Cobralia

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2017

Cobralia

Carta del Presidente

Un año más, Cobralia sigue comprometida con el reto que nos lanzó el 31 de enero de 1999, el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, ante el World Economic Center, a todos los líderes y responsables de las compañías del mundo.

Desde Cobralia queremos compartir uno de los mayores beneficios que nos aporta este compromiso, **Credibilidad**, porque somos una empresa respetuosa con las personas, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto, proyectando una reputación que nos garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo.

Quiero agradecer al gran equipo que forma Cobralia que, junto a los valores de nuestra empresa, hayan asumido como inherentes los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sigamos trabajando para que sean extensibles al resto de la sociedad.

Fernando Cañellas De Colmenares

Cobralia

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.

Cobralia

Principio 1

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

A través de nuestra cultura empresarial, el código ético y de conducta de la Compañía, aplicamos e impulsamos el respeto mutuo entre las personas. Nuestras responsabilidades son como el camino para realizar los proyectos de nuestras vidas, de forma libre, pacífica, solidaria y feliz, buscamos el desarrollarnos en nuestros trabajos, y trabajamos para conseguir una conciliación laboral y familiar plena.

Cobralia

Principio 2

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

Participamos en la licitación de contrataciones a través de portales de homologación de cliente/proveedor en los que se nos exige y exigimos contar con procedimientos y protocolos que respeten los Derechos Humanos, de esta manera nos aseguramos trabajar con otras entidades que estén alineadas con nuestra compañía en el cumplimiento de las normativas correspondientes. Para ello firmamos una declaración con los requisitos que se deben cumplir. En la siguiente página se puede ver un ejemplo.

Cobralia

Achilles

Utilities
Repro South Europe

DECLARACIÓN

Nombre de la Compañía: Cobralia Servicios Integrales de Recuperación, S.L.
Nº Repro: 307811

ESTA DECLARACIÓN ES OBLIGATORIA Y DEBE SER COMPLETADA POR TODOS LOS SOLICITANTES PARA PODER OBTENER EL REGISTRO EN Repro

La compañía abajo firmante **CONFIRMA** que:

1. Conoce el objeto del servicio Repro prestado por Achilles a favor de las empresas participantes (en adelante, los "Servicios") y autoriza a la publicación en el portal de Achilles, www.reprobd.com de la documentación remitida y de los datos extraídos de la misma, para el acceso a dicha documentación por parte de las empresas participantes.
2. A fin de posibilitar, la presentación a las empresas participantes de los servicios, aporta a las empresas participantes, a través de Achilles, toda la documentación requerida por los servicios.
3. Garantiza a las empresas participantes y a Achilles que dispone de todos los consentimientos necesarios para permitir el acceso y tratamiento por parte de las empresas participantes de los datos personales contenidos en la documentación facilitada en el marco de los servicios.
4. No ha sido condenada mediante sentencia firme o está procesada o acusada por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de caudales públicos, tráfico de influencias, revelación de secretos o uso de información privilegiada o delitos contra la Hacienda Pública, o por delitos contra la seguridad e higiene en el trabajo o por delitos contra la libertad y la seguridad en el trabajo, o por delito o infracción grave en materia medioambiental, o por delito o infracción grave en materia de disciplina de mercado, en materia profesional o en materia de integración laboral de minusválidos o muy grave en materia social.
5. No ha solicitado la declaración de concurso, no ha sido declarada insolvente en cualquier procedimiento, no se haya declarada en concurso, no está sujeta a intervención judicial y no ha sido inhabilitada conforme a la Ley Social y Certificado de la Agencia Tributaria conforme la empresa a la cual representa se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y de sus obligaciones tributarias y de sus obligaciones frente a la Tesorería de la Seguridad Social.
6. Autoriza a Achilles a solicitar Certificado de situación de cotización de la Tesorería General de la Seguridad Social y Certificado de la Agencia Tributaria conforme la empresa a la cual representa se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y de sus obligaciones frente a la Tesorería de la Seguridad Social.
7. No ha dado lugar, por causa de la que hubieren sido declarados culpables, a la resolución firme de cualquier contrato celebrado con las Compañías contratantes
8. Se halla al corriente en el cumplimento de sus obligaciones tributarias o de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes en el Estado en el que está localizada.
9. No forma parte de los órganos de gobierno o administración de la Empresa, persona incursa en las incompatibilidades establecidas en las disposiciones vigentes.
10. No ha incurrido en falsedad grave facilitar la información exigida por las empresas participantes.
11. Ha abonado el Impuesto de Actividades Económicas para todas las actividades que realiza y en todas las localidades en las que realiza tales actividades. En el supuesto de que su compañía se encuentre exenta de abonar el IAE del último ejercicio refléjelo a continuación: EXENTO☐
12. No incurre en ninguna de las prohibiciones de contratar establecidas en la normativa vigente.

En caso de que no pueda confirmar alguno de los enunciados anteriores, refleje el número de epígrafe e indique brevemente el motivo:

Nª_____ Motivo:_____

Achilles

Utilities
Repro South Europe

ESTA DECLARACIÓN DEBE SER FIRMADA POR UN REPRESENTANTE LEGAL DE LA COMPAÑÍA (COMPLETAR CON LETRAS DE IMPRENTA)

Certifico que la información contenida en esta declaración así como la documentación facilitada a Achilles es correcta y completa, así mismo, certifico que cualquier cambio/actualización que se pueda producir en el cuestionario durante el periodo de registro (anual) que cubre este documento, estará recogido y amparado por esta declaración. Entiendo que proporcionar información o documentación incorrecta puede ocasionar la anulación de la inscripción de mi compañía en Repro. Asimismo, reconozco que es mi responsabilidad informar a Achilles de cualquier cambio en la información contenida en esta declaración o en la publicada en ACHILLES.

COBRALIA
SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACIÓN, S.L.
C/GOYA ELAS,15 - 28023 MADRID
Tel: 91 556 74 04 - Fax: 91 550 00 03
Nº B-83261502

FIRMA: FECHA (dd/mm/aaa): 10 / 05 / 2018

NOMBRE Y APELLIDOS: Francisco González Santos

CARGO: Director Personas y Recursos

Achilles South Europe
Edificio Sollube, Plaza Carlos Trías Bertrán, 7, Planta 0 - 28020 Madrid (España) T: +34 91 4264935 | repro@achilles.com | www.achilles.com

Cobralia

Principio 2

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

Además de esto, contamos con un protocolo interno de contrataciones que establece estas cuestiones básicas.:

- ¿Dispongo de presupuesto previo? SI / NO
- ¿Debo elaborar un pliego de condiciones? **Compras > 3.000€**
- ¿Cuántos presupuestos he de presentar? **< 3.000€ = 2; > 3.000€ = 3**
- ¿Y una vez que tenga los presupuestos?. **Comparativa de proveedores**
- ¿Qué he de valorar?... **Entre otros…**
  - Valor de la propuesta.
  - Contenido.
  - Servicios prestados.
  - Certificación en Calidad, Seguridad de la Información y/o Medioambiente.
  - Solvencia.
  - Relación calidad-precio.
  - Fecha de entrega y/o implantación.
  - Recursos destinados.
  - Histórico de servicio.
  - Reputación en el mercado.
  - Cualquier otro criterio que establezca Dirección.

Cobralia

Principio 2

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

Disponemos de un registro de proveedores que se revisa mensualmente por el departamento de Calidad el de Administración. Debido a la actividad que desarrollamos los indicadores de seguimiento que se marcan como imprescindibles para hacer una evaluación y seguimiento son:

Área	Indicador
Cláusula de confidencialidad	SI/NO
Cláusula LOPD	SI/NO
Acceso a datos	SI/NO
Medidas de seguridad	Baja/Media/Alta
ISO 9001	SI/NO
ISO 27001	SI/NO
Plan continuidad	SI/NO
SLAS	SI/NO

Cobralia

Principio 3

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

Hemos creado un buen espacio para que las ideas de la empresa y trabajadores, a través de la RLT, se unifiquen, buscando mejorar la seguridad, la producción y sobre todo la calidad de vida de los trabajadores en su horario laboral, trayendo beneficios para los trabajadores.

Cobralia se rige por el convenio colectivo de Contact Center, por lo que todas las contrataciones que se realizan se enmarcan en dicho convenio.

Cobralia

Principio 4

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

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.

Trabajando con clientes/proveedores homologados nos aseguramos de que éstos cumplan rigurosamente con este principio.

Cobralia

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

En Cobralia no existe riesgo de incumplir este principio, no es un factor sobre el que, dentro de nuestra compañía, tengamos que tomar acciones.

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

Cobralia

Principio 6

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

Apoyamos la diversidad, apostamos por la multiculturalidad y por nutrir a nuestra Compañía de perfiles sólidos en conocimientos y experiencias.

Apostamos por la incorporación de personas que aporten creatividad e innovación a través de nuestro programa “Talento joven” en todos las áreas de la empresa.

Cobralia

Principio 6

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

A 31 de diciembre de 2017, la plantilla de Cobralia estaba compuesta por un total de 219 personas.

La **distribución entre hombres y mujeres** es de un **38,81%** y un **61,19%** respectivamente.

La **media de edad de la plantilla** es de **41 años**, siendo distribución H/M de 40,2 años y 41,5 respectivamente

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

Tipo de contrato	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Temporal a tiempo completo	18	8,22	10	4,11	28
Temporal a tiempo parcial	7	3,20	7	3,20	14
Indefinido a tiempo completo	86	39,27	67	30.59	153
Indefinido a tiempo parcial o con reducción de jornada	23	10,50	1	0,46	24
Totales	**134**		**85**		**219**

Durante este ejercicio, **2 mujeres y 1 hombre** disfrutaron del permiso maternal/paternal, en este último caso, se da la circunstancia de que, además, disfruto del 50% del permiso de maternidad cedido por la madre, reincorporándose las 3 personas a su puesto de trabajo tras dicho permiso.

Cobralia

Principio 6

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

En la búsqueda de medidas que faciliten la conciliación familiar y laboral, durante este ejercicio se ha iniciado un proyecto piloto en distintas áreas de la compañía para comprobar la viabilidad de implementar el Teletrabajo, una vez finalizada dicha prueba, con los resultados objetivos que aporte y confiando en que sea viable en nuestra compañía, estableceremos la normativa y requisitos para poder optar a esta modalidad de trabajo.

En este proyecto han participado 12 mujeres y 11 hombres, cada persona con una situación familiar y personal distinta que dará una clara visión del beneficio que puede suponerle esta modalidad de trabajo.

Cobralia

Principio 7

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

Nuestra actividad no supone un riesgo para el medio ambiente, no obstante, nuestras oficinas disponen de luz natural durante la práctica totalidad de la jornada laboral, lo que nos permite reducir el consumo de energía eléctrica, ayudando así al cuidado del medio ambiente.

La empresa está alineada con los principios básicos dictados por las autoridades europeas en materia protección del medio ambiente y para ello ha elaborado el documento MG-01 POLÍTICA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, el cual es de obligado cumplimiento para toda la plantilla y está a disposición de cualquier miembro a través del portal del empleado

Cobralia

Principio 8

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

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.

Cobralia

Principio 9

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

Desde el año 2016 trabajamos con equipos eficientes de impresión que nos están permitiendo reducir, tanto el uso de papel como el de tóner.

Además de esto, mantenemos la utilización de papel con certificación PEFC, que protege el medio ambiente.

	2016	2017	Ahorro
	Promedio impresión mensual	Promedio impresión mensual	
PLANTA 0			
Negro	11.500	4.101	64,34%
Color	677	440	35,00%
PLANTA 1			
Negro	15.143	7.530	50,27%
Color	530	278	47,55%
PLANTA 2			
Negro	2.610	2.700	-3,44%
Color	1.985	1.853	6,64%
RECEPCION			
Negro	1.023	986	3,61%
Color	5.147	548	89,35%
SALA DE ENSOBRADO			
Programadas	50.380	31.142	35,18%

Cobralia

Principio 10

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

Cobralia cumple y promueve la cultura de la legalidad, para ello, nuestro Departamento de Seguridad de la Información, Calidad y Auditoría, compuesto por Licenciados en Derecho ha elaborado los manuales y políticas que enumeramos a continuación y que están a disposición de toda la plantilla a través del portal del empleado:

- Manual de Prevención de Delitos
- MS-01 Manual de Políticas de Seguridad de la Información
- Política Antifraude
- Política Prevención Delitos Informáticos
- Política Revelación de Secretos

Desde que Cobralia comenzó su actividad en el año 2002 no se ha dado ningún caso de fraude o corrupción dentro de la compañía.