



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

**COBRALIA:  
SOLUCIONES INTEGRADAS  
PARA LA GESTIÓN Y  
RECUPERACIÓN DE DEUDAS**



La continua evolución de la sociedad nos hace enfocar la visión de nuestra Compañía desde puntos de vista que van más allá del crecimiento económico.

Somos uno de los principales servicers independientes y esta independencia nos permite trabajar con nuestros grupos de interés en la línea de la mejora continua, la calidad y la excelencia.

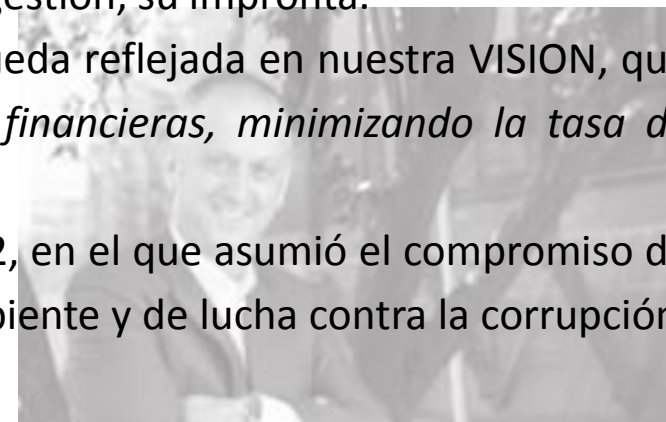
La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

En Cobralia creemos en el talento de nuestros colaboradores, y por ello apostamos por su futuro, trabajando por y para las personas, orientando este trabajo hacia las necesidades de los grupos de interés, con una máxima común; garantizar la excelencia.

Somos una empresa joven, que apuesta por la diversidad y la igualdad de oportunidades. Comprometidos con la sociedad, colaboramos con distintas Instituciones en aras de lograr que todos, sin excepción, tengamos las mismas oportunidades, derechos y obligaciones. Esperamos de cada persona que deje su huella, que aporte un valor diferencial en su gestión, su impronta.

En el área de influencia de nuestra actividad, la contribución activa al mejoramiento social queda reflejada en nuestra VISION, que no es otra que *“Transformar a nuestros deudores en clientes recuperados para las entidades financieras, minimizando la tasa de morosidad en España”*.

En este marco, Cobralia está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2012, en el que asumió el compromiso de incorporación de sus diez principios en las materias de derechos humanos, laborales, de medio ambiente y de lucha contra la corrupción. Con la presentación de esta memoria se renueva así dicho compromiso con esta iniciativa.





## Perfil de la Entidad

Fundada en  
2002

Sede en  
Madrid

230  
Empleados

Adherida al  
Pacto  
Mundial  
desde 2012

Facturación  
10MM €

Cobralia no percibe  
ayudas financieras  
del gobierno

Nuestros grupos de  
interés:

- Clientes
- Proveedores
- Trabajadores

Presencia y alcance del  
informe de progreso: España

Difusión del informe de progreso a  
través de la web corporativa, la  
correspondiente al Pacto Mundial y  
en los Portales de Proveedores de  
nuestros clientes

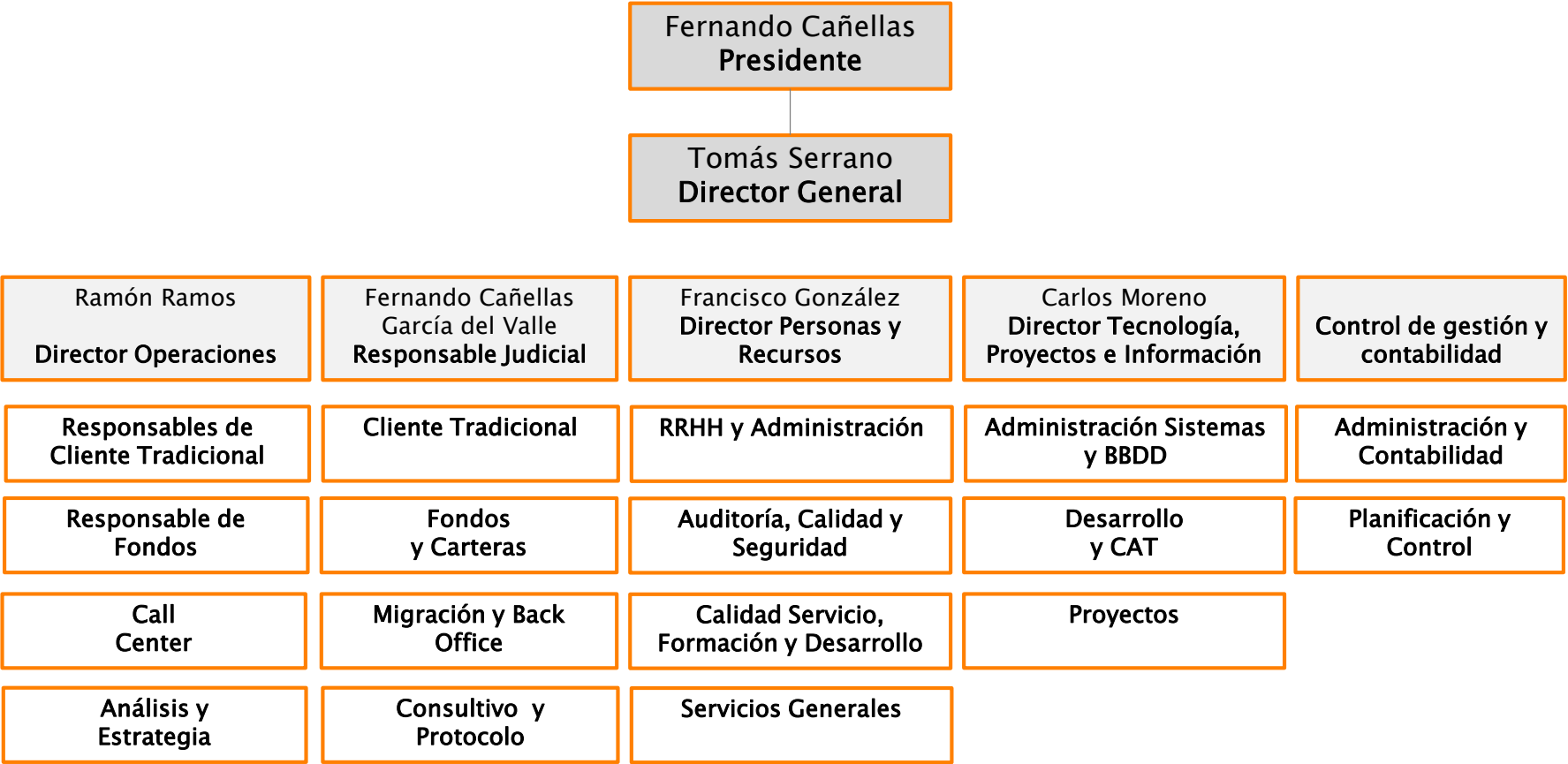
Establecimiento de la materialidad  
basado en el análisis de:

- Mercado, competitividad e innovación
- Riesgos, impactos y oportunidad
- Estrategia de Negocio
- Mejores prácticas
- Grupos de interés

## Organización: equipo de trabajo



# Organización: estructura





## METODOLOGÍA

### DIAGNÓSTICO

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**

Dentro de nuestro ámbito de influencia, la vulneración de los Derechos Humanos es inexistente.

**POLÍTICAS**

Estrechamente unidas a los Valores de la Compañía:

- Confianza.
- Flexibilidad.
- Entusiasmo.
- Innovación

Definidos con un hilo conductor muy claro: la excelencia, la mejora continua y la calidad.

**ACCIONES**

Además del Código Ético implantado en la Compañía, durante el ejercicio se aprobó el Protocolo de actuación y prevención de discriminación, el cual ha sido dado a conocer a todos los trabajadores mediante los canales de comunicación internos.

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS**

Se realizan a través de las reuniones entre la empresa y la RLT y a través de los estudios encargados a empresas especializadas en referencia a la evaluación de riesgos psicosociales





## PRINCIPIO 2

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

### DIAGNÓSTICO

Dentro de nuestro ámbito de influencia, la vulneración de los Derechos Humanos es inexistente.

### POLÍTICAS

El cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés; clientes, proveedores y trabajadores, es un valor compartido por todos y recogido en los distintos protocolos, que son de obligado cumplimiento para toda la organización.

### ACCIONES

La selección de proveedores es un punto importante del proceso de compra, por ello se ha establecido un protocolo en el que se valorará el grado de cumplimiento del servicio y también los factores de las obligaciones legales, la existencia de certificaciones, etc, para su selección

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Nuestro Departamento de Calidad, periódicamente realiza una evaluación del grado de cumplimiento establecido en los contratos, recomendando el mantenimiento o no de los mismos.





## PRINCIPIO 3

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

### DIAGNÓSTICO

Nuestra actividad está enmarcada dentro del Convenio Colectivo de Contact Center, el cual está a disposición de todos los trabajadores para su consulta.

### POLÍTICAS

Cobralia dirige esta Compañía hacia un modelo de gestión diferencial afrontando el futuro con garantías, con estabilidad, apostando claramente por la profesionalización de todas las funciones de la Empresa, trabajando por y para las personas y siempre escuchando a la RLT.

### ACCIONES

Contamos un canal de comunicación, a través el cual, todos los trabajadores nos hacen llegar sus sugerencias e inquietudes. Además de ello, el propio Comité de Empresa dispone de un espacio donde poder escuchar a todos los colaboradores de la Compañía.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Periódicamente se mantienen reuniones con la RLT para trabajar aquellos aspectos que sean susceptibles de mejora, al mismo tiempo que sirven para mantener una fluida comunicación entre las partes.



## PRINCIPIO 4

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

### DIAGNÓSTICO

En Cobralia no existe riesgo de incumplir este principio, no obstante apoyamos rotundamente la eliminación de toda forma de trabajo que suponga una clara vulneración de los derechos de las personas.

### POLÍTICAS

Además del cumplimiento del Convenio Colectivo, en Cobralia trabajamos para hacer la vida más fácil a nuestros colaboradores y en consecuencia, a nuestros Clientes.

### ACCIONES

En el plan de acogida de nuestros colaboradores, están incluidos los protocolos y códigos por los que se rigen las relaciones laborales dentro de nuestra Compañía.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Nuestros responsables de servicio, emiten informes de evaluación periódicos de sus colaboradores, donde se trabajan aquellos aspectos que sean susceptibles de mejora.

**PRINCIPIO 5**

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

**DIAGNÓSTICO**

En Cobralia no existe riesgo de incumplir este principio.

**POLÍTICAS**

A través de la compra de productos comercializados por asociaciones como UNICEF, apoyamos los programas que desarrollan las mismas.

**ACCIONES**

No es un factor sobre el que, dentro de nuestra compañía, tengamos que tomar acciones.

**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

En Cobralia trabajamos con multiplicidad de perfiles, tanto en un ámbito funcional, como en el apoyo de la diversidad, apostando por la multiculturalidad y por nutrir a nuestra Compañía de perfiles sólidos en conocimientos y experiencias.

### POLÍTICAS

Disponemos de un proceso de formación continua y Cumplimos con la Ley de Igualdad y con la Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad

### ACCIONES

Apostamos por el talento joven, la creatividad y la innovación, a través de nuestro programa de becas en todos las áreas de la empresa.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Dado que no existe ningún expediente en este sentido, no se ha tenido la necesidad de realizar ningún seguimiento al respecto.



## PRINCIPIO 7

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

### DIAGNÓSTICO

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.

### POLÍTICAS

Si bien, por nuestra actividad, la certificación ISO14001 no es de aplicación, si disponemos de una política de Calidad y Medio Ambiente, certificados en ISO 9001, ISO 27001 y el sello de Madrid Excelente

### ACCIONES

Puesto que nuestra actividad requiere de un volumen muy alto de comunicaciones, durante el ejercicio hemos ido eliminando las mismas en formato papel por el formato digital, no obstante, seguimos utilizando papel con certificación PEFC

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Nuestro impacto en el medio ambiente es mínimo por lo que no requiere de un seguimiento específico.



## PRINCIPIO 8

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

### DIAGNÓSTICO

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.

### POLÍTICAS

Si bien, por nuestra actividad, la certificación ISO14001 no es de aplicación, si disponemos de una política de Calidad y Medio Ambiente, certificados en ISO 9001, ISO 27001 y el sello de Madrid Excelente

### ACCIONES

Puesto que nuestra actividad requiere de un volumen muy alto de comunicaciones, durante el ejercicio hemos ido eliminando las mismas en formato papel por el formato digital, no obstante, seguimos utilizando papel con certificación PEFC

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Nuestro impacto en el medio ambiente es mínimo por lo que no requiere de un seguimiento específico.



## 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

Nuestro departamento de Proyectos y Tecnología trabaja en la instalación de nuevo equipamiento deberá ser energéticamente eficaces

### ACCIONES

Durante el ejercicio 2016 se sustituyeron los equipos de impresión, implantando un nuevo modelo gestionado a través de clave de usuario con el que se evitan impresiones innecesarias con el consiguiente ahorro en papel y en tóner

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Con los nuevos equipos disponemos de informes por periodos, en los que se detalla el volumen de impresión realizado en la compañía y que nos ayudan a ser mas eficientes. Dicho volumen a cierre de año se había reducido en un 15 %



**PRINCIPIO 10**

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

**DIAGNÓSTICO**

No 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**

Desde el año 2016, haciendo un ejercicio de transparencia, los detalles navideños recibidos en la Compañía son sorteados entre nuestros colaboradores y así se le transmite al remitente, habiendo sido una práctica muy bien aceptada entre nuestros grupos de interés.

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS**

No aplica