



# UBIQUUS SPAIN, S.L.U.



INFORME DE PROGRESO  
2018

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Accionistas
		Medioambiente

UBIQUUS SPAIN, S.L.U.  
C/ Virgen de los Peligros, 3-3ºB  
28013 Madrid



# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**



Madrid, 31 de diciembre del 2019

Es para mí, como Directora General de Ubiqus Spain, un orgullo y una responsabilidad renovar un año más nuestro compromiso con las iniciativas del Pacto Mundial y sus diez principios.

Apoyándonos en ellos, afianzamos nuestros sólidos principios de gestión ética y socialmente responsable, articulados en nuestro Sistema integrado de responsabilidad corporativa, auditado con éxito en 2018 y 2019.

Este sistema es conforme a las normas *SGE21:2008 de gestión ética y socialmente responsable*, *ISO 9001:2015, gestión de la calidad*, *UNE-EN ISO 17100:2015, calidad en servicios de traducción* e *ISO/IEC 27001:2013, seguridad de la información* y establece el marco de sostenibilidad necesario para garantizar el equilibrio de los tres aspectos clave de la gestión ética y responsable: el económico, el social y el medioambiental.

Desde nuestra responsabilidad como empresa sostenible, atendemos las demandas de nuestros grupos de interés, haciendo especial énfasis en consolidar nuestras relaciones de manera responsable, implicándolos en el compromiso con los Principios del Pacto Mundial y colaborando, en la medida de nuestras posibilidades, en la creación de una sociedad más justa.

Somos personas que trabajamos para personas. Por eso creemos en ellas y en las posibilidades de desarrollo de cada una dentro del mundo global en el que vivimos.

Nos sentimos orgullosos de pertenecer a Ubiqus, grupo multinacional con presencia en 7 países, que fomenta y apoya las iniciativas que promovemos en la empresa para afianzar nuestra presencia en el mundo en el que desarrollamos nuestra actividad, sirviendo de puente entre personas, empresas y organizaciones nacionales e internacionales.

Continuamos en el camino y estamos seguros de que nuestra acción empresarial seguirá alineada con los ODS promovidos por Naciones Unidas. Estos objetivos continuarán siendo nuestro referente en los años venideros.

Continuamos trabajando con la misma ilusión y compromiso que nos caracteriza.

María Cándida Valdés Alfonso  
Directora General

---

UBIQUIS SPAIN, S.L.U.  
Virgen de los Pelgros, 3, 3º. E-28013 Madrid - España · Tel.: +34 915 400 540 · Fax: 915 419 259 · [www.ubiquis.es](http://www.ubiquis.es) - [infospain@ubiquis.com](mailto:infospain@ubiquis.com)  
Inscrita en el R.M. de Madrid, Tomo 16.077, folio 129, Sección 8, Hoja M-272229 · CIF: E8-B82837782





**Expertos que traducen  
para expertos**

# **PERFIL DE LA ENTIDAD**

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Nombre Completo (Razón Social)	UBIQUUS SPAIN, S.L.U.
Tipo de empresa	PYME
Dirección	C/ Virgen de los Peligros, 3-3ºB
Localidad	Madrid
Provincia	Madrid
Comunidad autónoma	Comunidad de Madrid
Dirección web	<a href="http://www.ubiquus.es">http://www.ubiquus.es</a>
Nombre del máximo cargo ejecutivo	María Cándida Valdés
Persona de contacto	María Cándida Valdés
Número de empleados directos	24
Sector	Servicios profesionales (Traducción)
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	Servicios profesionales de gestión y traducción de proyectos
Ventas / Ingresos	3 millones de euros.
Grupos de interés	Clientes, Empleados, Proveedores, Empresas del grupo, Accionistas, Medioambiente
Otros grupos de interés	Competencia
Criterios para selección de grupos de interés	Análisis del impacto sobre la empresa y de esta sobre los grupos de interés
Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	Unión Europea, resto de países de Europa, países de Hispanoamérica y EEUU.
¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	Se evalúan los riesgos con los grupos de interés y se utilizan indicadores con sus métricas
Difusión del informe de progreso	Internamente a través de la Intranet y públicamente a través de la web corporativa. Así como, a través de la web de la Red Española y del perfil internacional de Pacto Mundial
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Año calendario
Ciclo de presentación del Informe de Progreso	Anual
Notas	Ubiquus Spain es una empresa certificada en: SGE21:2008 de responsabilidad corporativa ISO 9001:2015, sistemas de gestión de calidad ISO 17100:2015, servicios de traducción ISO/IEC 27001:2013, seguridad de la información
Actividades en países en vías de desarrollo	No
Proveedores en países en vías de desarrollo	No
Alto impacto ambiental de la entidad	No

# ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Ubiquis Spain, S.L.U. es una sociedad de responsabilidad limitada con sede social en España.

La estructura de la organización es:



El Área de Responsabilidad Corporativa (RC) está dirigida por la Directora General, impulsora del sistema integrado de RC en la compañía. Además, existe un Comité de RC, en el que está presente la junta directiva, donde se analiza de forma periódica el desarrollo de la empresa, así como su ajuste a los principios del Pacto Mundial. Además, en estas reuniones se analizan las interacciones habidas con los grupos de interés definidos por la organización y se adoptan las medidas necesarias.

Los grupos de interés claves para Ubiquis Spain son:

- Clientes
- Personas
- Proveedores
- Accionistas
- Medioambiente

Periódicamente se analizan las relaciones con cada uno de estos grupos y se definen políticas y estrategias de relación y desarrollo.

GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES





---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Todas las transacciones con los clientes son supervisadas por el Responsable del área y analizadas de forma periódica por la Dirección General, que a su vez informa a los accionistas.

---

### Política RSE

Para cumplir con nuestro compromiso hemos definido las responsabilidades de la organización para con los diferentes grupos de interés estableciendo relaciones basadas en el respeto y confianza.

Escuchamos lo que demandan nuestros clientes para facilitarles el servicio que realmente necesitan.

Además, aplicamos los principios de responsabilidad y accesibilidad de nuestro servicio a todas las personas que puedan relacionarse con nosotros.

Nuestra política de RSE es pública y se revisa de manera periódica por el Comité de Responsabilidad Corporativa.

### Código Ético / Conducta

El compromiso de sostenibilidad de Ubiquis Spain, S.L.U. expresado en su Política de Responsabilidad Corporativa se basa en los valores, actitudes y conductas que rigen las relaciones con accionistas, clientes, proveedores, empleados, el medioambiente y la sociedad en general.

Este código ético es público y conocido por todos los grupos de interés y se revisa periódicamente por el Comité de RC.

El Código ético supone un control y evidencia de una política de transparencia con todos los grupos de interés relacionados.

### Política de regalos

No se aceptarán regalos a título particular, de clientes o proveedores, como norma general y se establecerán medidas internas de distribución equitativa de obsequios recibidos por terceros cuando la devolución no sea posible.

Esta política es conocida y asumida por todas las personas que componen nuestra organización. Nuestro objetivo es devolver cualquier regalo con valor superior a 50 euros.

### Creación de canal de denuncias

Dirección de correo electrónico para la gestión de denuncias.

El Comité de RC evalúa y contesta a las incidencias.

Objetivo: 100% de denuncias contestadas y resueltas.

### Auditorías

En Ubiquis Spain, S.L.U. damos respuesta a las necesidades de gestión, traducción y publicación de documentación de nuestros clientes de manera responsable, eficiente y competitiva, siendo fieles a los principios de una gestión ética de la Responsabilidad Social.

Monitorizamos nuestro desempeño realizando auditorías anuales (internas y externas). Asimismo, medimos y analizamos anualmente la satisfacción de nuestros clientes.

Los resultados de todas estas auditorías y mediciones en 2018 han sido positivos:

### Comunicación

Cumplimos con los requisitos legales y técnicos que nos aplican.

Están habilitados distintos canales de comunicación con nuestros clientes (visitas, teléfono, correo electrónico, página web).

### Código Ético Comercial

Política de publicidad responsable implantada. En ella se establecen los criterios de confidencialidad salvo autorización por escrito y los valores del código de conducta que ayudan a la fidelización de los clientes.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas

Objetivo: No recibir más de 3 denuncias al año y resolverlas con acciones correctivas, en su caso, para que no vuelvan a ocurrir.

Si se recibieran, el Comité de Responsabilidad Corporativa las recibiría, informaría y propondría medidas a la Dirección que resolvería.

Ningún caso de denuncia recibida en el 2018.

## Satisfacción del cliente

Se mide anualmente la satisfacción del cliente mediante encuestas.

---

### Encuestas de satisfacción clientes

Todos los años se evalúa el nivel de satisfacción de los clientes.

Probabilidad de recompra: 68%

Opinión de la empresa alta o muy alta: 94%.

### Gestión de interacciones

Se registran las interacciones con nuestros clientes.

Estas pueden ser felicitaciones, reclamaciones con fundamento y sus propuestas de mejora, consultas o comentarios. Estas interacciones se analizan y resuelven, con la intervención del Comité de RC.

Durante 2018 hemos registrado un total de 37 incidencias referidas por nuestros clientes, lo que supone un 0,40% del total de proyectos realizados.

Todas se solucionaron en tiempo y forma y no supusieron pérdida de negocio.

Además, se han registrado un total de 78 felicitaciones.

---

## Tratamiento óptimo de los datos de carácter personal de clientes

Procedimiento de trabajo para el control del cumplimiento del RGPD.

---

### Política de Seguridad de la información

Certificación en vigor de la Gestión de la Seguridad de la Información, según la ISO/IEC 27001:2013

“Tecnologías de la información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos” y aplicación de los requisitos y criterios de la norma SGE21:2008 “Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable”.

### Normativa Vigente

Existe un Responsable de Seguridad de la información en la organización que garantiza el cumplimiento del RGPD.

### Protocolo de Cambio de Contraseñas

Todas las contraseñas se cambian obligatoriamente con control y monitorización del Responsable de Seguridad.

Los datos de usuario y las contraseñas personales son intransferibles. Las contraseñas son secretas y solo pueden ser conocidas por cada uno. Las contraseñas elegidas deben ser difíciles de adivinar. Deben cumplir con los criterios de complejidad determinados por la organización.

### Difusión de la Política

Las Políticas responsables de seguridad de la información son públicas para los empleados en la Intranet y para el resto de grupos de interés.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas

El Comité de Responsabilidad Corporativa recibe las denuncias e informa y propone a la Dirección que resuelve.

Ninguna denuncia recibida en el 2018.

### Gestión de incidencias

Control de las incidencias con los grupos de interés en relación al RGPD, mediante el Responsable de Seguridad que informa al Comité de RC que toma las medidas oportunas de acuerdo con el plan de seguridad de la información.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Medidas de conciliación que mejoran la legislación vigente.

---

### Código Ético / Conducta

El compromiso de sostenibilidad de Ubiquis Spain, S.L.U. expresado en su Política de Responsabilidad Corporativa se basa en los valores, actitudes y conductas que rigen las relaciones con accionistas, clientes, proveedores, empleados, el medioambiente y la sociedad en general.

Este código ético es público y conocido por todos los grupos de interés y se revisa periódicamente por el Comité de RC.

El Código ético supone un control y evidencia de una política de transparencia con todos los grupos de interés relacionados.

### Política de Comunicación Interna

Existe la Política de comunicación interna que indica cómo se produce la comunicación y la información de acogida que se entrega a los nuevos empleados que incluye los principios del Sistema integrado y la prevención de riesgos laborales. En particular: el organigrama, la descripción del puesto de trabajo, documento sobre horarios y vacaciones, el código de valores y de conducta y el plan de formación.

### Política de Conciliación

El plan de conciliación de la empresa está en consonancia con lo establecido en apartado 6.4.4 de la norma SGE 21:2008 y cuida especialmente la separación de los ámbitos de la vida personal y laboral de todos los que la componen, de tal manera que ellos no se influyan negativamente y que los aspectos laborales permitan un desarrollo personal de acuerdo con las expectativas de cada uno.

Consta de un total de 19 medidas que aplican a todas las personas de la organización.

### Plan de Igualdad

El plan de igualdad se revisa de forma anual con auditorias anuales interna y externa. Especial énfasis en la perspectiva de género en los requisitos de puestos de trabajo.

### Política de teletrabajo

Existe una política de teletrabajo que enmarca la relación laboral de los empleados con la empresa, facilitando la conciliación de la vida profesional y personal mediante el teletrabajo.

### Convenio Colectivo

Cumplimiento del Convenio colectivo en vigor de despachos y oficinas que es el que nos concierne y reducción del número de horas laborables al año.

### Buzón de sugerencias

Todas las personas pueden hacer uso del buzón de sugerencias.

El Comité de RC estudia e informa a la Dirección de las propuestas existentes en el buzón.

### Reuniones de equipo

Reuniones periódicas inter e intradepartamentales, así como reuniones generales.

En la política de comunicación interna se regula el tipo de reuniones, los horarios y la duración recomendada.

---

## Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Información de bienvenida que comprende todos los aspectos de la responsabilidad corporativa y las condiciones laborales.

---

### Kit formativo de bienvenida

La Información de acogida a todo nuevo personal que incluye los principios del Sistema integrado (las políticas de RC y de seguridad de la información, medidas de conciliación de las que disfrutará, vacaciones, horarios, etc.), y la prevención de riesgos laborales.

Se facilita al 100% de las nuevas incorporaciones.

### Ningún favoritismo en la contratación de empleados

El proceso de selección de candidatos se realiza de acuerdo a un perfil de puesto de trabajo con sus requisitos.

### Formación

Horas de formación y número de cursos al año.

170 horas formativas en un total de 8 acciones formativas en las que han participado el 100% de la plantilla.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Control de los aspectos medioambientales reales y potenciales.

---

La organización establece pautas para controlar y medir de forma regular las características claves de las operaciones desarrolladas por la empresa que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente,

así como la descripción de la metodología para el establecimiento de la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación suscrita ambiental aplicable. En concreto monitorizamos dos aspectos fundamentales como son:

Consumo de papel en el año

Consumo directo de energía

Asimismo, se facilita formación a los empleados sobre buenas prácticas medioambientales

---

## Buen ambiente laboral

Ubiquis Spain evalúa anualmente mediante encuesta el nivel de satisfacción laboral.

---

### Encuestas de Satisfacción

Cuestionario de satisfacción laboral se reparte a todo el personal.

Nivel de satisfacción general en 2018 ha sido alto/muy alto por el 100% de los usuarios.

### Trabajo en equipo

Se fomenta el trabajo en equipo mediante el establecimiento de un plan de reuniones periódicas por departamentos y entre departamentos.

Establecidos los tipos de reunión y los mejores horarios y su duración recomendada.

Intranet de la empresa con información sobre el sistema de RC y

### Canales de Comunicación

La organización ejerce una política de puertas abiertas, para facilitar la comunicación a todos los niveles. Existen además distintos canales de comunicación en la organización: Intranet y buzón de sugerencias.

---

### Gestión de incidencias

Se gestionan de forma periódica las incidencias registradas. Estas se analizan y resuelven en el Comité de RC.

Ninguna incidencia registrada en 2018.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Ubiquis Spain tiene contratado un servicio externo de prevención y riesgos laborales.

---

### Política de Prevención de Riesgos Laborales

Se aplica con la ayuda de una entidad externa que visita anualmente las instalaciones y elabora el plan de prevención.

### Gestión de incidencias

Se controlan las incidencias relacionadas con la salud y seguridad en el lugar de trabajo y en 2018 no se ha registrado ninguna.

### Indicadores laborales

Absentismo laboral. En el 2018 el absentismo fue del 0,86%.

---

## Regular la aceptación de regalos

El Código de conducta y de valores regula las normas para la recepción de regalos de proveedores.

---

No se aceptarán regalos a título particular, de clientes o proveedores, como norma general y se establecen medidas internas de distribución equitativa de obsequios recibidos por terceros cuando la devolución no sea posible.

Esta política es conocida y asumida por todas las personas que componen nuestra organización.

Nuestro objetivo es devolver cualquier regalo con valor superior a 50 euros.

---

## Conciliación familiar y laboral

Ubiquis Spain tiene una política de conciliación y flexibilidad en el trabajo que se evalúa anualmente.

---

### **Política de Conciliación**

El plan de conciliación de la empresa está en consonancia con lo establecido en apartado 6.4.4 de la norma SGE 21:2008 y cuida especialmente la separación de los ámbitos de la vida personal y laboral

de todos los que la componen, de tal manera que ellos no se influyan negativamente y que los aspectos laborales permitan un desarrollo personal de acuerdo con las expectativas de cada uno.

Consta de un total de 19 medidas que aplican a todas las personas de la organización.

### **Política de teletrabajo**

Existe una política de teletrabajo que enmarca la relación laboral de los empleados con la empresa, facilitando la conciliación de la vida profesional y personal mediante el teletrabajo

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



**Personas que trabajan  
para personas**

---

## **Criterios responsables en la selección de proveedores**

La homologación de proveedores se realiza en función de los riesgos (medioambientales, legales, normativos, de seguridad de la información, etc.), posibles de cada proveedor.

---

### **Código de Compradores**

La elección de productos o servicios se realiza atendiendo a criterios económicos, pero también a su impacto sobre la sociedad, el medioambiente y la seguridad de la información, evaluando anualmente a los proveedores en función de su valoración global compuesta de su facturación, riesgo y criticidad. En el momento de seleccionar una empresa de productos o servicios entre varias posibles, y en caso de que sus condiciones de servicio y económicas sean las idóneas y similares, se primará a las que estén certificadas en materia de responsabilidad social (que incluyen

criterios de las demás certificaciones), y después a las que estén certificadas en sistemas de gestión de calidad, de gestión de la seguridad de la información, medioambiental o específicas de servicios o productos relacionados con la actividad para la que se les necesita contratar. No se contratarán empresas de productos o servicios sobre las que exista sentencia firme en casos de corrupción, soborno o en materia de responsabilidad social o ambiental.

### **Gestión de incidencias**

Se realiza el control de las incidencias con proveedores, clientes, empleados, accionistas y relacionadas con el medioambiente, mediante una aplicación informática de incidencias, con su resolución.

### **Política RSE**

Se facilita formación, estabilidad y motivación. Aplicamos los principios de responsabilidad y accesibilidad de nuestro servicio a todas las personas que colaboran con Ubiquis Spain.



GRUPO DE INTERÉS

# ACCIONISTAS



---

## Satisfacción de expectativas

La dirección de la empresa facilita a los accionistas trimestralmente información financiera de ratios relativos a la situación patrimonial, financiera y económica de la empresa. También facilita anualmente a los accionistas información en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. Asimismo, la dirección de la empresa debe suministrar información cuando los accionistas se la soliciten. La información se facilita por correo electrónico, mediante la Intranet, correo ordinario o personalmente

---

### Informes de negocio y financieros

Con una periodicidad mensual, trimestral y anual, la organización entrega a los accionistas los informes

relativos a la evolución del negocio, así como las cuentas de resultados y balances de situación.

### Transparencia en la gestión

Política de transparencia

Principios de actuación:

- Transparencia: por el que las actuaciones del equipo directivo transmitirán información financiera y social fiable de la empresa.
- Lealtad: por el que las actuaciones del equipo directivo garantizarán el secreto de las informaciones relevantes y el deber de diligencia, así como la prevención de conflictos de interés.
- Eficacia y eficiencia: buen funcionamiento de los órganos de la empresa facilitando la participación de los accionistas.
- Compromiso en materia de responsabilidad corporativa: mantenimiento del secreto profesional en lo relativo a la documentación e información de los clientes y de la propia empresa

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Control de indicadores de impacto medioambiental

Consumos de papel, energía, tóner y reciclaje.

---

### Indicadores medioambientales

Existen pautas para controlar y medir de forma regular las características claves de las operaciones desarrolladas por la empresa que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente, así como la descripción de la metodología para el establecimiento de la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación suscrita ambiental aplicable.

En 2018 se ha registrado un descenso en el consumo de papel del 79% con respecto al año anterior.

El consumo de electricidad en KW por persona y año ha experimentado una reducción del 6,28% sobre el objetivo previsto

### Conjunto de buenas prácticas medioambientales

La organización dispone de un manual de buenas prácticas medioambientales, conocido y asumido por el 100% de las personas, que facilitan en consumo responsables. Entre ellas:

normas para asegurar el escaneo de documentos que nos llegan impresos y para la no impresión de los que están en formato digital salvo que sea imprescindible hacerlo y

prácticas de utilizar el papel por las dos caras cuando se imprima o se escriba, utilizar los dispositivos para la lectura de archivos o usar la opción de vista previa en la opción de imprimir (no imprimir si no es estrictamente necesario).

