

## **Informe de Progreso Pacto Mundial 2016**

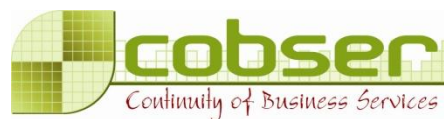


**Cobser Consulting S.L.**

**Iniciativa RSE-PYME**

## *Índice*

<i>Carta de compromiso</i>	<i>3</i>
<i>Presentación de Cobser Consulting S.L.</i>	<i>4</i>
<i>Ficha Técnica</i>	<i>6</i>
<i>Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones:</i>	
<i>Estrategia y Gobierno</i>	<i>7</i>



*Madrid, 7 de mayo de 2017*

*Estimados señores,*

*A lo largo del año 2016 hemos mantenido y fomentado nuestro apoyo a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción. En el Informe Anual de Progreso exponemos las medidas adoptadas por Cobser Consulting con el propósito de aplicar los Diez Principios como parte tanto de nuestra política empresarial, como de la colaboración diaria con clientes, proveedores y empleados.*

*Seguimos dando publicidad a nuestro compromiso con el Pacto Mundial a nuestros grupos de interés y compartimos con ellos, vía los principales canales de comunicación, la información sobre nuestros avances. En el periodo anterior hemos puesto especial interés en la ampliación de los canales de difusión y el desarrollo de los actuales.*

*Durante el año 2016 Cobser Consulting ha seguido desarrollando su política de responsabilidad social.*

*Un año más renovamos nuestro compromiso con la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la mejora de dicha implantación.*

*Para el 2017 nos planteamos mantener los compromisos adoptados y fijar nuevos propósitos que nos permitan seguir avanzando en la integración del Pacto Mundial y sus principios.*

*Atentamente,*

***Andrés de Miguel Durán***

## **Cobser Consulting S.L.**

*Cobser Consulting es una compañía española especializada en proporcionar a sus clientes las metodologías, los procedimientos y los recursos humanos necesarios, así como las tecnologías más avanzadas para garantizar la CONTINUIDAD DE SUS NEGOCIOS y la EFICIENCIA en sus procesos ante cualquier imprevisto.*

*Cobser Consulting siendo especialista en Consultoría de Continuidad de Negocio, es un referente en Servicios Profesionales en todo el ámbito de las tecnologías de la información, y aporta soluciones específicas de desarrollo y gestión de proyectos.*

*Nuestra estrategia es el acercamiento directo al cliente con el objetivo de ser su socio tecnológico en todos aquellos temas que le sean críticos.*

*Para garantizar la calidad del servicio, Cobser Consulting cuenta con una plantilla de más de 50 profesionales en diferentes áreas de TI y su Staff de Dirección lo componen profesionales con más de 20 años de experiencia y procedentes de las Compañías más importantes del Sector de TI.*

*Desde nuestros inicios en el 2003 el fruto del trabajo bien hecho nos ha permitido lograr ser los socios tecnológicos de muchos de nuestros clientes.*

*Y aún en estos años de modificación en el mercado de IT, con reducciones significativas en presupuestos, y nuevos modelos de contratación de servicios; nuestra estrategia y la calidad de nuestro trabajo siguen siendo valoradas muy satisfactoriamente. Esta valoración ha hecho que sigamos manteniendo una presencia firme en el mercado.*

*Del mismo modo nuestros socios han reconocido nuestro trabajo y a modo de ejemplo hacemos mención a la distinción que nos fue otorgada por IBM. Otorgándonos en 2009 el **premio Smart Parnter** en reconocimiento a la Contribución a la **innovación** en el área de soluciones de **continuidad del negocio** y seguridad.*

*Nuestra Metodología de trabajo:*

***Especialización – Experiencia - Actitud – Capacidades:** son algunos de los múltiples aspectos que definen a un profesional. En*

*un entorno de cambio permanente y de innovación continua ¿Cómo encontrar a nuestro candidato/profesional ideal / idóneo en el menor tiempo posible?*

*Cobser Consulting lleva 13 años realizando esta tarea de selección para nuestros equipos de desarrollo y para los equipos desplegados en los clientes. Esta forma de trabajar nos permite disponer de una red de contactos actualizada y viva para poder dar respuesta de forma ágil a las solicitudes de los diferentes equipos de trabajo.*

***Escuchar, Analizar y Proponer:*** *conocer al cliente, conocer al candidato, proponer, acompañar. Estar cerca de los actores del proceso nos permite adecuar perfiles, optimizando el tiempo de selección. Acompañar el desarrollo de nuestros profesionales nos permite garantizar su compromiso con lo encomendado y el resultado de su trabajo.*

*Analizar los continuos cambios del sector nos permite estar preparados para dar las respuestas oportunas.*

*La empresa tiene implantado un sistema de gestión que nos ha permitido obtener en el año 2011 el certificado ISO 20000-1.*

## **Ficha Técnica**

***Fecha de Creación:*** 28 de Mayo 2003

***Estructura Jurídica:*** Cobser Consulting, S.L., Sociedad mercantil

***Equipo directivo:*** CEO: Andrés de Miguel Durán

***Oficinas en España:*** C/Antonio López 236 3º Planta – 28026 Madrid

***Dirección Web:*** [www.cobser.es](http://www.cobser.es)

***Fecha de Adhesión al Pacto Mundial:*** 7 de mayo de 2013

**Número de empleados:** 51

**Sector:** Servicios Profesionales Consultoría y Desarrollo

**Actividad, Principales marcas, Productos y/o Servicios:**

*Consultoría Informática en Continuidad de Negocio,  
Informática*

**Ventas / Ingresos:** 3.084.122€

**Ayudas Financieras significativas recibidas de gobierno:** 0

**Desglose de Otros grupos de Interés:** empleados, clientes, proveedores

**Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:**

*Atendiendo a nuestro perfil de empresa y ámbito de trabajo, nuestro mayor valor añadido y aportación a nuestros clientes está dado por la calidad de los servicios ofrecidos por nuestros empleados*

**Países en los que Cobser Consulting está Presente:** España

## Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones

*El alcance previsto es a todo el ámbito de trabajo de nuestra compañía y no prevemos limitaciones.*

*Difusión del Informe de Progreso:*

*El informe se difundirá de la siguiente manera*

- ***Comunicación interna al personal***
- ***Comunicación a través de la web corporativa***
- ***Mención especial en las ofertas a nuestros clientes***

## Estrategia y Gobierno

*Cobser Consulting realiza continuas adecuaciones y mejoras tanto en la política global de la compañía, como en los procesos diarios, basándose en el feedback periódico recibido de los clientes y empleados.*

*Nuestros clientes son informados de estos procesos y los valoran positivamente.*

*Los empleados de la compañía conocen y valoran la posición de compromiso que ha tomado la compañía.*

*Anualmente realizamos la evaluación de la implantación de los 10 principios básicos y adoptamos medidas de mayor adecuación y mejora.*

## Principio 1

<p><b><i>“Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de Influencia”</i></b></p>
--

*Este año hemos vuelto a revisar la situación de nuestra empresa con respecto a este principio y concluimos qué:*

*Atendiendo a los Grupos de Interés definidos nuestro diagnóstico para cada uno de ellos es el siguiente:*

- *Clientes. Todos nuestros clientes tienen sede social en España y entendemos que cumplen la legalidad vigente y en algunos casos son avanzados en el tema de la RSC, por lo que deducimos que no tenemos riesgo en este Grupo.*
- *Empleados. Respetamos profundamente los Derechos Humanos en un sentido amplio, dando especial énfasis a la Igualdad y la Compatibilidad de la vida laboral y familiar. En año 2016 se ha mantenido el número de empleados con acceso a la modalidad de teletrabajo. Disponemos de un Plan de Salud Laboral para los empleados. Seguimos difundiendo el Protocolo Contra el Acoso a través de la web de la compañía con el objetivo de prevenir informando.*
- *Proveedores. Trabajamos con proveedores con sede social en España y entendemos que cumplen la legalidad vigente.*

*Cobser Consulting tiene definido y comunicado a través de la web corporativa su Código Ético y de Conducta que ha sido aprobado por la dirección general de la empresa. Su principal objetivo es integrar el cumplimiento de los derechos humanos universales en nuestra estrategia de negocios, cultura corporativa y operaciones diarias. En el mismo se concretan las principales pautas de conducta que incluyen temas como compromiso social, derechos humanos, igualdad y respeto entre los empleados, respeto a la igualdad, etc.*

*Las acciones concretas que se llevaron a cabo para la aplicación de este primer principio en el año 2016 fueron:*

- ✓ *Ampliar los grupos de interés incluyendo entre su ámbito de influencia también a los clientes y empleados potenciales. Cobser tenía previsto incluir como parte de sus propuestas dirigidas a clientes potenciales la comunicación de su compromiso con los 10 principios básicos del Pacto Mundial.*
- ✓ *Seguir manteniendo y perfeccionando su Intranet. Para el 2016 estaba prevista ampliación de su red de contactos y la*



*incrementación de su presencia virtual usando herramientas como LinkedIn, Twitter, etc. Estas acciones entendemos refuerzan los compromisos adoptados.*

- ✓ *Comunicación del Plan de Igualdad y el Protocolo de Acoso de la empresa a los grupos de interés a través de su web corporativa.*
- ✓ *Cumplimiento de la Normativa de Seguridad Laboral.*
- ✓ *Elaboración de un nuevo Plan de Formación para el año 2016 ajustado las actividades formativas a las necesidades de los empleados basándose en sus indicaciones y contando con las recomendaciones de los superiores de cada Área.*

*Se ha recogido información pertinente para evaluar los resultados de cada acción concreta y en base al análisis realizado se puede concluir que los resultados alcanzados en 2016 fueron:*

- ✓ *Ampliación de los grupos de interés incluyendo entre su ámbito de influencia también a los clientes potenciales. Tal y como tenía previsto, Cobser incluyó como parte de sus propuestas dirigidas a clientes potenciales la comunicación de su compromiso con los 10 principios básicos del Pacto Mundial.*
- ✓ *Mantenimiento y continua mejora de la Intranet corporativa. En 2016 la empresa siguió ampliando de su red de contactos y de su presencia virtual usando herramientas como LinkedIn, Twitter, etc. encargando un Plan de difusión a un especialista de marketing.*
- ✓ *Comunicación constante del Plan de Igualdad y el Protocolo de Acoso de la empresa a los grupos de interés a través de su web corporativa. Además en el año 2016 la empresa ha concluido con éxito las medidas y acciones previstas en el Plan de Igualdad 2013- 2016.*
- ✓ *La empresa ha seguido cumpliendo con la Normativa de Seguridad Laboral. Ha realizado las acciones previstas en su Plan de acciones preventivas para el correspondiente período y ha invitado a sus empleados al reconocimiento médico anual.*

- ✓ *En 2016 la empresa propuso un nuevo Plan de Formación a sus empleados ajustado a sus intereses y necesidades y basado en las recomendaciones de los superiores de cada Área.*

*Los responsables de cada acción y la dirección de Cobser Consulting han revisado y evaluado los resultados conseguidos y como consecuencia del análisis realizado se prevén las siguientes acciones para el año 2017:*

- ✓ *Elaboración de Plan de Formación para el año 2017 que fomente tanto el desarrollo de las habilidades y conocimientos técnico-profesionales de los empleados de la empresa, como sus habilidades sociales. De ésta manera la empresa ofrecerá los medios a sus trabajadores a crecer tanto a nivel profesional, como personal y al mismo tiempo reforzará la comunicación de los valores que defiende entre sus grupos de interés.*
- ✓ *Ampliación de las vías de contacto y comunicación que permitiera incrementar la participación de los grupos de interés en el desarrollo de la empresa y en la mejora de su funcionamiento a través de la web corporativa. Para el año 2017 la empresa tiene previsto actualizar su web corporativa. De forma paralela Cobser planea incrementar el contacto con sus empleados activando diferentes vías y métodos para la motivación de sus empleados y su involucración en la persecución de los objetivos de la empresa y su comunicación.*
- ✓ *Cumplimiento normativa Seguridad Laboral. Como todos los años la empresa ofrecerá a los empleados de Cobser la realización de pruebas de control médico. Asimismo, se seguirá dando formación individual a los recursos en el tema de Prevención de Riesgos Laborales tanto a su incorporación a la empresa, como de forma periódica al detectarse alguna necesidad específica.*
- ✓ *La empresa seguirá fomentando la conciliación de la vida laboral y familiar proponiendo siempre y cuando los proyectos los permitan la modalidad de teletrabajo.*
- ✓ *Comunicación del Protocolo de Actuación contra el Acoso a través de web corporativa con el objetivo de conseguir una mayor sensibilización entre los empleados y también entre los*

*proveedores y clientes, tanto actuales, como potenciales. Mantenimiento de las medidas desarrolladas en el marco del Plan de Igualdad de la empresa y análisis y actualización de las mismas.*

## **Principio 2**

***“Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”***

*Los Clientes y Proveedores que componen nuestro grupo de interés son líderes reconocidos en sus sectores y forman parte del Pacto Mundial por lo que estimamos que el riesgo de que se incumpla este principio es casi inexistente.*

*No obstante, el objetivo para el 2016 fue promover la difusión de la información RSE y el Código Ético en nuestros grupos de interés, acción que nuestra empresa realiza a través de la web corporativa y las plataformas de nuestros clientes. En 2017 Cobser seguirá difundiendo la información RSE y el Código Ético a través de su web.*

## **Principio 3**

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

*Aseguramos el cumplimiento de la legalidad vigente a través del convenio sectorial que está en vigor y mantenemos un canal de comunicación abierto con todos nuestros empleados.*

*Entendemos que no existe riesgo de incumplimiento de este principio.*

*No obstante el objetivo para el 2016 siguió siendo promover la difusión de la información RSE en nuestros grupos de interés, acción que nuestra empresa realiza a través de la web corporativa y las plataformas de nuestros clientes. En 2017 Cobser continuará difundiendo la información RSE y el Código Ético a través de su web.*

#### **Principio 4**

<p><b><i>“Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</i></b></p>
---

*Cobser Consulting no tiene riesgo de incumplimiento de este principio dado que aseguramos el cumplimiento de la legislación vigente del país en el que operamos.*

*Consideramos además que tanto la situación del sector y como del país en los que realizamos nuestra labor no nos hacen temer por el incumplimiento de este principio en nuestros grupos de interés.*

*No obstante, con el objetivo de prevenir y evitar tales riesgos, se mantiene y se mantendrá una constante y abierta comunicación con los empleados de la empresa. Con este mismo propósito la empresa sigue difundiendo a través de la web el Protocolo de Contra el Acoso elaborado en el año 2014 y revisado anualmente con el objetivo de adaptarlo a los nuevos retos. El objetivo para el 2017 es seguir comunicándolo a todos los grupos de interés de la empresa a través de la web corporativa.*

*El propósito para el 2016 fue promover la difusión de la información RSE y el Código Ético en nuestros grupos de interés, acción que nuestra empresa realiza a través de la web corporativa y las plataformas de nuestros clientes. En 2017 Cobser seguirá difundiendo la información RSE y el Código Ético a través de su web.*

## **Principio 5**

***“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”***

*Entendemos que la situación actual tanto del sector como del país en los que realizamos nuestra labor nos permite considerar que no existe riesgo de incumplimiento de este principio.*

*No obstante, para apoyar la erradicación del trabajo infantil en 2016 Cobser ha seguido colaborando con ONGs, tales como Ayuda en acción y Bomberos Unidos Sin Fronteras cuyo principal objetivo es mejorar la situación de los niños en situación de exclusión y riesgo. La empresa tiene previsto seguir colaborando con estas organizaciones y en el año 2017.*

*El objetivo para el 2016 fue promover la difusión de la información RSE y el Código Ético entre nuestros grupos de interés, acción que Cobser realiza a través de la web corporativa y las plataformas de nuestros clientes. En 2017 la empresa seguirá difundiendo la información RSE y el Código Ético a través de su web.*

## **Principio 6**

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

*Cobser no tiene riesgo de incumplimiento de este principio ya que la política de selección de personal se sigue fundamentando únicamente en la aptitud y formación técnica requeridas para cada posición, excluyendo entre los criterios de toma de decisiones características como edad, género, nacionalidad, raza, creencias, estado de salud, etc..*

*La empresa considera la no discriminación y el fomento de la igualdad como base para el desarrollo de su cultura organizativa y la mejora del clima laboral.*

*No obstante, con el objetivo de seguir mejorando la situación de la empresa y fomentar las prácticas positivas seguimos implementando las medidas previstas en el Plan de Igualdad de Cobser elaborado por un auditor externo en el año 2013 en el marco del programa “Plan de Igualdad para Pymes de la Comunidad de Madrid”.*

*Para la correcta evaluación y seguimiento de los avances de la empresa en los temas de igualdad ha sido analizada la estructura de la plantilla de Cobser Consulting que en el periodo evaluado fue la siguiente:*

***Composición de nuestros órganos directivos:***

*Número de directivos frente a empleados: 4*

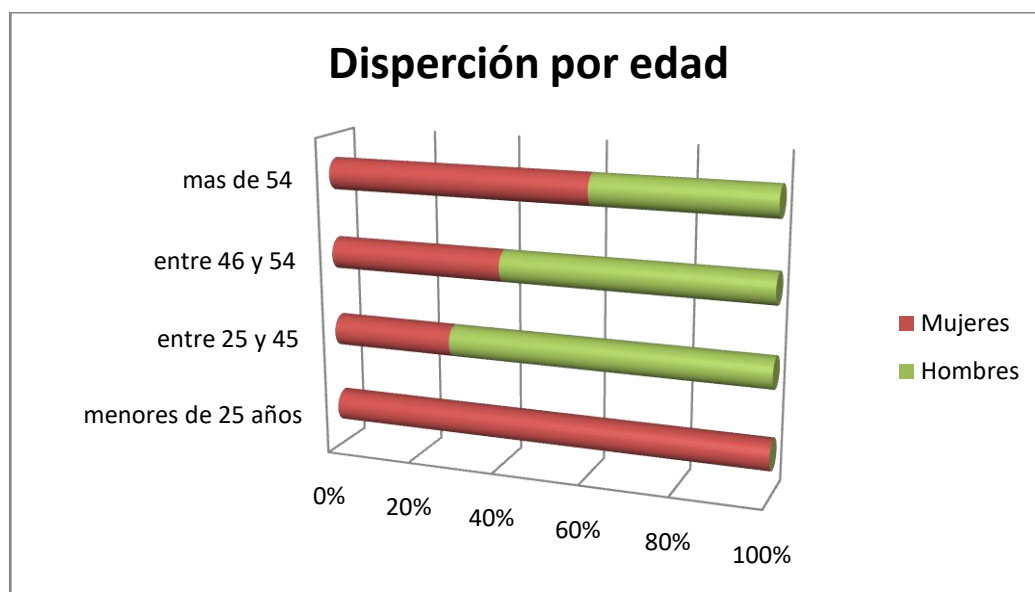
*Número de directivos Mujeres: 2*

*Número de directivos Hombres: 2*

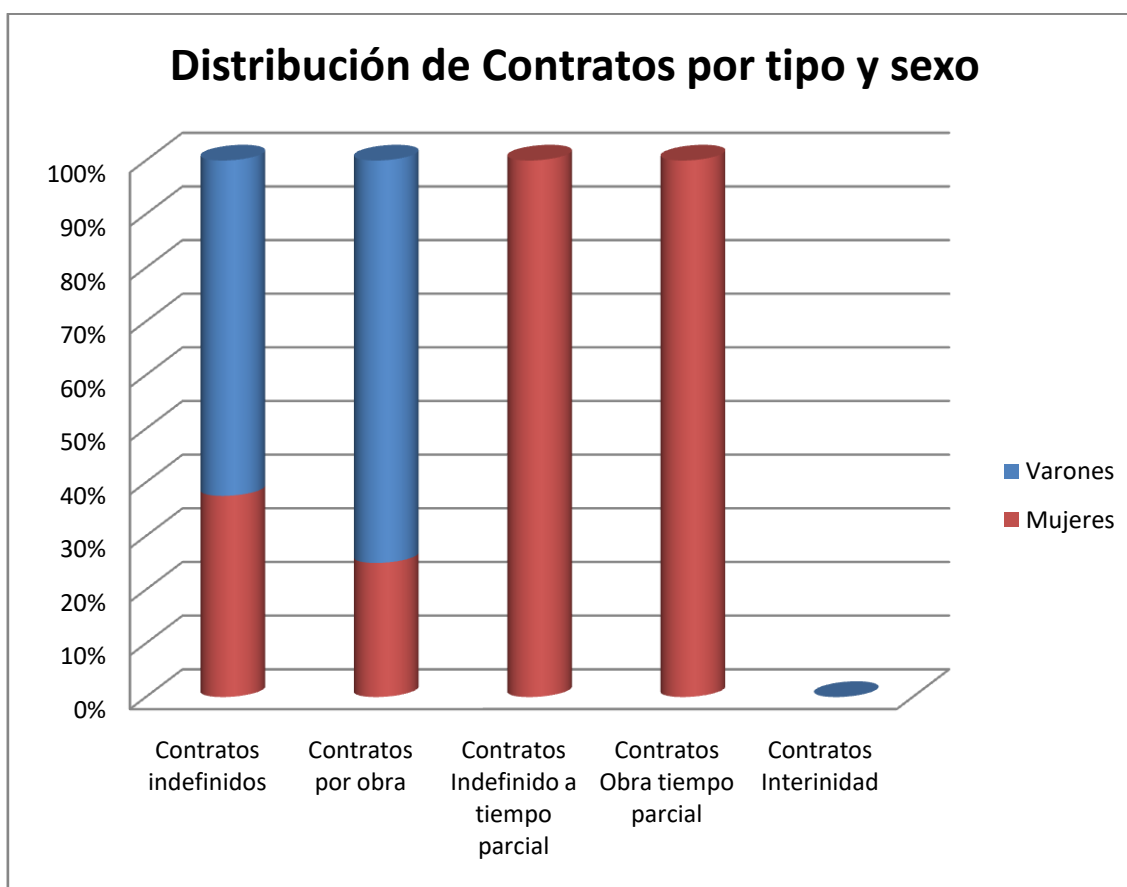
***Estructura de la plantilla por sexo:***



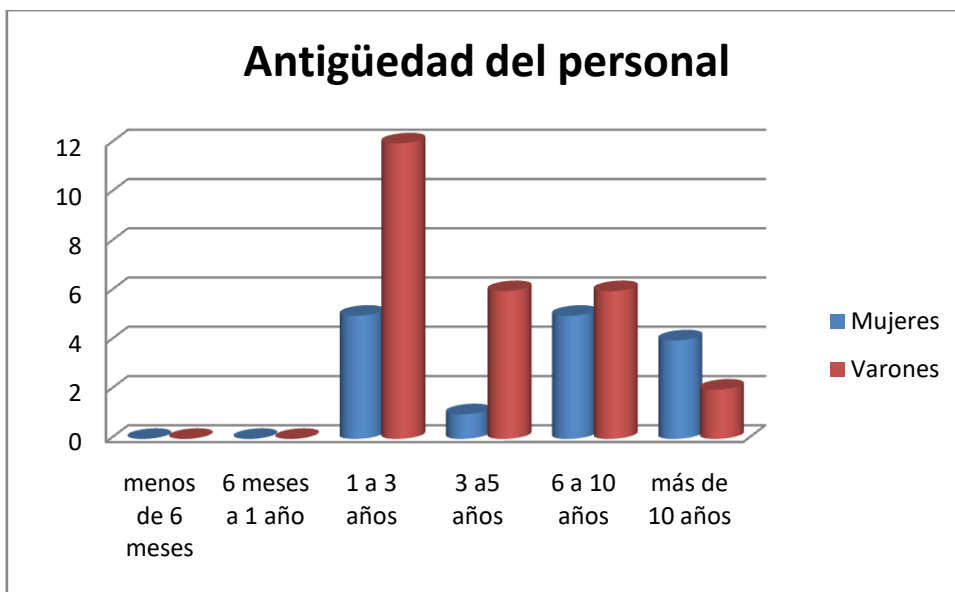
### *Dispersión por edad*



### *Tipos de Contrato*



## Antigüedad



*En el año 2016 la selección de personal se ha seguido basando únicamente en la formación y experiencia de los candidatos.*

*El Plan de Igualdad se ha concluido con éxito en el año 2016 según el calendario establecido. Aunque hasta la fecha no se han detectado incidencias por acoso y no existen expedientes abiertos por estos motivos la empresa ha seguido comunicando a sus grupos de interés el Protocolo Contra Acoso para prevenir y evitar tales riesgos. Se ha seguido difundiendo el Plan de Igualdad de la Empresa a lo largo del año 2016 a través de todos los canales disponibles, incluidas las plataformas de nuestros clientes.*

*En el próximo periodo Cobser tiene previsto seguir aplicando el espíritu del Plan de Igualdad a través de las siguientes medidas:*

- *Análisis y evaluación de la situación en términos de igualdad en la empresa.*
- *Definición y aplicación de medidas y acciones correctivas en caso de que sean detectados deficiencias en el cumplimiento de la política de la igualdad.*
- *Seguir comunicando abierta y explícitamente el apoyo de la empresa a las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa*
- *Continuar sensibilizando y formando a todo el personal sobre la necesidad de establecer un trato basado en igualdad y en el*



*respeto mutuo independientemente del sexo de las empleadas y empleados.*

*Los objetivos de la empresa para el año 2017 consisten principalmente en difundir tanto su compromiso con el Plan de Igualdad, como el Protocolo de Acoso a través de sus canales de comunicación. De forma paralela Cobser se esforzará en seguir formando y concienciando a sus empleados y especialmente a los dedicados al reclutamiento de personal en las prácticas de fomento de la igualdad y prevención de la discriminación y acoso en el empleo.*

## **Principio 7**

<b><i>“Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que fortalezca el medio ambiente”</i></b>
---

*Teniendo en cuenta la actividad que desarrolla la compañía el impacto medioambiental de su labor es de riesgo muy bajo.*

*Dado que la empresa se había propuesto reducirlo incluso más a través de la implementación de un sistema de recogida y reciclaje de papel, lámparas, tóneres y pilas, en el año 2016 la empresa mantuvo la contratación de los servicios de empresas de recogida y reciclaje de los estos materiales. Con el objetivo de mejorar la eficiencia energética en nuestra oficina se sigue persiguiendo la optimización del uso de luz y calefacción limitándolos a horas de trabajo y respetando los parámetros indicados por los expertos. Para reducir los desplazamientos de los empleados y el impacto medioambiental que produce el uso de vehículos se sigue contando con el uso de programas de comunicación y teleconferencias como Skype.*

*En el año 2016 se siguieron usando vasos, platos y cubiertos de uso múltiple.*

*Los objetivos para el año 2017 seguirán siendo la sensibilización en este tema a todos los empleados de la empresa vía comunicados a través de la Intranet y promoviendo acciones para la reducción de las impresiones, optimización de la utilización de los recursos, reducción*

*de la contaminación medioambiental, el reciclaje, etc. Con las citadas medidas se persigue la reducción con un 4% más el gasto de papel.*

## **Principio 8**

<p><b><i>“Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</i></b></p>
---

*Con el objetivo de fomentar iniciativas que promueven una mayor responsabilidad medioambiental Cobser sigue realizando acciones internas orientadas a la sensibilización de los empleados de la empresa sobre el consumo eléctrico y de papel, intentando reducirlos. El año 2016 se ha seguido apostando por el uso de la Intranet de la empresa lo que ha ayudado a reducir el uso de papel para el cumplimiento de algunos procedimientos. En el año 2016 la empresa siguió promoviendo el 2º uso de papel siempre y cuando el seguimiento de la LOPD lo permita con el objetivo de reducir aún más el uso de papel en la oficina central de la compañía. Para lograr el objetivo de ampliación de la medida de sensibilización sobre el consumo de papel a sus clientes y proveedores Cobser sigue recomendando a sus empleados la inclusión en sus firmas electrónicas de la recomendación de “Impresión inteligente”. De la misma manera, en 2016 se han seguido tomado medidas en los procesos de limpieza de la oficina central fomentando el uso responsable del agua y los productos de limpieza. Se ha seguido usando un aparato de limpieza que permite la reducción con un 38% el gasto de productos de limpieza.*

*Para el año 2017 la empresa tiene previsto seguir aplicando medidas que promueven una mayor responsabilidad medioambiental a través de la constante sensibilización de sus grupos de interés sobre el consumo responsable de los recursos.*

## **Principio 9**

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

*Aunque no realizamos ninguna acción directa sobre este principio, entendemos que nuestra actividad no genera riesgo de incumplimiento del mismo. No obstante, como consumidores apoyamos el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medioambiente adquiriendo productos y servicios, resultado de los mismos - al renovar la maquinaria de la empresa (vehículos, ordenadores, impresoras, etc.) un criterio importante que se suele considerar es la eficiencia energética de los mismos. Estos mismos principios han sido el fundamento de nuestras acciones también en el año 2016. La empresa tiene previsto guiarse por estos criterios en el año 2017.*

*Tal y como marcaban nuestros objetivos para el 2016, en este año hemos difundido la información RSE y el Código Ético entre nuestros grupos de interés a través de la web corporativa. Para el 2017 tenemos previsto seguir difundiendo la información RSE y el Código Ético y de Conducta de la empresa entre nuestros grupos de interés a través de los canales adecuados (web corporativa, plataformas de clientes, etc.)*

## **Principio 10**

***“Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.”***

*No identificamos riesgos de incumplimiento de este principio que está reflejado en el Código Ético de la empresa y nuestros clientes lo reflejan igualmente en los suyos. No obstante, para dar una mayor visibilidad a este problema y apoyo en la lucha contra la corrupción*

*la empresa sigue aplicando tanto como parte de su política corporativa, como de su trabajo diario el Código de tolerancia cero hacia la corrupción, el soborno y la extorsión elaborado en el año 2014. Dicho Código está siendo difundido entre los grupos de interés de Cobser a través de la web de la compañía y para el año 2017 la empresa tiene previsto seguir aplicándolo en su actividad y al mismo tiempo seguir comunicándolo a sus grupos de interés a través de los canales que tenga a su alcance (web corporativa, plataformas de clientes, etc.). Con el objetivo de fomentar el compromiso del personal directivo en el año 2016 se han realizado formación a través de un curso interno enfocado hacia la ética en las PYMES.*

*Con el propósito de mantener el mismo nivel de compromiso entre el personal directivo de la empresa y en 2017 se seguirá informando y formando al personal directivo de la empresa de los potenciales riesgos en este ámbito y su gestión.*