

**INFORME DE  
PROGRESO  
PACTO MUNDIAL DE  
NACIONES UNIDAS  
AÑO 2018**

# ÍNDICE

DECLARACIÓN DE APOYO AL PACTO MUNDIAL .....	3
INFORMACIÓN GENERAL CONTACTNOVA S.L. ....	4
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL EN CONTACTNOVA S.L. ....	5
Principio 1: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia" .....	5
Principio 2: "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos" .....	5
Principio 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva" .....	5
Principio 4: "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción" .....	6
Principio 5: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil" ...	6
Principio 6: "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación" .....	6
Principio 7: "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente" .....	6
Principio 8: "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental" .....	7
Principio 9: "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente" .....	7
Principio 10: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno" .....	8

## **DECLARACIÓN DE APOYO AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS**

En Vigo a 12/03/2019

Doña Mónica Rodríguez Cuesta, como representante del administrador único de Contactnova S.L.

### **DECLARA**

Que la empresa Contactnova S.L., siguiendo con su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial RSE, se adhirió al Pacto Mundial en diciembre de 2017 y que a día de hoy tiene interés en continuar en la línea de compromiso mediante el presente Informe de Progreso en el que se muestra el cumplimiento de los principios de la entidad a la que representa.

Contactnova S.L. mantiene su compromiso con la Calidad a través de su Sistemas de Gestión de la Calidad, certificado según la norma ISO 9001 en "la prestación de servicios de outsourcing de emisión y recepción de llamadas. Como resultado de esta apuesta la empresa ha renovado sus certificaciones en ISO 9001, adaptándolas satisfactoriamente a la nueva versión de 2015 el pasado mes de junio de 2018.

Para este año nuestro objetivo es seguir creciendo en la mejora continua y dar a conocer a nuestros clientes la importancia de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ya que es sinónimo de transparencia.

Y para que así conste se firma en la fecha y lugar indicados.

Doña Mónica Rodríguez Cuesta



## **INFORMACIÓN GENERAL CONTACTNOVA S.L.**

**DIRECCIÓN FISCAL:** C/ López de Neira 3, 2ª planta, Oficina 203, CP. 36202 Vigo (Pontevedra)

**DIRECCIÓN WEB:** [www.contactnova.com](http://www.contactnova.com)

**ALTO CARGO:** Mónica Rodríguez Cuesta, Gerente

**FECHA DE ADHESIÓN:** Diciembre 2017

**NÚMERO DE EMPLEADOS:** 66, a fecha de 12/03/2019

**ACTIVIDAD:** actividades de Contact Center y consultoría.

**SERVICIOS:** servicios de consultoría, gestión omnicanal de clientes, BPO, análisis de satisfacción, fidelización de clientes.

Prestamos servicios 24 horas al día, 7 días de la semana, 365 días al año.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Clientes, Proveedores y Empleados

**PAISES EN LOS QUE ESTÁ PRESENTE** (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad): España

**MÉTODO DE DIFUSIÓN DEL INFORME DE PROGRESO:** Página Web corporativa

**PERÍODO CUBIERTO EN EL INFORME DE PROGRESO:** Año 2018

**CICLO DE PRESENTACIÓN DEL INFORME DE PROGRESO:** Anual



## **PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL EN CONTACTNOVA S.L.**

En Contactnova S.L. estamos totalmente comprometidos con los Principios del Pacto Mundial en cada una de las cuatro Áreas Temáticas:

- Derechos Humanos
- Normas Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

Creemos que como organización debemos dar ejemplo y siempre estar alineados con los 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"**

- Contactnova S.L. opera dentro del ámbito español donde la normativa laboral (Estatuto de los Trabajadores y convenio de aplicación: convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center) y la propia Constitución Española garantizan los Derechos Humanos fundamentales.
- Por supuesto, Contactnova S.L. respeta las normas y apoya la protección de los Derechos Humanos fundamentales.

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

- Contactnova S.L. ha establecido mecanismos de detección de cualquier vulneración de derechos humanos dentro del entorno laboral.

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

- En Contactnova S.L. existe una total libertad por parte de todas las personas que forman parte de la organización de afiliarse a los sindicatos disponibles. Actualmente los trabajadores están representes por la CIGA, y hay un Comité de Empresa con 5 miembros.

- Además, Contactnova S.L. reconoce el derecho a la negociación colectiva y lo entiende como un derecho fundamental.

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

- Contactnova S.L. está totalmente en contra de cualquier trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Se fomenta el trabajo en equipo y voluntario. A su vez se han establecidos medidas para la prevención de conductas acoso dentro del entorno laboral.

**Principio 5: “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”**

- Contactnova S.L. está totalmente en contra de cualquier tipo de explotación infantil, mostrando la total oposición a este tipo de conductas.

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

- Contactnova S.L. fomenta la no discriminación ya sea por razón de género, ideología, orientación sexual, religión,... Entre los principios más importantes de nuestra política de reclutamiento y selección se encuentra la no discriminación.
- Como organización, fomentamos la incorporación al empleo de colectivos y/o minorías que puedan sufrir discriminación y/o puedan estar en desventaja frente a otros colectivos.
- A fecha del informe el 79% de la plantilla son mujeres. Además, ocupado puestos de responsabilidad como la representación de la empresa.

**Principio 7: “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”**

- Contactnova S.L., como medida para la reducción de la contaminación ambiental, trabaja en común con los servicios centrales para tratar de adaptar las rutas de transporte público a las necesidades de los trabajadores, con el objetivo de aumentar el uso del transporte público colectivo y disminuir el uso del transporte individual.
- Por otro lado tiene en cuenta en la elaboración de los turnos de trabajo medidas para fomentar el uso compartido del transporte individual. La mayoría de los

trabajadores se organizan por turnos y comparten vehículo, evitando la contaminación ambiental que supondría que cada trabajador acudiera a puesto de trabajo en su propio vehículo. También tiene en cuenta en la elaboración de los horarios de trabajo priorizar las jornadas continuadas para tratar de minimizar el número de desplazamientos en el día.

- Por otro lado, como compromiso de Contactnova S.L. con las políticas medioambientales se han establecido medidas de sensibilización para el uso de los recursos naturales. A modo de ejemplo se han establecido carteles con recomendaciones para un uso inteligente del agua con el objetivo de contribuir al sostenimiento del medio ambiente.

Asimismo se ha establecido un compromiso de ahorro energético con respecto al uso del aire acondicionado en determinadas áreas de la empresa .

En cuanto a la iluminación, se usa tecnología eficiente y se utiliza el aprovechamiento de la luz natural lo máximo posible.

**Principio 8: “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”**

Desde el punto de vista medioambiental y dentro de su política de RSE ha adoptado las siguientes medida:

- Política de eliminación de papel. Contactnova S.L. ha tomado la determinación de evaluar los procesos de la empresa que conllevaban un mayor gasto de papel para tratar de digitalizarlos.
- Aun siendo residual, la empresa dispone de papeleras de reciclaje de papel y cartón que periódicamente vienen a recoger empresas especializadas.

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

- Contactnova S.L. ha sustituido parte de sus equipos informáticos por otros más eficientes energéticamente consiguiendo un ahorro de energía de aproximadamente un 80%.



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

- Contactnova S.L. rechaza tipo de corrupción y por supuesto la extorsión o el soborno.
- El administrador único ha adoptado en su estructura las medidas necesarias para prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.