Informe de Progreso Pacto Mundial 2014

Cobralia Servicios Integrales de Recuperación S.L.

COBRALIA
SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACIÓN

En Madrid a 15 de Septiembre de 2.015

Estimados Sres.,

Me complace adjuntarles el Informe de Progreso de Cobralia Servicios Integrales de Recuperación, S.L.

A través de esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar los Diez Principios Fundamentales del Paco Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción en el marco de nuestra esfera de influencia, implementando aquellos procesos que nos lleven a esta consecución e informaremos puntualmente de este compromiso a nuestros grupos de interés, formados por nuestros clientes, proveedores y trabajadores.

Atentamente,

Fernando Cañellas de Colmenares
Administrador Único.

INFORMACION GENERAL

Perfil de la Entidad: Cobralia Servicios Integrales de Recuperación, S.L.
Dirección: C. Gobelas nº 15. 28023 Madrid
Dirección Web: www.cobralia.com
Estrategia y gobierno: Sociedad Limitada con estructural funcional horizontal en la práctica, formada por Socio fundador, Responsables de Departamento y Técnicos.
La estrategia se define a través de los canales bidireccionales abiertos con nuestros grupos de interés
Alto Cargo: Fernando Cañellas de Colmenares. Administrador Único.
Fecha de adhesión: Agosto de 2012.
Número de empleados: 220.
Sector: Gestión de recuperación de deudas fases amistosa y judicial.
Ventas: 9.000.000 €
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno: Ninguna.
Desglose de grupos de interés: Clientes, proveedores y trabajadores.
Criterios de elección de los grupos de interés: Decisión de la Dirección de la Empresa basada en la demanda de nuestros clientes.
Países en los que está presente: España
Alcance del informe de progreso y sus posibles limitaciones, si existen: España
¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso? Organización, políticas, estrategias, sistemas de gestión, objetivos, metas e intereses de partes interesadas.
Forma de difusión del informe de progreso: Está prevista su publicación a través de la página web corporativa así como a través de la Red Española del Pacto Mundial (www.pactomundial.org)
Período cubierto por la información contenida en la memoria: 2014.

Elaborado el 15 de Septiembre de 2015.

METODOLOGÍA

DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.

POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.

ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados.

PRINCIPIO 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

DIAGNÓSTICO

Cobralia se encuentra en el seno de la Unión Europea por lo que no existe riesgo de vulneración de los Derechos Humanos. No obstante, dentro de nuestro apartado de Comunicación y despliegue de la Política y Estrategia de Empresa, está incluido el Código Ético de la Compañía y éste está en conocimiento de todos los trabajadores ya que se les entrega el día de su incorporación en la misma, por lo que no existe riesgo alguno de vulnerar los derechos fundamentales de las personas.

POLÍTICAS

Tras la implantación de nuestro Sistema de Calidad, y siguiendo con nuestro compromiso por la mejora continua, se establecieron unos Valores por los que se rigen todas las actividades de la empresa. Estos son conocidos por todos los trabajadores y se encuentran disponibles, en el buffer central y en los tablones de información para los trabajadores.

De igual manera y en paralelo al Sistema de Calidad se elaboró un Código Ético que les es entregado a todos los trabajadores y que a su vez es de obligado cumplimiento. Próximamente será un punto a incluir dentro de la renovación de nuestra web.

ACCIONES

Cobralia, teniendo como objetivo prioritario la mejora continua, promueve entre la organización la propuesta de medidas y acciones por medio de diferentes canales, como son: el Responsable de Calidad y Seguridad, sugerencias del personal o cualquier otro canal de comunicación.

Igualmente, cumplimos rigurosamente con la LOPD, dando respuesta inmediata a cualquier comunicación que se pueda recibir en este sentido por parte de terceros.

El departamento de Recursos Humanos, vela por cumplir escrupulosamente cualquier materia en asuntos de PRL. Asimismo a cada trabajador, el día de su incorporación se le hace entrega de un kit de material de oficina para que pueda desarrollar en las mejores condiciones su trabajo.

Durante este año 2014 se ha repasado y actualizado tanto el Sistema de Calidad, como el Código Ético.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cobralia tiene su propio departamento de calidad, quien establece los medidores de impactos y su seguimiento en todos los ámbitos de la empresa, siendo el 100 % de los trabajadores conocedores de los mismos. Asimismo dispone de departamento de auditoría, tanto interna como externa.

De manera bianual se elabora un cuestionario de satisfacción a nuestros clientes, de cuyos resultados y respuestas se establecen las medidas correctivas que sean necesarias. Así en el 2014 no se han enviado ninguna encuesta y se han valorado otros criterios como la fidelización, las reclamaciones, aumento de expedientes asignados o los servicios contratados.

En este sentido, también anualmente, se realiza un cuestionario de satisfacción para los trabajadores, desde el que se hace llegar a la dirección tanto las inquietudes del personal.

A final de año, la empresa obsequia a los trabajadores con una cesta navideña y, una vez entregadas a todo el personal, los excesos son donados a una ONG de reconocida trayectoria como Caritas Madrid.

PRINCIPIO 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

DIAGNÓSTICO

Dentro de nuestra empresa no existe el más mínimo riesgo de vulneración de este principio.

POLÍTICAS

El cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, entre ellos clientes, proveedores y trabajadores, es un valor compartido por toda la empresa que demanda los más altos niveles de calidad, para ello desde el año 2007 se ha implantado un sistema de trabajo basada en los principios fundamentales y en los requerimientos de la norma UNE EN ISO 9001:2008, que es de obligado cumplimiento para toda la organización.

ACCIONES

La selección de proveedores es un punto importante del proceso de compra, en la decisión final se valora el grado de cumplimiento del servicio y también los factores de las obligaciones legales, la existencia de certificaciones (ISO 9001, ISO 14001), la presencia de personal discapacitado en la plantilla, etc.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Desde el departamento de administración se realizan los seguimientos y controles de calidad de los distintos proveedores para corregir, modificar o sustituir aquellos que incumplan con los requisitos aprobados inicialmente por dirección.

PRINCIPIO 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

DIAGNÓSTICO

Existe a disposición de los trabajadores una copia del Convenio Colectivo del sector, estando disponible tanto en el tablón de anuncios como en las páginas web de los sindicatos que firman dicho convenio.

En la actualidad este V Convenio Colectivo del sector de Contac center finalizo el pasado 31 de Diciembre del 2014, estando a la espera de que las negociaciones actuales entre los distintos sindicatos y la patronal de sector lleguen a buen término y origine un nuevo Convenio.

POLÍTICAS

Tenemos una estructura organizativa perfectamente definida que permite establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de la entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas por la Dirección.

Anualmente, se aprueban y difunden unos objetivos y metas, incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos del servicio. Estos objetivos se establecen para todas las funciones y niveles relevantes de la empresa.

ACCIONES

Se establece que todo el personal podrá hacer sus sugerencias para la mejora del sistema. Dichas sugerencias son consideradas como Registro de Calidad, independientemente de su estimación o desestimación, y siempre deberán tener respuesta por parte del Responsable de Calidad o de Recursos Humanos, según proceda.

En Cobralia durante el 2014 no existe representación unitaria de los trabajadores, y recientemente la empresa ha remitido circular a los mismos indicándoles que está abierta a cualquier iniciativa en cuanto a la proposición de dicha representación, no habiendo recibido respuesta en dicho sentido por parte de los trabajadores.

A posteriori, durante este año 2015 (lo cual vendrá reflejado en el Informe de Progreso del año que viene) se han realizado elecciones sindicales, por lo que desde ese momento Cobralia cuenta con un comité de empresa con el cual colabora en todo momento.

En cualquier caso, la relación entre responsables de departamento y trabajadores es permanente y cualquier cambio o decisión que se tome en la empresa y que les pueda afectar directamente les es comunicado en el momento. Desde este año 2015 estos cambios se realizan por escrito.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cualquier persona de la organización, si detecta cualquier circunstancia no deseable para el desarrollo y funcionamiento del sistema, deberá poner este hecho en conocimiento del Responsable para estudiar las posibles medidas a tomar, y en su caso registrarlo y poner en marcha acciones correctivas o preventivas. No obstante, a través de las encuestas de satisfacción que cumplimentan los trabajadores, nos sirven para el seguimiento y la medición de los posibles cambios que se hayan producido dentro de la organización.

Con el objetivo de conocer la opinión de nuestros trabajadores respecto a la gestión efectuada por los directivos de la empresa, anualmente el departamento de

R.R.H.H. remite una encuesta a cada uno de los trabajadores de la organización. Esta encuesta ha sido elaborada por el Departamento de Calidad, el Departamento de R.R.H.H. y por Dirección General. Esta encuesta se estudia cada año para cambiarla y adecuarla si se considera necesario, de cara a adaptarla a los parámetros que se consideren más importantes en cada ocasión.

PRINCIPIO 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

DIAGNÓSTICO

No existe riesgo de incumplir este principio.

POLÍTICAS

La empresa se rige por el Estatuto de los trabajadores, El Convenio colectivo vigente en cada momento y sus posibles mejoras, además no está contemplado bajo ningún concepto no cumplir con la normativa laboral en España.

Se cumple la jornada laboral de 39 horas semanales para todo el personal.

Asimismo cumplimos la Ley de Igualdad y con la Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad, sirviendo de ejemplo para esta afirmación el hecho de que entre nuestros Responsables existe paridad entre sexos, así personas de distintas nacionalidades.

ACCIONES

Todos los trabajadores, en su incorporación, reciben la siguiente documentación:

- *Manual de prevención de trabajo en oficinas y despachos, tríptico resumen y su cuestionario básico de evaluación.*
- *Documento de funciones y responsabilidades del empleado en materia de prevención facilitado por el servicio de prevención ajena*
- *Código Ético y de Conducta de los empleados de Cobralia*
- *Protocolo de actuación ante casos de acoso laboral*
- *Ficha de perfil de puesto*

- *Comunicación del cumplimiento de la ley en lo que se refiere a jornada laboral, reducción de jornada, excedencias y periodos vacacionales.*

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

El departamento de R.R.H.H. realiza, a través de los informes emitidos por los responsables de cada departamento, el seguimiento y medición del trabajo del personal de la empresa.

PRINCIPIO 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

DIAGNÓSTICO

Por la actividad que desarrolla Cobralia, no existe riesgo de incumplir este principio.

POLÍTICAS

Dentro de la política de selección de personal, no está contemplada bajo ningún concepto la contratación que no cumpla con la normativa laboral en España.

ACCIONES

No es un factor sobre el que tengamos que tomar acciones ya que está absolutamente integrado en nuestra organización, si bien, apoyamos a asociaciones como UNICEF a través de la compra de las tarjetas navideñas que enviamos a nuestros clientes anualmente.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

No existen motivos para realizar seguimiento.

PRINCIPIO 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

DIAGNÓSTICO

El proceso de selección de los miembros de nuestra plantilla, incluyendo, por supuesto, nuestros gestores de cobros, ha sido elaborado por nuestro Departamento de Recursos Humanos en colaboración con el de Calidad y con Dirección, de cara a conseguir los mejores resultados para nuestros clientes, siempre salvaguardando su imagen y reputación.

POLÍTICAS

Nuestras políticas de personal están orientadas a conseguir unos porcentajes de rotación mínimos, lo que nos permite contar con trabajadores con gran experiencia.

Cumplimos con la Ley de Igualdad y con la Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad, sirviendo de ejemplo para esta afirmación el hecho de que entre nuestros Responsables existe paridad y personas de distintas nacionalidades, así como personal con distintos tipos de discapacidades.

ACCIONES

En Cobralia luchamos por la creación de empleo y porque los puestos que generamos sean estables. Apostamos especialmente por los jóvenes titulados, dándoles la oportunidad de incorporarse al mercado laboral. No excluimos ningún grupo social, ni hacemos discriminación por el origen, sexo, edad o discapacidad.

Llevamos a cabo un proceso de formación continua de nuestro personal que recibe un curso inicial de formación específico para el tipo de cartera y cliente al que está asignado y posteriormente cursos periódicos de actualización de técnicas y productos.

A la hora de realizar nuevas contrataciones, estamos en contacto permanente con entidades como Cruz Roja y Fundosa (Grupo Once), a través de sus portales de

empleo, al igual que con las distintas Universidades, tanto públicas como privadas para aquellos puestos de trabajo que encajan con los perfiles de becarios.

En nuestra organización también contamos un protocolo de actuación en casos de acoso o discriminación del que todos los trabajadores son conocedores ya que se les entrega en su incorporación a la empresa.

Para facilitar el acceso a las personas con discapacidad física, en nuestras instalaciones existe una plataforma automática en las escaleras de la entrada a las mismas.

Además se tiene contratada una empresa de limpieza y otra de seguridad a través de un Centro Especial de Empleo, ya que estos centros cumplen con la política de nuestra empresa cuyo objetivo es proporcionar a las personas con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite su integración en el mercado laboral

En esta línea, la empresa tiene adaptado su sistema informático para poder integrar en su personal a una trabajadora con discapacidad visual.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

El departamento de R.R.H.H. cuenta con el archivo referente a la selección del personal, siendo solo accesible en función de la autorización para garantizar la protección de datos de carácter personal.

No existe ningún expediente de acoso o discriminación por cualquier motivo dentro de la organización en sus años de ejercicio.

Actualmente nuestro personal se compone de un 40 % de hombres y un 60 % de mujeres, estando el porcentaje de puestos de responsabilidad distribuido en los mismos porcentajes.

PRINCIPIO 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

DIAGNÓSTICO

Dado el alto volumen de comunicaciones que enviamos por correo ordinario, desde nuestros comienzos nos ha preocupado mucho el uso responsable de todos los procesos que afectan al medio ambiente.

POLÍTICAS

El cuidado del medio ambiente nos preocupa especialmente y por ello el reciclaje forma parte en todas las actividades que se desarrollan en la empresa. Todos los empleados están concienciados en este sentido y utilizan los medios que la empresa pone a su disposición a tal efecto.

De hecho, dentro de la documentación que se le entrega a toda aquella persona que se incorpora a la empresa, se incluye un documento que recoge la política de calidad y medio ambiente basado en los requerimientos de la norma UNE EN ISO 9001:2008 de la que estamos certificados, y es de obligado cumplimiento para toda la organización de la empresa.

Esta política se basa en los siguientes principios:

- Determinar con los clientes las actuaciones a desarrollar con los deudores de manera que se cumplan las expectativas de cobro, respetando la legalidad y reglamentación vigente y los principios éticos acordes con nuestra actividad.
- Establecer y mantener un Sistema de Gestión, planeado y desarrollado por la Dirección, y verificado regularmente para asegurar su adecuación y eficacia, de forma que se asegure la realización de la mejora continua y prevención de la contaminación.
- Estructurar una organización acorde a las necesidades para el cumplimiento de los objetivos marcados, de modo que los esfuerzos individuales contribuyan coordinados a la consecución eficiente de los objetivos de calidad y a la identificación de los impactos ambientales principales para su gestión adecuada.

- Instruir, motivar e implicar a todo el personal tanto en la gestión y desarrollo del Sistema de Calidad implantado, como en el respeto al medioambiente y el desarrollo sostenible.

- Compromiso con nuestros proveedores para la búsqueda de alianzas mutuamente favorables.

ACCIONES

Desde el inicio de nuestra actividad el papel con el que trabaja la empresa utiliza la certificación PEFC (ProgrammefortheEndorsement of ForestCertification – Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal) es una entidad no gubernamental, independiente, sin ánimo de lucro y ámbito mundial, que promueve la gestión sostenible de los bosques para conseguir un equilibrio social, económico y medioambiental de los mismos.

Disponemos de contendores para el reciclaje de papel que se cambian quincenalmente, cumpliendo escrupulosamente la normativa española referente a la destrucción de documentos para proteger los derechos de los ciudadanos. Nuestro proveedor emite un certificado de destrucción de acuerdo con la ley vigente de Regularización del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal.

Asimismo disponemos de cubos para el reciclaje de plásticos, bricks y latas y otro para residuos orgánicos en el office habilitado para las horas de comida de los trabajadores, y que posteriormente el personal de limpieza deposita en los cubos que luego retirará el servicio de recogida de basuras.

También es para nosotros de obligado cumplimiento la legislación medioambiental vigente. Nuestro proveedor pone a nuestra disposición contenedores de reciclaje de tóner que sustituye con frecuencia, este proveedor cuenta con todos los certificados necesarios para realizar su actividad, tal y como establece la ley de residuos y suelos contaminado.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Trimestralmente se hace el seguimiento del tóner reciclado y del papel y se hace constar en los informes de auditoría realizados por nuestro departamento de calidad.

PRINCIPIO 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

DIAGNÓSTICO

Por la actividad que desarrollamos, nuestros empleados deben realizar multitud de notas por escrito y documentación física, con el consiguiente consumo de material de oficina.

POLÍTICAS

Nuestras políticas se basan en el documento de calidad y medioambiente, planeado y desarrollado por la Dirección, y verificado regularmente para asegurar su adecuación y eficacia, de forma que se asegure la realización de la mejora continua y prevención de la contaminación.

Asimismo en los documentos de Seguridad de la Información se recoge la política general del escaneado de documentación para evitar la impresión masiva de documentación.

ACCIONES

Para evitar el exceso de impresión y fotocopias de documentos, cada departamento digitaliza la documentación que posteriormente debe ser consultada por otros trabajadores, así hemos reducido el consumo en papel y tóner.

Nuestros empleados están muy concienciados en este aspecto por lo que la mayor parte de ellos, reutilizan papel para tomar notas en lugar de utilizar papel nuevo.

Se han puesto carteles de concienciación en los aseos para hacer un uso responsable del papel secamanos y el agua.

Desde 2012 utilizamos tóner reciclado en aquellas impresoras en las que existe compatibilidad del mismo.

Todas estas acciones están encaminadas a conseguir el objetivo de la reducción de consumibles, tóner, papel, etc...

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Desde nuestro departamento de calidad se hacen valoraciones trimestralmente en cuanto a la reducción de consumos de papel, tóner, material de oficina, etc....

Asimismo desde el departamento de administración se hacen estudios anuales con el fin de poder reducir todo este tipo de consumos (papel, tóner, material de oficina, etc....).

PRINCIPIO 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

DIAGNÓSTICO

Nuestra actividad requiere de un consumo diario de energía importante, debido al alto número de equipos informáticos que tenemos instalados.

POLÍTICAS

Dentro de nuestra política de cuidado del medio ambiente nos marcamos como objetivo la reducción en el consumo de energía y para ello hemos optado por instalar equipos que automáticamente que no son utilizados se sitúen en posición de ahorro de energía.

ACCIONES

Tras realizar un estudio de consumo energético y valorar las posibilidades ofrecidas por las empresas líderes en ese sector en España se ha cambiado de compañía suministradora y se ha reducido en un tercio la potencia contratada en cada una de nuestras plantas de trabajo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Actualmente solo podemos realizar la medición de impacto a través de la facturación de la nueva suministradora eléctrica.

PRINCIPIO 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

DIAGNÓSTICO

No se aplica.

POLÍTICAS

Siempre ha formado parte de nuestra política condenar profundamente cualquier actividad en la que se produzca este tipo de acciones, y a partir de la entrada en vigor de la Ley 10/2010 de blanqueo de capitales, cumplimos rigurosamente con la misma.

ACCIONES

Aplicar la Ley 10/2010 mediante la identificación del titular real en el trámite de cualquier negocio mercantil, operaciones societarias o apoderamientos derivados de los mismos, así como en cualquier acuerdo de índole económica.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

No se aplica.