



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

Unión de Gestión Hipotecaria, SL



Madrid, a 10 de octubre del 2011

UGH presenta por segundo año consecutivo el Informe de Progreso con el objetivo de cumplir con el compromiso adquirido en el momento de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas de informar públicamente sobre los avances conseguidos, y de reflejar todas aquellas acciones realizadas a lo largo del año 2010.

Entre las iniciativas llevadas a cabo me gustaría destacar la realización del Código Deontológico y de Conducta de UGH, en el cual quedan reflejados los grupos de interés que componen la organización junto con los principios del Pacto Mundial, para posteriormente comunicar e informar de este Código a los miembros de UGH, consiguiendo con ello promover e impulsar el comportamiento ético y profesional entre todos sus miembros.

UGH es una empresa comprometida con su entorno y conocedora de los problemas de la sociedad en la que vivimos, por este motivo, durante el 2010 hemos impulsado acciones que veníamos desarrollando anteriormente. Algunas de estas acciones han sido la inserción laboral de personas con riesgo de exclusión social (discapacitados, mayores de 45, jóvenes en búsqueda de su primer empleo); acciones encaminadas a la conciliación de la vida laboral y familiar; además de reducir el número de reuniones fuera de la oficina a través de vídeo conferencia lo que supone la conciliación laboral junto con una mejora del medio ambiente al reducir la contaminación.

Pero al igual que otros años no nos podemos detener aquí, y es por esto que ya tenemos muchas ideas y proyectos en los cuales queremos hacer partícipes a nuestros empleados y proveedores como colaborar con una ONG que les permita conocer otra realidad de la sociedad; conocer la involucración de nuestros proveedores en materia de RSC a través de la realización de un Cuestionario.....

Aprovecho, por tanto, esta ocasión para reafirmar el compromiso de UGH con el Pacto Mundial y la voluntad de seguir avanzando en la implantación de sus principios.

Axentamentament,

Josep Maria Sellares Esrrarats
President de UGH



Información general

Perfil de la entidad: Unión de Gestión Hipotecaria, SL

- **Dirección:** Hermanos García Noblejas, 41
- **Dirección web:** <http://www.ugh.es>
- **Alto cargo:** Josep Maria Sellarés Esmarats, Presidente
- **Fecha de adhesión:** 30/08/2008
- **Número de empleados:** 200
- **Sector:** Servicios profesionales (Gestoría)
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Externalización de servicios y procesos para entidades financieras
- **Ventas / Ingresos:** 26.928.366,62 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Se han recibido ayudas financieras a través de los Fondos ICO que otorga el gobierno.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Centros Gestores
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Los criterios que hemos elegido para establecer nuestros Grupos de Interés se basan en una valoración inicial que realizamos para conocer aquellos individuos que componen nuestra organización y para aquellos que no perteneciendo a la misma pueden verse beneficiados directa o indirectamente de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** España
- **Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** España
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** En el Informe de Progreso se han incluido aquellos impactos más significativos en materia social, económica y ambiental de la organización.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Se hará a través de la web, a través de email a los miembros de UGH y a través de reuniones, también a través del Portal del Empleado
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** No se han recibido premios ni distinciones.
- **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2010
- **Fecha de la memoria anterior más reciente:** 2009



- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* La entidad incorpora las sugerencias recibidas a través de las diferentes encuestas realizadas tanto a empleados, Centros de Gestión (CG) y a clientes, como aquellas sugerencias que llegan directamente, las cuales son recogidas, evaluadas y analizadas para determinar su impacto de mejora en toda la organización.
- *Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* La supervisión y gestión de la toma de decisiones es realizada por el Consejo de Administración de UGH. El Presidente ocupa un cargo ejecutivo dentro de la Consejo de Administración.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) La Junta Directiva no es la encargada de medir el progreso de implantación de los 10 principios, pero si tienen conocimiento de su evolución dentro de la organización.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) No tiene proyectos de colaboración y desarrollo con Naciones Unidas

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.ugh.es>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Nada que añadir

- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Elena Delgado
- *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C111)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento del número de accidentes laborales.

Respuesta: No

Implantación: No se han detectado riesgos dentro de nuestro ámbito de influencia.

Objetivos: UGH realiza su actividad respetando la protección en los derechos humanos. Con este objetivo se ha desarrollado durante el año 2010 un Código Deontológico y de Conducta para todos los miembros de UGH.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C211)

Respuesta: SI

Implantación: Se desarrolla un Código Deontológico y de Conducta para todos los miembros de UGH en el que se incluyen todos los Grupos de Influencia de UGH (clientes, proveedores, empleados y socios), con el cual se pretende promover e impulsar el comportamiento ético y profesional entre todos sus miembros.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este



principio, durante el ejercicio (P1C311)

Respuesta: SI

Implantación: Para el próximo año UGH ofrecerá la posibilidad de involucrarse en una acción solidaria a todos los miembros de UGH, que les permita conocer con mayor detalle otras realidades de su zona y de la necesidad de la protección de los derechos humanos, donde se puedan sentir involucrados con los problemas de la sociedad en la que vivimos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos (P1C411)

Respuesta: No

Implantación: Tras realizar el Código Deontológico y de Conducta durante este ejercicio será el próximo año cuando se comunicará a toda la compañía y se podrán establecer mejoras o nuevas acciones a desarrollar.

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C511)

Respuesta: 0 %

Implantación: UGH ha desarrollado durante el año 2010 el Código Deontológico y de Conducta por lo que los empleados aún no han sido informados sobre esta nueva política

Objetivos: Divulgar entre todos los miembros de UGH el Código Deontológico y de Conducta de la compañía.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Conocer la valoración de nuestros clientes sobre la calidad del servicio
	Política de calidad	Conocer la valoración de nuestros clientes sobre la calidad del servicio
	Política de RSE	Conocer la valoración de nuestros clientes sobre la calidad del servicio
Empleados	Código de conducta	Divulgar el Código Deontológico y Ético entre todos los miembros de UGH
	Código Ético	Divulgar el Código Deontológico y Ético entre todos los miembros de UGH
	Política de RSE	Divulgar el Código Deontológico y Ético entre todos los miembros de UGH
Proveedores	Código Ético	Divulgar entre los proveedores esta política y conocer su involucración en RSC
	Política de RSE	Divulgar entre los proveedores esta política y conocer su involucración en RSC

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Dar a conocer las acciones desarrolladas en materia de RSC
Empleados	RSE	Involucrar a los miembros de UGH en la realización de una acción solidaria
Proveedores	RSE	Conocer su involucración en materia de RSC

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Encuestas	Conocer la valoración de nuestros clientes sobre los servicios prestados
Empleados	Encuesta	Conocer la valoración de nuestros empleados sobre las nuevas políticas
Proveedores	Encuestas y cuestionarios	Conocer si nuestros proveedores cumplen con la políticas de RSC



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C111)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de una clasificación de nuestros proveedores en función de estos riesgos, pero la relación con estos se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente. Además no tenemos ningún indicio que nos haga sospechar que vulneran los derechos humanos. De todas formas, existe un procedimiento de Compras en el cual se valoran todos estos aspectos cada vez que iniciamos una relación comercial con cualquier proveedor.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: Existe un procedimiento de Compras conocido por parte de todos los empleados de UGH donde se establecen los criterios de selección (calidad, servicio, coste) para poder trabajar con un nuevo proveedor.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C311)

Respuesta: No

Implantación: En el año 2010 no se ha establecido ninguna acción concreta en este sentido.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C411)

Respuesta: 45 %

Implantación: Un 45% tiene algún sistema de certificación.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Proveedores	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Proveedores	Procedimiento de compras	Realizar encuesta para conocer la implicación en RSC de nuestros proveedores	

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Proveedores	No tenemos acción concreta	Conocer la implantación de Políticas RSC entre nuestros proveedores	

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos (P3C111)

Respuesta: No

Implantación: Los trabajadores tienen reconocido su derecho de afiliación sindical.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

Respuesta: SI

Implantación: La compañía estableció durante el año 2010 una Intranet para empleados de UGH, esto permitió favorecer la comunicación interna dentro de la compañía entre todos los departamentos. Además se mantiene la realización de Encuestas de Clima Laboral que nos permiten conocer el grado de satisfacción de los empleados y las áreas de mejora para poder establecer los Planes de Acción.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: En UGH existe libertad de afiliación y derecho a la negociación colectiva, ejemplo de ello es que en uno de nuestros centros los trabajadores han decidido disponer de representación sindical.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalas (P3C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: UGH dispone de diferentes mecanismos para conocer la opinión de los empleados, a través de la Encuesta de Clima Laboral, Evaluaciones de Desempeño, reuniones de departamento con su equipo de trabajo y con su responsable inmediato.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código de conducta	Favorecer la comunicación interna en la compañía	
	Otros	Favorecer la comunicación interna en la compañía	
	Política de RSE	Favorecer la comunicación interna en la compañía	

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	RSE	Propiciar la comunicación interna entre los empleados de UGH	

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C111)

Respuesta: No

Implantación: UGH cumple con la normativa laboral vigente (Estatuto de Trabajadores, Convenios Colectivos, etc) por lo que no existe ni existiran trabajos forzosos en la compañía.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C211)

Respuesta: SI

Implantación: UGH otorga a sus empleados diferentes mecanismos que les permitan la conciliación de su vida familiar y laboral. Todos aquellos empleados con hijos a su cargo pueden solicitar la reducción de jornada, estableciendo ellos mismos el horario mas cómodo dentro del horario laboral de UGH. También se posibilita la reducción de jornada por estudios a aquellos trabajadores que lo solicitan, favoreciendo con ello el desarrollo profesional de nuestros empleados. Además tenemos implantada una política de horario flexible para la entrada y salida del centro de trabajo. Todos estos aspectos permiten adecuar la vida familiar y laboral.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C311)

Respuesta: SI

Implantación: UGH cumple con el Convenio Colectivo establecido en nuestro sector, favoreciendolo en muchos aspectos. En el contrato de trabajo quedan recogidas todos los aspectos legales que debe de conocer el trabajador. Y tras su incorporación el trabajador recibe información por parte de RRHH sobre los beneficios sociales, horario de trabajo, reducciones de jornada, etc.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C411)

Respuesta: SI

Implantación: UGH esta comprometida con la conciliación laboral por lo que desarrolla políticas que les permitan a sus empleados poder conciliar dos aspectos importantes de sus vidas, como son trabajo y familia. Durante el año 2010 ofreció a sus empleados la posibilidad de destinar parte de su salario a Cheques Guardería, otorgandoles con ello un mayor beneficio económico mientras sus hijos permanecen atendidos y disfrutan de sus juegos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos. (P4C511)

Respuesta: SI

Implantación: UGH conoce cuales son los beneficiarios de las diferentes políticas implantadas. Actualmente el horario y su flexibilidad es uno de los aspectos más valorados de la Encuesta de Clima Laboral en la empresa. Otro de los aspectos más valorados es la posibilidad de ausentarse de su trabajo para poder atender aspectos de su vida familiar siempre que es necesario (ausencia por cuidado de hijos enfermos, reuniones en los colegios, etc).

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación)	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo	Favorecer la conciliación laboral y familiar de nuestros trabajadores.
	Convenio colectivo	Favorecer la conciliación laboral y familiar de nuestros trabajadores.
	Política de RSE	Favorecer la conciliación laboral y familiar de nuestros trabajadores.



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Ampliar las reducciones de jornada por causas justificadas (formación, familia)

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.(P5C111)

Respuesta: No

Implantación: UGH condena este tipo de acciones con sus trabajadores, además de condenar aquellas empresas que incumplen este principio.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

Respuesta: SI

Implantación: UGH ha desarrollado durante el año 2010 un Código Deontológico y de Conducta donde queda recogido este principio y donde se indica su interés en la erradicación del trabajo infantil.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C311)

Respuesta: SI

Implantación: UGH colabora con diferentes ONG, vinculadas con este u otros principios. En concreto, en el año 2010 colaboramos con la construcción de una escuela infantil en Wongy (Etiopia) a través de la compra de las felicitaciones navideñas para enviar a nuestros clientes, socios, etc.



• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	Divulgación del Código Deontológico y de Conducta entre los miembros de UGH

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Colaborar con mas ONG que promuevan la erradicación del trabajo infantil.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

Respuesta: No

Implantación: UGH es una empresa comprometida con la sociedad y con todas aquellas que las componen, por lo que no realiza discriminación por edad, sexo, raza, o por discapacidad de la persona. Favoreciendo la inserción en el mercado laboral de aquellas personas que por diferentes motivos puedan encontrarse en riesgo de exclusión social.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: UGH fomenta la igualdad de trato entre todos sus miembros, clientes y proveedores, incluyendo este principio en su Código Deontológico y de Conducta. Además desarrolla Planes de Carrera entre sus empleados, favoreciendo de igual manera a hombres y mujeres.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: UGH fomenta la contratación de personal con riesgo de exclusión social o con dificultades para su

inserción en el mercado laboral. Durante el año 2010 se fomento la realización de prácticas laborales y su posterior contratación en la empresa de jóvenes recién titulados o demandantes de su primer empleo.

Además continuamos con la contratación de personal con algún tipo de minusvalía, mejorando nuestras oficinas y su mobiliario para su mejor adaptación al puesto de trabajo aunque repercuta en un coste adicional para la compañía.

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se desarrollan Planes de Carrera entre sus empleados, favoreciendo de igual manera a hombres y mujeres. Incluyendo a mujeres dentro de su Consejo de Administración y en el Comité de Dirección de la empresa.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

Directivos frente a empleados: 1,7 %

Directivos mujeres: 25 %

Directivos hombres: 75 %

Mujeres: 66 %

Hombres: 34 %

Mayores de 45 años: 2,29 %

Menores de 30 años: 30 %

Empleados no nacionales: 4,59 %

Empleados con contrato fijo: 67 %

Empleados con contrato temporal: 33 %

Implantación: Otro dato importante es el porcentaje de personal discapacitado que durante el año 2010 se situó en un 2,29%, dato superior al establecido legalmente. Esperamos poder incrementar este dato en años posteriores.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: UGH comunica a sus empleados a través de reuniones o de la Intranet de la empresa aquellos cambios que se produzcan en la composición de los Organos Directivos como de cualquier otro departamento. Conociendo en todo momento los empleados como esta estructurada la empresa.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C711)

Respuesta: 0

Implantación: No existen, ni han existido expedientes de acoso, abuso o intimidación. UGH es una empresa cercana con sus empleados y con igualdad de trato entre todos ellos.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de conducta	Consolidar las políticas de igualdad establecidas en UGH
	Código Ético	Consolidar las políticas de igualdad establecidas en UGH
	Política de contratación y selección	Consolidar las políticas de igualdad establecidas en UGH

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Formación	Continuar con la contratación de personal en riesgo de exclusión social
	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	Continuar con la contratación de personal en riesgo de exclusión social
	Plan de carreras	Continuar con la contratación de personal en riesgo de exclusión social

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet	Favorecer la comunicación de los empleados con los Organos Directivos



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: UGH es una empresa sensibilizada con el Medio Ambiente por lo que realiza acciones para el ahorro del agua y del papel, así como el reciclaje de diferentes residuos (toner, papel, envases, etc). Para el próximo año vamos a definir una Política de Ahorro de Papel, además de sensibilizar a los trabajadores con nuevas campañas de comunicación sobre la importancia del cuidado del Medio Ambiente



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

Respuesta: 1

Implantación: En el proceso de acogida de un nuevo trabajador, se le informa de la importancia del Medio Ambiente y de como UGH esta comprometido con este principio al estar recogido en nuestro programa de RSC.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Sensibilización en materia medio ambiental	Establecer una Política del uso del Papel

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: Los riesgos detectados son mínimos por la actividad empresarial de UGH. No obstante, se podrían destacar como posibles riesgos el consumo de papel y de electricidad, así como la inadecuada separación de residuos y su reciclaje.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

Respuesta: No

Implantación: UGH incluye dentro de su Código Deontológico el respecto al Medio Ambiente, se trabajará en una Política de Medio Ambiente o de algunos de los aspectos más relevantes que por nuestra actividad podemos reducir en favor del Medio Ambiente como es el papel y la electricidad.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C311)

Respuesta: SI

Implantación: UGH mantiene en sus instalaciones diferentes contenedores para la adecuada separación y posterior reciclaje de residuos (papel, residuos orgánicos, envases, etc). Además se promueven acciones como el envío de

e mails para la sensibilización de los empleados con esta materia.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

Electricidad: 27087,41

Agua: 1154,72

Papel: 5585,25

Implantación: Los datos están expresados en €uros.

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C511)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente UGH lleva a cabo un seguimiento sobre el gasto de papel y electricidad en sus oficinas, así como de los kilos de papel que se reciclan cada año en las mismas. Para el próximo año haremos partícipes de este control de los materiales a los empleados informándoles de dicho gasto y dándoles pautas para su correcta utilización.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	No tenemos política	Establecimiento de una Política Medioambiental

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social	Promover acciones para el control del papel y el reciclaje de residuos



 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	No tenemos mecanismo de seguimiento	Controlar el uso de aspectos importantes en materia Medioambiental (papel, etc.)



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: UGH promueve las nuevas tecnologías entre sus empleados para la realización de reuniones a través de video-conferencia favoreciendo con ello la disminución de contaminación, el ahorro de costes y la conciliación de la vida familiar y laboral al reducir el tiempo dedicado a los viajes de empresa.

Otro de los aspectos que hace el desarrollo de las nuevas tecnologías dentro de la organización favoreciendo con ello el Medio Ambiente es la digitalización de gran parte de los documentos utilizados en el día a día del proceso de trabajo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: No se conocen las cantidades invertidas en detalle pero ha supuesto un ahorro de costes para la compañía la disminución de los viajes de empresa en favor de las video conferencias o de reuniones realizadas a través del teléfono.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			



 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social	Promover el uso de video conferencia y el telefono en detrimento de los viajes

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C111)

Respuesta: No

Implantación: UGH no ha detectado riesgo en su compañía en relación con este principio.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro del Código Deontológico y de Conducta de UGH aparece explícitamente a través de dos principios la obligación de respetar la legalidad vigente y ser una persona íntegra y honesta, por lo tanto, queda excluidas todas aquellas acciones que promuevan la extorsión y el soborno.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Tras realizar durante este año el Código Deontológico y de Conducta y incluir este principio, será el próximo año cuando se divulgue entre los diferentes grupos de interés en que consiste y los principios y responsabilidades que se han incluido en él.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad(P10C411)

Cientes: 0

Empleados: 0

Proveedores: 0

Implantación: Tal y como hemos indicado es el el 2011 cuando hemos trabajado en su difusión siendo este año cuando se ha invertido tiempo y esfuerzo en recoger todos aquellos principios y obligaciones a tener en cuenta.

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción? (P10C511)

Respuesta: No

Implantación: UGH realiza Auditorías de Calidad a través de la empresa AENOR donde se comprueba que los servicios ofrecidos por UGH cumplen con los estandares establecidos de calidad.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Cientes	Código Ético	Garantizar la legalidad de las acciones de UGH entre sus clientes.
Empleados	Código de conducta	Divulgar el Código Deontológico y de Conducta entre los miembros de UGH
	Código Ético	Divulgar el Código Deontológico y de Conducta entre los miembros de UGH
Proveedores	Política de compras	Realizar cuestionario a los proveedores para conocer su involucración en RSC



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Dar a conocer el Código Deontológico y de Conducta establecido
Empleados	Comunicación interna y externa	Dar a conocer el Código Deontológico y de Conducta establecido
Proveedores	No tenemos acción concreta	Dar a conocer el Código Deontológico y de Conducta establecido

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Continuar con las Auditorías de Calidad establecidas en UGH
Empleados	Auditorías	Continuar con las Auditorías de Calidad establecidas en UGH
Proveedores	Auditorías	Continuar con las Auditorías de Calidad establecidas en UGH

• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de Renovación del Compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los Grupos de Interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.6
<u>14</u>		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>17</u>		3.8
<u>18</u>		3.10
<u>19</u>		3.11
<u>20</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>21</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<u>22</u>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

23	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
24	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
25	Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
26	Indique como la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
27	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
P1C111	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C211	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa?	
P1C311	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
P1C411	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
P1C511	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
PRINCIPIO 2		
P2C111	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C211	¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?	
P2C311	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
P2C411	Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

PRINCIPIO 3		
P3C1I1	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Describalos	HR5
P3C2I1	¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P3C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
P3C4I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Describalas	LA12
PRINCIPIO 4		
P4C1I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.	HR7
P4C2I1	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
P4C3I1	¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?	EC3, LA3, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P4C4I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
P4C5I1	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Describalos.	LA3
PRINCIPIO 5		
P5C1I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.	HR6
P5C2I1	¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
P5C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
PRINCIPIO 6		
P6C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnostico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I1	¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o	4.12, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	personas en riesgo de exclusión?	
P6C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
P6C4I1	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma.	
P6C6I1	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C7I1	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	Dimensión ambiental/Formación y Sensibilización
P7C2I1	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.	
PRINCIPIO 8		
P8C1I1	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
P8C2I1	¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?	
P8C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
P8C5I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
P9C2I1	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
PRINCIPIO 10		
P10C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto	
P10C2I1	¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	Dimensión social/Sociedad/Política
P10C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio,	Dimensión social/Sociedad/Formación y



	durante el ejercicio.	Sensibilización
P10C511	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción?	SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12