Informe de Progreso 2015

© COS Mantenimiento S.A.

Avenida de la Industria, 29

28760 Tres Cantos, Madrid

3 de octubre de 2016

H.E. Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que *COS MANTENIMIENTO, S.A* apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. *COS MANTENIMIENTO, S.A* comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continúo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

Pedro Gómez Maldonado
Presidente

Información general de la compañía:

COS MANTENIMIENTO, S.A

- **Dirección Oficinas Centrales:** Avda. de la Industria, 29 B. Tres Cantos, C.P. 28760, Madrid.
- **Dirección web:** www.cosmantenimiento.com/es/
- **Alto cargo**: Pedro Gómez Maldonado
- **Fecha de adhesión:** 24 de febrero de 2014
- **Número de empleados:** 447
- **Sector:** Servicio de Telecomunicaciones y tecnologías de información
- **Actividad:** externalización de servicios de mantenimiento de sistemas e infraestructuras, data center y venta e instalación de software.
- **Ventas/Ingresos:** 31.353.546 €
- **Grupos de interés:** clientes, empleados, proveedores, sociedad en general.
- **Países en los que está presente:** España, Portugal, Argentina, Méjico y Colombia
- **Alcance del Informe de Progreso:** el presente Informe de Progreso refleja las acciones introducidas en la empresa con el objetivo de respetar el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.
- **¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?**

Todos los asuntos incluidos en el Informe de Progreso contemplan el impacto que su aplicación ha tenido en el funcionamiento ordinario de la empresa.

- **¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?**

La difusión del Informe de Progreso y de otras acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa, se realiza a nivel interno mediante comunicaciones a los empleados, y de forma externa para el resto de grupos de interés a través de la página web del Pacto Mundial y de comunicaciones directas con los mismos.

COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

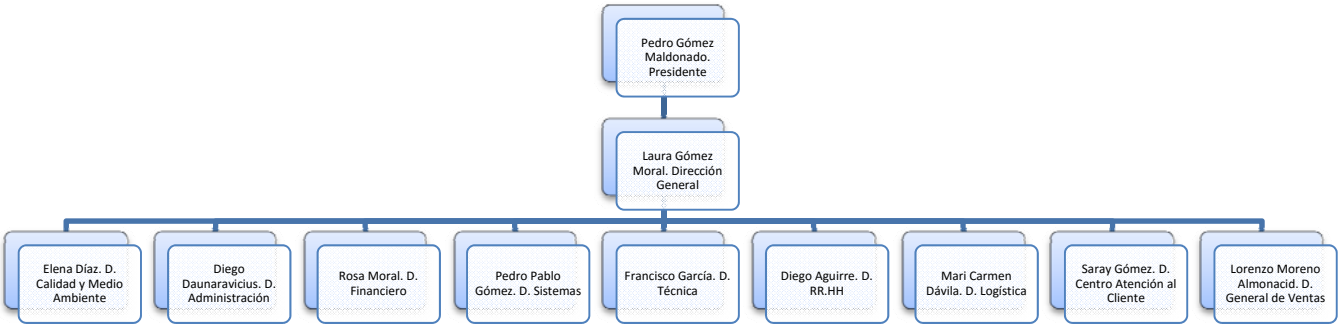
Para COS MANTENIMIENTO es un compromiso ser un modelo ejemplo de gestión empresarial. Es por ello, que queremos contribuir al crecimiento y desarrollo justo de la economía, así como de la calidad de vida de las personas que nos rodean.

Nuestros clientes, cada vez más, solicitan productos más sencillos, de calidad, que simplifiquen la vida. Y por otro lado, una sociedad cada día más comprometida, exige una operativa más responsable y transparente. Desde nuestra empresa no podemos más que dar respuesta a estas expectativas combinando dichos requerimientos con los objetivos de negocio de la propia Compañía, cada vez más exigentes.

Para COS Mantenimiento las relaciones con sus trabajadores, sus contratistas, sus clientes y demás grupos de interés han de desarrollarse siempre respetando la confianza, integridad y transparencia por ambas partes y siempre teniendo en cuenta los principios que rigen el Código Ético de la empresa y los Principios del Pacto Mundial.

Estrategia y Gobierno

La Estructura de la Junta Directiva de COS MANTENIMIENTO, S.A, encargada de la supervisión de la toma de decisiones y la gestión de la implantación del Código Ético y de los 10 principios que rigen el Pacto Mundial, es la siguiente:



La empresa tiene en cuenta todas las sugerencias de los diferentes grupos de interés que se recogen a través de distintas vías. Las sugerencias de las partes interesadas son recogidas mediante diferentes vías:

- Encuestas (por ejemplo clima laboral, satisfacción del cliente…)
- Buzón de sugerencias en el portal del empleado
- Área de "contacto" en Web corporativa de COS
- Registro de comunicaciones externas, revisado trimestralmente y de forma anual.

Además, todos los trabajadores que detecten cualquier conducta o hecho que implique una denuncia o dilema ético deberán consultar inicialmente con su jefe inmediato, o a la instancia competente en caso de que no pueda ofrecerle suficiente asesoramiento.

COS Mantenimiento: empresa certificada.

COS se encuentra certificada en la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** en el ámbito del Servicio Integral de Mantenimiento informático: mainframe, sistemas medios y microinformática. Comercialización e instalación de software y equipos informáticos.

Desde el Departamento de Calidad de COS Mantenimiento implantamos la política interna de calidad y los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos que recomienda la Norma.

Junto con el resto de normas implantadas, **ISO14001:2004; ISO27001:2013 e ISO20001:2011**, generamos una política del Sistema Integrado de Gestión.

Calidad ISO 9001	Medio Ambiente ISO 14001	Gestión de Servicios ISO 20000-1	Seguridad de la Información ISO/IEC 27001

Análisis de los 10 principios

Derechos humanos

Principio 1: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia".

En este sentido y con el objetivo de asegurar el respeto por el medio ambiente y el cumplimiento de los requisitos legales y derechos humanos básicos, la Dirección de la empresa ha desarrollado una Política de Compras Responsables.

La Política de Compras Responsables de COS Mantenimiento ha de ser tenida en cuenta por todos los empleados de la empresa en su relación con los proveedores externos y, en particular, por los miembros del Departamento de Compras. Entre otras medidas se pretende asegurar que todos los proveedores desarrollen su actividad bajo el compromiso de comportamiento ético, basado en la integridad y en la ética profesional, evitando conflictos de interés, la extorsión, el soborno, la competencia desleal o cualquier otro tipo de corrupción.

El objetivo final es asegurar la mejora continua del proceso de aprovisionamiento basado en los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU.

Principio 2: "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

La empresa tiene un firme compromiso con el contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la abolición de prácticas discriminatorias y el mantenimiento de un entorno laboral libre de acoso y violencia. El Código Ético Empresarial que rige la política de actuación de la empresa y todos sus miembros, refleja el respeto y compromiso interno con los principios del Pacto Mundial.

En este sentido, COS Mantenimiento adopta políticas dirigidas al cumplimiento de estos principios, incluido el Código Ético de la compañía, que ha de ser respetado y firmado por todos los miembros del equipo.

Se desea conseguir a medio plazo que todos los proveedores de la compañía dispongan además, de un Código de Ética Empresarial que cumpla con los Principios recogidos en el Pacto Mundial.

Normas laborales

Principio 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"

Principio 4: "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

Principio 5: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

Principio 6: "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Una de las bases de la cultura organizativa de la empresa se basa en la ejecución de políticas de recursos humanos que cumplan con la legislación vigente que asegure el desarrollo profesional de sus empleados favoreciendo la autorrealización de los mismos.
COS Mantenimiento cree firmemente que el medio para alcanzar la ventaja competitiva derivada de la prestación de servicios de máxima calidad a sus clientes sólo puede ser a través del mantenimiento de la satisfacción y motivación de sus empleados en su puesto de trabajo. Por ello ha implantado políticas como el Plan de Salud del Empleado, con seguro dental y médico subvencionado.

COS Mantenimiento apoya, a través de su Código Ético, la organización colectiva ofreciendo libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Se permiten las relaciones informales entre los miembros del equipo de trabajo. Además, existe libertad para expresar o manifestar abiertamente opiniones y sugerencias siempre y cuando se respete el principio ético de "Empleado ejemplar": los trabajadores de la empresa son conscientes de estar trabajando para COS Mantenimiento y tienen la obligación de comportarse de una manera respetuosa y adecuada y que no dañe la reputación de COS.

El Código Ético de COS Mantenimiento manifiesta además el compromiso en firme de la empresa por apoyar la abolición de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, apoyo a la erradicación del trabajo infantil, respetando la edad mínima de empleabilidad según legislación estatal.

La empresa pone en práctica además herramientas que aseguran la abolición de prácticas discriminatorias, como el plan de Modelo de igualdad o el programa de inserción de jóvenes en edad laboral. COS Mantenimiento es una empresa socialmente responsable, que apoya la inserción de personal discapacitado en la compañía cumpliendo con la normativa de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI). COS Mantenimiento favorece la integración de diferentes culturas, ofreciendo servicio a diferentes países de todo el mundo.

En el objetivo de integrar a todos los empleados, se ofrecen viajes de familiarización, actividades deportivas (ej. Torneos de fútbol o pádel) o viajes anuales de fines de semana para la alta dirección y mandos intermedios de la compañía.

Por otro lado, para incentivar la cooperación entre trabajadores se realizan reuniones multidisciplinares periódicas buscando la cooperación inter e intra-departamental y reuniones periódicas de seguimiento. Para evaluar la satisfacción de los empleados desde el departamento de RRHH se realizan encuestas de clima laboral (al menos 1/año). Los resultados son analizados en reuniones con la alta Dirección.

Medio Ambiente

Principio 7: "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"

Principio 8: "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

Principio 9: "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

Entre las políticas corporativas, la responsabilidad social tiene por objeto favorecer una cultura de responsabilidad social en el Grupo, con carácter global, que contribuya a mejorar el bienestar de las personas, impulsar el desarrollo económico y social de las comunidades en que está presente y crear valor sostenible para los empleados, clientes y proveedores, para los territorios en los que el Grupo desarrolla sus negocios, incluyendo la sociedad en general, el medio ambiente, los organismos reguladores y los medios de comunicación (los "Grupos de interés").

Para desarrollar dicho empeño, en COS MANTENIMIENTO, tenemos generado e implantado:

- Política de gestión ambiental.
- Colaboraciones con entidades sociales.
- Certificados y reconocimientos de compromiso social.

COS Mantenimiento cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2004** que promueve la mejora continua del comportamiento ambiental de las organizaciones, mediante la evaluación sistemática, objetiva y periódica, la difusión de la información y la implicación del personal.

Entre las medidas que se han adoptado en la empresa, destacan:

- Cumplir, como mínimo, con todos y cada uno de los requisitos establecidos en la legislación y reglamentación aplicables, así como satisfacer los requisitos de los clientes y usuarios de nuestras actividades y otros requisitos suscritos voluntariamente por el GRUPO COS.
- Conocer y analizar los procesos y actividades para identificar los aspectos ambientales, con objeto de reducir su magnitud mediante la elección de aquellos procesos que generen un menor nivel de riesgo o contaminación.
- Establecer los mecanismos para controlar el comportamiento ambiental y los riesgos de nuestra empresa garantizando una adecuada protección del entorno, de nuestro personal y la satisfacción de nuestros clientes, a través de la mejora continua de nuestro Sistema Integrado de Gestión.
- Utilización de procesos o prácticas que eviten, reduzcan o controlen la contaminación bajo un enfoque de prevención.
- Garantizar la formación y fomentar la motivación de los trabajadores para que mejoren su actuación personal y su comportamiento ambiental.

- Implicar a todos los trabajadores de la organización a participar en el Sistema Integrado de Gestión implantado.
- Realizar auditorías sistemáticas para verificar que dicho sistema ha sido adecuadamente implantado.
- Satisfacer los requisitos de los clientes y constituir la calidad de nuestras actividades en una ventaja frente a nuestros competidores.

En concreto, para la **optimización uso de papel** se desarrolla las siguientes acciones:

1. Control del consumo de papel: Seguimiento periódico de indicador en el cuadro de mando. Estudio de la eficacia de la sensibilización del personal para la reutilización de papel y el uso responsable del mismo Se ha reducido el nº de impresoras locales, estando todas en red para mayor control.
2. En cuanto al papel reciclado, se ha sensibilizado al personal para la reutilización de papel usado y se recicla el papel y cartón generado por la organización.

Otras tareas realizadas:

- Campañas de sensibilización para **la reducción del consumo de energía**, agua y recursos.
-
- **Inversiones para la reducción del gasto energético.** En este sentido, la empresa ha sustituido los tubos fluorescentes por tubos LED en todas sus oficinas, reduciendo así el consumo energético.
-
- **Gestión de residuos:** Sensibilización del personal, ampliación de los contenedores para la segregación de residuos entre los empleados, acuerdos con gestores de residuos para la recogida periódica de los mismos, como son:

  -*Acuerdo con ECOPILAS*, para la recogida y reciclaje de pilas y baterías de pequeño tamaño, a través de contenedores en las instalaciones de la compañía.

  -*Acuerdo de colaboración con Fundación SEUR* para la recogida de tapones de plástico para el proyecto “Tapones para una nueva vida” cuyo objetivo principal es contribuir al acceso de los niños sin recursos a tratamientos médicos (no reglados en el sistema sanitario) y facilitarles material ortopédico que no se proporciona por otros medios.

Por otro lado, los principios relacionados con el medio ambiente son monitorizados a través del cuadro de mando de la organización y los informes de seguimiento trimestral realizados desde el área de Medio Ambiente de la Compañía.

Anticorrupción

Principio 10: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

Nuestro Código de Conducta refleja de forma manifiesta el rechazo por parte de la empresa y de todos sus empleados a cualquier forma de corrupción y soborno, no aceptando ninguna actividad corrupta y cumpliendo con todas las leyes y regulaciones anti soborno y anticorrupción aplicables.

Es objetivo prioritario para COS que las negociaciones comerciales se desarrollen con integridad, participando sólo en transacciones que tienen un propósito comercial legítimo y no interfiriendo en el funcionamiento normal de los mercados. La empresa lucha por competir de manera intensa y justa, basándonos en el precio, la calidad y el servicio, y no interferir en la capacidad de nuestros clientes u otros participantes para hacer lo mismo.