



# Informe estado no financiero 2018

**COTRONIC**



## ACERCA DE ESTE INFORME

Este es el primer año que CONSTRUCCIONES DE LAS CONDUCCIONES DEL SUR, S .A. U. (en adelante, COTRONIC) publica su INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA de acuerdo a la Ley 11/ 18 y utilizando los contenidos definidos en GRI Standards 2016 de aplicación.

Con este informe, COTRONIC, en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental. En el mismo se incluye toda la información no financiera de acuerdo a la Ley 11/ 18 y aquella no incluida ha sido justificada en el índice de contenidos. Esta información será incluida en próximos informes.

Los contenidos de este informe hacen referencia a los datos comprendidos desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y cubren todas las actividades de la Organización.

Materialidad: Los contenidos del informe han sido determinados en base a los asuntos materiales identificados por las distintas Direcciones de la organización y los exigidos por la Ley 11/18 de 28 de diciembre sobre información no financiera.



## Contenido

1. General.....	4
Breve descripción del modelo de negocio .....	4
Descripción de las políticas .....	11
Los resultados de esas políticas .....	11
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo .....	12
2. Cuestiones Medioambientales.....	14
Gestión Medioambiental .....	14
Contaminación y cambio climático .....	15
Economía circular, prevención y gestión de residuos.....	15
Uso sostenible de los recursos .....	16
Protección de la biodiversidad .....	17
3. Cuestiones Sociales y Relativas al Personal .....	18
Empleo .....	18
Organización del trabajo .....	21
Salud y seguridad .....	22
Relaciones sociales.....	23
Formación .....	23
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.....	24
Igualdad.....	25
4. Respeto a los Derechos Humanos.....	26
Derechos Humanos .....	26
5. Lucha Contra la Corrupción y el Soborno.....	26
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno .....	26
6. Sociedad .....	28
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible .....	28
Subcontratación y proveedores .....	28
Consumidores .....	28
Información fiscal.....	29



## 1. General

### Breve descripción del modelo de negocio

La Compañía Construcciones de las Conducciones del Sur, S.A.U, con Nombre Comercial **COTRONIC**, es una empresa de referencia en el sector de los servicios de Telecomunicaciones en España, que a su vez pertenece al importante Grupo de Empresas Italiano SIELTE, empresa líder en el mismo sector en Italia.

SEDE SOCIAL:

Avda. Manoteras N.º 26, 6ª Planta

28050 Madrid

CIF: A-81023426

Web corporativa: [www.cotronic.es](http://www.cotronic.es)

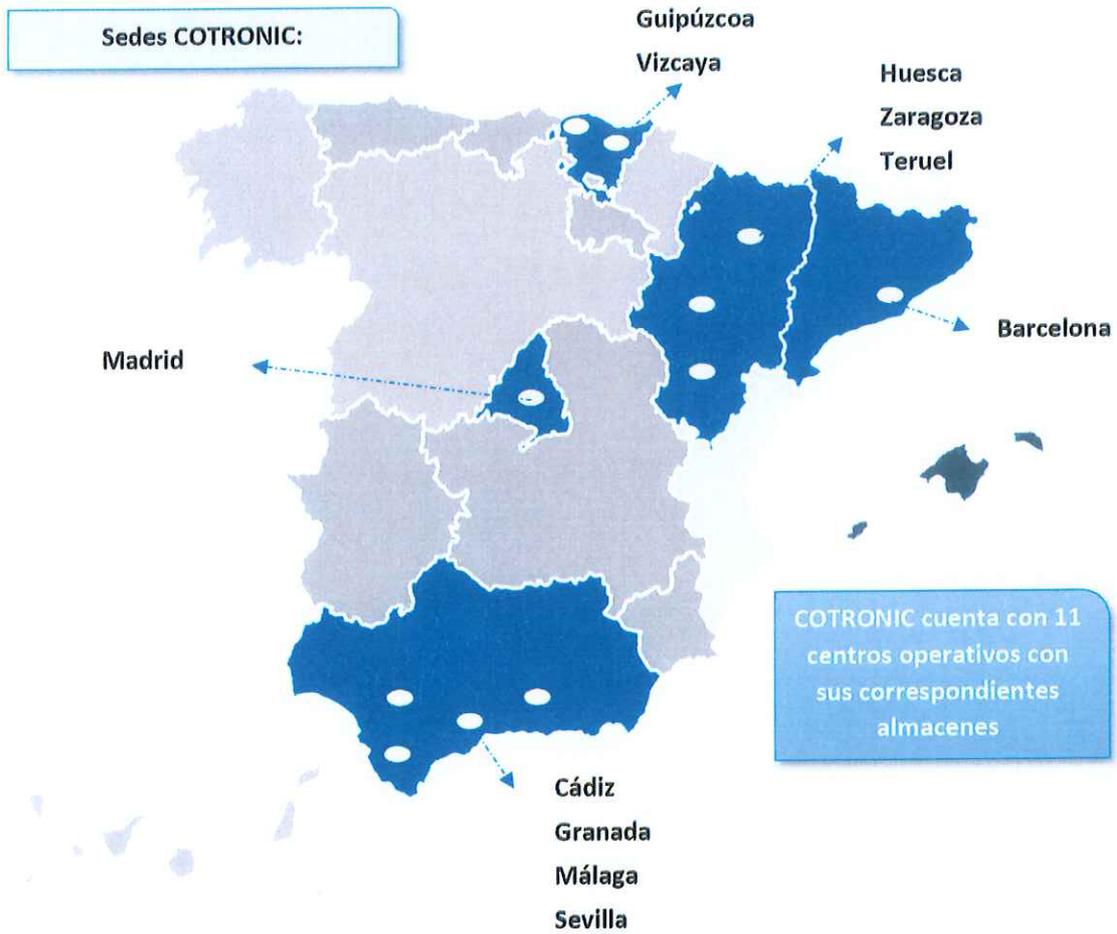
**COTRONIC** cuenta con una amplia experiencia en Creación de Redes, Instalación, Mantenimiento e Integración de servicios de Telecomunicaciones tanto para los principales operadores nacionales de Red Fija, Telefónica de España, Vodafone-Ono... como para Suministradores de Tecnología como Italtel y Empresas del Sector Energético como Iberdrola y Endesa.

Actualmente la actividad prevalente de **COTRONIC** es el Contrato de Bucle con Telefónica de España, en el cual **COTRONIC** es adjudicataria de un porcentaje cercano al 14% de la totalidad nacional, en las provincias de Barcelona, Cádiz, Granada, Guipúzcoa, Huesca, Madrid, Málaga, Sevilla, Teruel y Zaragoza, en las cuales realiza actividades de Despliegue de Red de Fibra Óptica, Mantenimiento correctivo y preventivo de las redes, y tareas de Mantenimiento e Instalación de Cliente.

**COTRONIC** tiene como  
principal cliente a  
**TELEFÓNICA**

La principal actividad de **COTRONIC** es el **Despliegue y el Mantenimiento de Redes de Telecomunicaciones**





**Historia:**

Creación de la sociedad I.T.P. como empresa experta en la instalación e ingeniería radio



1982

Consolidación de la Red territorial. Apuesta por el personal propio. Creación de NETCONTROL y la división de ingeniería



2005



1994

Creación de GRUPO STC, que absorbe ITP, enfocando su actividad en los grandes operadores y suministradores.



2006

Adquisición del 100% de INTELSIS SISTEMAS INTELIGENTES.

Se constituye SIELTIBERICA como empresa participada por SIELTE S.P.A. que adquiere el 100% de la participación social de GRUPO STC.



2008

SIELTIBERICA adquiere la totalidad del capital social de la empresa COTRONIC.



2011

Grupo STC integra por absorción las empresas del grupo INTELSIS SISTEMAS INTELIGENTES, NETCONTROL y TECHCONTROL.



2009



2012

GRUPO STC y COTRONIC se fusionan, pasando a ser una de las empresas de referencia en el sector.



**Áreas de negocio:**

**Redes Telecomunicaciones**



- Contrato de Bucle Global Telefónica de España
- Proyecto acceso y datos Vodafone Ono
- Proyecto redes de telecomunicación Iberdrola

**Consultoría, servicios profesionales y proyectos especiales**



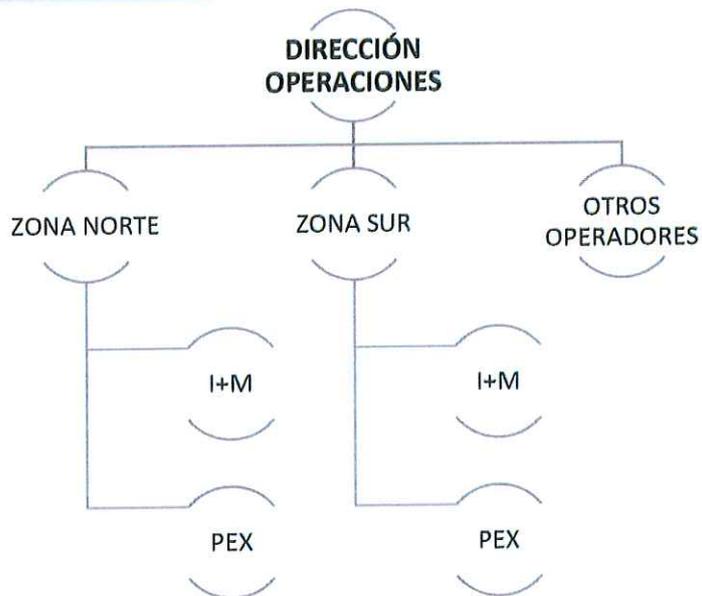
- Soporte Técnico Centro Gestores Elementos de Red de Telefonía de España - Barcelona
- Soporte Técnico Centro Nacional Infraestructuras Básicas de Telefonía de España - Bilbao
- Proyecto TEM (telecom expense management) Endesa - Enel

**Organigrama Central:**



\* Servicio Corporativo

**Operaciones Redes Fijas:**



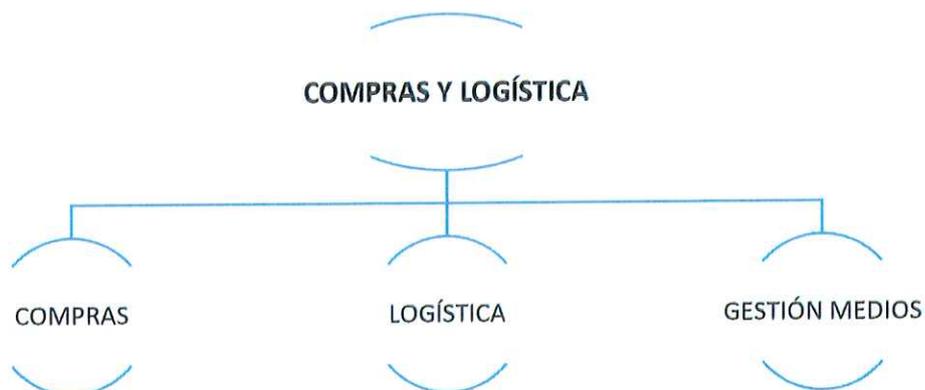
Administración Operativa:



Económico-Financiero:



Compras y logística:



Sus valores corporativos son los siguientes:

#### Consenso y generosidad

- Las decisiones adoptadas son fruto del diálogo y de la negociación. COTRONIC busca el convencimiento y no la imposición.

#### Compromiso

- Entendido como la implicación de todos en la consecución y logro de los objetivos empresariales. COTRONIC mantiene un compromiso con la sociedad, con el cliente, con la propia organización, garantizando la máxima calidad de sus productos y servicios, desarrollando su actividad en un ambiente no discriminatorio, transparente y honrado.

#### Ejemplaridad

- La base de la autoridad moral está en la ejemplaridad. Las relaciones de la compañía están guiadas por la franqueza, sinceridad y lealtad.

#### Calidad de productos y servicios

- COTRONIC considera que es uno de los requisitos fundamentales para la fidelización de los clientes y constituye una ventaja competitiva frente a la competencia.

#### Comunicación y diálogo

- A todos los niveles y en cualquier dirección, para que todos dispongan de la información necesaria y a tiempo para el desarrollo de su trabajo.



### Transparencia

- Difusión de información veraz, completa y contrastable, tanto interna como externamente..

### Integridad

- **COTRONIC** fomenta la estricta observancia de conductas justas y comportamientos honestos en el desarrollo de nuestro trabajo.

### Innovación y adaptación permanente

- Promoción y aplicación de avances técnicos para adaptarse a las novedades que ofrece el mercado.

### Inclusión

- **COTRONIC** selecciona a las personas correctas para los trabajos correctos. Por ello, promueve que exista inclusión y trabajo en equipo y a consecuencia de ello, se ven enriquecidos de las diferentes culturas, ideas, experiencias y habilidades que cada empleado trae consigo a la empresa.

### Oportunidades COTRONIC 2019



Ser referente de Servicios en empresas del grupo para importar al resto.



Desarrollar nuevas líneas de negocio vinculadas a las nuevas tecnologías: IoT



Orientar la actividad comercial a la búsqueda de nuevas oportunidades



Analizar y valorar los nuevos desarrollos tecnológicos aplicables a la organización



### *Descripción de las políticas*

**COTRONIC** se ha comprometido a **mantener su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente** basado en las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 con los siguientes objetivos:

- Adecuar los procesos, productos y servicios a las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes.
- Cumplir con los requisitos específicos del Cliente y normativa legal.
- Mejorar las relaciones con los clientes y proveedores.
- Considerar la prevención de los problemas, en general, como objetivo prioritario y en particular, la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación y el uso sostenible de recursos.
- Gestionar y tratar los residuos de manera más respetuosa con el ambiente y minimizar la generación de los impactos asociados a los mismos en nuestras operaciones.
- Promover, por medio de la formación y la sensibilización, la participación de todos los empleados en la mejora del comportamiento medioambiental.
- Fomentar que la Calidad es un compromiso de todos.
- Mejorar continuamente la eficacia del propio Sistema Integrado de Gestión para así cumplir el compromiso de constante superación y de prevención de la contaminación y de la protección al medio ambiente.

La Dirección proporciona los medios materiales y humanos adecuados para cumplir con los objetivos del sistema. El personal debe entender y aplicar las directrices que emanan de los documentos que integran el Sistema Integrado de Gestión, así como conocer la Política de Calidad y Medio Ambiente y los objetivos que de ella se derivan.

**La Dirección ha designado a un Representante de la Dirección para asegurar que el sistema está establecido e implantado.**

**COTRONIC** dispone de un código ético de general aceptación para directivos, empleados, proveedores y de los terceros que se relacionan con ella de manera estable. Con dicho código se pretende prevenir la comisión de posibles actos delictivos o cualquier comportamiento ilícito.

### *Los resultados de esas políticas*

Los indicadores se encuentran recogidos a lo largo del informe.



### Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo

La Dirección de **COTRONIC** identifica y evalúa anualmente los riesgos asociados a los diferentes procesos, así como las oportunidades en base a la probabilidad de ocurrencia y el impacto. Para todos los riesgos y oportunidades identificadas se asocia una o más acciones destinadas a mitigar el riesgo o a aprovechar la oportunidad según corresponda.

Una vez puestas en marcha las acciones y evaluada la eficacia de las mismas, se reevalúa el riesgo.

Durante 2018 se ha identificado como riesgo crítico el ser **una empresa monocliente, con la facturación centrada en el cliente Telefónica**. La organización ha puesto en marcha un plan de acción basada en fomentar la labor comercial para ampliar la cartera de cliente y el desarrollo de nuevas líneas de negocio.



Otros riesgos de menor impacto que se han identificado son:

- Cambio de las condiciones de contrato y el entorno del mercado
- Control y seguimiento de materiales.
- Incumplimientos de parámetros de calidad.

La identificación y método de evaluación de riesgos y oportunidades es anualmente auditada por una entidad independiente acreditada por ENAC a través del sistema integrado de gestión. La compañía integra los principios de excelencia en la gestión diaria, y la mejora continua gracias a sus sistemas de gestión certificados:





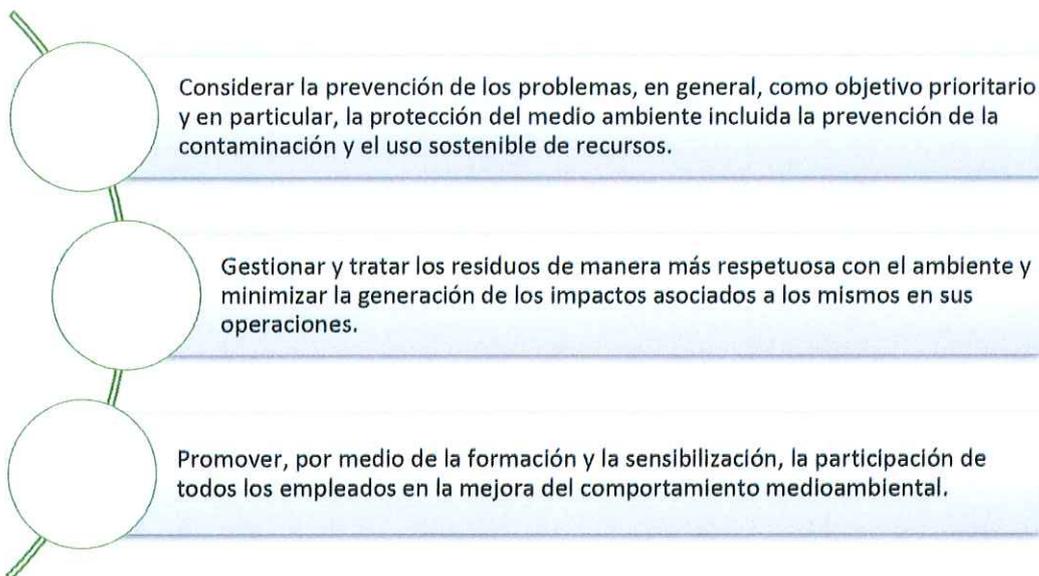
## 2. Cuestiones Medioambientales

### *Gestión Medioambiental*

**COTRONIC** cuenta con un Responsable de Medio Ambiente quien se encarga de gestionar los riesgos y minimizar los impactos ambientales de los servicios prestados por la organización.

A través de su Sistema de Gestión Ambiental la compañía busca la mejora continua para reducir el impacto de sus actividades y cuidar y proteger el medio ambiente.

Sus compromisos específicos con la gestión medio ambiental son:



Durante 2018, la organización ha trabajado en los siguientes aspectos específicos para minimizar su impacto ambiental:

- Valoración positiva de la contratación de empresas certificadas en Calidad y Medio Ambiente (certificados ISO 9001 /ISO 14001)
- Verificación de que las empresas contratadas firman un anexo específico de actuaciones ambientales.
- Toma de conciencia de los empleados de la organización de las buenas prácticas llevadas a cabo por la compañía.



## Contaminación y cambio climático

**COTRONIC** se ha marcado como uno de los objetivos medioambientales de 2018, la reducción del consumo de luz del centro de Gumersindo Llorente y Manoteras, si bien no se han definido objetivos ni medidas concretas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

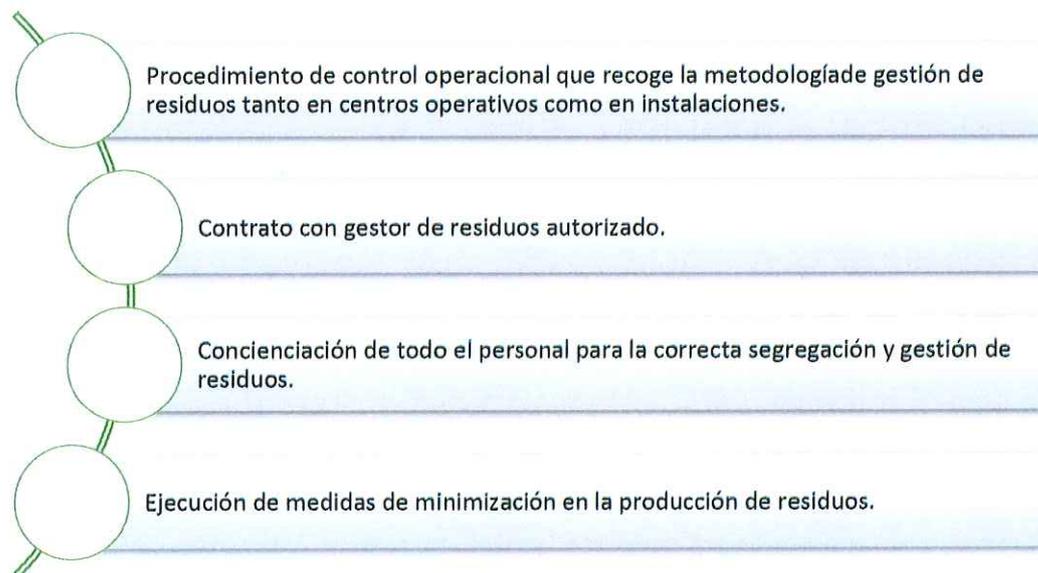
Emisiones GEI 2018*	Ud.	Valor 2018
Emisiones totales directas de gases de efecto invernadero, en peso. (alcance 1)	t CO <sub>2</sub>	2.943,99
Emisiones totales indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. (alcance 2)	t CO <sub>2</sub>	17,54

\*Datos referidos a la Delegación de Madrid

En relación a la contaminación por ruido y lumínica, dada la actividad de **COTRONIC**, no ha sido necesario definir medidas específicas.

## Economía circular, prevención y gestión de residuos

Como parte de su gestión medioambiental, **COTRONIC** cuenta con las siguientes medidas relativas a la gestión de residuos:



En cuanto a las empresas colaboradoras, **COTRONIC** les obliga por contrato a comprometerse a retirar de las instalaciones de **COTRONIC**, todo tipo de envases y residuos industriales, que genere su actividad y tratarlo con arreglo a la Legislación de Medio Ambiente, asimismo les obliga a mantener una buena limpieza, durante la ejecución de los trabajos que se realicen, en las Instalaciones de los clientes y en otros lugares donde se realicen las obras y/o instalaciones



obligándose a retirar a su costa los escombros y los residuos generados en la realización de los trabajos.

En cuanto a los residuos generados en las instalaciones, es responsabilidad del Dpto. de Operaciones informar al Dpto. de Calidad de los residuos que se puedan generar en la ejecución de las obras. El Dpto. de Calidad indicará el gestor autorizado para cada residuo y estudiará los posibles tratamientos de los residuos más adecuada al proyecto.

Gestión de Residuos*		
<b>Residuos Peligrosos</b>	Generados	<b>0,005 t</b>
<b>Residuos No Peligrosos</b>	Generados	<b>0,56 t</b>

\*Datos referidos a la Delegación de Madrid

Los residuos peligrosos son eliminados mientras que los residuos no peligrosos son reciclados en la mayor parte de los casos.

COTRONIC se ha marcado dos objetivos medioambientales en 2018 relacionados con la reducción de residuos:

-  Reducción de los residuos de fluorescentes (objetivo conseguido con 0 kg producidos en 2018).
-  Reducción de los residuos de pilas del centro de Gumersindo Llorente, el cual no fue conseguido y se propone como nuevo objetivo en 2019

En relación a acciones para combatir el desperdicio de alimentos, dada la actividad de **COTRONIC**, no son de aplicación.

**COTRONIC** no dispone de datos de vertido de aguas.

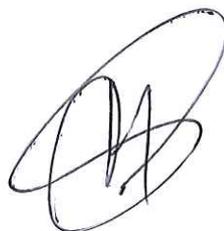
### Uso sostenible de los recursos

Consumo energético interno total	Ud.	Valor 2018
Consumo energético electricidad (calefacción y refrigeración incluidos) *	KWh/Año	61.189,00

\* Centros de Madrid. El resto de los centros no disponen de mediciones en 2018.

Consumo energético combustible de transporte	Ud.	Valor 2018
Consumo combustible	Litros	1.072.103

La intensidad energética ha sido de **874,13 kWh/persona**



Consumo de agua		
	unidad	Total
Red de abastecimiento*	m <sup>3</sup>	100
Reciclada y reutilizada	No se dispone de este dato	

\*Datos referidos a la Delegación de Madrid

**COTRONIC** no utiliza energías renovables.

### *Protección de la biodiversidad*

Las actividades de **COTRONIC** no afectan a áreas protegidas ni presentan impactos a la biodiversidad.



### 3. Cuestiones Sociales y Relativas al Personal

#### Empleo



**91,85%**  
789 empleados  
hombres



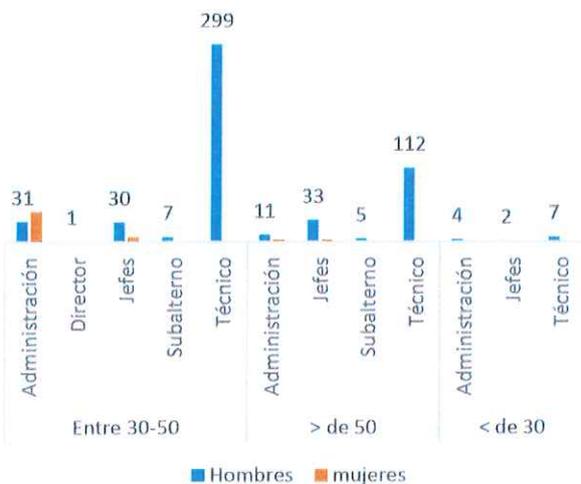
**8,15%**  
70 empleadas  
mujeres

Provincia	Plantilla 2018
Barcelona	93
Bilbao	4
Cádiz	85
Granada	167
Guipúzcoa	43
Huesca	28
Madrid	70
Málaga	138
Sevilla	135
Teruel	19
Zaragoza	77
<b>Total</b>	<b>859</b>

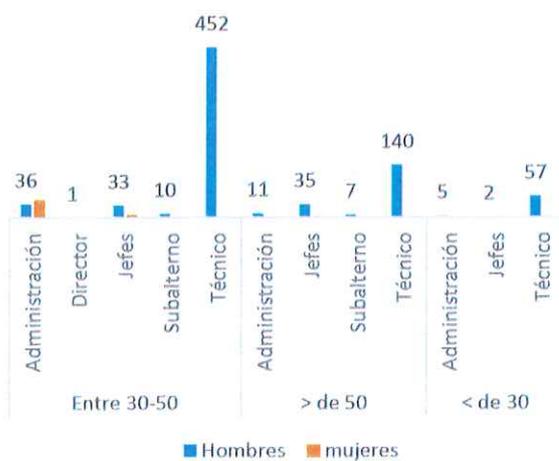
Nº empleados por rango de edad



Contratos indefinidos por categoría profesional, edad y sexo



Distribución de plantilla por sexo, categoría profesional y edad





**Generación de empleo:** En 2018 se han producido 201 nuevas contrataciones contribuyendo activamente a la generación de empleo, siendo uno de los motores de la economía local, si bien no existen políticas específicas de generación de empleo, ya que las contrataciones se realizan de forma proporcional a la actividad de la compañía.

El índice de rotación\* en 2018 ha sido de 17,62

\*Índice de rotación de personal=  $(A+D)/2 * 100 / PE$

- A: el número de personas contratadas durante el período;
- D: las personas desvinculadas durante el mismo período;
- PE: promedio efectivo del período.

El Comité de Dirección de **COTRONIC** está formado por 4 personas del Grupo SIELTE, pero solo una de ellas es plantilla de **COTRONIC**, el cual es hombre y pertenece al grupo de edad de entre 30 y 50 años.

Remuneración media	2018
Remuneración media bruta (masa salarial / empleados sin incluir la persona mejor pagada)	25.044,75 €
Remuneración bruta media mujeres	25.402,39 €
Remuneración bruta media hombres	21.168,63 €
Brecha salarial *	-16,16%

\*Brecha salarial: (Remuneración bruta media hombres - Remuneración media bruta mujeres) / Remuneración bruta media hombres.

Remuneración media por categoría profesional*	2018
Jefes	35.113,43 €
Administración	22.303,98 €
Subalterno	24.630,26 €
Técnico	23.980,11 €

\*La remuneración de la Dirección de COTRONIC, al tratarse de una única persona, no se incluye por confidencialidad.

COTRONIC tiene contratada una póliza de seguro de jubilación nominativa para empleados a fecha de 31/12/2018.

**Políticas de desconexión laboral:** COTRONIC está en proceso de implantación de una herramienta de gestión del trabajo diario que impide su acceso fuera de la jornada laboral.



## Organización del trabajo

Organización del tiempo del trabajo: El tiempo de trabajo se encuentra reglado en el correspondiente convenio colectivo.



### Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación:

Las medidas de conciliación disponibles para empleados son las marcadas por el convenio aplicable a cada provincia. De forma adicional, **COTRONIC** pone a disposición de sus empleados las siguientes medidas de conciliación:





#### Aplicación de Jornada Intensiva

- Viernes en centro de Manóteras.
- Horario de verano en Manóteras, Cádiz y Málaga en el mes de agosto.



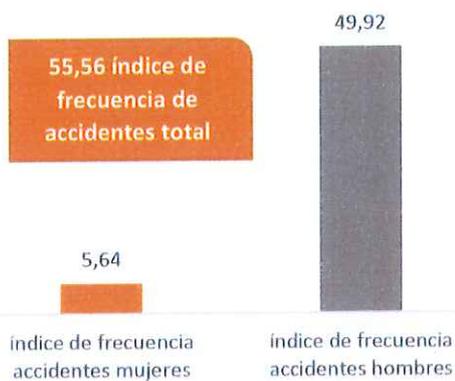
#### Adaptación de jornada

- Previa solicitud y autorización, adaptación de la jornada (reducida o no) por cuidado de hijos y familiares.

## Salud y seguridad

**COTRONIC** garantiza el respeto a los Derechos Fundamentales de sus empleados favoreciendo unas condiciones de trabajo dignas, saludables y seguras, que cumplan con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo.

### Índice de frecuencia de accidentes por sexo



### Índice de gravedad de accidentes por sexo



Durante 2018 ha habido un caso de enfermedad profesional que ha afectado a un hombre

\*Índice de Frecuencia:  $n^{\circ}$  de accidentes x 1.000.000 / total horas trabajadas.

\*Índice de Gravedad:  $n^{\circ}$  días perdidos x 1.000 / Total horas trabajadas.



## Relaciones sociales

Se respetan los derechos y obligaciones previstas en la legislación laboral; y, en particular, los derechos de reunión, libre sindicación y negociación colectiva de los trabajadores.

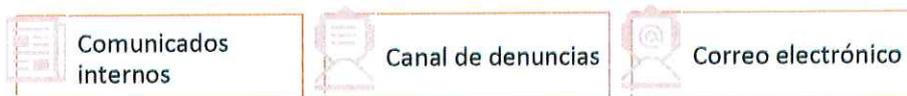
<b>Empleados cubiertos por convenio colectivo</b>	<b>2018</b>
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	100%

**El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.**

<b>Comités de Seguridad y Salud</b>	<b>2018</b>
% empleados incluidos en comité de Seguridad y Salud	100%

El propósito de la empresa en todo momento es el cumplimiento de los estándares de legalidad.

La empresa dispone de los siguientes canales de comunicación para información:



En cuanto a los procedimientos de negociación del personal se realizan, bien a través de la negociación colectiva con reuniones colectivas entre la patronal ADEMI (de la que es miembro activo con voz y voto COTRONIC) y los sindicatos más representativos reflejados en acuerdos a nivel nacional, bien con la firma de acuerdos que afectan a centros de trabajo o bien a través de la negociación individual de condiciones de trabajo.

## Formación

**COTRONIC** pone a disposición de sus empleados los medios y recursos necesarios para satisfacer y garantizar sus necesidades formativas y de capacitación, tanto al comienzo de la relación laboral, como durante el desarrollo de la misma.

Por su parte, los empleados se comprometen a participar en todas aquellas actividades de formación para las que sean requeridos, y a obtener el máximo aprovechamiento de las mismas.





Existe dos tipos de formación:

- **Formación técnica:**
  - Formación Operativa: Dada la actividad desarrollada, se realizan formaciones sobre equipos de telecomunicaciones por la obsolescencia técnica de los equipos de cliente o la introducción de nuevas tecnologías.
  - Formación PRL: para la acreditación de los trabajadores para el cliente para la prestación de servicio, el personal necesita estar formados en diferentes riesgos derivados de la actividad de telecomunicaciones, altura, riesgo eléctrico, espacios confinados y carretillas elevadoras.
- **Formación solicitada por el trabajador:**
  - Previa solicitud y aprobación, se autoriza la realización de cursos financiados por la empresa a trabajadores para mejora de su empleabilidad y promoción.

**COTRONIC** tiene firmado un convenio de colaboración con el centro docente I.E.S. Martín Aldehuela para el desarrollo de Formación Profesional Dual de la Familia Profesional Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos. Mediante dicho convenio **COTRONIC** se compromete a desarrollar el programa formativo concreto para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo.

### **Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

**COTRONIC** dispone de medidas de accesibilidad universal en sus instalaciones (ascensores, rampas y baños adaptados).



6 empleados con discapacidad en 2018

Durante el periodo objeto del informe no se han detectado casos de discriminación.

## **Igualdad**

COTRONIC en su código de conducta vinculado al código ético establece:

*"La organización trata a todos sus empleados de forma justa y con respeto, y rechaza cualquier práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación.*

*La promoción profesional de todos los empleados se realiza atendiendo a los criterios de idoneidad, mérito y capacidad".*

COTRONIC aplica su código de conducta en materia de igualdad, si bien no dispone de Plan de Igualdad aprobado ni otras medidas específicas en materia de igualdad y gestión de la diversidad.

**Durante el periodo objeto del informe no se han detectado casos de discriminación.**

En relación a medidas específicas contra acoso sexual y por razón de sexo COTRONIC aplica estrictamente el convenio colectivo estatal de la industria, la tecnología y los servicios del sector del metal que en su artículo 51 regula expresamente las actuaciones y medidas a adoptar, así como los Procedimientos de actuación en situaciones de acoso.



## 4. Respeto a los Derechos Humanos

### *Derechos Humanos*

Para garantizar el respeto de los derechos humanos **COTRONIC** tiene un código ético donde la organización establece que los directivos, empleados, colaboradores, proveedores y terceros que se relacionan con la organización de manera estable, deben tener un comportamiento acorde a la legislación vigente y a los principios éticos y de responsabilidad social.

Dentro de su código ético afirma que **COTRONIC** espera que los terceros con los que se relaciona apliquen los mismos principios de comportamiento que exige a su organización y procura:

Promover condiciones de respeto a los Derechos Humanos y Laborales de sus trabajadores, de acuerdo con estándares universales admitidos

Subrayar la obligación de cumplir los requisitos legales de aplicación.

## 5. Lucha Contra la Corrupción y el Soborno

### *Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno*

Dentro de su código ético, **COTRONIC** define las conductas de obligado cumplimiento, entre las que se encuentran:



**Respeto y cumplimiento a la legalidad vigente:** todas las personas incluidas en el ámbito de aplicación han de cumplir y respetar la normativa legal vigente. La empresa impulsa y promueve una cultura de intransigencia frente a los incumplimientos, y no admite ninguna forma de corrupción, ni acepta sobornos o incentivos ilegales.



**Regalos, obsequios y atenciones:** ningún miembro de **COTRONIC**, y en especial los pertenecientes a los departamentos de compras, administración y calidad; podrá aceptar regalos, atenciones o dádivas, cuyo valor exceda de los considerados de cortesía y, en ningún caso, aquellos que por su valor intrínseco o cualquier otro motivo hagan suponer que ha quedado comprometida su objetividad, independencia, y ha podido influir en el proceso de toma de decisión de que se trate.



COTRONIC ha puesto a disposición de sus colaboradores un canal de comunicación, donde se pueden realizar consultas o sugerencias relativas al Código Ético, así como denunciar aquellas conductas que impliquen o puedan implicar un incumplimiento del contenido del Código, o contravenir aquellas disposiciones legales que resulten o les puedan resultar de aplicación.

COTRONIC promueve el cumplimiento del código ético por medio de su difusión, de la formación específica de sus empleados, y de un sistema de vigilancia y cumplimiento, dotando de recursos suficientes para ello.

**Blanqueo de Capitales:** en relación al blanqueo de capitales, COTRONIC aplica las directrices marcadas por GOBERNCOM, de quién recibe periódicamente información al respecto.

**Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:** COTRONIC no realiza aportaciones fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.



## 6. Sociedad

### ***Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible***

COTRONIC ha nombrado a un Coordinador de la Responsabilidad Social Corporativa en la organización.

Acciones de asociación o patrocinio
COTRONIC es miembro de ADEMI (Asociación de Empresas de Ingeniería y Montajes) y de la Cámara de Comercio de Italia.

**Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos:** COTRONIC no mantiene relaciones con los actores de las comunidades locales.

**Acciones de asociación o patrocinio:** COTRONIC no realiza acciones de asociación o patrocinio a excepción de su participación en ADEMI.

### ***Subcontratación y proveedores***

COTRONIC ha definido un método de homologación y evaluación continua de proveedores en base a criterios de calidad, seguridad y medioambientales.

Todas las contratadas deben aceptar el **código ético establecido en COTRONIC**.

COTRONIC cuenta con un sistema de supervisión y auditoría que verifica el mantenimiento de las condiciones iniciales firmadas con las contratadas comprobándolo periódicamente a través del control de los suministros y de los servicios prestados.

### ***Consumidores***

#### **Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores**

COTRONIC garantiza que todos los productos y servicios que oferta cumplen con los estándares y parámetros de calidad y seguridad que exige la legislación vigente.

La **organización** exige a las Empresas Colaboradora estar en posesión de la Evaluación de Riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores presentándola a la organización en cuanto lo solicite.

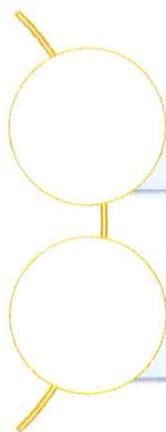
COTRONIC se comprometen a dar riguroso cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos, para ello firma un contrato con cada una de las empresas colaboradoras.



### Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.

**COTRONIC** ha identificado como riesgo el incumplimiento de parámetros de calidad evaluada por el cliente, no obstante, este riesgo se ha valorado como medio debido a la existencia de procedimientos y de protocolos de actuación para mejorar las valoraciones.

En el caso de los servicios realizados para Telefónica, **COTRONIC** envía semanalmente su planificación de visitas para posibles auditorías por parte de Telefónica.



**COTRONIC realiza un seguimiento de la actividad productiva del personal operativo.**

**La organización comunica permanentemente los cambios en los criterios de valoración del cliente.**

Las reclamaciones realizadas por abonados tienen dos vías de resolución:

- La primera es cuando la incidencia se produce antes del cierre de la orden de servicio. En ese supuesto el centro de atención al cliente es conocedor de la incidencia y traslada al departamento operativo la reclamación para que sea atendida.
- La segunda es a través del cliente, una vez cerrada la orden de servicio y llega a **COTRONIC** a través de las comunicaciones del cliente.

Una vez se comunican, se atiende en la mayor brevedad para resolver la reclamación presentada.

Durante 2018 se han recibido 1.349 quejas/reclamaciones por Incumplimiento de cita, demora en la cita, mala actuación en la instalación y desperfectos ocasionados en la instalación.

### Información fiscal

Datos Económicos 2018	
Beneficios obtenidos	1.359.163,34 €
Subvenciones Públicas	5.000 €
Impuestos pagados	12.266.745,37 €

