de los embalajes de los productos provengan de materiales sostenibles



Demostrar 100% de transparencia de temas clave dentro de nuestra cadena de suministro, al trabajar con los proveedores para mitigar los riesgos en esas áreas

Desafíos y oportunidades

Al trabajar en 138 países en todo el mundo, las empresas en la cadena de suministro de Dell proporcionan las piezas para nuestros productos, la mano de obra para construirlos y los vehículos para enviarlos. Estas mantienen nuestros edificios y alimentan a los miembros de nuestros equipos. Son una parte indispensable de nuestro negocio y una extensión de nuestro equipo de Dell de 110.000 miembros. Igual que los miembros de nuestros propios equipos, esperamos que los proveedores no solo tengan el mejor desempeño, sino que también cumplan con nuestros estándares de responsabilidad social y ambiental (SER), en especial dado que están en una posición para luego influenciar a sus propios proveedores.

Igual que nosotros informamos abiertamente sobre nuestro propio desempeño y políticas de SER a las partes involucradas, y luego trabajamos para la mejora continua, también debemos proporcionar 100 por ciento de transparencia en temas clave dentro de nuestra cadena de suministro y trabajar con los proveedores para ayudarlos a mitigar sus riesgos. Para maximizar tanto la eficiencia como la influencia de nuestros esfuerzos, nos enfocamos en la creación de capacidades para los proveedores de Nivel 1 (que representan el 90 por ciento de los gastos de adquisición de Dell). Compartimos con ellos las mejores prácticas de SER mediante talleres y seminarios web, y realizamos revisiones comerciales trimestrales.

Reconocemos que aún tenemos desafíos significativos en nuestra cadena de suministro y estamos comprometidos a trabajar con nuestros proveedores para abordarlos. El exceso de horas de trabajo continúa siendo uno de los desafíos que no mejoró mucho con el tiempo. Reconocemos que debemos pensar de manera diferente acerca de estos grandes problemas para poder solucionarlos. Nuestro Plan para 2020 nos ayudará a trabajar para lograr ese objetivo.

Actualmente hacemos cumplir a nuestros proveedores con nuestros estándares de SER, que incluyen criterios sobre huella de carbono, agua y desechos; salud y seguridad de los trabajadores; y derechos humanos fundamentales y dignidad. También tendremos requerimientos de SER incorporados en contratos futuros. Auditamos el cumplimiento de los proveedores con estos estándares y trabajamos con ellos para corregir problemas y avanzar hacia su cumplimiento.

La publicación de los resultados de las auditorías es la mejor manera de demostrar nuestro compromiso con la transparencia. Hemos comenzado a publicar los resultados de auditorías de proveedores agregados y algunos componentes de los planes de acciones correctivas. Esto proporciona oportunidades para que nuestros clientes vean el estado de nuestra cadena de suministro y la evalúen en varias categorías. Avanzando hacia 2020, debemos ser totalmente transparentes, al brindar un mayor nivel de detalle para que todas las partes involucradas de Dell puedan tener más visibilidad sobre nuestro desempeño. También debemos mejorar nuestras investigaciones detalladas y poner a disposición los datos por región y por asunto.

Otro desafío para proporcionar 100 por ciento de transparencia sobre nuestra cadena de suministro es que, en muchos casos, compartimos proveedores con otros miembros de la industria. Reconocemos que muchos de nuestros pares podrían estar auditando a algunos de los mismos proveedores de acuerdo con el mismo Código de Conducta de la Coalición Ciudadana de la Industria Electrónica. Esto causa fatiga por auditorías repetidas. Comprendemos que debemos liderar no solo al poner a disposición los datos, sino también al armonizar el proceso de auditoría donde compartimos proveedores con nuestros pares.

Desafíos y oportunidades (continuación)

Es por esto que apoyamos que los proveedores de Dell posean la auditoría: Una vez que una auditoría esté completa, el proveedor puede compartir los datos con todos los clientes que lo requieran. Este esfuerzo de toda la industria requerirá tiempo y voluntad para compartir los datos.

Dentro del desafío de las auditorías se encuentran los planes de acciones correctivas que estas crean. Si bien ser transparentes acerca de estos planes de acción ayuda a nuestros proveedores a ser más competitivos en un mercado global en el que la responsabilidad corporativa es cada más importante, reconocemos que no todos los proveedores (y no todos sus clientes) desean ser totalmente transparentes, incluso acerca de temas clave. Debemos enfrentar este desafío.

Los diferentes requerimientos y estándares legales en nuestra cadena de suministro pueden presentar el principal desafío para lograr total transparencia.

Por ejemplo, muchos de nuestros proveedores no enfrentan los mismos requerimientos legales para divulgar públicamente si utilizan minerales en conflicto, lo cual puede dificultar realizar un seguimiento de los minerales en conflicto en nuestra cadena de suministro. También puede hacer que algunos proveedores sean reacios a compartir su información en forma transparente. A pesar de estos desafíos continuos, estamos comprometidos a abastecernos responsablemente y a evitar los minerales en conflicto.

Promover la autorresponsabilidad entre los proveedores (mediante iniciativas como nuestros talleres, capacitaciones y colaboraciones de la industria como el Programa de Productos Electrónicos de la Iniciativa de Comercio Sostenible [IDH]), será clave para aumentar el cumplimiento y la generación de informes. Formar y apoyar a nuestros proveedores, además de hacerlos responsables, son responsabilidades y oportunidades que adoptamos completamente.

Nuestro enfoque

Parea alcanzar el 100 por ciento de transparencia de temas clave en la cadena de suministro de Dell, y para trabajar con los proveedores de Nivel I para mitigar esos riesgos, trabajaremos para lograr tres objetivos hasta 2020:

- Publicar el 100 por ciento de los resultados de las auditorías, a nivel agregado y por país.
- Garantizar que el 100 por ciento de los proveedores de producción y servicios seleccionados de Nivel 1 de Dell (90 por ciento del gasto principal) publiquen informes de sostenibilidad basados en la GRI.
- Exigir un plan de mitigación de riesgos de agua responsable de 5 años a todos los proveedores de producción y de servicios seleccionados.

Resultados agregados de las auditorías

Actualmente realizamos nuestras propias auditorías y algunas auditorías de terceros de nuestros proveedores y generamos informes de resúmenes de los hallazgos, junto con ejemplos de acciones que estamos realizando para corregir algunos problemas, en nuestro informe de responsabilidad corporativa anual.

Nuestro próximo paso en la transparencia es sumar todos los datos de las auditorías, organizarlos por región y país, y ponerlos en línea para que las partes involucradas puedan acceder a ellos todo el año. Cualquier sistema solo es tan bueno como los datos que contiene; cuando una auditoría revela incumplimiento, permanece abierta hasta que se corrijan todos los problemas.

Informes de sostenibilidad basados en la GRI

Nuestro enfoque general hacia la definición de nuestros estándares para proveedores se extrae de una revisión de mejores prácticas globales, sistemas de gestión y reconocimiento de estándares. Nuestro estándar para generación de informes de sostenibilidad es la Iniciativa de generación de informes globales (GRI), una estructura reconocida internacionalmente.

Nuestro enfoque (continuación)

Consideramos la responsabilidad social y ambiental no como optativa, sino como un requisito de hacer negocios. Por lo tanto, agregaremos requisitos a los contratos de proveedores de producción y servicios seleccionados para proporcionar un informe basado en la GRI. Publicaremos un enlace para el informe en línea en nuestra lista de proveedores. Nuestros principales desafíos para obtener informes del 100 por ciento de nuestros proveedores serán voluntad y capacidad para asignar recursos para la generación de informes. Los ayudaremos a superar estos obstáculos al proporcionar plantillas y mejores prácticas, además de formación continua y asistencia individual a los proveedores.

Planes de mitigación de riesgos de agua

Trabajamos con los proveedores para ayudarlos a identificar y mitigar sus riesgos, y el agua es un área de riesgo clave que hemos identificado como prioridad para la próxima década. En 2025, más de la mitad de la población del mundo vivirá en condiciones de escasez de agua, lo cual las Naciones Unidas define como la caída anual de los suministros de agua por debajo de los 1.700 metros cúbicos por persona. Las causas pueden ser ambientales (degradación, sequía, inundaciones) o económicas (infraestructura deficiente).

La escasez de agua tiene el potencial de dañar el negocio de nuestros proveedores de muchas maneras. La sequía podría forzar a los proveedores a transportar agua a sus instalaciones desde otras áreas, la cual podría ser una propuesta costosa en áreas de batallas geopolíticas sobre el uso del agua. Las inundaciones podrían afectar la producción, como vimos en 2011 cuando las inundaciones en Tailandia provocaron una falta mundial de discos duros. La falta de agua potable limpia puede afectar gravemente el desempeño y los medios de vida de los miembros de nuestros equipos.

Nuestro requerimiento de un plan de mitigación de riesgos de agua responsable de cinco años tiene como objetivo abordar estos riesgos entre proveedores de producción y servicios seleccionados. Informaremos a estos proveedores acerca de los riesgos relacionados con el agua y acerca del proceso de creación de un plan de mitigación de riesgos, y proporcionaremos el soporte necesario.

Cómo mediremos el progreso

Cada año, como parte del proceso de generación de informes de responsabilidad corporativa de Dell, compartiremos una actualización sobre el progreso. Para ver un ejemplo de cómo hemos informado las auditorías en el pasado, consulte la página 34 de nuestro Informe de resumen sobre responsabilidad corporativa del año fiscal 2013.

En nuestro trabajo para alcanzar este objetivo, continuaremos mejorando la manera en que hacemos accesibles y claros los resultados de las auditorías para las partes involucradas.

Asegurar que el 100% de los embalajes de los productos provengan de materiales sostenibles

Desafíos y oportunidades

Las Naciones Unidas estiman que la población mundial actual de 7,2 mil millones aumentará casi mil millones en los próximos 12 años, y llegará a 8,1 mil millones en 2025. Este crecimiento trae aparejada más competencia por las materias primas usadas tradicionalmente en los embalajes: petróleo para los plásticos y árboles para el cartón. El embalaje tiene una vida útil corta y reconocemos que quitar dichos recursos valiosos para un uso breve es insostenible.

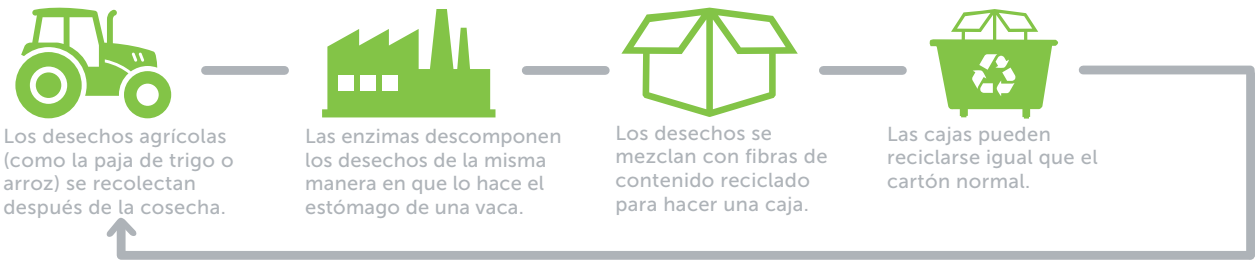
Nuestro objetivo es obtener el 100 por ciento de los embalajes de los productos de Dell a partir de materiales sostenibles para 2020. Definimos materiales sostenibles específicamente como aquellos que son renovables o reciclables, y aproximadamente el 57 por ciento de nuestros embalajes cumplen con esta definición. Fuimos los primeros en la industria en utilizar materiales renovables como bambú, hongos y paja de trigo en nuestros embalajes. Además, el cartón reciclado, los plásticos reciclados (obtenidos de botellas de leche) y la pulpa de papel que utilizamos son reciclables.

El uso de más materiales sostenibles nos da la oportunidad de ayudar a los clientes de Dell a reducir su impacto ambiental. Más allá de conservar recursos como el petróleo, también nos permite dar un paso más y realmente convertir productos de desecho no deseados, como desechos de agricultura, en materiales viables de embalaje para nosotros y en flujos valiosos de ingresos para las empresas locales. Esto también crea oportunidades para desviar estos materiales de sus procesos actuales, lo cual generalmente implica quemarlos y crear contaminación no deseada.

También tenemos una oportunidad de obtener nuestros embalajes en lugares cercanos a donde son necesarios, lo cual ayuda a reducir los impactos ambientales ascendentes del transporte de los materiales. Al trabajar con nuestros proveedores para desarrollar procesos que pueden utilizar diferentes tipos de desechos agrícolas para embalaje, no estamos vinculados a regiones específicas de cultivo. Al enfocarnos en productos agrícolas ampliamente cultivados como trigo y arroz, podemos aumentar la geografía de los lugares donde obtenemos nuestros materiales.

Nuestro principal desafío será encontrar insumos continuamente disponibles que protejan los productos Dell igual que lo hacen los materiales no sostenibles. Especialmente en el caso de los embalajes que dependen de los productos derivados de la agricultura, nuestros insumos están vinculados a los eventos del clima y al rendimiento de las cosechas. Al diversificar los tipos de desechos que utilizamos como entrada, podemos mitigar ese riesgo.

Materiales sostenibles: de desechos agrícolas a una caja Dell



Nuestro enfoque

Igual que con nuestro objetivo de aumentar los embalajes reciclables y compostables (consulte las páginas 32-33), aprovecharemos el modelo de innovación en embalaje estructurado y las sólidas relaciones con los proveedores de Dell para conseguir más materiales sostenibles para 2020. Tomaremos un enfoque colaborativo, al trabajar abiertamente con proveedores, organizaciones no gubernamentales y las partes involucradas para buscar proactivamente nuevos materiales y probar los materiales que nos presentan nuestros socios.

Buscaremos las alternativas más viables para nuestros materiales de embalaje basados en el petróleo. Actualmente, esto incluye protecciones de polietileno expandido (EPE), protecciones de polietileno de alta densidad (HDPE), bolsas plásticas y protecciones de Air Pack.

Los productos derivados de la agricultura serán una importante área de enfoque. Por ejemplo, comenzamos a trabajar con paja de trigo (la parte de la planta de trigo que se desecha después de la cosecha), que se considera un producto derivado inutilizable que generalmente es quemado por los agricultores, lo cual crea contaminación. Pero una nueva planta de biotecnología en las afueras de Shanghái creó un proceso para utilizar paja de trigo que permite a Dell crear una caja de cartón más sostenible. Las cajas pueden reciclarse en la mayoría de los lugares. Esto permite a los agricultores ganar más dinero y crea puestos de trabajo en la región.

También buscaremos maneras de expandir el uso de otros materiales renovables, como el bambú y los hongos, y al mismo tiempo asociarnos con nuestros proveedores para buscar nuevas opciones. Los modelos relacionados con los materiales de suministro evolucionan continuamente, con avances en el uso de materiales de crecimiento sostenible e incluso asociaciones que permiten a las empresas utilizar los materiales de desecho reciclados de cada una de ellas.

Finalmente, trabajaremos con nuestros socios para desarrollar maneras nuevas y más eficientes de evaluar el impacto de los materiales sostenibles.

Cómo mediremos el progreso

La Coalición de Embalaje Sostenible establece una definición propuesta de embalajes sostenibles. A partir de esta definición, nos enfocamos en lo que constituyen los materiales sostenibles para ayudar a articular nuestra definición. A partir de allí, identificamos lo siguiente como un punto de partida para la identificación de materiales sostenibles en los embalajes de Dell.

Los materiales de embalaje deben:

- Ser beneficiosos, seguros y saludables para las personas, las comunidades y el medio ambiente durante todo su ciclo de vida.
- Provenir de fuentes recicladas o rápidamente renovables.
- Ser procesados, fabricados y utilizados de maneras eficientes y seguras para el medio ambiente.

Siguiendo este pensamiento, un material sostenible no afectaría la capacidad de otros para satisfacer necesidades básicas como los alimentos; provendría de un recurso rápidamente renovable como el bambú o de uno reciclado como la pulpa de papel, y no requeriría procesamiento con uso intensivo de energía para utilizarlo como material de embalaje.

Aproximadamente el 57 por ciento de nuestros materiales de embalaje por volumen cumplen actualmente con esta definición.



Aspiración

Permitir a los clientes reducir el impacto ambiental de su infraestructura de TI

Objetivos

- Reducir la intensidad de la energía de nuestra cartera de productos en un 80%
- Utilizar 50 millones de libras de plástico de contenido reciclado y otros materiales sostenibles en nuestros productos
- Asegurar que el 100% de los embalajes de Dell sean reciclables o compostables
- Eliminar gradualmente los materiales nocivos para el medio ambiente cuando existan alternativas viables
- Recuperar 2 mil millones de libras de productos electrónicos usados



Reducir la intensidad de la energía de nuestra cartera de productos en un 80%

Desafíos y oportunidades

En 2002 y 2003, el profesor Richard Smalley de Rice University identificó los 10 problemas principales que enfrenta la humanidad en los próximos 50 años. De estos 10 temas, consideró a la energía abundante, accesible y limpia como el más significativo. Con energía suficiente, otros problemas son más fáciles de solucionar. Dell cree que cada kilovatio por hora de energía gastado es un kilovatio por hora que podría utilizarse en cualquier otro lugar. La eficiencia energética es una oportunidad que todos debemos aceptar como imperativo social.

Gartner estima que la huella del sector de TI representa aproximadamente el 2 por ciento de las emisiones mundiales de dióxido de carbono. Esta huella es significativa, pero también se compensa en gran medida por el potencial de TI para ayudar a abordar los 10 problemas principales del profesor Smalley, como agua, enfermedades y educación.

El compromiso de reducir la intensidad de la energía en toda nuestra cartera de productos refleja tanto la huella como el potencial de TI. Este es un concepto por el que debemos comprender no solo el centro de datos, sino también el usuario final y la red que los conecta. El potencial también es amplio. A medida que la movilidad se vuelve endémica, las líneas tradicionales entre el usuario final y el centro de datos se vuelven más difusas.

Ser un proveedor integral de soluciones permite a Dell utilizar sus fortalezas tradicionales para los desafíos de la TI eficiente. La mayoría de los componentes de nuestros sistemas se vuelven más eficientes con cada generación. El sistema, sin embargo, es más que solo la suma de sus partes. El diseño de sistemas requiere una base firme para garantizar que los componentes que son eficientes solos también sean eficientes cuando funcionan juntos.

Lo mismo sucede al nivel de las soluciones. Una solución eficiente de TI requiere no solamente hardware eficiente, sino también un enfoque que reúna a todos los sistemas de manera eficiente.

En términos de ser capaces de medir nuestro objetivo, tenemos el desafío adicional de la necesidad de asignar y establecer bases de referencia para nuevos productos o adquisiciones. Esto incluye crear la capacidad para modelar tanto el consumo de energía de todos los productos de hardware de nuestra cartera como las capacidades que proporcionan estos productos, como rendimiento informático, rendimiento de almacenamiento y rendimiento de red. Además necesitamos establecer firmemente una metodología para la manera de agregar la medición de estas ganancias de eficiencia en nuestra cartera, dado que las diferentes categorías de productos entregarán diferentes capacidades.

Desafíos y oportunidades (continuación)

Por otra parte, deberemos trabajar junto con nuestra cadena de suministro y dentro de nuestra industria para continuar ofreciendo mejoras continuas de eficiencia que coincidan con las tendencias históricas. En algunos casos, esperamos ver mejoras continuas en eficiencia para el futuro inmediato; en otros casos, es posible que nos estemos acercando a los límites de las eficiencias alcanzables.

Si bien este objetivo ya es aspiracional, cumple otro propósito: Los clientes de Dell que desean predecir futuros requisitos de energía y necesidades de soporte para sus entornos de TI pueden consultar nuestra planificación. Esperamos que establecer un objetivo de intensidad de energía a largo plazo para nuestra cartera de productos proporcione orientación y conocimientos valiosos para nuestros clientes cuando estos desarrollen sus propios planes a largo plazo.

Esta oportunidad se extiende tanto a clientes con necesidades estables, que desean reducir su huella energética, como a aquellos clientes que quieren expandir sus capacidades y al mismo tiempo ajustarse cómodamente a las limitaciones existentes de energía.

Nuestro enfoque

Como proveedor integral de productos y soluciones de tecnología, la primera estrategia de Dell es enfocarse en cómo encajan entre sí todos los componentes, ya sea en la creación de una laptop, un centro de datos o una red empresarial global. Esto requerirá que trabajemos con la industria y otros proveedores para continuar generando las ganancias de eficiencia energética esperadas para procesadores, fuentes de alimentación y otros componentes.

Además, este deberá ser un compromiso a largo plazo. Para alcanzar una mejora del 80 por ciento para toda la cartera, será necesario coordinar entre las líneas de productos y enfocarnos en aplicar de manera paciente pero constante nuestra experiencia en servicio del objetivo. Los tipos de ganancias que obtendremos serán también diferentes según el producto. Esto nos permitirá innovar mejor y tener en cuenta cómo funcionarán entre sí los productos, en lugar de intentar realizar mejoras en el vacío, donde una ganancia puede bloquearse por ineficiencias en otras áreas.

También tendremos que aplicar este rigor a cualquier adquisición o producto nuevo que agreguemos a nuestra cartera de productos. También mantendremos nuestro compromiso con la búsqueda de certificaciones de productos líderes, como ENERGY STAR®.

Cómo mediremos el progreso

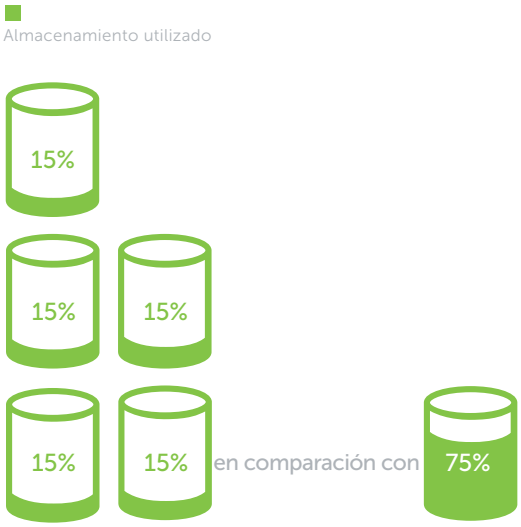
Antes de comenzar a generar informes, debemos establecer una metodología para demostrar una reducción de intensidad de energía en toda la cartera, dado que los diferentes productos Dell proporcionan diferentes capacidades, y por lo tanto la medición no es uniforme. Utilizaremos las especificaciones de Alcance 3 del Instituto de Recursos Mundiales para estimar las emisiones y el consumo de energía generados por el uso de los productos vendidos. Por otra parte, desarrollaremos modelos para estimar las capacidades totales entregadas en un año (según lo correspondiente y por categoría de producto).

Teniendo eso a mano, agregaremos los datos en toda la cartera. Lo que importa en términos de eficiencia energética en relación con las capacidades entregadas no es lo mismo para cada tipo de producto. Por lo tanto, podemos proporcionar un panel de medidas agregadas de rendimiento con el objetivo de demostrar una disminución del 80 por ciento en la intensidad de energía o una mejora de productividad 5 veces mayor.

Exceso de aprovisionamiento

El exceso de aprovisionamiento es otra forma en que la tecnología puede desperdiciar energía. Algunos ejemplos incluyen refrigeración del centro de datos, demasiado almacenamiento libre, capacidades excesivas de procesamiento para tareas simples y repetitivas, y uso del dispositivo incorrecto para la aplicación incorrecta. Abordar el desaprovechamiento y el exceso de aprovisionamiento es una estrategia efectiva para reducir el desperdicio energético.

5 dispositivos de almacenamiento vacíos frente a 1 dispositivo de almacenamiento utilizado (mismo tamaño)



x5 dispositivos de almacenamiento a 80 vatios cada uno

x 1 dispositivo de almacenamiento a 80 vatios

Cinco dispositivos de almacenamiento desaprovechados que utilizan 400 vatios en total en comparación con un dispositivo correctamente utilizado que utiliza solo 80 vatios

Utilizar 50 millones de libras de plástico de contenido reciclado y otros materiales sostenibles en nuestros productos

Desafíos y oportunidades

Según Worldwatch Institute, el aumento de la prosperidad y la creciente urbanización de la población mundial podrían generar una duplicación en el volumen de desechos municipales sólidos creados anualmente, del nivel actual de 1,3 mil millones de toneladas por año a 2,6 mil millones de toneladas en 2025. Cuando los desechos se arrojan a los basureros o se incineran, generan emisiones de gases de efecto invernadero que contribuyen al cambio climático. Cuando se eliminan de manera incorrecta, también pueden degradar el aire, el agua y el suelo, y dañar la salud de las personas y del planeta. La mejor opción es evitar los desechos o reciclarlos en materiales nuevos y útiles.

En Dell, tenemos un enfoque de ciclo de vida para todos los aspectos de la sostenibilidad (incluidos los desechos), teniendo en cuenta al medio ambiente en cada paso: diseño de productos, instalaciones, embalaje y envío, uso y reciclado. Nuestros esfuerzos de reducción de desechos comienzan entonces por incorporar materiales sostenibles, como plásticos y fibras naturales de contenido reciclado, en el diseño de los productos y embalajes Dell siempre que sea posible.

Actualmente, utilizamos plástico de contenido reciclado de fuentes como botellas y cajas de CD para crear las carcasas plásticas de las computadoras y el revestimiento de los monitores. En 2012, esto evitó la llegada de más de 7,8 millones de libras de plástico a los basureros. Entre ahora y 2020, tenemos la oportunidad de aumentar esta cantidad y de continuar cerrando el ciclo de reciclado al fabricar el contenido utilizable de nuestros productos con componentes electrónicos reciclados. También hay muchas alternativas emergentes como los plásticos bioderivados.

El desafío es que, dado que los productos electrónicos son más difíciles de reciclar que los bienes de consumo, hay un menor suministro de plástico de contenido reciclado proveniente de productos electrónicos en comparación con fuentes posteriores al consumo, como las botellas. Además, en general la demanda de plásticos reciclados posteriores al consumo ha aumentado significativamente, por lo que puede ser difícil lograr un suministro consistente. Y con cualquier contenido reciclado o material alternativo, nuestro principal desafío continuará siendo mantener nuestros altos estándares de desempeño mecánico y eléctrico para cada producto.

Nuestro enfoque

Para aumentar el uso de materiales sostenibles en nuestros productos, nuestro enfoque principal será incorporar más plásticos de contenido reciclado, con un énfasis especial en plásticos de circuito cerrado provenientes de productos electrónicos. Nuestro objetivo es utilizar más de 50 millones de libras de plásticos de contenido reciclado en productos Dell para 2020, teniendo en cuenta que los productos son cada vez más pequeños y nuestra cartera cambiará en la próxima década.

Seguiremos nuestro modelo comprobado de innovación, que implica la colaboración entre ingenieros y proveedores de materiales de Dell.

Juntos superaremos los desafíos clave para el uso de plásticos de contenido reciclado provenientes de productos electrónicos, lo cual incluye:

- Explorar el máximo contenido reciclado posterior al consumo que pueda utilizarse manteniendo el rendimiento.
- Superar los desafíos de fabricación, desde flujo hasta temperaturas y diseño de moldes.
- Garantizar que los materiales estén libres de los principales contaminantes para ser reutilizados en productos nuevos (por ejemplo, que cumplan con RoHS).
- Uso de plásticos de contenido reciclado de conformidad con las políticas de desechos electrónicos de Dell.

Como parte de nuestro compromiso, también exploraremos y documentaremos el uso de otros materiales sostenibles, que varían desde metales reciclados hasta plásticos bioderivados y fibras naturales. Buscaremos proactivamente materiales sostenibles que podamos incorporar y también probaremos las alternativas viables que nos presente el mercado durante la próxima década.

Nuestros criterios para todos los materiales serán continuidad del suministro, rendimiento mecánico y eléctrico, factibilidad de fabricación y costo. También consideraremos el ciclo de vida, dado que es posible que algunos plásticos no sean reciclables al final de su vida útil. Con los programas de devolución de productos electrónicos de Dell en 78 países y un objetivo de recuperar 2 mil millones de productos electrónicos para 2020, es fundamental el mantenimiento de la capacidad de reciclado simple y segura de nuestros productos.

Cómo mediremos el progreso

Hoy sabemos que ya somos exitosos en el uso de plásticos de contenido reciclado. Como parte de este objetivo, queremos incorporar 50 millones de libras en nuestros productos Dell entre 2013 y 2020, incluso cuando los factores de forma continúan reduciéndose y cambiando.

También informaremos sobre otros usos medibles de los materiales sostenibles. Como referencia, el año pasado utilizamos 7,8 millones de libras de plástico de contenido reciclado.

Uso de plásticos de contenido reciclado en el año fiscal 2013



7,8 millones de libras o 93.720.000 botellas recicladas en monitores y computadoras OptiPlex

93.720.000 botellas alineadas de extremo a extremo son 24.836 kilómetros, lo cual equivale a más de dos veces la circunferencia de la luna.

6% de aumento en el año fiscal 2013 en comparación con el año fiscal 2012

Asegurar que el 100% de los embalajes de Dell sean reciclables o compostables

Desafíos y oportunidades

El embalaje es crucial para proteger los envíos de productos en sus viajes alrededor del mundo. El embalaje también es generalmente desechable, algo para descartar y olvidar inmediatamente luego de recuperar su contenido. Sobre por sobre, caja por caja, esto sumo al problema mundial de aumento de los desechos.

El Banco Mundial predice un aumento mundial del 70 por ciento en los desechos sólidos urbanos para 2025, con un estimado de 4,3 mil millones de residentes urbanos, cada uno de los cuales generará más de 1,42 kilogramos de desechos por día, casi el mismo peso que la Gran Pirámide de Guiza. En la mayor parte del mundo desarrollado, el embalaje llega a constituir un tercio del flujo de los desechos sólidos no industriales, de acuerdo con la Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU. Al incinerar y arrojar a los basureros estos desechos se utilizan espacios valiosos de tierra y se contribuye a la contaminación del aire, el agua y la tierra.

La buena noticia es que el embalaje, cuando es reciclable o compostable, también representa una de las oportunidades más fáciles de los clientes de Dell para reducir su impacto ambiental. Simplemente al realizar una elección diferente en la eliminación de los embalajes, los clientes pueden cambiar la trayectoria de estos sobres, cajas y protecciones, y darles una nueva vida. Esto no solo ayuda a nuestro planeta al conservar las materias primas y evitar que los desechos lleguen a los basureros, sino que también alimenta el mercado de productos reciclables, lo cual ofrece puestos de trabajo para las comunidades locales. Pero para que esto suceda, la opción debe existir: los materiales de embalaje deben ser reciclables o compostables, y los clientes deben ser conscientes de esto y actuar sobre la base de ese conocimiento.

Tenemos una base sólida sobre la cual construir nuestros esfuerzos por un embalaje libre de desechos. En los últimos cinco años, hemos sido pioneros en el uso de materiales de embalaje de bambú y hongos, y hemos trabajado para hacer que más del 75 por ciento de los embalajes de las computadoras de escritorio y laptops de Dell sean reciclables o compostables.

Según las pautas ecológicas de la Comisión Federal de Comercio de los EE. UU., definimos "reciclable" como ser capaz de reciclarse en al menos el 60 por ciento de los municipios a los cuales llega un producto. Para definir el embalaje como "compostable", utilizamos los estándares de ASTM International (ASTM D6400). Tenemos la oportunidad de llevar esta cifra al 100 por ciento en 2020 mediante la continuación de las innovaciones en materiales alternativos.

Mirando hacia 2020, nuestro principal desafío para cumplir con nuestros objetivos será diseñar protecciones reciclables y compostables que puedan proteger los envíos pesados con igual eficiencia y rentabilidad que las protecciones no reciclables. Además, cualquier configuración nueva de embalaje que exploremos debe ser ampliamente reciclable, lo cual significa que hay un mercado secundario para sus materiales. Nuestra principal fortaleza reside en nuestro liderazgo industrial y en nuestras sólidas asociaciones de colaboración con proveedores de materiales en todo el mundo.

Nuestro enfoque

Seguiremos el modelo de innovación en embalajes estructurado de Dell, adoptando un enfoque colaborativo hacia el aumento de nuestros embalajes reciclables y compostables. Nuestro proceso utiliza la innovación abierta: nuestros ingenieros participan con los proveedores y las partes involucradas para descubrir nuevos materiales, probar su viabilidad, realizar pruebas piloto de su uso y llevarlos al mercado.

Por ejemplo, en 2009 Dell fue la primera empresa de tecnología que utilizó protecciones sostenibles de bambú en lugar de espumas en algunos productos. Colaboramos con nuestros proveedores para cumplir con las exigentes pautas de capacidad de reciclado de la Comisión Federal de Comercio de los EE. UU. (FTC), al probar la viabilidad de la incorporación del bambú en flujos existentes de reciclado y al consultar a los centros de reciclado sobre la aceptación. Y el bambú que utilizamos es diferente del bambú que comen los osos panda. Este se ha convertido en un importante material para proteger nuestros envíos de laptops, y el mercado de fibra natural que creamos ahora sirve a otras empresas de Fortune 500 del mundo.

Entre ahora y 2020, utilizaremos este enfoque para:

- Buscar alternativas para los elementos de nuestra mezcla actual de materiales de embalaje que no son reciclables o compostables, como protecciones de polietileno expandido (EPE) y bolsas plásticas.
- Expandir el uso de algunos materiales actuales, como paja de trigo, pulpa de papel moldeada y protecciones a base de hongos, cuando corresponda.
- Trabajar con nuestros socios y proveedores para explorar y probar otros materiales y configuraciones creativos que surjan en la próxima década.

También estamos comprometidos a garantizar que nuestros clientes puedan identificar con facilidad qué hacer con nuestros materiales de embalaje, al proporcionar diversas formas de educación para aumentar la probabilidad de que reconozcan nuestros embalajes como reciclables o compostables.

Cómo mediremos nuestro progreso

Dado que los programas locales de reciclado varían en todo el mundo, estamos midiendo este objetivo en comparación con las pautas establecidas por la Comisión Federal de Comercio (FTC), la cual sugiere que algo puede llamarse reciclable si es aceptado por aproximadamente el 60 por ciento de los programas municipales de reciclado. La compostabilidad de un material se determina según su capacidad para ser certificado para cumplir con el estándar ASTM D6400.

Utilizando estos estándares, mediremos el porcentaje por volumen de todos los embalajes de Dell que podrían considerarse reciclables o compostables. En años anteriores, informamos solo sobre los embalajes de computadoras de escritorio y laptops; el año pasado, el 75 por ciento de los embalajes de computadoras de escritorio y laptops cumplía con esta definición.

Eliminar gradualmente los materiales nocivos para el medio ambiente cuando existan alternativas viables

Desafíos y oportunidades

Muchos clientes y partes involucradas están preocupados por que las sustancias químicas utilizadas comúnmente en la industria tecnológica podrían representar riesgos humanos o ambientales significativos, especialmente al final de la vida útil de un producto.

Si los productos se incineran, se reciclan de manera inapropiada o se arrojan a basureros con estándares de seguridad comprometidos, materiales como los retardadores de llama bromados (BFR), los retardadores de llama clorados (CFR), el policloruro de vinilo (PVC) y los ftalatos podrían degradar el suelo, el aire y el agua, y ser nocivos para la salud humana y el medio ambiente.

Dell tiene una responsabilidad, como proveedor y como cliente en la industria tecnológica, de comprender de qué manera las sustancias químicas utilizadas dentro de nuestros productos y durante nuestros procesos de fabricación afectan a los humanos, las plantas y los animales.

Vamos más allá de las regulaciones más estrictas del mundo y seguimos el principio de precaución descrito en nuestra Política de uso de químicos, al evitar voluntariamente las sustancias si hay fundamentos científicos razonables que indican que podrían ser nocivas para los humanos o el medio ambiente.

Avanzando hacia 2020, eliminaremos gradualmente nuestras sustancias químicas de inquietud (consulte la tabla en la página 35) cuando existan alternativas viables, mientras que también abordaremos nuevas sustancias de inquietud que surjan. Esto implica varios desafíos, y el primero es que no podemos hacer esto solos.

Las leyes y regulaciones sobre uso de materiales son diferentes en todo el mundo, igual que los niveles de transparencia de los proveedores. La industria necesita enfoques consistentes para priorizar los materiales y los impactos. Tenemos la oportunidad de aprovechar nuestras sólidas asociaciones con los proveedores y con las partes involucradas de la industria para fortalecer la responsabilidad e identificar soluciones superiores.

Este enfoque colaborativo nos ayudó a eliminar materiales nocivos para el medio ambiente de muchos productos Dell durante la década pasada. Por ejemplo, nuestras líneas de productos XPS y Latitude[1] ahora tienen características libres de BFR, CFR y PVC.

Otro gran desafío será buscar materiales alternativos que cumplan con nuestros requisitos de rendimiento. Además, mientras nos esforzamos por mantenernos un pazo adelante de las investigaciones y regulaciones mundiales, las leyes continuarán cambiando y las investigaciones podrían revelar nuevas sustancias de inquietud. La flexibilidad, la creatividad y la persistencia serán las claves para eliminar gradualmente los materiales perjudiciales en nombre de nuestros clientes, nuestras comunidades y nuestro planeta.

Nuestro enfoque

Trabajaremos para eliminar gradualmente nuestras sustancias químicas prioritarias (consulte la tabla) para 2020, y al mismo tiempo abordar cualquier nueva sustancia de inquietud que pueda surgir. Nos mantendremos al corriente de las regulaciones más reconocidas mundialmente (RoHS y REACH en la Unión Europea) y las utilizaremos como base de referencia, mientras que avanzaremos más allá de sus requerimientos.

Utilizando un enfoque colaborativo, trabajaremos con las partes involucradas de Dell para identificar sustancias químicas que puedan causar daño, evaluar sus impactos potenciales y decidir si es apropiado eliminarlas voluntariamente.

Definimos estas sustancias de inquietud como aquellas que tienen propiedades peligrosas que:

- Son una amenaza conocida para la salud humana o el medio ambiente.
- Muestran fuertes indicios de riesgos significativos para la salud humana o el medio ambiente.
- Se sabe que biopersisten o se bioacumulan en los seres humanos o el medio ambiente.

[1] excepto la serie Latitude 3XXX

Nuestro enfoque (continuación)

Trabajaremos con las partes involucradas, organizaciones no gubernamentales, el sector académico y los proveedores a lo largo del proceso de eliminación. Como se especifica en nuestra política de Diseño para el medio ambiente, mantenemos una lista completa de Materiales de uso restringido que se incorpora en todos los acuerdos contractuales y de proveedores, y en las especificaciones de ingeniería de Dell.

Para aumentar la transparencia, los proveedores deben firmar nuestra Declaración de conformidad de proveedores y garantizar que todos los materiales de los productos cumplan con las políticas ambientales de Dell. Para enviar una pieza a producción, un proveedor debe asegurar que el producto cumpla con las especificaciones de los Materiales de uso restringido y registrar cualquier exención aplicable. Las declaraciones de los proveedores para cada pieza se recopilan en la lista de materiales de un producto.

Además, realizamos auditorías al seleccionar aleatoriamente las piezas de Dell y enviarlas trimestralmente a terceros para que las prueben. También examinamos activamente muestras en forma interna utilizando equipos fluorescentes de rayos X.

Para hacer cumplir las medidas de precaución de Dell, nos esforzamos por eliminar las sustancias de inquietud en los productos al realizar lo siguiente:

- Mantener un Programa de sustancias restringidas y prohibidas.
- Elegir diseños y materiales que eviten el uso de sustancias de inquietud.
- Prohibir a los proveedores el uso de estas sustancias mediante contrato.
- Sustituir con sustancias alternativas viables.

Cómo mediremos nuestro progreso

Cada año, informaremos acerca de los materiales perjudiciales para el medio ambiente identificados y proporcionaremos el estado de su eliminación. Dado que es posible que la eliminación no sea inmediata, continuaremos informando sobre cualquier cambio de estado hasta que los materiales identificados se eliminen gradualmente hasta los niveles identificados por los estándares de la industria.

Materiales en nuestra lista de observación

Materiales que estamos eliminando gradualmente en forma voluntaria:	Materiales adicionales que abordaremos en el futuro:
Mercurio	Berilio
Retardadores de llama bromados (BFR)	Antimonio
Policloruro de vinilo (PVC)	Hidrocarburos aromáticos policíclicos (PAH)
Di(2-etilhexil) ftalato (DEHP)	Ftalatos adicionales
Ftalato de butil bencilo (BBP)	
Ftalato de dibutilo (DBP)	

Recuperar 2 mil millones de libras de productos electrónicos usados

Desafíos y oportunidades

De acuerdo con StEP (Solución del problema de los desechos electrónicos), se descartaron como desechos electrónicos aproximadamente 65,1 millones de toneladas de dispositivos electrónicos dañados, obsoletos o simplemente no deseados en 2012. Gran parte de lo que llamamos "desechos electrónicos" no son desechos, sino equipos electrónicos enteros o piezas que pueden adquirir nueva vida mediante la reutilización o el reciclado.

Como productor global de productos informáticos, ciudadano local de las comunidades a las que prestamos servicios y protector del planeta que compartimos, Dell tiene la responsabilidad de recuperar los productos electrónicos usados y de reciclarlos de manera apropiada. Dar una nueva vida a los productos electrónicos mediante la reventa, o permitir que sus piezas, componentes y materiales se procesen para convertirse en materias primas para crear nuevos productos, ayuda a cerrar el ciclo de reciclado y a conservar valiosos recursos naturales. Al reciclar productos de manera segura, protegemos la salud de las personas y del planeta. El reciclado incorrecto o la incineración pueden liberar sustancias químicas nocivas al aire, el agua y el suelo. Hacer que el reciclado sea conveniente y seguro ayuda a los clientes a reducir su huella ambiental y al mismo tiempo proteger sus datos.

Entre ahora y 2020, tenemos la oportunidad de proporcionar todos estos beneficios y más al trabajar hacia nuestro objetivo de recuperar 2 mil millones de libras de productos electrónicos usados. Tenemos una infraestructura robusta para aprovechar. Dell lidera la industria en la oferta de convenientes programas de reciclado para hogares y empresas, con servicios de devolución en 78 países en todo el mundo, y tenemos una sólida trayectoria de éxito, dado que ya recuperamos mil millones de libras de productos electrónicos desde 2008.

Sin embargo, enfrentamos varios desafíos para cumplir con nuestro objetivo. Primero, los equipos electrónicos cada vez son más pequeños y livianos, lo cual significa que debemos recuperar una mayor cantidad de piezas para llegar al peso deseado. Segundo, la infraestructura y las regulaciones relacionadas con el reciclado varían ampliamente en todo el mundo, lo cual puede hacer que la expansión de los programas en nuevos mercados sea una propuesta compleja.

Dell es un líder mundial en el fomento de legislación y sistemas que convierten los productos electrónicos en el final de su vida útil, considerados como una carga, en un recurso. Dell fue el primero en la industria en prohibir la exportación de productos electrónicos en desuso a los países en vías de desarrollo. Al mirar al futuro, la creación de programas de reciclado de circuito cerrado en los países en vías de desarrollo representa nuevas fronteras. El reciclado de productos en los países donde son recuperados genera puestos de trabajo calificados, crea industria y fortalece la economía local. Utilizando nuevas habilidades comprobadas para aprovechar las asociaciones y las relaciones con los gobiernos para crear la infraestructura necesaria para nuevos programas, podemos continuar generando una cultura de reciclado en comunidades de todo el mundo.

Nuestro enfoque

El cumplimiento de nuestro objetivo de recuperación para 2020 implicará expandirnos a nuevos mercados y al mismo tiempo maximizar los esfuerzos en los mercados a los que ya prestamos servicios.

Si bien aún no sabemos en cuáles nuevos países operaremos, Dell tiene un proceso comprobado para expandirnos a nuevos mercados. Esto comenzó generalmente con el lanzamiento de nuestra oferta de reciclado gratuito para los clientes, seguida por la participación con los países en la etapa temprana de creación e implementación de legislación de devolución eficiente.

Las regulaciones que rigen el reciclado y el movimiento de desechos son clave para respaldar la implementación exitosa de una infraestructura formal de reciclado.

La legislación eficiente de devolución también ayuda a asegurar que todos los productores en el mercado sean responsables al final de la vida útil de los productos que ellos crean. Proporciona un mercado saludable para los recicladores, al crear puestos de trabajo e impulsar la economía local. Estas regulaciones aseguran la eliminación y el manejo apropiados de los productos, lo cual permite a un país proteger la salud de sus ciudadanos y del medio ambiente.

También trabajamos globalmente con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales clave, el sector académico, y líderes de la industria para impulsar el desarrollo de estándares y prácticas que proporcionen una estructura para solucionar los desafíos de gestión de los productos electrónicos al final de su vida útil.

Además de expandirnos a nuevos países, también buscaremos oportunidades para aumentar la recuperación en todos los mercados a los que prestamos servicios actualmente. Las tácticas pueden incluir aumentar nuestros programas de intercambio, al aceptar elementos nuevos y lanzar nuevas campañas de educación para los clientes.

Cómo mediremos el progreso

Desde 2008, hemos recuperado más de mil millones de libras (453,6 millones de kilogramos) de productos electrónicos usados. Continuaremos midiendo utilizando la misma metodología y actualizando los modelos de totales de recolección para seguir las tendencias de factor de forma (los productos electrónicos más nuevos tienden a ser más pequeños y livianos). E informaremos el progreso anualmente, basándonos en este total hacia 2 mil millones de libras acumulativas para 2020.

Nuestro modelo de reciclado



1 Soluciones para los consumidores

Establecer programas de reciclado que ofrezcan a los consumidores soluciones de reciclado convenientes y responsables.



2 Participación de los países

Defender, colaborar y ayudar a implementar legislación y políticas más sólidas y eficientes.



3 Apoyo comunitario

Colaborar con recicladores y organizaciones locales para crear procesos formales que mejoren su economía, salud, educación y medio ambiente.

4 Reventa y reciclado de activos

Expandir nuestros servicios de reciclado comercial para proporcionar recuperación de valor, seguridad de datos, reciclado seguro y opciones de donación para nuestros clientes.



5 Resultado ambiental

Los productos electrónicos se desvían de manera segura de los basureros y se reciclan responsablemente utilizando métodos formales que mejoran la salud de las comunidades, a la vez que reducen la huella ambiental.



6 Invertir hoy para el futuro

Ayudar a las personas mediante la tecnología hoy para que puedan crecer y prosperar para desarrollar un mercado sólido y fuerza de trabajo para el futuro.



Aspiración

Promover el rol de la tecnología al abordar los desafíos ambientales

Objetivos

Identificar y cuantificar los beneficios ambientales de las soluciones desarrolladas por Dell

Identificar y cuantificar los beneficios ambientales de las soluciones desarrolladas por Dell

Desafíos y oportunidades

Las organizaciones de todos los tamaños están cada vez más preocupadas por encontrar maneras de reducir el impacto ambiental de sus actividades. Sus motivos incluyen la reducción de costos, la conservación de recursos, la obtención de nuevas oportunidades de negocios y la formación de percepciones de marca. Sin embargo, si bien es posible que hayan identificado sus objetivos y razones, muchas organizaciones no están seguras sobre cómo lograr los resultados deseados. Y allí es donde creemos que las soluciones de Dell pueden ayudar.

Las soluciones tecnológicas que Dell desarrolla y comercializa tienen un objetivo principal, como permitir los intercambios seguros de datos en una red o proporcionar la potencia informática que los investigadores y científicos necesitan para sus cálculos y modelos. Muchas de estas soluciones también tienen el beneficio adicional de permitir un conjunto más sostenible de resultados para nuestros clientes. Por ejemplo, la virtualización de escritorios puede establecerse como solución de seguridad o de ahorro de costos, pero las reducciones en consumo de energía y necesidades de infraestructura pueden tener beneficios ambientales de amplio alcance.

Debemos identificar de qué manera estas soluciones pueden ayudar a los clientes a mejorar su huella ambiental y al mismo tiempo resolver otros desafíos comerciales. Esto se aplica tanto a las emisiones de carbono como a los impactos ambientales y posiblemente sociales más amplios.

Proporcionar una medida holística de los beneficios de sostenibilidad de nuestras soluciones tecnológicas deberá ser un esfuerzo colaborativo. Deberemos involucrar a los clientes para que proporcionen datos y tendremos que trabajar con ellos (además de con nuestros proveedores y socios) para cuantificar los impactos de manera significativa.

Cada solución Dell beneficiará a nuestros clientes de diferentes maneras. Algunas los ayudarán a reducir su huella de carbono; otras pueden ayudarlos a reducir sus desechos. Por lo tanto, debemos abordar cada solución como un problema diferente. Las métricas, los procesos de medición e incluso si es conveniente o no estandarizar y cómo hacerlo pueden ser diferentes en cada caso.

Por ejemplo, para ayudar a un proveedor de atención médica a utilizar nuestras soluciones de registros médicos electrónicos (EMR) para determinar sus beneficios de sostenibilidad, deberemos trabajar con ese hospital para responder preguntas como estas: ¿Cuántos pies cuadrados se ahorran al cambiar los registros médicos del almacenamiento físico (en las instalaciones y en almacenamiento externo a largo plazo) a archivos digitales en la nube? ¿Cuántos desechos se ahorran al no imprimir y transferir registros? ¿De qué manera transformar el espacio recientemente creado del hospital en salas de examen o en un laboratorio en lugar de alquilar espacio nuevo afecta las emisiones generales de gases de efecto invernadero?

La creación de estos modelos para demostrar el alcance de los ahorros ambientales que son posibles también ofrece una oportunidad para que ampliemos la propuesta de valor y expandamos la comercialización de estas soluciones.

Nuestro enfoque

Las fases principales de nuestro trabajo hacia este objetivo serán: completar la totalidad de nuestro inventario de soluciones Dell existentes que proporcionan un impacto positivo, desarrollar modelos específicos de cada solución para calcular estos beneficios y comunicar el impacto positivo estimado de las soluciones incorporadas hasta 2020.

Medición de inventario y base de referencia

Ya hemos realizado un inventario de alto nivel de los beneficios ambientales que pueden proporcionar algunas soluciones, como EMR, la virtualización de escritorio y los servicios en la nube. Nos basaremos en este trabajo para realizar un inventario completo de las soluciones Dell que tienen el impacto más significativo en los asuntos generales de sostenibilidad. Esto ayudará a guiar nuestro trabajo y puede ayudar a revelar otras soluciones que deberían modelarse. A partir de esto, estableceremos un conjunto central de métricas clave de sostenibilidad por solución que ayuden a definir nuestra medición. Trabajaremos con nuestros clientes, organizaciones no gubernamentales y universidades para asegurar que desarrollemos las herramientas adecuadas y las métricas adecuadas de éxito.

Para determinar las métricas adecuadas, es probable que analicemos las emisiones de carbono de alcance 1 y de alcance 2 de nuestros clientes (según lo definido por el protocolo del Instituto de Recursos Mundiales), además de ciertas emisiones de alcance 3 para impactos específicos (como traslados diarios y viajes de negocios de los miembros de nuestros equipos). También investigaremos las reducciones en el consumo de otros recursos, según corresponda.

Modelos específicos de solución

Luego seleccionaremos clientes para realizar pruebas piloto de soluciones específicas y trabajaremos con ellos para medir sus valores de referencia para las métricas identificadas. Luego trabajaremos con los clientes para documentar su implementación y uso de tecnologías y, al mismo tiempo, realizaremos un seguimiento de los cambios en las métricas identificadas.

Para cada piloto de cliente, realizaremos un estudio de caso que cuantifique los resultados clave. Cada prueba piloto también nos ayudará a crear un modelo que defina el beneficio ambiental en general.

Continuaremos haciendo participar a los clientes y a otras partes involucradas para perfeccionar los modelos, evaluar los resultados de su participación, e identificar las brechas o las necesidades pendientes.

Comunicar el impacto

Identificaremos y crearemos una herramienta para agregar y procesar datos de ventas y rendimiento para las soluciones. Utilizaremos esta herramienta para calcular una base de referencia actual que nos permita realizar un seguimiento del impacto general estimado una vez que el modelo pueda aplicarse a las ventas agregadas y a los datos de rendimiento.

Cómo mediremos el progreso

Durante los próximos siete años, informaremos nuestro progreso en cada uno de los pasos contenidos en nuestro enfoque. Las actualizaciones realizarán un seguimiento de lo siguiente:

- Progreso en la identificación de pruebas piloto para varias soluciones.
- Métricas identificadas por solución.
- Estudios de casos y modelos, cuando estén disponibles.
- Actualizaciones sobre el impacto total estimado.

Comunidades

Como proveedor de tecnología global y ciudadano corporativo, vemos por nosotros mismos cómo una falta de acceso a educación y tecnología de calidad puede evitar que las personas alcancen todo su potencial.

Para ayudar a nuestras comunidades a superar estos desafíos y prosperar, creemos que debemos hacer mucho más que solo escribir cheques. Para generar verdadero cambio, vamos más allá de la financiación para aplicar tecnología, experiencia y voluntariado para resolver problemas sociales apremiantes.

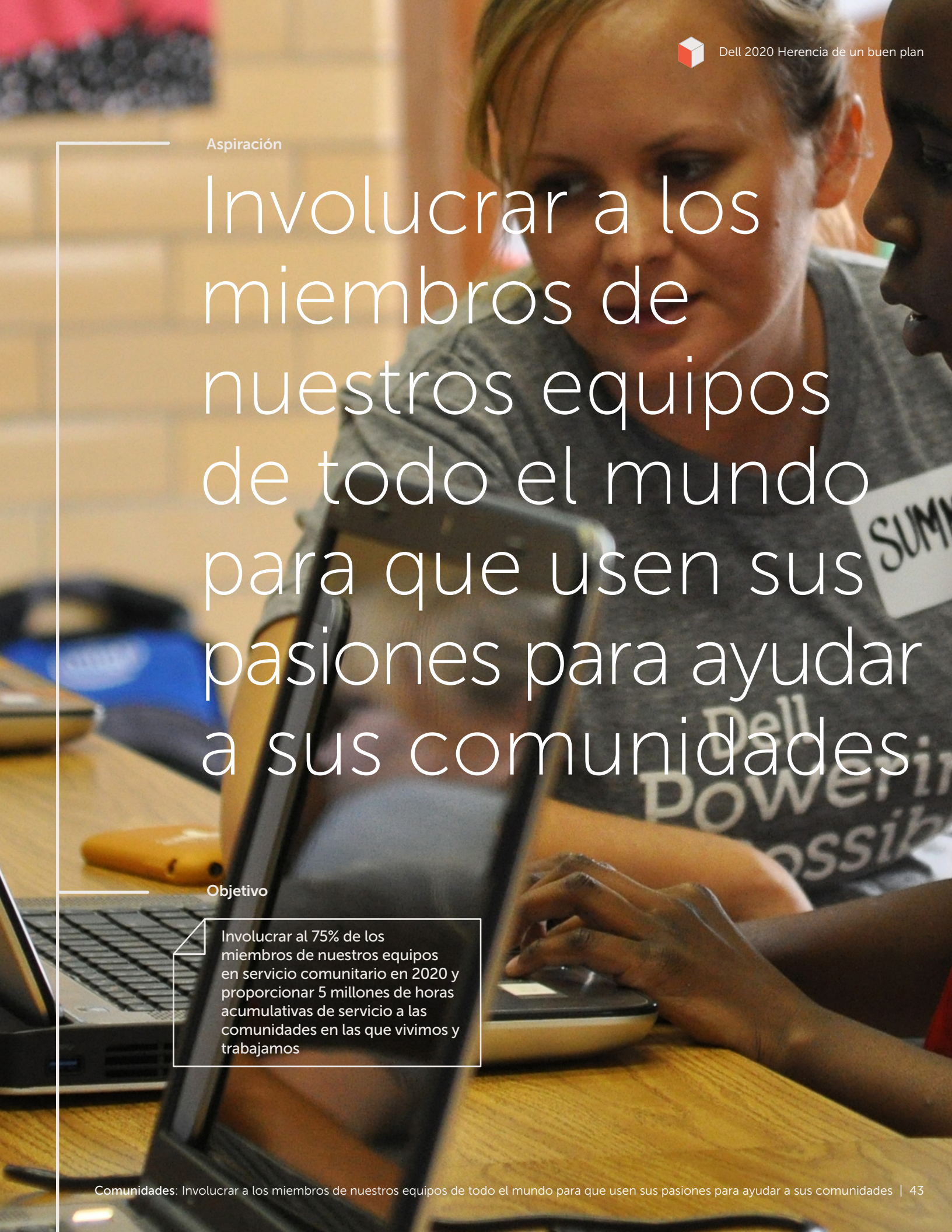
Nuestros objetivos y aspiraciones para 2020 se enfocan en dos aspectos interrelacionados de nuestro enfoque de ayuda. Uno es inspirar a más miembros de nuestros equipos para que usen su pasión y sus habilidades profesionales únicas para servir a sus comunidades. El otro es conectar a la juventud de hoy con un mañana más prometedor mediante el poder de la tecnología. Juntas, estas aspiraciones cumplen con nuestro compromiso de Impulsar lo posible para poner en práctica nuestra tecnología y experiencia allí donde pueda beneficiar al máximo a las personas y al planeta.



Aspiraciones

Involucrar a los miembros de nuestros equipos de todo el mundo para que usen sus pasiones para ayudar a sus comunidades

Usar la tecnología para mejorar las vidas de los jóvenes



Aspiración

Involucrar a los miembros de nuestros equipos de todo el mundo para que usen sus pasiones para ayudar a sus comunidades

Objetivo

Involucrar al 75% de los miembros de nuestros equipos en servicio comunitario en 2020 y proporcionar 5 millones de horas acumulativas de servicio a las comunidades en las que vivimos y trabajamos

Involucrar al 75% de los miembros de nuestros equipos en servicio comunitario en 2020 y proporcionar 5 millones de horas acumulativas de servicio a las comunidades en las que vivimos y trabajamos

Desafíos y oportunidades

En Dell, nuestra definición de ayuda va más allá de las donaciones monetarias. Como parte de nuestro compromiso Impulsar lo posible, apoyamos a organizaciones sin fines de lucro en todo el mundo, no solo mediante financiación, sino también a través de nuestra tecnología y experiencia.

Cuando los miembros de nuestros equipos aplican su pasión y sus habilidades únicas hacia el cambio social, se amplifica el impacto de nuestras donaciones y se aceleran los resultados positivos en nuestras comunidades. El servicio comunitario también aumenta la felicidad, la moral y la lealtad de los miembros de nuestros equipos. Y las nuevas habilidades y los conocimientos que adquieren los miembros de nuestros equipos por ser voluntarios generalmente inspiran nuevas ideas para servir a nuestros clientes.

Nuestra iniciativa de atención de cáncer infantil, uno de nuestros principales programas de ayuda, es un ejemplo de nuestra combinación de tecnología, experiencia y voluntariado para crear valor compartido. A través de nuestro compromiso de varios años y varios millones de dólares, Dell diseñó y donó soluciones informáticas y de tecnología en la nube de alto rendimiento que están acelerando significativamente las vías hacia un tratamiento eficiente del cáncer infantil. Los avances tecnológicos que realizaron nuestros voluntarios al diseñar esta solución ya se aplicaron a las ofertas de Dell para nuestros clientes de atención médica. Y mediante el voluntariado continuo con nuestros socios sin fines de lucro, los miembros de nuestros equipos ofrecen comodidad y asistencia a los pacientes de cáncer y a sus familias.

La belleza de nuestro enfoque al servicio comunitario reside en su equilibrio de estrategia y flexibilidad. El servicio de los miembros de nuestros equipos durante todo el año hacia nuestros programas estratégicos de ayuda permite alinear voluntariado, donaciones tecnológicas y subvenciones alrededor de estas iniciativas para proporcionar el máximo impacto. Al mismo tiempo, también alentamos a los miembros de nuestros equipos a que se ofrezcan como voluntarios para cualquier obra benéfica que ellos elijan (local, nacional o internacional) y su servicio continuo ayuda a más de 15.000 organizaciones sin fines de lucro en todo el mundo.

Facilitamos el voluntariado a través de iniciativas como nuestra comunidad en línea Impulsar lo posible, que permite que más de 62.000 miembros de equipos inscritos descubran oportunidades locales de servicio. También compensamos sus horas de servicio al darles la oportunidad de realizar una donación a una obra benéfica calificada de su elección.

Nuestros esfuerzos han generado un triple aumento en el voluntariado durante los últimos dos años, de 175.000 horas totales de servicio de los miembros de nuestros equipos en 2010 a más de 700.000 en 2012. Desde enero de 2013, el 56 por ciento de los miembros de nuestros equipos en todo el mundo se ofrecieron como voluntarios, al asistir a obras benéficas en más de 60 países.

El principal desafío que enfrentamos en aumentar nuestros números de participación aún más para 2020 reside en continuar inspirando (en lugar de obligando) el voluntariado entre una fuerza de personal amplia, diversa y cada vez más virtual.

La pasión de los miembros de nuestros equipos es nuestro principal activo para superar este desafío. Continuaremos alentando esta pasión al proporcionar herramientas y soporte sólidos de liderazgo que ayuden a los miembros de nuestros equipos a compartir ideas y descubrir oportunidades para cambiar el mundo con sus colegas.

Nuestro enfoque

Para aumentar el nivel de voluntariado de los miembros de los equipos de Dell en 2020, nos concentraremos en tres áreas clave: aumentar el voluntariado basado en habilidades, fortalecer los equipos de liderazgo locales y proporcionar más oportunidades de voluntariado virtual.

También ayudaremos a los miembros de los equipos a comprender que su voluntariado es una parte indispensable de nuestras iniciativas estratégicas de ayuda, al complementar la tecnología, las soluciones y las subvenciones de Dell que otorgamos, y al ayudar a nuestros socios sin fines de lucro a hacer más bien.

Recopilaremos los comentarios de los miembros de nuestros equipos y perfeccionaremos nuestras tácticas según sea necesario. Continuaremos adaptándonos a las nuevas formas de voluntariado que surjan, y a los crecimientos y cambios de nuestra empresa. Finalmente, conservaremos el "voluntario" en el voluntariado de Dell, inspirando la participación donde haya interés pero nunca emitiendo mandatos.

Aumentar el voluntariado basado en habilidades

Para ayudar a los miembros de nuestros equipos a ser voluntarios más estratégicos y a poner en práctica sus habilidades únicas, utilizaremos nuestra comunidad en línea Impulsar lo posible. Recientemente agregamos una función de seguimiento de habilidades al portal, donde los miembros de nuestros equipos pueden mencionar su experiencia y conectarse con obras benéficas que necesiten esas habilidades específicas. Pueden elegir ser voluntarios de organizaciones en su propio patio o a miles de millas de distancia. Esto ayuda a las organizaciones sin fines de lucro a obtener el máximo beneficio de los voluntarios y ayuda a los miembros de nuestros equipos a poner a punto sus habilidades en el lugar de trabajo, para servir mejor a nuestros clientes.

Fortalecer los equipos de liderazgo locales

Nuestra estructura de gestión de servicio comunitario abarca la participación tanto deductiva como inductiva. Nuestro Consejo de ayuda global está compuesto por líderes ejecutivos de Dell, que establecen los objetivos estratégicos, asignan presupuestos regionales y de programas, y revisan y respaldan el progreso. Nuestros Consejos de ayuda regional, conformados por líderes regionales, nacionales y locales, determinan la financiación y las estrategias a nivel del país. Muchos sitios y unidades de negocios de Dell en todo el mundo tienen líderes de programas de servicio comunitario y también han establecido equipos para ayudar a implementar programas de Impulsar lo posible y otras actividades locales de servicio comunitario. Estos defensores locales son fundamentales para poner en práctica nuestros programas en todo el mundo, y trabajaremos para reclutar y capacitar a más de ellos.

Oportunidades de voluntariado virtual

Aproximadamente el 20 por ciento de los miembros de nuestros equipos mundiales trabaja en algún tipo de capacidad flexible a través de nuestro programa Connected Workplace (Lugar de trabajo conectado). Algunos trabajan a la noche o en ciudades grandes en las que el voluntariado podría requerir horas de viaje. Para ayudar a los miembros de nuestros equipos a superar estas barreras, ofreceremos más oportunidades para el voluntariado en línea.

Por ejemplo, el año pasado, uno de nuestros principales programas de ayuda, el Desafío de innovación social de Dell, contó con la participación de más de 1.200 miembros de los equipos de Dell como mentores y jueces para ayudar a los estudiantes y emprendedores sociales de todo el mundo a finalizar sus planes de proyectos.

A medida que desarrollamos más oportunidades de voluntariado basado en habilidades en nuestra comunidad de Impulsar lo posible, los miembros de nuestros equipos pueden conectarse con entidades benéficas cuyas necesidades de voluntariado puedan satisfacerse de forma remota a través de actividades como contabilidad, marketing o programación.

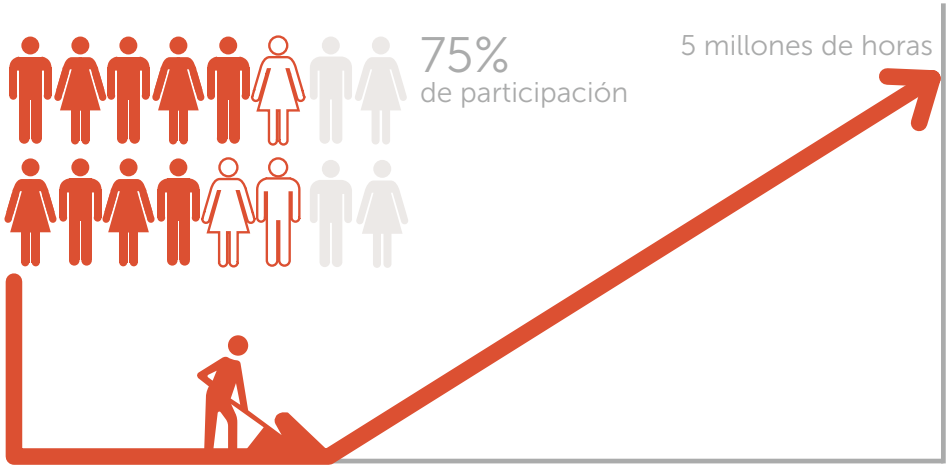
Cómo mediremos el progreso

Cada año compartiremos el porcentaje de miembros de equipos globales que registraron como mínimo una actividad de voluntariado a través de nuestro sistema de seguimiento en línea, y compararemos dicho porcentaje con el objetivo de 75 por ciento de nivel de participación para 2020. Como contexto, el 56 por ciento de los miembros de nuestros equipos fueron voluntarios en 2012.

Además, realizaremos un seguimiento del número total de horas que los miembros de nuestros equipos ingresaron en nuestra comunidad Impulsar lo posible. Compartiremos el total anual y lo añadiremos al total agregado (2013-2020), mientras luchamos por lograr los 5 millones de horas acumulativas.

En servicio a nuestras comunidades

En 2012, aproximadamente el 56 por ciento de los miembros de los equipos de Dell registraron tiempo de voluntariado, y agregaron hasta 707.000 horas de servicio para el año. Nuestro objetivo es hacer participar al 75 por ciento de los miembros de nuestros equipos en servicio comunitario y proporcionar 5 millones de horas acumulativas de servicio para fines de 2020.



■ 56 por ciento de voluntariado actual

□ 75 por ciento de participación objetivo



Aspiración

Usar la tecnología para mejorar las vidas de los jóvenes

Objetivo

Aplicar nuestra experiencia y tecnología en comunidades carentes de servicios para ayudar a 3 millones de jóvenes directamente y ayudar a 10 millones de personas indirectamente a crecer y prosperar

Aplicar nuestra experiencia y tecnología en comunidades carentes de servicios para ayudar a 3 millones de jóvenes directamente y ayudar a 10 millones de personas indirectamente a crecer y prosperar

Desafíos y oportunidades

Con operaciones en casi 100 países, Dell trabaja en áreas que son urbanas y rurales, prósperas y empobrecidas. Vemos cómo factores como el ingreso, la edad, las necesidades especiales, el origen étnico o el sexo contribuyen a que las comunidades sean carentes de elementos básicos como comida, educación y atención médica. Por ejemplo, hay 72 millones de niños en todo el mundo que no van a la escuela y no tienen acceso a las instalaciones, los maestros y la tecnología que necesitan para tener una mejor educación. Sin dichas necesidades, los problemas de una generación continúan en la siguiente.

Como líder tecnológico mundial y ciudadano local, podemos ser una fuerza poderosa para el cambio y ayudar a conectar a los jóvenes de hoy con un mañana más prometedor. Siguiendo nuestro compromiso de Impulsar lo posible, ponemos en práctica nuestra tecnología y nuestra experiencia allí donde puede lograr el mayor bien. Al enfocar nuestros esfuerzos en servir a los jóvenes, podemos contribuir a cambiar positivamente la trayectoria de vidas individuales y, en última instancia, de familias y comunidades enteras.

Por ejemplo, al asociarnos con organizaciones locales sin fines de lucro para brindar a los jóvenes con carencias oportunidades de aprendizaje basadas en la tecnología, ayudamos a cerrar la brecha de aprendizaje y preparamos a los estudiantes para una fuerza laboral del siglo 21, en la que casi todos los puestos de trabajo implican alguna tecnología. También brindamos a los educadores la capacitación necesaria para llevar a cabo un programa de educación tecnológica autosostenido, lo cual abre las posibilidades para los estudiantes año tras año.

Estas soluciones tecnológicas pueden proporcionar un efecto de onda para las familias y las comunidades, ya que las hermanas enseñan a los hermanos y a las madres a usar la tecnología, y los vecinos utilizan el laboratorio de informática del centro de aprendizaje para buscar trabajo. Por ejemplo, el "Centro de éxito" de Dell y River City Youth Foundation fue el primer laboratorio tecnológico extraescolar en el vecindario más pobre de Austin, Texas. Está lleno a toda hora no solo con las familias del vecindario, sino también con ex alumnos que regresaron como profesores para transmitir sus habilidades tecnológicas a la próxima generación.

Mirando hacia el 2020, no vemos ninguna falta de oportunidades para efectuar cambios en las comunidades a las que servimos. Nuestro principal desafío radica en mantener el enfoque, ser fieles a nuestro compromiso de Impulsar lo posible, y orientar nuestros recursos hacia los socios y los programas que pueden proporcionar resultados sostenibles. Utilizaremos las raíces profundas que tenemos en nuestras comunidades, junto con nuestras sólidas relaciones con las organizaciones locales, para continuar ayudando a los jóvenes en todo el mundo.

Nuestro enfoque

Siguiendo nuestra estrategia de ayuda, nos mantenemos flexibles a las posibilidades que pudieran surgir en el futuro y anticipamos que nuestro crecimiento estará alimentado no solo por subvenciones y donaciones de tecnología, sino también por voluntariado práctico de parte de los apasionados miembros de nuestros equipos.

Nuestra estrategia para transformar las comunidades mediante la tecnología abarca cuatro principios:

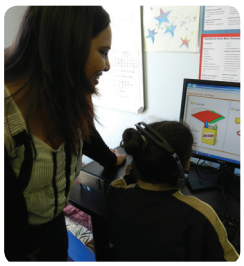
- Nos basaremos en el éxito de nuestros programas actuales, utilizando aprendizajes clave para mejorar o expandir los esfuerzos futuros que sean necesarios.
- Evaluaremos las nuevas soluciones tecnológicas de Dell y determinaremos cuál es la mejor forma de aplicarlas para respaldar nuestros programas de ayuda.
- Nos asociaremos con organizaciones sin fines de lucro innovadoras que tienen amplia experiencia y relaciones comunitarias.
- Continuaremos con programas en las comunidades en las que vivimos y trabajamos, para que los miembros de nuestros equipos puedan ofrecer fácilmente su tiempo y su talento.

Cómo mediremos el progreso

Para este objetivo, informaremos un total acumulado, comenzando con las subvenciones que concluyen en 2013. Este incluirá la cantidad de jóvenes involucrados directamente y otros involucrados indirectamente. Ayudar a "3 millones de jóvenes directamente" se refiere a la cantidad que participa directamente en nuestros programas. Los "10 millones indirectamente" se refiere a la cantidad de personas que se benefician indirectamente con la tecnología y la experiencia que proporcionamos en nuestros programas, como los adultos que también tienen acceso a un centro de informática en el que se enseñan habilidades u otros estudiantes en una escuela que utiliza el centro para realizar tareas después de hora.

La perspectiva de un voluntario

"Fui suficientemente afortunada como para ser mentora de un grupo de personas increíblemente talentosas dentro de ciertas organizaciones sin fines de lucro, ¡quienes a su vez me enseñaron a mí! Mi carrera ahora implica mucho más. A través del voluntariado aprendí la importancia de compartir conocimientos, hacer preguntas y ver las cosas desde la perspectiva de otra persona".



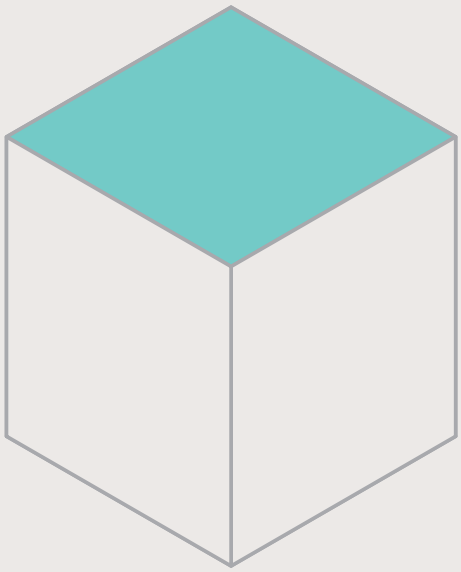
– Natasha Reuben, Consultora de Administración de la transición, Dell Sudáfrica

Personas

La estrategia de Dell hacia las personas se basa en nuestra creencia de que, para permitirles a las personas en todas partes crecer y prosperar, primero debemos construir relaciones duraderas con nuestros compañeros de equipo en todo el mundo.

Creemos que un personal totalmente comprometido es una ventaja competitiva, y por lo tanto trabajamos para mantener a nuestros empleados saludables, felices y comprometidos con la excelencia. Cuando cuidamos bien a nuestra familia de Dell, ellos se sienten inspirados para hacer su mejor trabajo en servicio de nuestros clientes y comunidades.

Nuestros objetivos y aspiraciones para 2020 están diseñados para construir equipos sólidos, inclusivos y globales que hagan un uso eficiente de las diversas perspectivas de las comunidades a las que servimos. Desde fomentar el liderazgo inspiracional hasta promover una cultura solidaria y darles a los miembros de nuestros equipos una voz para orientar a nuestra empresa, trabajaremos para garantizar que Dell sea un destino convincente para los miembros de los equipos en las próximas décadas.



Aspiraciones

Desarrollar líderes que estén comprometidos con ayudar a los miembros de nuestros equipos para que mejoren y den su mayor esfuerzo al servicio de nuestros clientes

Promover una cultura en la que se motive a los miembros de nuestros equipos a tomar riesgos, sentir apoyo, valoración y orgullo por ser miembros de Dell

Ser un destino convincente para que los miembros de nuestros equipos prosperen, logren sus aspiraciones profesionales y se diviertan

Brindar a los miembros de nuestros equipos una voz que influya en el liderazgo y oriente nuestra empresa

Aspiración

Desarrollar líderes que estén comprometidos con ayudar a los miembros de nuestros equipos para que mejoren y den su mayor esfuerzo al servicio de nuestros clientes

Objetivo

Aumentar la participación e impulsar el liderazgo inspiracional en las estrategias, las prioridades y los objetivos de Dell a través de los programas de desarrollo de liderazgo integrales de Dell

Aumentar la participación e impulsar el liderazgo inspiracional en las estrategias, las prioridades y los objetivos de Dell a través de los programas de desarrollo de liderazgo integrales de Dell

Desafíos y oportunidades

A medida que los negocios de Dell crezcan y evolucionen durante la próxima década, tener un liderazgo fuerte y ágil será una enorme ventaja competitiva y algo absolutamente crítico para nuestro éxito. Los miembros de nuestros equipos deben sentirse inspirados para seguir a sus líderes a través del rápido cambio, y deben confiar en que recibirán apoyo por tomar riesgos y serán valorados por sus contribuciones. Solo entonces podrán realmente hacer su mejor trabajo en servicio de nuestros clientes.

El desarrollo de líderes inspiradores es uno de los cuatro pilares de la estrategia de Dell hacia las personas, la cual describe las elecciones deliberadas que realizamos para desarrollar todo el potencial de los miembros de nuestros equipos para nuestra empresa.

Para cultivar el liderazgo en todos los niveles de nuestra organización, hemos desarrollado programas integrales de desarrollo de liderazgo para líderes principiantes hasta ejecutivos. Estos programas son prácticos y relevantes, y están alineados con nuestros objetivos comerciales. También nos ayudan a infundir valores uniformes en todos los niveles de nuestra organización, la cual a su vez genera nuestra cultura.

Equipos geográficamente dispersos, diferentes estilos de comunicación y variados contextos culturales son solo algunas de las complejidades que el liderazgo de Dell debe comprender para entregar las herramientas adecuadas para permitir el éxito de los miembros de nuestros equipos en nuestro entorno cada vez más global y competitivo.

Invertir en este desarrollo garantiza que contemos con los líderes adecuados hoy y que desarrollemos los líderes que necesitamos para el futuro. Aumenta la satisfacción profesional y la retención entre los líderes y sus equipos. Y ayuda a los miembros de nuestros equipos a ser los mejores embajadores de marca posibles con nuestros clientes y los miembros de nuestras comunidades en todo el mundo.

Al proporcionar capacitación en todos los niveles, también estamos más preparados para integrar a los nuevos líderes, independientemente de su punto de entrada en nuestra organización. Las capacitaciones ayudan a perfeccionar sus habilidades y les dan una conexión con otros líderes en Dell.

Uno de nuestros principales desafíos a medida que nos acerquemos a 2020 será mantener la continuidad de nuestros programas a medida que la empresa cambie. Adelantándonos siete años hacia el futuro, no podemos anticipar todas las maneras en que nuestros programas de liderazgo tendrán que cambiar para adaptarse a las nuevas circunstancias, pero nuestro compromiso sigue siendo desarrollar nuestra estructura existente y evolucionar con el tiempo.

Nuestro enfoque

Al avanzar hacia 2020, desarrollaremos nuestra sólida estructura integral de desarrollo de liderazgo y nos concentraremos en crear un estándar global de inspirar liderazgo.

Dell creó una cultura global que valora la diversidad y la inclusión, y nuestro personal de recursos humanos será fundamental para fortalecerla en todo nuestro liderazgo. Están capacitados para ayudar a los gerentes a promover la diversidad y la inclusión en los planes de desarrollo, los requisitos de contratación y la participación de los miembros de los equipos.

Nuestros programas de desarrollo de liderazgo existentes incluyen capacitación de gerentes para empleados nuevos, dos programas para nuevos directores, capacitación sobre diversidad e inclusión, talleres prácticos para líderes con experiencia, y nuestro programa Líder inspiracional en Dell para ejecutivos.

En conjunto, nuestros programas asistieron a más 10.000 líderes de Dell en 2012. El mantenimiento de la continuidad en nuestros programas a medida que nuestra empresa evolucione será nuestro principal desafío, pero utilizaremos nuestra estrategia hacia las personas como guía para mantener el desarrollo de liderazgo como una práctica y actitud incorporada.

Para aumentar la participación hacia 2020, desarrollaremos campañas para asegurar un alto conocimiento de nuestros programas y una alta tasa de inscripción en estos. También aseguraremos el seguimiento cercano del rendimiento de la inversión para demostrar cómo nuestros líderes están mejorando y qué significa eso para nuestro rendimiento empresarial. Y recopilaremos continuamente comentarios de líderes y sus equipos, utilizando sus aportes para perfeccionar nuestros planes de estudio a través del tiempo.

Cómo mediremos el progreso

Cada año, informaremos tanto cualitativamente como cuantitativamente sobre cómo estamos logrando la participación de los miembros de nuestros equipos para cultivar el liderazgo inspiracional. Esto incluirá la participación en programas existentes en todos los niveles. También aclararemos cómo mejoramos los programas a través del tiempo e investigamos maneras de continuar midiendo e informando sobre el impacto de nuestros programas de liderazgo.



Aspiración

Promover una cultura en la que se motive a los miembros de nuestros equipos a tomar riesgos, sentir apoyo, valoración y orgullo por ser miembros de Dell

Objetivos

- Involucrar al 40% de nuestros equipos globales de Dell en grupos de recursos de empleados en 2020
- Alentar a los miembros elegibles de nuestros equipos para que se inscriban en programas de trabajo flexible de Dell y aumentar la participación global al 50%

Involucrar al 40% de nuestros equipos globales de Dell en grupos de recursos de empleados en 2020

Desafíos y oportunidades

Los grupos de recursos de empleados (ERG) de Dell conectan a los miembros de los equipos que comparten origen étnico, sexo, nacionalidad, estilo de vida, orientación sexual u otros intereses en común. Proporcionan desarrollo personal y profesional a través de tutorías, voluntariado y participación comunitaria.

Nuestras encuestas anuales nos indican que los miembros de los equipos de Dell que participan en grupos de recursos de empleados son tres veces más propensos a citar a Dell como un excelente lugar para trabajar que los que no participan. Comprenden mejor la estrategia de nuestra empresa y cómo pueden contribuir a su éxito. También están más dispuestos a aceptar otros puntos de vista.

Cuando se alienta a los miembros de los equipos a que compartan ideas y se los valora por sus diversas perspectivas, ellos no solo crean lazos a través de este tipo de participación, sino que también buscan soluciones creativas para las necesidades únicas de los clientes.

Por ejemplo, nuestro ERG Verdadera habilidad ayudó a desarrollar productos para clientes con discapacidades. Mujeres en busca de la excelencia ayuda a administrar varios programas para el desarrollo y la retención de las mujeres. Adelante desarrolló un proceso mediante el cual las personas de habla española entregan resúmenes de productos a posibles clientes latinoamericanos. Asiáticos en movimiento tradujo materiales a otros idiomas para los clientes de Asia. Y GenNext ofreció su perspectiva joven para dar forma al lanzamiento de los medios sociales internos de Dell.

Logramos hacer participar al 10 por ciento de nuestro equipo global de Dell en ERG en más de 90 divisiones globales al proporcionar una comunidad de ERG en línea en la que los miembros pueden conectarse, además de desarrollo profesional para públicos específicos. El apoyo para los ERG comienza en la cima de nuestra empresa: cada ERG tiene un patrocinador involucrado del equipo de liderazgo ejecutivo de Dell, y cada miembro del equipo de liderazgo ejecutivo patrocina como mínimo un ERG. DiversityInc reconoció nuestros esfuerzos por cultivar ERG sólidos y nombró a Dell la principal empresa de 2012 para grupos de recursos.

Mirando hacia el futuro, nuestro principal desafío será comunicar el valor de los ERG a un personal dinámico a medida que Dell continúa creciendo y transformándose. Esto incluye posicionar y gestionar la percepción de ese valor con los nuevos y viejos miembros de nuestros equipos. Al mismo tiempo, cada adquisición o expansión en un nuevo mercado representa una oportunidad para crear y diversificar la pertenencia al ERG.

La pasión de los líderes y miembros de la división actual de ERG será nuestro principal activo en la expansión de la participación. Ellos ayudarán a determinar nuestras estrategias para hacer participar a más miembros de nuestros equipos en ERG en todo el mundo. Naturalmente, un desafío (y una oportunidad) es la necesidad de aumentar la participación y preparar nuevo liderazgo dentro de cada ERG, y al mismo tiempo asegurar que se mantenga la relevancia cultural de cada división.

Nuestro enfoque

Para aumentar la participación en los grupos de recursos de empleados en todo el mundo, concentraremos nuestra estrategia en:

- Aumentar el conocimiento sobre los ERG y sus beneficios.
- Crear nuevos ERG.
- Reclutar líderes motivados para iniciar nuevas divisiones de ERG.
- Facilitar la participación virtual en las actividades de los ERG.

Aumentar el conocimiento

Si bien nuestros ERG son extremadamente exitosos en aumentar la satisfacción de los miembros de nuestros equipos, el conocimiento global de su existencia y sus beneficios sigue siendo mucho más bajo del que quisiéramos. Las campañas de comunicación interna, los eventos informativos y la ayuda entre los pares de los miembros de los ERG son algunas de las tácticas que podemos explorar para generar conocimiento.

Crear nuevos ERG

Crearemos nuevos ERG enfocados en las características comunes que unen a los miembros de nuestros equipos. Por ejemplo, estamos creando un nuevo grupo para los participantes de Lugar de trabajo conectado. Este les permitirá compartir asuntos y mejores prácticas relacionados con soluciones de trabajo flexible y nos ayudará a mejorar como fuerza de trabajo móvil. Nuestro proceso de formalización para los ERG comienza con el aseguramiento del patrocinio del equipo de liderazgo ejecutivo y se acerca a la finalización una vez que el Consejo de Diversidad Global proporciona su sello de aprobación.

Aumento de divisiones

Muchos de los miembros de nuestros equipos están interesados en ERG, pero no tienen una división local para unirse. Formaremos a líderes potenciales de ERG acerca del proceso de lanzamiento de una división patrocinada y de los beneficios de ser un líder. Estos beneficios incluyen alta visibilidad y oportunidades de interacción entre el equipo de liderazgo ejecutivo de Dell, además de acceso a capacitaciones de liderazgo de ERG de 6 a 12 meses.

Participación virtual

Nuestro personal se está volviendo cada vez más disperso, lo cual hace que la conexión virtual sea clave en todos los aspectos de nuestras operaciones. Los ERG puede ayudar a unir a los miembros de los equipos entre oficinas, regiones y continentes, al proporcionar un foro para que se conecten con otros con contextos o intereses compartidos. Facilitaremos estas conexiones al proporcionar más métodos para que los miembros de nuestros equipos participen virtualmente en los ERG. Nuestra comunidad de ERG en línea recientemente lanzada, que permite a los miembros de nuestros equipos buscar y unirse a las divisiones, y compartir ideas e historias de éxito con los miembros, es un ejemplo de dicho medio de participación virtual.

Cómo mediremos el progreso

Mediremos el número de miembros de equipos globales que se han unido a uno o más ERG como un porcentaje de empleados elegibles. Aproximadamente 1 de cada 10 miembros de equipos globales participa actualmente en un ERG.

Alentar a los miembros elegibles de nuestros equipos para que se inscriban en programas de trabajo flexible de Dell y aumentar la participación global al 50%

Desafíos y oportunidades

La tecnología ahora permite a las personas conectarse en cualquier momento, en cualquier lugar, con cualquier persona en el mundo, desde casi cualquier dispositivo. Esto está cambiando significativamente la forma en que las personas trabajan, al facilitar la colaboración las 24 horas días del día, los 7 días de la semana, con colegas que están dispersos entre diferentes zonas horarias, países y continentes.

Dell es un líder mundial en tecnología, por lo tanto, los miembros de nuestros equipos deberían poder aprovechar las oportunidades de trabajo flexible que crean nuestros propios productos y servicios. Nuestro programa Lugar de trabajo conectado permite que 1 de cada 5 miembros de los equipos de Dell (desde enero de 2013) trabaje en algún tipo de capacidad flexible, al utilizar soluciones de trabajo flexible, como teletrabajo, trabajo remoto u horarios de trabajo diarios variables. Esto permite a los miembros de nuestros equipos enfocarse en el valor de los resultados y no en el lugar donde se realiza el trabajo.

Lugar de trabajo conectado permite a los miembros de nuestros equipos lograr un verdadero equilibrio entre vida y trabajo, por lo que pueden sentirse más realizados tanto en su trabajo como en sus vidas personales. Esto brinda a los miembros de nuestros equipos la flexibilidad para servir a nuestros clientes de una manera beneficiosa para todas las partes.

Por ejemplo, las prácticas flexibles de trabajo pueden ayudar a los miembros de nuestros equipos a minimizar el uso de transporte y al mismo tiempo maximizar la productividad al eliminar el traslado diario. Los miembros de nuestros equipos que opten por ir a la oficina a tiempo completo o incluso ocasionalmente encontrarán combinaciones más dinámicas de espacios de asiento abiertos y privados, lo cual promueve la creatividad y maximiza el espacio en la oficina.

Esto preserva los recursos naturales, reduce la contaminación y nos ayuda a reducir tanto los costos operativos como el impacto ambiental.

Hemos comenzado a proporcionar servicios de consultoría a los clientes que desean establecer programas similares de trabajo flexible, al poner en práctica nuestra tecnología y experiencia para ayudar a prosperar a los miembros de sus equipos.

Durante la próxima década, esperamos que Lugar de trabajo conectado continúe siendo un componente clave para atraer y retener a los principales talentos. Para expandir el programa, necesitamos ayudar a los líderes en todos los niveles a cambiar sin inconvenientes de la gestión cara a cara a la gestión de equipos mundialmente dispersos. También necesitaremos mantenernos actualizados sobre los requisitos normativos en constante cambio en relación con el trabajo flexible, los cuales varían entre los distintos mercados.

Nuestro enfoque

Alentamos especialmente a los miembros de nuestros equipos para que trabajen de una manera flexible y luchamos por aumentar la participación en Lugar de trabajo conectado desde ahora hasta 2020.

Específicamente, continuaremos proporcionando a los gerentes el conjunto de habilidades y los recursos que necesitan para liderar exitosamente equipos globales y virtuales. La capacitación se enfocará en abarcar una diversidad de estilos de trabajo, al unir las brechas generacionales y liderar con el ejemplo.

Además, Dell siempre busca mejorar sus soluciones y hacer que Lugar de trabajo conectado sea más accesible para los miembros de nuestros equipos. Examinaremos cómo podemos adaptar las posiciones de los centros de llamadas, entre otros. Y haremos pruebas piloto de nuevas tecnologías mientras buscamos expandir la elegibilidad e incluir la mayor cantidad posible de miembros de nuestros equipos.

Para ayudar a incorporar Lugar de trabajo conectado a nuestra cultura interna a nivel global, crearemos un grupo de recursos de empleados dedicado a luchar por un ambiente de trabajo flexible y colaborativo. El ERG se enfocará en conectar a las personas, habilitar la tecnología y planificar el futuro del programa Lugar de trabajo conectado. Los miembros de nuestros equipos tendrán la oportunidad de ayudar a orientar e impulsar iniciativas dentro de cada una de estas tres áreas.

Finalmente, desarrollaremos e implementaremos una estrategia de comunicación global para aumentar el conocimiento de Lugar de trabajo conectado y sus beneficios.

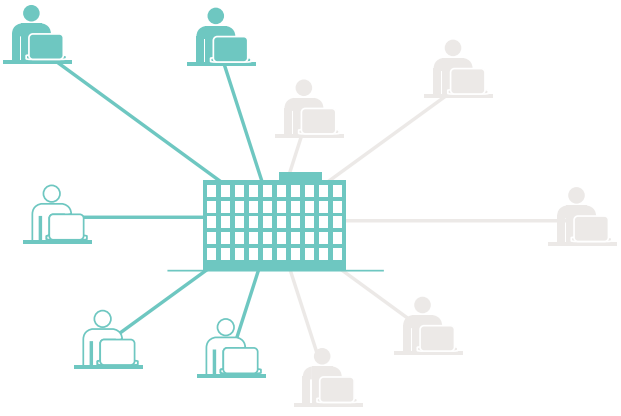
Cómo mediremos el progreso

La participación en el programa Lugar de trabajo conectado se calcula al determinar el porcentaje de miembros elegibles del equipo global que estén formalmente inscritos y accedan a Lugar de trabajo conectado. Realizaremos un seguimiento e informaremos este porcentaje anualmente.

Desde enero de 2013, aproximadamente el 20 por ciento de los miembros de nuestros equipos globales trabajaron en algún tipo de capacidad flexible a través de Lugar de trabajo conectado.

Lugar de trabajo conectado

Los miembros elegibles de nuestros equipos eligen participar en programas de trabajo flexible en todo el mundo



■ Conectados ahora

□ Conectados en 2020



Aspiración

Ser un destino convincente para que los miembros de nuestros equipos prosperen, logren sus aspiraciones profesionales y se diviertan

Objetivos

- Aumentar la contratación universitaria a una proporción del 25% de toda la contratación externa
- Ser reconocidos como un Empleador preferido mejor de su clase

Aumentar la contratación universitaria a una proporción del 25% de toda la contratación externa

Desafíos y oportunidades

Los estudiantes globales son una fuente clave de diferentes perspectivas y de habilidades tecnológicas de vanguardia. El conjunto global de talentos de nivel universitario está creciendo y diversificándose rápidamente. La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo estima que, para 2020, más de 200 millones de personas de entre 25 y 34 años en los principales países desarrollados tendrán títulos universitarios, en comparación con 129 millones en 2010.

Cerca del 40 por ciento de estos poseedores de títulos postsecundarios provendrán de India y China. Y las mujeres están superando a los hombres en muchos países en lo que respecta a educación superior. En 2011, la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores estimó que las mujeres obtuvieron un 59 por ciento de nuevos títulos universitarios en los Estados Unidos.

Dell tiene no solo una sólida función de reclutamiento universitario sino también una percepción de marca muy favorable entre los estudiantes de todo el mundo. Los estudiantes de todo el mundo nos califican en forma independiente como uno de los 50 principales "empleadores más atractivos del mundo". Al capitalizar estas fortalezas, nuestro principal desafío reside en adaptarnos al cambio de paradigma en el reclutamiento universitario.

En el futuro, tendremos menos probabilidades de descubrir los talentos del mañana en las ferias tradicionales de trabajo, y más probabilidades de encontrar candidatos a través de medios sociales y relaciones individuales con educadores y estudiantes. Esta es una oportunidad excitante, ya que nos permite encontrar los mejores candidatos para el trabajo, donde sea que vivan, y reclutar en áreas marginadas socialmente.

Sin embargo, gestionar y realizar un seguimiento de campañas proactivas de difusión a través de miles de canales globales es un desafío. Pero escuchar a las personas y construir relaciones, especialmente a través de los medios sociales, es una de nuestras principales fortalezas para ganarnos los corazones y las mentes de jóvenes talentos en todo el mundo.

Nuestro enfoque

Para aumentar nuestra proporción de contratación universitaria durante la próxima década, utilizaremos nuestra sólida marca de empleo a medida que nos trasladamos a un modelo más virtual de reclutamiento. Para lograr el éxito, también tendremos que promover dicha percepción de marca.

Continuaremos dirigiéndonos a diversas universidades en todo el mundo y siendo abiertos e inclusivos hacia todos los estudiantes talentosos interesados, independientemente de su contexto, que quieran explorar Dell para iniciar su carrera.

Crearemos relaciones individuales con los educadores y los estudiantes a través de tácticas como difusión de medios sociales, seminarios web, y encuentros y debates de charla informal con líderes Dell inspiracionales.

En forma interna, respaldaremos esta actividad al trabajar para hacer que nuestra proyección de contratación sea más uniforme y precisa para que podamos contratar a los principales candidatos apenas los encontremos.

Cómo mediremos el progreso

En el pasado, no informamos los números exactos en relación con las prácticas de contratación de Dell. Sin embargo, como una manera de demostrar el progreso hacia nuestro objetivo de aumentar la contratación universitaria, comenzaremos a informarlo como un porcentaje aproximado de la contratación externa en general.

Contratación universitaria

Los recién graduados generalmente descubren que hay más oportunidades en Dell de lo que imaginaron en un principio.

"Me contrataron en Dell como parte de una campaña de reclutamiento de graduados. Dell es como un gran mercado que puede satisfacer todas las necesidades profesionales. Ya estoy trabajando para alcanzar mi próximo rol y sé que cuento con el respaldo para ayudarme a llegar allí".



– Angela Burke,
Equipo de adquisición de talentos,
Dell Irlanda

Vea nuestro video de contratación universitaria

Ser reconocidos como un Empleador preferido mejor de su clase

Desafíos y oportunidades

Dentro de la industria tecnológica, la competencia por los principales talentos es feroz. Para atraer, contratar y retener a los mejores empleados, Dell debe continuar siendo reconocido como un Empleador preferido mejor de su clase por miembros de los equipos tanto actuales como potenciales en todo el mundo. Cuando los miembros de nuestros equipos disfrutan su trabajo, esto promueve nuestra marca de empleo: aproximadamente el 37 por ciento de nuestras contrataciones provienen de referencias de los miembros de nuestros equipos, y estos candidatos referidos tienen más probabilidades de adaptarse a nuestra cultura. Mantener este ciclo en funcionamiento requiere compartir y cumplir con nuestra promesa de ser un destino convincente para que los miembros de nuestros equipos prosperen, logren sus aspiraciones profesionales y se diviertan.

Darles a los miembros de nuestros equipos oportunidades únicas de desarrollo y crecimiento profesional tiene beneficios que van mucho más allá de la persona. Las encuestas internas muestran un claro vínculo entre el compromiso de los miembros de nuestros equipos y el éxito del cliente.

Al mirar hacia 2020, nuestro principal desafío para lograr el reconocimiento de Empleador preferido será mantener una experiencia uniformemente positiva a medida que nuestra empresa se vuelva más compleja. Las adquisiciones, las expansiones a nuevos mercados y un personal global cada vez más disperso significan que debemos mantener una cultura de Dell unificada, y al mismo tiempo abarcar diferentes perspectivas.

También debemos mantener y definir lo que implica ser un Empleador preferido a lo largo de siete años, y más. Lo que se valora hoy puede no ser lo mismo mañana; por lo tanto, lograr nuestro objetivo requerirá ajustes basados en nuestra estrategia hacia las personas que puedan adaptarse a las preferencias de los miembros de nuestros equipos.

Nuestro enfoque

Construir relaciones duraderas con los miembros de nuestros equipos en todo el mundo, inspirando a todos para que aceptemos y cumplamos con el propósito de Dell en todo lo que hacemos, es nuestra filosofía central hacia las personas.

Siguiendo esta filosofía, hemos desarrollado una estrategia hacia las personas para orientar nuestro enfoque y nuestra inversión en los próximos años. La estrategia tiene cuatro pilares: desarrollar líderes inspiradores, defender a los miembros de nuestros equipos, escuchar y compartir, y ser un Empleador preferido. Son partes inseparables de un todo, siendo el sólido liderazgo y la participación de los equipos clave para nuestro reconocimiento constante como Empleador preferido.

Para medir nuestro reconocimiento como Empleador preferido mejor de su clase, continuaremos incluyendo preguntas relacionadas en nuestra encuesta anual para miembros de nuestros equipos Tell Dell (Dígaselo a Dell), la cual abarca temas como orgullo, lealtad, capacidad para cumplir objetivos profesionales y opinión general sobre Dell. Externamente, intentaremos obtener premios como una forma de medirnos contra nuestros pares. Realizaremos un seguimiento de los premios que ganamos en todo el mundo, como Empleadores ideales de los estudiantes de MBA en India y la lista de los 100 mejores de la revista Working Mother en los EE. UU.

Creemos que es fundamental seguir adelante con nuestra filosofía y estrategia hacia las personas hasta 2020. Al adherirnos a esta filosofía y estrategia, podemos planificar cada año para desarrollar compromisos internos a nivel de la empresa y planes de activación al nivel de la unidad de negocio para ayudarnos a ajustar nuestra trayectoria según sea necesario.

Externamente, será importante que seamos reconocidos tanto mundialmente como en los países locales en los que competimos directamente por los talentos. Este es un ejemplo de dónde el todo es más que las partes. No somos la suma de cada uno de los premios Empleador preferido; nuestra marca de empleo general es más grande que eso.

Cómo mediremos el progreso

Mediremos el éxito a través de una combinación de objetivos internos y externos que juntos crean una medida cualitativa de nuestro reconocimiento como Empleador preferido mejor de su clase.

Internamente, lo mediremos a través de nuestras encuestas anuales para miembros de equipos de Dell. Actualmente, tenemos una categoría de preguntas que comprende la medida de un empleador preferido y aspiramos a puntajes que sean un 75 por ciento favorables o más.

Externamente, estamos orgullosos de los diferentes premios de grupos de todo el mundo que nos han reconocido por tener un excelente lugar para trabajar. Estos premios son cualitativos por naturaleza y varían de año a año, pero los compartiremos ya que el contexto y la afirmación externa del progreso de los propios miembros de nuestros equipos aseguran que lo estamos logrando.

Aspiración

Brindar a los miembros de nuestros equipos una voz que influya en el liderazgo y oriente nuestra empresa

Objetivo

Alcanzar el 75% de respuestas favorables (o más) en satisfacción de los miembros de nuestros equipos a nivel global, según la medición realizada por la encuesta anual de satisfacción de los empleados

Alcanzar el 75% de respuestas favorables (o más) en satisfacción de los miembros de nuestros equipos a nivel global, según la medición realizada por la encuesta anual de satisfacción de los empleados

Desafíos y oportunidades

La estrategia de Dell hacia las personas se basa en nuestra creencia de que, para permitirles a las personas en todas partes crecer y prosperar, primero debemos construir relaciones duraderas con nuestros compañeros de equipo en todas partes. Cuando cuidamos bien a nuestra familia Dell, ellos a su vez cuidarán bien a nuestros clientes y a las comunidades en las que vivimos.

Igual que cualquier relación, esto requiere trabajo. Escuchar y compartir son partes fundamentales de la construcción de relaciones, especialmente en una organización diversa y global como la nuestra, con más de 100.000 miembros de equipos que trabajan en más de 100 países.

Para crear valor y crecer juntos, la comunicación debe ser abierta y honesta, y debemos ajustarnos continuamente a las circunstancias cambiantes internas y externas. Y dado el tamaño de nuestra familia, no podemos esperar que esas circunstancias sean uniformes en toda nuestra organización.

Mirando hacia 2020, no podemos predecir todas las soluciones tecnológicas que proporcionaremos. El cambio puede afectar lo que los miembros de nuestros equipos hacen y cómo trabajan, lo cual puede tener una influencia directa en su nivel de satisfacción.

El manejo de ese cambio con un enfoque en la participación y la felicidad de los miembros de nuestros equipos impulsará el éxito de nuestras estrategias comerciales.

Otro desafío que enfrentamos: reducción de las devoluciones. Si hubiésemos identificado problemas en esta área, las medidas correctivas audaces probablemente podrían producir cambios más notorios. Pero actualmente los índices de satisfacción entran dentro de la marca de 70 a 75 por ciento.

Aumentar uniformemente las medidas por encima de nuestro objetivo del 75 por ciento requerirá disciplina y variados esfuerzos cualitativos; ya no hay más "jugadas fáciles".

Mantener dicha fuerza laboral amplia, diversa y cada vez más dispersa comprometida en una industria tan acelerada nunca es fácil. Pero escuchar es una prioridad clave de Dell y será una de las principales tácticas para el éxito durante la próxima década.

Nuestro enfoque

Siguiendo las prioridades clave de nuestra Estrategia hacia las personas, continuaremos recopilando comentarios acerca de cómo podemos ayudar a los líderes y a los miembros de nuestros equipos a ser los mejores y hacer su mejor trabajo en servicio de nuestros clientes.

Nuestros compromisos actuales son los siguientes:

- Involucrar a los miembros de nuestros equipos en conversaciones bilaterales y tomar medidas según sus comentarios.
- Ser un lugar donde inspiremos la innovación entre los miembros de nuestros equipos.
- Construir una cultura de colaboración que ayude a los miembros de nuestros equipos a ayudar a los clientes.
- Compartir información oportuna para generar confianza en los miembros de nuestros equipos.

Nuestra encuesta anual Dígaselo a Dell mide muchos aspectos de la satisfacción de los miembros de nuestros equipos, y mide si sienten pasión por servir a los clientes, y si están inspirados por sus líderes y orgullosos de nuestra marca. Utilizamos los comentarios de Dígaselo a Dell para desarrollar todo desde nuestro programa de trabajo flexible Lugar de trabajo conectado hasta una estructura y un enfoque totalmente nuevos de desarrollo profesional.

Para determinar la efectividad de nuestra cultura de compromiso, continuaremos midiendo los comentarios de los miembros de nuestros equipos. Nuestras herramientas para hacerlo pueden incluir encuestas como Dígaselo a Dell, además de nuestro promedio de puntaje neto interno, el cual mide cuál es la probabilidad de que los miembros de nuestros equipos recomienden a Dell como un excelente lugar para trabajar y cuál es la probabilidad de que recomienden nuestros productos y servicios.

Y estamos comprometidos a mantener informados sobre el progreso a los miembros de nuestros equipos. Eso significa compartir resultados de herramientas de encuestas con todos los miembros de los equipos a nivel mundial de manera oportuna y actuar según los comentarios, tanto a nivel organizacional como de los líderes individuales.

Cómo mediremos el progreso

Calcularemos los puntajes de las categorías en la encuesta anual para miembros de nuestros equipos para medir la satisfacción de los empleados e informaremos anualmente dicho puntaje, con el objetivo de llegar al 75 por ciento o más cada año en todas las categorías.

Cumplir los objetivos de nuestro plan 2020 requerirá colaboración con clientes, socios y partes involucradas en todo el mundo. Esperamos un diálogo abierto y alentamos los comentarios y las ideas.

Únase a la conversación

@Dell4Good

facebook.com/dell

linkedin.com/company/dell

flickr.com/photos/dellphotos/collections

youtube.com/user/DellVlog

Envíenos un mensaje con sus comentarios o para participar en discusiones futuras acerca de nuestro progreso y cómo puede participar.

Visite dell.com/2020 para descargar el plan y explorar contenido adicional.

FSC
www.fsc.org
FSC® C017340
The mark of responsible forestry

RAINFOREST ALLIANCE
CERTIFIED
EST. 1987

