

GARDUNHA GLOBAL UNIDA GGU

Empresa de Centros de Contacto Omnicanal Multicultural

Presentación de Core Values

Misión – Visión

En junio de 2025, a través de un programa de innovación y en colaboración con el Ayuntamiento de Fundão, GGU, perteneciente al grupo Logikaline, un centro de contacto omnicanal con más de 20 años de experiencia en el País Vasco, abrió sus puertas en Fundão.

Información sobre GGU: www.ggu.pt, información sobre Logikaline: www.logikaline.com

La empresa cuenta con 22 empleados de 12 nacionalidades, con una riqueza cultural que no se puede medir únicamente por el número de idiomas hablados.

Misión de GGU

Misión: Promover la tranquilidad del cliente y el bienestar y desarrollo de los empleados de la empresa. Consolidar la posición de GGU como empresa líder en calidad e identidad en el servicio al cliente a través de soluciones tecnológicas y omnicanal en la Península Ibérica, Europa y otras regiones, promoviendo, mediante diversos programas, una sociedad más educada, sana y feliz. Visión: Con un servicio humano y personalizado, GGU se gana la confianza de clientes cada vez más importantes, construyendo relaciones duraderas y posicionándose con sólidos valores en el mundo de la atención al cliente multilingüe y omnicanal.

Principios y Directrices de la Empresa

Calidad en el servicio: garantizar un servicio profesional, cercano y consistente.

Multilingüe, multicultural y omnicanal: consolidarse como referente en atención al cliente en diferentes idiomas y a través de diversos canales.

Posicionamiento en el mercado: consolidar a GGU como empresa de referencia en el ámbito de la atención al cliente multilingüe y omnicanal.

Valores Corporativos

- Proximidad: construir relaciones cercanas, accesibles y basadas en la confianza.
- Humanidad: valorar a las personas, promoviendo un entorno de respeto, dignidad y consideración.
- Empatía: comprender las necesidades y perspectivas de los demás, respondiendo con atención y de forma personalizada, especialmente a los clientes.
- Generación de riqueza: crear valor sostenible para la empresa, los empleados, los clientes y la comunidad. Ganar-ganar.
- Innovación digital y eficiencia tecnológica: de forma ética y contemporánea.
- Filosofía de beneficio mutuo: buscar soluciones que generen beneficios recíprocos y relaciones duraderas.
- Multiculturalismo: valorar y aprovechar la diversidad cultural, lingüística y de perspectivas como fuente de enriquecimiento material e intangible.
- Esfuerzo y compromiso heredados de Euskadi: valorar el trabajo arduo y un espíritu competitivo apostando por la mejora constante.
- Identidad multicultural: preservar y fortalecer las culturas de cada trabajador, para el nacimiento de una auténtica cultura corporativa en Gardunha Global Unida.

OBJETIVOS DE GGU

Objetivo general:

Proporcionar servicios de alta calidad a empresas e instituciones en diversos países, logrando crecimiento y autonomía empresarial mediante la máxima profesionalidad y tecnología, lo que se traduce en el contento del cliente y el bienestar y la prosperidad de los empleados. Contribuir a la sociedad en diferentes ámbitos.

Objetivo a medio plazo:

Consolidar una sólida cartera de clientes en Portugal (interior y litoral), aprovechando al máximo el talento y la diversidad cultural del equipo. Planificar el apoyo a las artes, el deporte y la innovación sostenible.

Objetivos a corto plazo:

Implementar un servicio multilingüe 24 horas al día, 7 días a la semana (actualmente 14 horas), con un soporte técnico sólido y continuo, captar los primeros clientes portugueses y motivar a agentes y resto de equipo para que interioricen el deseo de crecimiento y desarrollo. Implementar un plan de motivación por fases.

Visión/Misión interna:

Empoderar a las familias extranjeras y portuguesas en Portugal mediante un empleo digno, donde se valoren las habilidades de las personas, se gestione el talento y los empleados puedan prosperar, basándose en modelos de beneficio mutuo.

Tareas octubre-diciembre 2026:

Follow up proyectos en curso Región Interior Portugal

Iniciar plan motivacional interno

Candidatura concurso público GEBALIS Lisboa

Incorporar practicantes de la universidad Beira Interior a diferentes áreas de GGU

Incursión propuestas Maia Zona Industrial & Lisboa

Firmar primeros contratos

Directiva de GGU

Hugo Aragao, Coordinador del Centro de Contacto

Marcos Merecuana, Gerente de Soporte

Alejandro Pereyra, Director Estratégico

En Fundação 1 de Outubro de 2026