



codeactivos  
España

**COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)  
PACTO MUNDIAL**

**Período cubierto  
Marzo 2022 - Marzo 2023**

# Índice

## 1. Carta de Compromiso

## 2. Nuestra Organización

- Valores corporativos
- Línea de negocio
- Nuestra metodología
- Valor añadido
- Compliance, asociaciones y certificaciones

## 3. Descripción de las Medidas 10 Principios del Pacto Mundial

- Derechos humanos
- Trabajo
- Medioambiente
- Anticorrupción

## 4. Medición de los Resultados

---

# Carta Renovación del Compromiso

1.

# Carta Renovación del Compromiso

Codeactivos S.A. reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción. Apoyamos de forma activa los diez principios del Pacto Mundial dentro de nuestro sector y del alcance de nuestra operativa, tomando acciones orientadas al cumplimiento de dichos principios.

Desde Codeactivos visualizamos un mundo mucho mejor basado en el respeto. Actuamos de forma responsable en la gestión de nuestro personal, fomentando un clima laboral saludable y un desarrollo profesional óptimo.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocio, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,  
Georges Regimbeau

El representante de la empresa  
  
codeactivos  
P.P.



codeactivos  
España

---

# Nuestra Organización

## 2.

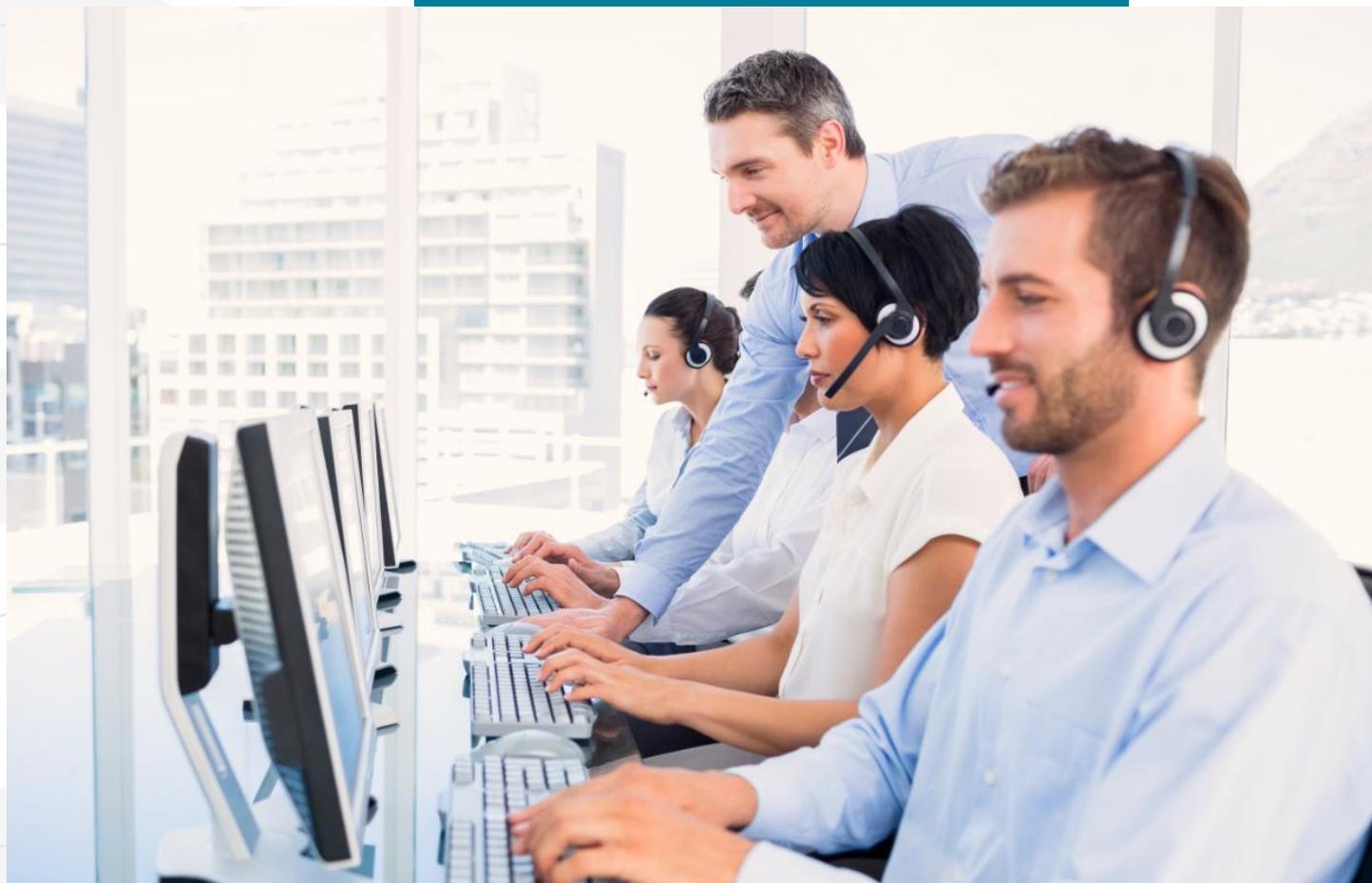
# Nuestra Organización

Codeactivos S.A es un grupo internacional con sedes en España, Francia, Portugal e Italia. En España, Codeactivos es una de las compañías de referencia del sector servicios a empresas, outsourcing y recuperación de impagados, especializada en la prestación de servicios de alta calidad y con una vocación total de servicio para todos nuestros clientes.

La trayectoria de Codeactivos sitúa a la compañía ante un importante momento de cambio y crecimiento, hoy mira hacia Adelante ante el reto de convertirse, gracias a su experiencia, en la mejor alternativa como aliado estratégico.

Codeactivos es una empresa donde el trabajo se centra en entregar servicios estratégicos diseñados a medida.

Nuestra organización está formada por profesionales y expertos conocedores del Outsourcing, de plataformas SAC, de la gestión y recuperación de impagados aplicadas en los principales sectores económicos.



# Un Grupo Europeo

4 Países

España

Francia

Portugal

Italia

+ 15

años  
de experiencia

+ 12.500

MM  
euros tratados

+ 8,6

Millones  
Clientes tratados

+ 275

  
profesionales



codeactivos  
España



# Nuestros Valores Corporativos



Los valores corporativos que **vivimos en Codeactivos** definen nuestra manera de actuar, determinando y marcando las actitudes de todos quienes conformamos este proyecto.

Al contar con estos valores, damos un nuevo significado al trabajo y otorgamos un sentido diferente **“al hacer”** en todos los niveles de la organización.

# Líneas de Negocio

**1.** Recuperación de Impagos

---

**2.** Recuperación Amistosa de Deudas

- Gestión amistosa
- Gestión presencial
- Judicial

**3.** Inbound Servicios al Cliente

---

**4.** Outbound Financieros

---

**5.** Consultoría en Riesgos Financieros

## Nuestra Metodología



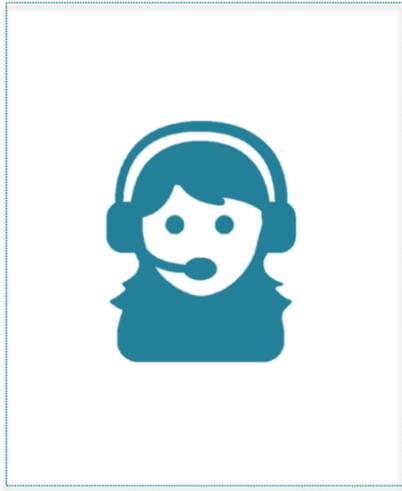
Innovación



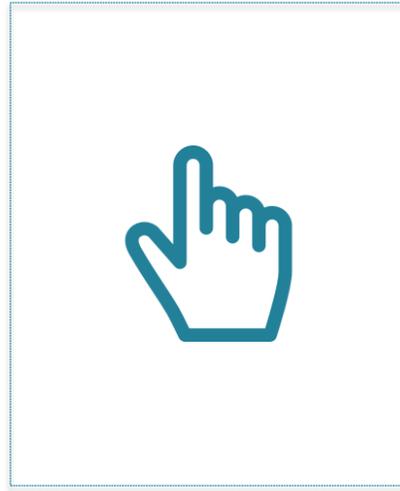
Dinamismo



Compromiso



Contactación



Recuperación Amistosa



Gestión presencial



Gestión judicial

# Nuestro Valor Añadido



Personas

---



Tecnología

---



Orientación  
Cliente



Seguridad

# Desarrollo Profesional y Programa de Incentivos

## Búsqueda y desarrollo del talento



**1** Experiencia  
Competencias  
Compromiso

- 30 Convenios con Escuelas de Negocios: (IE - Nebrija - ESIC – EAE – CESMA - CEU)
- 8 Escuelas de Formación Profesional
- Promoción interna
- Modelo de Selección – Codeactivos
- Programa de Becas
- Dirección implicada 100% en TODO el proceso

## Formación



**2** Especializada  
Profesional  
Personalizada

- Habilidades **comerciales**
- Conocimiento de **producto**
- Habilidades de **negociación**
- **Comunicación** efectiva
- **Wellness – Club**



## Motivación



**3** Incentivos  
Animaciones  
Convenciones  
Viaje de incentivos

- Una marca interna Propia
- Activaciones en plataforma
- **Bonus por resultados**
- Viaja anual mejores cobradores
- **Code Bit** (Nuestra moneda interna)
- Panel de viajes **smartbox**
- Panel de Regalos
- Convención de empresa



# Compliance, Asociaciones & Certificaciones

## La instauración de un programa

Cuyo objetivo es:

- Cumplimiento normativa
- La seguridad en la información
- Control de Calidad



Asegurar los estándares normativos y de los procedimientos internos

- Seguimiento al cumplimiento de las reglas internas y externas.
- Control del código ético y la transparencia

## Adheridos a:



2018 associate member of



## Certificación:



---

# Descripción de las Medidas 10 Principios del Pacto Mundial

---

# Derechos Humanos

A faint, light blue graphic of a hand holding a globe is visible in the background. The hand is positioned on the right side, with fingers curled around the globe. The globe is centered behind the text.

# Derechos Humanos

**Principio 1: “Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”**

Codeactivos como empresa con filiales en diferentes países del espacio económico europeo, se responsabiliza de sus acciones en las sociedades donde desarrolla su actividad. Contamos con un plan de gestión basado en la ética y la responsabilidad social corporativa. De forma voluntaria, nuestra organización se preocupa por las acciones laborales, sociales, medioambientales y, no menos importante, se preocupa de que los derechos humanos se cumplan de forma integral.

# Derechos Humanos

---

Nuestro Código de Conducta marca los parámetros de comportamiento que nuestros trabajadores y colaboradores deben tener en el entorno laboral. Con independencia del puesto de trabajo que ocupen, estos se comprometen a tener una conducta de responsabilidad y un comportamiento ético con los compañeros, clientes, proveedores y demás personas interesadas que tenga relación con la empresa. Este comportamiento esta basado en los valores de nuestra empresa y en la legalidad.

Todo nuestro personal tienen pleno conocimiento del Código Ético debido a que este documento está a disposición del trabajador. Además impartimos formaciones sobre dicho código a lo largo del año dirigidas a aquellas personas que pasan a formar parte de nuestra plantilla.

# Derechos Humanos

---

Codeactivos considera que la confianza de sus acciones, clientes, proveedores y colaboradores externos, así como del entorno social en el que desarrolla su actividad, se fundamenta en la integridad y responsabilidad en el desempeño profesional de cada uno de sus empleados.

Codeactivos asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente. Los empleados de Codeactivos deben actuar con honradez e integridad en todos sus contactos o transacciones manteniendo la excelencia operacional y calidad.

# Derechos Humanos

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

Siguiendo en línea con el principio anterior, Codeactivos vela de forma constante y fomenta las relaciones basadas en el respeto, la igualdad y la conservación de los derechos humanos.

Codeactivos no acepta ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

El Código Ético de Codeactivos determina pautas específicas de actuación en las siguientes áreas:

- Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.
- Respeto a las personas.

# Derechos Humanos

---

Ante cualquier situación de falta de respeto a la legalidad, derechos humanos o valores éticos, Codeactivos cuenta con los medios necesarios para la denuncia de dichas acciones concienciando a sus empleados a denunciar cualquier irregularidad, como viene reflejado en nuestro Código Ético.

Codeactivos informa a las personas de nuevo ingreso y a los empleados que forman parte de nuestra plantilla de los distintos medios que tienen para denunciar el acoso en todas sus clasificaciones y todo tipo de maltrato que pueda generarse en el seno de la empresa.

# Derechos Humanos

En el año 2021, hemos realizado varias jornadas de conciencia respecto al acoso laboral, acoso sexual y acoso moral, proporcionando a nuestro equipo de los medios necesarios para su denuncia. Codeactivos se compromete a seguir trabajando para crear una base aún más sólida respecto a estas actuaciones. Además, estamos comprometidos en crear un ambiente laboral seguro y libre de todo tipo de acoso.

Fomentamos la utilización de estos medios y procedimientos, sancionando todo tipo de acción que este guiada por la intimidación, discriminación y trato injusto para evitar que se ponga en conocimientos estos comportamientos que afectan la integridad y la moral de la persona abusada.

En cuanto a la relación con nuestro clientes, proveedores, grupos de interés e instituciones publicas, desde el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, realizamos nuestras gestiones basándonos en la transparencia y en el compromiso de hacer parte de nuestra operativa aquellos aspectos éticos, laborales, sociales, ambientales con base no solo a la normativa legal vigente, sino aplicándolos de forma voluntaria.

# Derechos Humanos

No solo cumplimos con los valores anteriores en las transacciones realizadas con los distintos grupos dentro de nuestra operativa, sino que velamos por que estos vayan en la misma línea de actuación con respecto al cumplimiento de los derechos humanos, la prevención de riesgos laborales e impacto medioambiental.

En todo momento, estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa y demás acciones aplicables dentro del marco de nuestros servicios, además de la calidad en nuestro sistema de gestión.

En el 2021, hemos valorado la relación comercial con nuestros grupos de interés. Seguimos manteniendo la colaboración con la mayoría de ellos por los buenos resultados obtenidos hasta el momento.

# Trabajo

## **Principio 3: “Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”**

En materia laboral, nos regimos por el II Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector Contact Center suscrito el 30 de mayo del 2017 por la Asociación de Contact Center Española (ACE) en representación de las empresas del sector y los sindicatos CC.OO. y UGT en representación de los trabajadores de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados, 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

Los empleados de Codeactivos están representados por el comité de empresa interno, el cual se encarga de promover y defender los derechos de los trabajadores en cuestiones relacionadas con su actividad laboral, además de trasladar las inquietudes, incidencias y casuísticas a los altos mandos para poder llegar a una solución que sea beneficiosa para las partes interesadas.

# Trabajo

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

El Código Ético de Codeactivos condena toda forma de trabajo forzoso o coaccionado. Nuestra organización está sujeta a un Convenio Colectivo que establece las jornadas, remuneraciones y beneficios sociales de toda la plantilla de personas trabajadoras. La media de horas trabajadas por parte de la plantilla de Codeactivos es de 6 horas diarias, lo que se traduce en 1764 horas al año.

La prevención de riesgos Laborales forma parte de la gestión y de la organización de nuestra empresa. Por este motivo, Codeactivos está comprometido en mantener un nivel elevado de seguridad y salud en el trabajo para todo su personal, cumpliendo con la legislación vigente en esta materia y basándose en el principio de la mejora continua de la acción preventiva.

# Trabajo

En el 2021, se reforzaron los protocolos sanitarios internos debido a la pandemia. Además de las normativas establecidas al respecto, se llevaron a cabo varias jornadas de desinfección con ozono para la mejorar la calidad del aire, evitando de esta manera que se produjeran contagios por COVID. Además de lo anterior, se solicitó el aumento del personal encargado de realizar la limpieza y desinfección en nuestras instalaciones. Estas medidas se siguen implementando en la actualidad.

Para Codeactivos es muy importante contar con unos espacios adecuados y un diseño ergonómico que facilite la realización del trabajo. Damos prioridad a este objetivo ya que consideramos que la influencia que el entorno tiene sobre las personas. Codeactivos pone a disposición de su equipo espacios funcionales con un ambiente agradable y luminoso, lo cual ayuda al logro de todos los objetivos y metas.

# Trabajo

Para Codeactivos el equilibrio personal, familiar y profesional es muy importante. Por dicho motivo, en el año 2021 hemos diseñado una política de conciliación aprobada por el Comité de Dirección la cual está orientada a mejorar la calidad de vida de sus empleados. Esta política trata de un conjunto de acciones que Codeactivos adopta voluntariamente y que están enfocada en crear condiciones favorables para que los trabajadores tengan más facilidad a la hora de cumplir con sus responsabilidades familiares, personales y laborales.

Por último, Codeactivos cuenta con un plan y un calendario de formación, los cuales se lleva a cabo durante el año facilitando de esta manera las herramientas necesarias para un mejor desempeño por parte de sus empleados.

# Trabajo

## **Principio 5: “Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo Infantil”**

Por el tipo de actividad que realiza Codeactivos y por la ubicación geográfica donde desempeña su actividad, no es posible la contratación ni la realización de ningún tipo de trabajo que incluya mano de obra infantil. Además, esta actuación está penalizado por la normativa legal vigente en dicha materia.

Codeactivos está en contra de toda forma de trabajo infantil y promueve este rechazo con sus todos sus proveedores y colaboradores por ir en contra de nuestros valores y nuestra política empresarial. Nuestro proveedores y colaboradores deben cumplir con la política ética empresarial, de derechos humanos y laboral.

# Trabajo

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

En Codeactivos trabajamos por la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad apoyando su desarrollo social y laboral. Algunos de nuestro objetivos en esta materia son la inclusión social y la igualdad de oportunidades. Codeactivos cumple con las obligaciones marcadas en el II convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Codeactivos promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación. Además, Codeactivos apoya y se compromete en la aplicación de las políticas públicas establecidas para promover una mayor igualdad de oportunidades y para el fomento de una cultura corporativa basada en el mérito.

# Trabajo

La selección y promoción de los empleados de Codeactivos se fundamenta en las competencias y el desempeño de las funciones profesionales, y en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo. Este punto está marcado en las pautas de conducta de nuestro Código Ético en cuanto al desarrollo profesional e igualdad de oportunidades se trata.

Codeactivos declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de acuerdo a lo establecido en la Ley orgánica 17/2015 del 21 de julio.

# Trabajo

En el año 2021, la plantilla de Codeactivos ha sufrido una transformación con respecto al año 2020 por el cambio de trabajadores temporales a trabajadores de plantilla quienes han pasado a formar parte de la organización. Ha habido un aumento considerable en cuanto al porcentaje de contratación de mujeres respecto al año 2020.

Además, contamos con un programa profesional de inserción e integración laboral de aquellos estudiantes que se encuentran cursando sus estudios en los niveles siguientes niveles:

- ➔ Formación profesional
- ➔ Carrera universitaria
- ➔ Másteres y postgrados

# Trabajo

Es importante destacar que no se trata de una relación laboral, sino de un convenio de cooperación que se establece con la Administración Pública y con los distintos centros de formación profesional, universidades y escuela de negocios con las cuales Codeactivos tiene o no acuerdos de colaboración para fomentar el desarrollo profesional y, posteriormente, la inserción en el mercado laboral.

Codeactivos en estos convenios actúa como el primer contacto que tienen los estudiantes con el mundo laboral.

# Medioambiente

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

Codeactivos concientiza a sus empleados sobre la importancia de cuidar el medio ambiente dentro del alcance de su actividad.

A pesar de que la operativa de Codeactivos no está relacionada con un sector en el cual se afecte de forma directa al medio ambiente, fomentamos el reciclaje de los materiales como el papel, el plástico, los dispositivos electrónicos y las pilas que puedan utilizar estos equipos.

# Medioambiente

Promovemos el ahorro del papel incentivando a los trabajadores al uso de formatos digitales para reducir el uso del papel y así contribuir a frenar la deforestación, la cual se traduce en un factor de impacto en el cambio climático.

Debido a que en Codeactivos somos conscientes de que la eficiencia energética es importante para cuidar el medio ambiente, fomentamos el ahorro energético entre los empleados a través del apagado de los equipos una vez finalizada la jornada laboral.

En 2020-2021, se ha implementado la utilización de la iluminación LED reemplazando los antiguos focos no ecofriendly.

# Medioambiente

En Codeactivos somos consciente del reto que representa el cambio climático y la contaminación ambiental para las empresas, por ello estamos comprometidos en contribuir a la reducción de la huella ambiental y el impacto que nuestra empresa pueda tener en el medio ambiente.

Promovemos la regla de las 3R:

- ➡ Reducir
- ➡ Reciclar
- ➡ Reutilizar

# Medioambiente

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

En codeactivos promovemos la eficiencia de los recursos como es el uso del papel ya que este supone un gran impacto ecológico. Incentivamos a nuestros empleados a reutilizar el papel impreso y a darle distintos usos como reutilizar las hojas que solo están escritas por una cara. Además de los anteriores, tenemos instalados distintos puntos de reciclaje en nuestra oficina.

Nuestra política de papel 0 está en proceso avanzado con las primeras implantaciones. De momento, todo el papel y todo el material utilizado es reciclado. También tenemos puntos para el reciclaje de pilas y recogida de tapones.

Motivamos a nuestro equipo para que se reduzca el consumo del papel debido a que contamos con los equipos que nos permiten realizar las gestiones en formato electrónico sin necesidad de utilizar el papel.

Tenemos contratada una empresa para el reciclado de materiales. Papel, material informático, componentes eléctricos, incluso muebles que se han roto o estropeado son gestionado por esta empresa para su posterior reciclaje.

# Medioambiente

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

Aunque Codeactivos no es una gran industria pone todo lo posible de su parte para respetar el medio ambiente. A lo largo del año 2021, se ha cambiado el 75% de las luminarias poniendo lámparas LED en sustitución de lámparas tradicionales.

Codeactivos no usa elementos químicos ni otras sustancias peligrosas con lo que no disponemos de elementos de este tipo.

# Anticorrupción

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

Codeactivos desde el año 2019 tiene su propia política antisoborno y corrupción la cual con el objetivo de prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas. Dicha política ha sido aprobada por el presidente de la Compañía.

Esta política se aplica no solo a los empleados sino a cualquier proveedor, socios comerciales, y grupos de interés con los que Codeactivos tiene relación.

Por el tipo de operativa, ningún empleado tiene contacto directo con las recaudaciones que se llevan a cabo durante el recobro.

---

# Medición de los Resultados

# Medición de los Resultados

A finales del año 2021, contábamos con 107 personas en Codeactivos, de los cuales 80 eran mujeres y 27 hombres. Divididos en 83 personas de platilla: 59 mujeres y 24 hombres y 24 becarios: 21 mujeres y 3 hombres. Había 10 nacionalidades distintas: 33 extranjeros y 74 españoles. Dentro de los extranjeros 9 eran europeos y 24 sudamericanos.

Nuestro Comité de Dirección estaba formado por 2 varones. Contábamos con un segundo nivel de gerencia, en el cual había 4 personas, 3 mujeres y 1 hombre y como mandos intermedios 5 personas divididas en 3 mujeres y 2 hombres. Además, de un Comité de Empresa formado por 4 mujeres y 1 hombre y un Comité de Seguridad compuesto por 1 mujer y 3 hombres. Esta estructura se mantiene en la actualidad.

Durante todo el periodo 2021, la suma de los días de baja acumulados el año pasado han sido de 120. Con una media de 5.58 días al mes. La duración media en la empresa es de 5 años y tres meses con una edad de 41 años de media.

# Medición de los Resultados

---

Durante el año 2021, hemos impartidos distintas formaciones con un sumatoria total de 5.250 horas.

A lo largo del año 2021, la empresa que tenemos contratada para el reciclado de materiales como papel, material informático, componentes eléctricos, incluso muebles que se han roto o estropeado se ha presentado 24 veces, para la retirada de dichos elementos con una periodicidad de 2 veces por mes.

En cuanto al sistema de iluminación, se ha cambiado el 75% de las luminarias poniendo lámparas LED en sustitución de lámparas tradicionales.



codeactivos  
España

## COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP) PACTO MUNDIAL

