



UBIQUUS SPAIN, S.L.U.



**INFORME DE PROGRESO
2019-2020**

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Análisis

Cientes

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 marzo de 2021

Los tiempos difíciles marcan especialmente la vida de las personas y las empresas. Buena prueba de ello ha sido este año que ya ha acabado, un año en el que, gracias al esfuerzo de todas nosotras y al especial cuidado que hemos puesto en nuestras relaciones, hemos culminado reforzando la gestión ética y socialmente responsable de la compañía, completamente alineada con los principios del Pacto Mundial y los Derechos Humanos.

Nuestro sistema ha sido revisado para adecuarlo a la norma SGE21:2017. En nuestro análisis de riesgos hemos identificado oportunidades en la gestión de nuevos retos relacionados con la transparencia, la integridad y la sostenibilidad y, en función de estos, hemos planificado y ejecutado acciones alineadas con los objetivos de sostenibilidad de la compañía.

Durante 2020 hemos puesto el foco en las necesidades cambiantes de nuestros clientes y en el mantenimiento del empleo, de forma que hemos conseguido, por un lado, que la valoración de nuestros clientes sobre el grado de ajuste de nuestro servicio a sus expectativas haya sido superior al 95%, como en años anteriores y, por otro, que a finales de 2020 nuestra plantilla se haya incrementado en un 4%.

La concienciación en materia de RC de todas las personas que trabajan con nosotros ha sido una tarea que hemos acometido, compartiendo, no solo con nuestra plantilla sino con el resto de los proveedores, nuestros valores de buen gobierno y solicitado la adscripción a nuestra propia política de RC, en aquellos casos en los que los proveedores no disponían de ella.

A pesar de que una de nuestras fortalezas es el reducido impacto de nuestro negocio en el medioambiente, al mismo tiempo que utilizamos energía limpia, hemos monitorizado la huella medioambiental y establecido objetivos de reducción de recursos como el papel, la electricidad y el tóner y objetivos de reciclaje de papel y tóner. Todos ellos se han alcanzado en 2020, de forma que hemos disminuido el consumo de papel un 1%, un 18% el de electricidad por persona y un 8,75% el de tóner. Además, hemos reciclado el 100% del papel y el tóner susceptibles de ser reciclados.


El teletrabajo, que siempre ha sido en Ubiqus una medida de conciliación, ha cobrado este año un sentido especial y nos ha permitido continuar desarrollando nuestro trabajo, compaginándolo con las circunstancias específicas de cada momento, con también un impacto positivo en el medio ambiente al reducir el número de los desplazamientos de nuestras trabajadoras y trabajadores al centro de trabajo y, en consecuencia, las emisiones asociadas a estos.

Continuamos en el camino con el firme propósito de mantener alineada nuestra acción empresarial con los ODS promovidos por Naciones Unidas y con los Derechos Humanos. Estos objetivos continuarán siendo nuestro referente en los años venideros.

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

María Cándida Valdés Alfonso
Directora General





Tu proveedor de
servicios lingüísticos
líder a escala global

Expertos que traducen para expertos

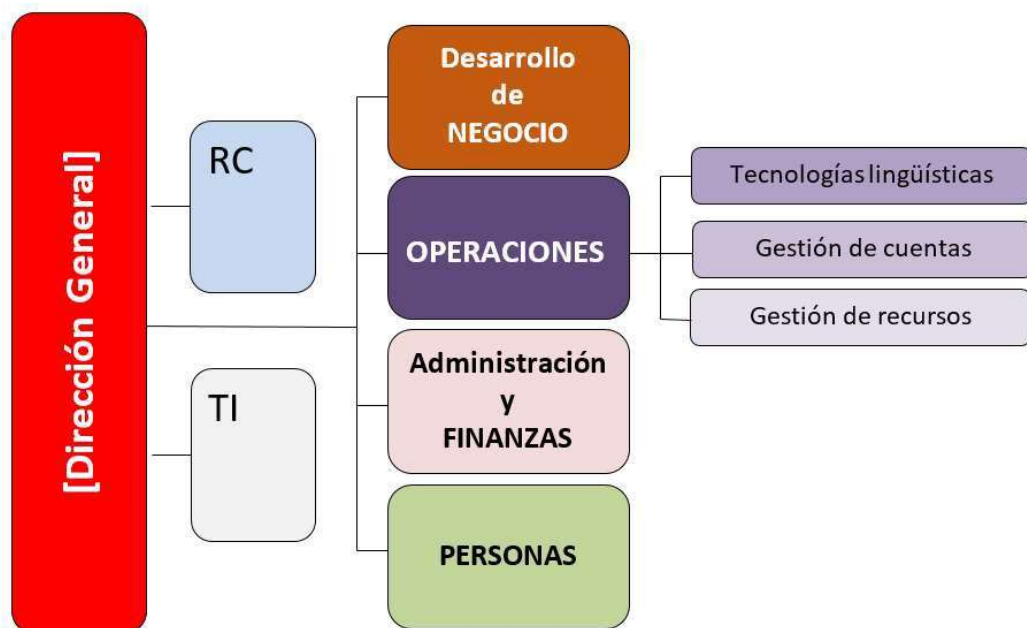
PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL	
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	http://www.ubigus.com/es
Nombre del máximo cargo ejecutivo	María Cándida Valdés
Persona de contacto	María Cándida Valdés
Número de empleados directos	26
Sector	Servicios profesionales (Traducción)
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	Servicios profesionales de gestión, traducción, posesión, interpretación, transcripción y maquetación de proyectos
Ventas / Ingresos	5 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 sus 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 EE. UU.
¿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 natural
Ciclo de presentación del Informe de Progreso	Anual
Notas	Ubiquus Spain es una empresa certificada en: SGE21:2017 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 dirección, 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 aceptan 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. El objetivo es devolver cualquier regalo con valor superior a 50 euros.

Creación de canal de denuncias

Existe una 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.

Durante 2019 y 2020 no se ha recibido ninguna incidencia.

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.

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 2019 y 2020 han sido positivos.

Comunicación

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

Cumplimos con los requisitos legales y técnicos que nos aplican.

Código Ético Comercial

Existe una Política de publicidad responsable, en la que se establecen los criterios de confidencialidad. Además, los valores especificados en nuestro código de conducta sirven de ayuda en las relaciones de fidelización con nuestros clientes.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

En 2019 y 2020 no hemos recibido ninguna denuncia relacionada con nuestra actividad comercial.

En caso de que se recibieran, estas se resolverían mediante las acciones correctivas necesarias, orientadas a evitar que se volvieran a producir. El Comité de Responsabilidad Corporativa es el órgano encargado de recibir, informar, proponer medidas y velar por su cumplimiento.

Satisfacción del cliente

Se mide anualmente mediante encuestas y el análisis de las interacciones.

Encuestas de satisfacción clientes

Los resultados de estas encuestas en 2019 y 2020 han sido:
Probabilidad de recompra: 70% y 77%
INR (índice neto de recomendación): 75% y 64%
Opinión de la empresa alta o muy alta: 93% y 97%.

Gestión de interacciones

Se registran las interacciones con nuestros clientes. Estas pueden ser felicitaciones, reclamaciones, consultas o comentarios. Estas interacciones se analizan y resuelven, con la intervención del Comité de RC.

El número de reclamaciones recibidas ha sido 62 en 2019 y 72 en 2020, lo que supone un 0,6% sobre el total de los proyectos realizados. Todas ellas se solucionaron en tiempo y forma y no han supuesto menoscabo en el negocio.

El número total de felicitaciones registradas asciende a 96 y 186 felicitaciones en 2019 y 2020 respectivamente.

Tratamiento óptimo de los datos de carácter personal de clientes

Procedimiento de trabajo para el control del cumplimiento del RGPD y la seguridad de la información.

Política de Seguridad de la información

La organización cuenta con la certificación en vigor según la norma ISO/IEC 27001:2013, Tecnologías de la información. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Además, aplica los criterios y requisitos especificados en la norma SGE21:2017 "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 y de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de la organización.

N.º 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 2019 y 2020.

Gestión de incidencias

Control de las incidencias con los grupos de interés relacionadas con el RGPD corre a cargo del Responsable de Seguridad. Este informa al Comité de RC sobre cualquier incidencia y le asesora sobre el plan de tratamiento. El Comité de RC es el responsable de tomar todas las medidas oportunas de acuerdo con el plan de seguridad de la información.

GRUPO DE INTERÉS

PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN



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

La Política de comunicación interna indica cómo se produce la comunicación dentro de la organización, así como los canales disponibles.

La organización fomenta la política de despachos abiertos y accesibilidad a todos los niveles.

Cuenta además con un canal específico de comunicación, Teams, en el que se reproducen distintas estructuras globales y departamentales que sirven para distribuir y compartir de forma eficiente la información que la empresa y las personas generan.

Política de Conciliación

El plan de conciliación de la empresa está en consonancia con lo establecido en la norma SGE 21:2017 y favorece especialmente la armonía entre la vida personal y laboral de todas las personas que componen la organización.

Este plan consta de un total de 20 medidas que aplican a la totalidad de la plantilla.

Plan de Igualdad

El plan de igualdad se revisa de forma anual. Todas las nuevas contrataciones se realizan garantizando el trato igualitario a todos los candidatos.

Política de teletrabajo

El teletrabajo forma parte del catálogo de medidas de conciliación a disposición de las personas que forman parte de la organización. Existe una política de teletrabajo

que se enmarca la relación laboral y cuyo objetivo es facilitar la conciliación de la vida profesional y personal.

Convenio Colectivo

Además de cumplir el Convenio colectivo en vigor de despachos y oficinas, dentro del catálogo de medidas de conciliación se incluye la reducción del número de horas laborables al año establecidas en el convenio colectivo.

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

La organización establece 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 incluye, además del contrato de trabajo con todas las condiciones necesarias, los principios del Sistema integrado (Políticas de RC y de seguridad de la información, medidas de conciliación de las que disfrutará, vacaciones, horarios, etc.), así como el organigrama de la empresa y la descripción detallada del puesto de trabajo que cubrirá y su plan de formación.

Se facilita al 100% de las nuevas incorporaciones.

Ningún favoritismo en la contratación de empleados

El proceso de selección de candidatos se realiza teniendo en cuenta el perfil del puesto de trabajo y sus requisitos. La valoración de los candidatos tiene en cuenta su adecuación a esas características.

Formación

El plan de formación consta de acciones encaminadas a mejorar las destrezas de las personas y su adecuación al puesto de trabajo. En 2019 y 2020 se han llevado a cabo un total de 20 acciones formativas (200 horas), en las que ha participado toda 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 los impactos significativos que las operaciones desarrolladas por la empresa puedan tener sobre el medio ambiente, así como la metodología para la evaluación periódica de su cumplimiento.

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 2019 ni 2020.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

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

En concreto se monitorizan dos aspectos fundamentales: el consumo de papel y de energía.

Asimismo, la labor de concienciación de toda la plantilla se lleva a cabo compartiendo buenas prácticas medioambientales y facilitando el reciclaje dentro de la empresa.

Buen ambiente laboral

Ubiquis Spain evalúa anualmente el nivel de satisfacción laboral.

Encuestas de Satisfacción

El cuestionario anual de clima laboral se distribuye entre toda la plantilla.

El nivel de satisfacción general ha sido valorado como alto/muy alto, en el 100% de los cuestionarios recibidos en 2019 y en 2020.

Trabajo en equipo

Se fomenta el trabajo en equipo mediante el establecimiento de un plan de reuniones periódicas por departamentos y entre departamentos. Asimismo, se detallan en la política de comunicación interna, como guía, los tipos de reunión, duración recomendada y horarios óptimos para la realización de las mismas.

Toda la información relevante para las personas se encuentra en la intranet de la empresa y en los principales canales de comunicación en TEAMS.

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.

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 2019 y 2020 no se ha registrado ninguna.

Indicadores laborales

El índice de absentismo laboral en 2019 y 2020 ha sido, inferior al 4,5%.

Regular la aceptación de regalos

El Código de valores y conducta 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 6.2.4 de la norma SGE 21:2017 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 individuales.

Consta de un total de 19 medidas que aplican a todas las personas de la organización, entre las que se encuentran: reducción del número de horas de trabajo marcadas en el convenio, horario y vacaciones flexibles, cheque restaurante, transporte, complemento bienestar y seguro médico.

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.) de cada proveedor.

Código de Compradores

La elección de productos o servicios se realiza atendiendo a, además de criterios económicos, 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 mediante una aplicación informática de incidencias, con su resolución.

El porcentaje de no conformidades con proveedores registradas en 2019 y 2020, sobre el total de proyectos realizados ha sido inferior al 0,7%.

Política RSE

La empresa comparte con todos sus proveedores su política de RSE y solicita la adscripción de estos a los principios de responsabilidad social.

GRUPO DE INTERÉS

ACCIONISTAS



Satisfacción de expectativas

La transparencia rige las relaciones de la empresa con cada uno de los grupos de interés, incluidos los accionistas.

Informes de negocio y financieros

La dirección de la empresa facilita a los accionistas información con carácter mensual, trimestral y anual, sobre:

- a) La responsabilidad social en la empresa, acciones y su desarrollo
- b) Las ratios relativas a la situación patrimonial, financiera y económica de la empresa
- c) Ratios relacionadas con la evolución del negocio
- d) Cuentas de resultados y balances de situación
- e) Información relevante en el área de la responsabilidad social corporativa

Los informes son presentados en tiempo y forma, cumpliendo con los requisitos establecidos.

Transparencia en la gestión

La política de transparencia de la compañía rige siempre sus actividades y relaciones con todos los grupos de interés. Contempla los siguientes principios de actuación:

- a) Transparencia: por el que las actuaciones del equipo directivo transmitirán información financiera y social fiable de la empresa.
- b) 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.
- c) Eficacia y eficiencia: buen funcionamiento de los órganos de la empresa facilitando la participación de los accionistas.
- d) 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 el impacto que las operaciones desarrolladas por la empresa que puedan sobre el medio ambiente, así como la metodología adecuada que garantiza el cumplimiento de la legislación y reglamentación suscrita ambiental aplicable.


En 2019 y 2020 se ha registrado un descenso progresivo en el consumo de papel y la electricidad, superior al previsto en los objetivos anuales.

El consumo de electricidad en KW por persona y año ha experimentado asimismo una reducción progresiva sobre el objetivo anual 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. Su objetivo es facilitar el consumo responsable y para ello detalla, entre otras:

- a) 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
- b) prácticas de utilizar el papel por las dos caras cuando se imprima o se escriba,
- c) instrucciones para el uso de dispositivos para la función de lectura de archivos o la vista previa en la opción de imprimir (no imprimir si no es estrictamente necesario).



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

