



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Evolucionamos creciendo juntos

Qipert

Informe de Progreso 2014



QIPERT
C/ Miguel Yuste, 26
Madrid

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Socios/Accionistas
		Comunidad/Sociedad Civil
		Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

En Madrid, a 30 de Octubre de 2015

Siguiendo la estela que comenzamos en el año 2008, es deseo de nuestra compañía presentar el nuevo Informe de Progreso, con el que nuestra actualizada marca, imagen e ilusión, renueva su compromiso anual con los Diez Principios de Naciones Unidas.

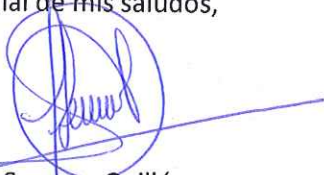
Una vez más, está presente nuestra voluntad de continuar protegiendo y fomentando activamente el desarrollo e implantación de acciones en materia de Responsabilidad Social, que benefician a la vez que sellan, nuestro afán de mejorar la calidad de nuestros procedimientos de trabajo, aportando un acumulado knowhow conseguido con años de trayectoria favorable, así como la mejora en la calidad de vida y condiciones laborales de nuestro@s emplead@s y la comunidad social, tanto como la actuación en pro del medio ambiente, siempre dirigiéndonos a todos nuestros grupos de interés.

Es por ello que el año 2014 ha sido clave en el proceso de cambio de nuestro Grupo Empresarial. Cien por cien capital español, la compañía sigue apostando por su máximo activo: las personas. Situados en un contexto social y empresarial en constante evolución, hemos conseguido reinventarnos y seguir mejorando en nuestra actividad. Nuestra firma se encuentra inmersa en la creación de su primer Plan de Responsabilidad Social, que, con periodicidad trienal, supondrá la implantación y puesta en marcha de multitud de iniciativas tendentes siempre, al beneficio y mejora constante de nuestros grupos de interés, al avance en políticas de conciliación y corresponsabilidad, a la inclusión de colectivos con discapacidad y a la sensibilización hacia la protección de nuestro preciado entorno.

Pero esto es solo el comienzo de una nueva etapa en la que Qipert seguirá recorriendo este camino, con más fuerza y empeño que nunca, consiguiendo consolidarse como un referente en materia de responsabilidad social.

Por tanto, les invitamos a conocer nuestro Informe de Progreso que presenta con todo detalle los avances conseguidos con el esfuerzo de tod@s y cada un@ de nosotr@s, en materia de sostenibilidad y que no son, sino un fiel reflejo de nuestro compromiso y nuestra apuesta por ser una compañía comprometida, sostenible y responsable.

En representación de los mejores deseos de quienes formamos esta familia, reciba el más cordial de mis saludos,



José Serrano Guillén

Presidente de Grupo Qipert



PERFIL DE LA ENTIDAD

Información General

Nombre Completo (Razón Social)

QIPERT

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Miguel Yuste, 26

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.qipert.com/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Serrano Guillén

Persona de contacto

María Goretti Pastor Alonso

Número de empleados directos

675

Sector

Servicios profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Externalización de servicios y procesos en favor de entidades financieras

Ventas / Ingresos

31.000.000 Millones de euros

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Tomamos en consideración un criterio de proximidad con nuestros Grupos de Interés. En Qipert intentamos mejorar la calidad de trabajo, vida y condiciones de quienes intervienen en la esfera de acción de la compañía, así, nuestros grupos de interés están constituidos por personas y/o entidades que de una u otra manera colaboran en este proyecto: emplead@s de Qipert, clientes, soci@s, proveedores y medio ambiente.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, México

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La materialidad se ha establecido teniendo en cuenta los grupos de interés que se pueden ver afectados por el desarrollo de la actividad diaria de Qipert, de forma que podamos paliar o reducir estos daños con las acciones que a continuación desarrollamos en este Informe de Progreso y que fueron consecuencia de la implantación de mejoras a lo largo del año 2014.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión que Qipert hace de su Informe de Progreso alcanza diferentes ámbitos: comunicación interna mediante herramientas propias de nuestra compañía como Boletines de Información periódicos, Intranet de Qipert y formación en Planes de Acogida a las nuevas incorporaciones a la compañía, así como comunicación externa mediante reuniones con otras empresas, foros de RSC, envío del informe a socios y publicación del mismo en la web de Pacto Mundial

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Qipert quiere compartir con sus grupos de interés y con la sociedad en general su memoria de sostenibilidad de 2014, donde se recogen aspectos tan relevantes para nuestro grupo de empresas, como nuestros empleados, áreas de actuación y políticas de Responsabilidad Social, entre otras.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Desde sus inicios, Qipert mantiene una actitud abierta a las sugerencias provenientes de cualquiera de sus grupos de interés, teniendo una actitud positiva ante los cambios que puedan suponer una mejora sustancial de nuestra actividad principal, así, disponemos de la información que nos hacen llegar nuestros stakeholders a través de encuestas periódicas. Igualmente, la compañía dispone de un Departamento de Calidad, dedicado a la continua revisión y mejora de los procedimientos utilizados en el desempeño de nuestra actividad empresarial. El año 2014 fue un año de multitud de cambios en nuestro Grupo de empresas, en un momento clave para la expansión y la apertura de horizontes. En este contexto, y gracias al empeño en hacer partícipes a quienes colaboran en Qipert, una docena de colaboradores crearon el denominado Grupo de Responsabilidad Social Corporativa, en cuyo seno se han fraguado multitud de acciones tendentes a mejorar las condiciones laborales de nuestros grupos de interés.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Como hemos mencionado, la compañía ha experimentado notables cambios en el ejercicio 2014, UGH, empresa fundadora del Grupo en el año 2002, con forma jurídica de Sociedad Limitada sigue existiendo en la actualidad, pero Qipert, nombre comercial que aglutina nuestro Grupo de Empresas, nace como una unidad donde se engloba toda una gama de servicios prestados a las entidades financieras, de esta forma Qipert está conformada además de por UNION DE GESTION HIPOTECARIA, SLU, por Proyecta Brokers-Inmo SLU, UGH Integral Services, SL, Qipert Consulting, SLU y Qipert Madrid, SL. Por lo que se refiere al organigrama de la compañía, con carácter general, dispone de un Consejo de Administración compuesto por socios de nuestra compañía, así como de un Comité de Dirección, conformado por quienes dirigen cada Línea de Negocio en Grupo Qipert.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La compañía dispone de determinados indicadores, por ejemplo la medición trimestral que efectuamos para conocer el porcentaje de personal discapacitado que trabaja en las empresas del Grupo. Asimismo, la Dirección de Qipert es informada periódicamente acerca de los avances conseguidos en el área de RSC, así como de la evolución en la confección del Plan de Responsabilidad Social que se está creando en la compañía para los tres próximos años.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El presidente de Grupo Qipert, José Serrano Guillén, es a su vez miembro del Consejo de Administración, quien está directamente involucrado en la consecución de las acciones de RS de la organización.

Es el Departamento de RRHH y Comunicación de Qipert, con su Directora y miembro del Comité de Dirección de Qipert, Patricia Campayo al frente, el encargado de la implantación de las políticas y mejoras en el área de Responsabilidad Social.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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.)

Qipert no desarrolla iniciativas con organizaciones de N.U. pero sí colabora con asociaciones de diversos tipos, el pasado 2014 nos hemos centrado en luchar contra el maltrato físico y psicológico hacia las mujeres, por ello colaboramos activamente y en diferentes proyectos en los que involucramos a nuestra plantilla en toda España con la asociación MUM, Mujeres Unidas contra el Maltrato, con quienes hemos colaborado en multitud de ocasiones durante el pasado año; es por ello que nos enorgullece compartir con nuestros Grupos de Interés, así como con otras empresas, que hemos sido galardonados con los Premios MUM por la labor realizada.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.qipert.com/>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar

posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados

3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

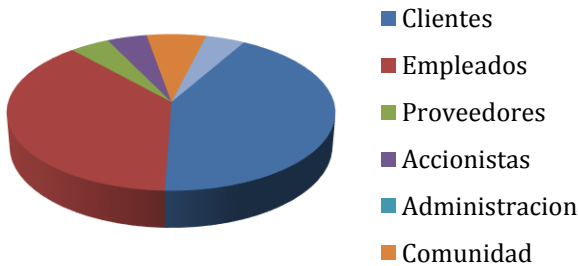
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 19
- Empleados: 17
- Proveedores: 2
- Accionistas: 2
- Administración: 0
- Comunidad: 3
- Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



16

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Blanqueo o lavado de dinero

Nuestra compañía fomenta activamente la eliminación de todo tipo de conducta que pueda suponer ir contra la normativa aplicable, poniendo especial cuidado en delitos como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Política de Blanqueo de Capitales - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra compañía promueve activamente la eliminación de toda conducta que pueda suponer incurrir en delitos como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Comentarios

Cada persona que es incorporada a nuestro grupo de empresas recibe información acerca de la prevención del terrorismo y el blanqueo de capitales en su plan de acogida, en el momento de firmar el contrato. Es tal el compromiso de Qipert para eliminar estas conductas en caso de producirse que determinados empleados están formados en la materia y han asistido a las correspondientes acciones formativas.

Acercar la RSE al consumidor final

La RSE es un pilar fundamental dentro de nuestra compañía. Actualmente estamos trabajando en la creación de nuestro primer Plan de Responsabilidad Social que, con una periodicidad trienal, recogerá todas aquellas iniciativas que Qipert desea conseguir para consolidarse en el mercado como un referente de compromiso y sostenibilidad empresarial.

Política de Calidad y RSC - Herramienta de seguimiento

Dada la importancia que se le concede a esta materia dentro de la compañía disponemos de mecanismos que nos permiten acercar y trasladar a todos nuestros empleados los valores de responsabilidad social y de calidad en la atención a nuestros clientes que redundan en un beneficio final de todo el tejido empresarial, destacando la orientación al cliente, la innovación constante y la excelencia.

Comentarios

Nuestros directores/as de cada línea de negocio tienen reuniones periódicas con las entidades financieras clientes con el objetivo de mejorar los procesos de trabajo y evaluar la satisfacción con el servicio que se presta desde la compañía

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Nuestra compañía, dispone de un departamento de Calidad que trabaja en la mejora constante de los procedimientos de trabajo utilizados en la organización. Prueba de ello es que Qipert dispone de la acreditación de AENOR para los procesos hipotecarios y de BPO en prestación de servicios a EEFF, en concreto, el alcance de la renovación del Certificado ISO 9001:2008 es: "Tramitación de escrituras y documentos asimilados, gestión de procesos externalizados: Backoffice administrativo". La compañía se plantea como reto continuar este camino para que el resto de nuestras Líneas de Negocio dispongan de esta certificación.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert, en su afán de consolidarse como empresa comprometida con sus Stakeholders, seguirá trabajando en el camino de conseguir convertir los desafíos en retos conseguidos; no solo para nuestros

clientes, sino para nosotros mismos.

Comentarios

En el año 2006, Qipert comienza su andadura en el terreno de la Responsabilidad Social, la compañía empezó a recorrer un largo camino en beneficio de sus stakeholders, por el que continua en la actualidad. En este sentido, nuestra política de Responsabilidad Social, nos ayuda a fomentar nuestra relación con el cliente interno y externo.

Objetivos

El objetivo establecido en esta área pasa por la implantación de nuestro Plan de Responsabilidad Social para el trienio 2015-2017 en cuya creación nos encontramos inmersos actualmente. El Plan establecerá objetivos de cara a la sociedad de tal importancia como la consecución de los Sellos Empresa Familiarmente Responsable o Sello Bequal para la inserción de personal con discapacidad. Hasta que dicho Plan esté confeccionado en su totalidad, les invitamos a conocer nuestra política de Calidad y Responsabilidad Social.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Comentarios

Nuestra política de Calidad se ha materializado en la Renovación del Certificado ISO 9001:2008, concedido por AENOR tras el resultado favorable de la Auditoría realizada en nuestra entidad, lo que supone el afianzamiento y la mejora de los procedimientos que llevamos a cabo en nuestro trabajo diario

Objetivos

El objetivo de Grupo Qipert es seguir trabajando en la mejora de procesos, para que podamos certificar todas nuestras Líneas de Negocio.

[Descargar documento adjunto](#)

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente la conciliación de la vida personal y laboral, prueba de ello son las reducciones de jornada tanto por menores o familiares directos a cargo, así como por estudios, excedencias voluntarias... También disponemos de políticas de jornadas intensivas durante los meses estivales que pensamos fomentan el orgullo de pertenencia a la compañía, así como la motivación de cada miembro de la empresa y las relaciones duraderas entre ambas

partes.

Comentarios

El Código Deontológico de nuestra compañía, plasma los principios, valores y saber hacer que compartimos tod@s los que formamos parte de esta familia. El documento está a disposición del cliente interno en la intranet de la compañía, siendo un documento de referencia dentro de la misma. Nuestros Clientes pueden conocer nuestro Código Deontológico cuando lo deseen, pues la compañía lo remite en caso de licitaciones.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente su compromiso con la sociedad, especialmente en la inserción de personas con discapacidad, siendo un objetivo primordial en nuestro ámbito de Responsabilidad Social en que intentamos exceder y por tanto mejorar lo establecido en la normativa de aplicación

Comentarios

La compañía ha empezado a trabajar en su Plan de RSC en el año 2014, en él se proponen unos objetivos y acciones a implementar en el trienio 2015-2017 El presupuesto asociado, fue aprobado por la Dirección General de la compañía en Diciembre de 2014

Objetivos

El Plan establece objetivos de cara a la sociedad de tal importancia como la consecución del Sello Empresa Familiarmente Responsable

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Comentarios

Grupo Qipert fomenta la comunicación entre todos sus interlocutores. La compañía es partidaria de flexibilizar sus relaciones interpersonales y de mejorar sus canales de comunicación interna, por ello, se realizan reuniones de equipo con carácter periódico donde se fomenta el trasvase de información y la participación de todos los miembros. Desde este punto de vista, en nuestra organización pensamos que podemos mejorar la calidad en la atención a nuestros clientes así como nuestra imagen, si contamos con colaboradores motivados que conocen en profundidad las áreas a las que se dedican.

Objetivos

La compañía desarrolla una activa labor en la mejora de sus canales de comunicación, a finales de 2014 vio la luz por primera vez el nuevo formato de lo que tradicionalmente constituía nuestro Boletín Informativo, haciendo uso de las nuevas tecnologías, el nuevo Qipert Qomunica permite acceder a toda la información con un solo clic. Del mismo modo nuestra revista electrónica, News Qipert, permite mediante su novedoso formato electrónico, hacer llegar a nuestros empleados noticias de actualidad en la compañía tan relevantes como los temas de Responsabilidad Social, Salud o Trabajo, entre otros muchos.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Qipert realiza cada año encuestas tanto a nuestros clientes internos, nuestros empleados, mediante las encuestas de diversas temáticas como RSC, así como a nuestros clientes externos, socios, entidades financieras y proveedores.

Objetivos

Nuestro objetivo es seguir mejorando gracias al análisis de la información obtenida en beneficio de nuestros clientes

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Una vez más Qipert ha conseguido superar favorablemente la Auditoría de AENOR que realizamos una vez al año desde 2006, lo que nos recertifica en nuestros procesos hipotecarios y de BPO

Objetivos

Nuestro objetivo en esta línea es conseguir certificar todos nuestros procesos y líneas de negocio

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Cada año desde 2006, Qipert supera favorablemente las auditorías de AENOR, este indicador nos ayuda a seguir mejorando nuestros procesos de trabajo en beneficio de las entidades financieras

Relación duradera con los clientes

A lo largo de toda nuestra trayectoria profesional, hemos sido y somos acompañados por la fidelidad de nuestros clientes, entre ellos las entidades financieras, que comparten este camino con Qipert gracias a nuestro saber hacer y la confianza depositada en nosotros. Creemos firmemente que es la consecuencia positiva del principio anterior: la satisfacción de nuestros clientes.

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

Qipert, en su afán de consolidarse como empresa comprometida con sus Stakeholders, seguirá trabajando en el camino de conseguir convertir los desafíos en retos conseguidos; no solo para nuestros clientes, sino para nosotros mismos.

Comentarios

Es deseo de la compañía que con nuestra Política y nuestro Plan de Responsabilidad Social, demos un paso más en la mejora de las relaciones tanto con nuestro cliente interno como el externo, de forma que consigamos asegurar relaciones duraderas y a largo plazo basadas en la confianza mutua.

Objetivos

Siguiendo este camino, el objetivo principal es la aprobación de nuestro Plan de Responsabilidad Social en cuya creación nos encontramos inmersos actualmente.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

En Qipert creemos que el traslado de información constituye una pieza clave a la hora de prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes entre otros, las entidades financieras, así como a nuestro cliente interno: [nuestr@s emplead@os](mailto:nuestr@semplead@os). Por ello disponemos de diversos canales de comunicación, Externa: página web, memoria anual de la compañía, redes sociales,

contactos, foros, reuniones y ponencias con otras empresas. Interna: mail corporativo, intranet, portal del empleado, boletines oficiales, revista empresarial...

Objetivos

Seguir mejorando nuestros canales de comunicación tanto externa como interna

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Como hemos mencionado en otros apartados del Informe, al amparo de nuestro Plan de Igualdad opera la Comisión contra el acoso. Este protocolo de actuación es un mecanismo de denuncia en caso de que se produzcan situaciones de acoso de cualquier tipo en el seno de nuestra compañía; es la forma que tenemos de proteger a nuestro cliente interno y de fomentar una relación duradera entre ambas partes. Creemos firmemente que este mecanismo constituye una herramienta de protección que redundará positivamente en las relaciones con el cliente externo, pues consigue colaboradoras/motivadas y con ilusión en Qipert.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es una de las máximas de Qipert, principio básico en la gestión de nuestra actividad diaria y base sobre la asentamos nuestro know how como grupo empresarial.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert, en su afán de consolidarse como empresa comprometida con sus Stakeholders, seguirá trabajando en el camino de conseguir convertir los desafíos en retos conseguidos; no solo para nuestros clientes, sino para nosotros mismos.

Objetivos

Qipert está trabajando en la mejora del horario laboral

establecido en la compañía, con el objeto de promover una mejora sustancial en las condiciones laborales de quienes trabajan en nuestro grupo de empresas. Igualmente, en beneficio de nuestro cliente interno, Qipert promueve tanto las reducciones de jornada por menores y familiares directos a cargo, así como aquellas que vengan motivadas por estudios reglados.

Política de Calidad - Política

Comentarios

En nuestra Política de Calidad se establece como principio fundamental el apoyo de la Dirección de la Compañía aportando los medios necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, estableciendo los correspondientes mecanismos con el fin de conseguir una relación duradera con el cliente interno y externo.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente la conciliación de la vida personal y laboral, prueba de ello son las reducciones de jornada tanto por menores o familiares directos a cargo, así como por estudios, excedencias voluntarias... También disponemos de políticas de jornadas intensivas durante los meses estivales que pensamos fomentan el orgullo de pertenencia a la compañía, así como la motivación de cada miembro de la empresa y las relaciones duraderas entre ambas partes.

Blanqueo de capitales - Política

Observaciones Genéricas

La compañía tiene un firme compromiso con la denuncia de las actividades delictivas como el blanqueo de capitales. Es por ello que trasladamos esta información en los planes de acogida de las nuevas incorporaciones a Qipert y nos aseguramos de que tengan a su disposición las correspondientes indicaciones.

Comentarios

Para asegurar el cumplimiento de la normativa en la materia dentro de Grupo Qipert, los miembros de la asesoría jurídica están formados en prevención de

blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

De conformidad con lo que hemos mencionado, en nuestro Grupo de Empresas existen muy diversos canales de comunicación: Externa: página web, memoria anual de la compañía, redes sociales, contactos, foros, reuniones y ponencias con otras empresas Interna: mail corporativo, intranet, portal del empleado, boletines oficiales, revista empresarial....

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Ausencia de evaluaciones de desempeño

Qipert dispone desde hace años de este mecanismo tendente a cuantificar el desempeño en el puesto de trabajo y establecer un camino individualizado que sirva para que cada persona dentro de la compañía consiga desarrollarse profesionalmente. En aras de garantizar la igualdad, las evaluaciones son bidireccionales, de manera que los cargos más altos también son evaluados por l@s miembr@s de sus equipos.

Evaluaciones de desempeño Comentarios

Cada año, el departamento RRHH se ocupa de poner en marcha este mecanismo y de poner a disposición del cliente interno esta herramienta cuyo valor principal es establecer un plan de carrera individualizado dentro de Qipert.

Conciliación familiar y laboral

Para que Qipert siga siendo una compañía sostenible es necesario que sigamos trabajando en el área de la conciliación entre la vida laboral y la personal. Son muchas las mejoras que a lo largo de los años hemos conseguido y ahora más que nunca nos sentimos en la necesidad de seguir avanzando en este camino.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente la conciliación de la vida personal y laboral, prueba de ello son las reducciones de jornada tanto por menores o familiares directos a cargo, así como por estudios, excedencias voluntarias... También disponemos de políticas de jornadas intensivas durante los meses estivales que pensamos fomentan el orgullo de pertenencia a la compañía, así como la motivación de cada miembro de la empresa y las relaciones duraderas entre ambas partes.

Comentarios

La conciliación en la compañía no entiende de sexos y se fomenta tanto para las mujeres como los hombres que trabajan en la organización, por ejemplo, en Qipert tanto hombres como mujeres disfrutan de reducciones de jornada por menores a cargo.

Plan de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

En Qipert se aplican procedimientos de selección que promueven la igualdad entre todos los candidatos, ya sean internos y/o externos, así como la igualdad en el acceso a los puestos de responsabilidad y la igualdad salarial, a la vez que prohíben la discriminación de cualquier tipo estableciendo criterios objetivos de selección.

Plan RSE - Política Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente su compromiso con la sociedad, especialmente en la inserción de personas con discapacidad, siendo un objetivo primordial en nuestro ámbito de Responsabilidad Social en que intentamos exceder y por tanto mejorar lo establecido en la normativa de aplicación

Comentarios

Nuestra política de Responsabilidad Social intenta siempre beneficiar al empleado por ello disponemos de medidas de conciliación como reducciones de jornada, accesos remotos para poder trabajar desde nuestro domicilio fuera del horario laboral...

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Qipert dispone de dos tipos de formación para los empleados de la compañía: Formación de Acogida, cuando se producen nuevas incorporaciones a la organización y Formación Anual, consistente en formaciones de aprendizaje de distintas materias y/o disciplinas así como

reciclaje en otros casos y que se desarrollan a lo largo de todo el año en el seno de nuestra empresas y en todas nuestras sedes.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

En Qipert se aplican procedimientos de selección que promueven la igualdad entre todos los candidatos, ya sean internos y/o externos, así como la igualdad en el acceso a los puestos de responsabilidad y la igualdad salarial, a la vez que prohíben la discriminación de cualquier tipo estableciendo criterios objetivos de selección.

Plan RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente su compromiso con la sociedad, especialmente en la inserción de personas con discapacidad, siendo un objetivo primordial en nuestro ámbito de Responsabilidad Social en que intentamos exceder y por tanto mejorar lo establecido en la normativa de aplicación

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestra organización apuesta por las personas, su mayor activo, por ello, disponemos de Planes de acogida para las nuevas incorporaciones que se producen en cualquiera de nuestros centros de trabajo.

Objetivos

Actualmente nos encontramos reformulando nuestros planes de acogida, intentando mejorarlos de manera que se adecuen a las nuevas necesidades de nuestro grupo empresarial, con el objetivo de llegar a cualquier empleado, en cualquier posición y centro de trabajo, con la ayuda de las nuevas tecnologías.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Además de las formaciones de acogida para las nuevas incorporaciones, nuestra compañía dispone de planes de formación anuales. Con ellos nuestros empleados mejoran sus capacidades y competencias

en su puesto de trabajo y en otros casos reciclan las que ya poseen.

Herramientas de seguimiento

Como hemos mencionado, en la actualidad estamos trabajando en la reformulación de nuestro plan de acogida de manera que consigamos unificar aun más la información/formación que reciben quienes se incorporan a la compañía mediante un soporte online que nos permita obtener feedback de las acciones formativas impartidas estableciendo las correspondientes mejoras.

Objetivos

Nuestro objetivo es continuar y en la medida de lo posible aumentar las horas de formación de acogida, a lo largo de 2014 dedicamos 820 horas a impartir este tipo de formación a las nuevas incorporaciones.

Discriminación por género

En relación con el anterior principio, los procedimientos de selección de Qipert se rigen por la más absoluta objetividad, Igualdad y no discriminación por razón de sexo, edad, nacionalidad, creencia o cualquier otra circunstancia.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

En Qipert se aplican procedimientos de selección que promueven la igualdad entre todos los candidatos, ya sean internos y/o externos, así como la igualdad en el acceso a los puestos de responsabilidad y la igualdad salarial, a la vez que prohíben la discriminación de cualquier tipo estableciendo criterios objetivos de selección.

Plan RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente su compromiso con la sociedad, especialmente en la inserción de personas con discapacidad, siendo un objetivo primordial en nuestro ámbito de Responsabilidad Social en que intentamos exceder y por tanto mejorar lo establecido en la normativa de aplicación

para adecuarlos a las nuevas tecnologías garantizando el acceso a la información y al formación para todas nuestras incorporaciones.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Comentarios

Uno de los principios básicos de actuación y valor compartido por toda la compañía es la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Nuestro Grupo de Empresas se esfuerza por ir más allá del estricto cumplimiento de la Ley 3/2007, en este sentido en 2014 se impartieron diversas acciones informativas y formativas dirigidas a la sensibilización en la igualdad de género que tuvieron una acogida muy positiva entre los miembros de Qipert.

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Qipert dispone de procedimientos escritos donde se recogen todas las gestiones a realizar en el proceso de contratación de personal, en ellos prima la transparencia y la comunicación fidedigna a todos nuestros candidatos de la información requerida en el puesto vacante

Plan de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

En Qipert se aplican procedimientos de selección que promueven la igualdad entre todos los candidatos, ya sean internos y/o externos, así como la igualdad en el acceso a los puestos de responsabilidad y la igualdad salarial, a la vez que prohíben la discriminación de cualquier tipo estableciendo criterios objetivos de selección.

Objetivos

La compañía quiere trasladar valores y conocimiento a las nuevas acogidas desde el inicio, por ello nos planteamos reformular nuestros planes de acogida

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Qipert se enorgullece de ser una compañía solidaria y sostenible, que fomenta el cumplimiento del principio de Igualdad, por ello todos nuestros procesos de selección están abiertos a la participación de candidatos internos y externos que a su vez pueden o no tener una discapacidad del tipo que sea. Partiendo de esta base, la compañía se esfuerza por incorporar a personal con discapacidad y a promover activamente la inserción laboral de este colectivo, lo que no siempre nos resulta fácil teniendo en cuenta el sector en el que prestamos actividad, que requiere de una experiencia específica y en muchos casos dilatada. Creemos que es importante resaltar que nuestros centros de trabajo están habilitados para acoger a personal con discapacidad, así como los puestos de trabajo en caso de ser necesario

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert, en su afán de consolidarse como empresa comprometida con sus Stakeholders, seguirá trabajando en el camino de conseguir convertir los desafíos en retos conseguidos; no solo para nuestros clientes, sino para nosotros mismos.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

En Qipert se aplican procedimientos de selección que promueven la igualdad entre todos los candidatos, ya sean internos y/o externos, así como la igualdad en el acceso a los puestos de responsabilidad y la igualdad

salarial, a la vez que prohíben la discriminación de cualquier tipo estableciendo criterios objetivos de selección.

Comentarios

Los procedimientos establecidos para llevar a cabo los procesos de selección establecen parámetros que garantizan la igualdad de todos los candidatos, por tanto también de quienes pudieran padecer una discapacidad, en el acceso a los puestos de trabajo vacantes en la compañía.

Plan RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert fomenta activamente su compromiso con la sociedad, especialmente en la inserción de personas con discapacidad, siendo un objetivo primordial en nuestro ámbito de Responsabilidad Social en que intentamos exceder y por tanto mejorar lo establecido en la normativa de aplicación

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Comentarios

Es un orgullo para nuestro grupo de empresas promover activamente la inserción del personal discapacitado, de esta forma, nuestras instalaciones están habilitadas para personas con minusvalías físicas, así como los puestos de trabajo en caso de ser necesario

Objetivos

El compromiso de Qipert con la sociedad se refleja en el intenso trabajo en el área de la integración de personas con discapacidad, la compañía se encuentra en la actualidad estudiando cómo mantener acuerdos

con centros especiales de empleo para conseguir una mejora continua y superar la cuota de reserva establecida legalmente

Convenio Colectivo - Política

Comentarios

Qipert, en su constante búsqueda de la mejora de las condiciones laborales de sus colaboradores, ha procedido a unificar los permisos y ausencias de los diferentes convenios colectivos de aplicación en nuestro Grupo de Empresas de manera que tod@s los emplead@s disfruten de las mejores condiciones, independientemente de la empresa en la que presten sus servicios.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Nuestra compañía ha experimentado muchos cambios a lo largo de 2014, afortunadamente se ha traducido en un incremento sustancial de nuestra cifra de negocio, facturación e incremento de emplead@s, teniendo en cuenta que la tendencia se mantiene y que nuestros trabajadores en su gran mayoría, deben disponer de conocimientos y experiencia muy específica resulta especialmente complicado la inserción de personal con discapacidad que disponga de la experiencia requerida, por ello nos encontramos en un porcentaje del 1,60 trabajando intensamente para aumentar de manera indefinida la cuota de reserva. Mientras conseguimos el objetivo de cumplir y rebasar de manera indefinida la cuota de reserva, la compañía se encuentra en búsqueda activa de otras formas y medios para cumplir con este requisito legal, como es la contratación de proveedores y centros especiales de empleo.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

En la actualidad, Qipert está trabajando en la homologación de su red de proveedores de tal forma que podamos expandir nuestra forma de trabajar y el compromiso con la RSC llegue a toda la cadena. Del mismo modo podemos hacer constar que no es algo que pueda ser controlado en gran medida por la compañía pues es necesario tomar en consideración razones y motivos económicos.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

En Qipert disponemos de un código ético que regula de manera expresa la relación con nuestros proveedores estableciendo como marco de referencia la legalidad, la imparcialidad, la transparencia y el respeto mutuo.

El código establece la obligación de Qipert de gestionar los procesos de compras fomentando el respeto a la responsabilidad social y la protección medioambiental, rechazándose cualquier práctica moralmente reprochable.

Un paso más allá, cuando nuestra compañía contrata con proveedores internacionales, está capacitado

para solicitar al proveedor la acreditación de la legalidad de los materiales a suministrar, igualmente deberá acreditar que no incumple ninguno de los principios de Naciones Unidas.

Observaciones Genéricas

Qipert, como decíamos, dispone de un procedimiento escrito que establece el protocolo de actuación en la contratación de proveedores, así como un control por parte de cada Dirección de Línea de Negocio que se responsabiliza del servicio prestado por el proveedor, la calidad del mismo y de realizar un seguimiento de todo el proceso.

Comentarios

Actualmente Qipert trabaja en la creación de un procedimiento de homologación de proveedores que permita unificar los criterios de selección de los mismos, de forma que se garantice el respeto a la política y las acciones de Responsabilidad Social vigentes en la compañía, consiguiendo de esta forma extender esta forma de actuación y respeto a los stakeholders en todo el tejido empresarial.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Qipert realiza encuestas de satisfacción anuales a clientes y proveedores, mecanismo con el que perseguimos la satisfacción de los mismos además de la mejora constante de procedimientos de actuación

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

La compañía celebra periódicamente Juntas Generales de Accionistas donde se ponen en común cuestiones que atañen a nuestro Grupo de Empresas.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Qipert, en su afán de consolidarse como empresa comprometida con sus Stakeholders, seguirá

trabajando en el camino de conseguir convertir los desafíos en retos conseguidos; no solo para nuestros clientes, sino para nosotros mismos.

Comentarios

Las Juntas de Accionistas constituyen una herramienta de seguimiento que nos ayuda a determinar el grado de satisfacción de los socios.

Objetivos

La compañía establece un objetivo claro en esta área: seguir mejorando la comunicación interna con los socios haciendo uso de las nuevas tecnologías y métodos a nuestro alcance.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Es el deseo de Qipert consolidarse como la empresa sostenible y comprometida que queremos llegar a ser, por ello ponemos nuestro granito de arena a causas que beneficien a la sociedad más desfavorecida y a los grupos que más lo necesitan, así, el año 2014 ha sido el de las alianzas con organizaciones como MUM, asociación de mujeres unidas contra el maltrato, que se materializó en el Primer Premio de esta asociación que nuestra entidad recibió, gracias a la labor realizada.

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Comentarios

En su afán de consolidarse como empresa sostenible y comprometida, Qipert colabora con asociaciones cuyos fines se dirigen a mejorar las condiciones de vida de colectivos desfavorecidos. A lo largo de este 2014 nos hemos marcado un reto: promover de forma activa la lucha contra el maltrato a mujeres

Objetivos

Nuestro objetivo en este ámbito es ayudar en todo lo posible a las asociadas a MUM, Mujeres Unidas contra el Maltrato, colectivo formado por mujeres que han tenido la valentía de comenzar una nueva vida tras sufrir episodios de maltrato físico y/o psicológico.

Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En el año 2014 en el seno de Qipert se constituyó de forma voluntaria un comité de responsabilidad social conformado por doce miembros de la compañía. La

voluntad de l@s integrantes, su ilusión y su empeño han hecho que sean muchos y muy diversos los proyectos de responsabilidad social y acciones implantadas en beneficio de nuestros empleados y la comunidad en general y nuestro medioambiente

Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios)

Comentarios

Nuestra compañía ha aportado su granito de arena a los colectivos más desfavorecidos, así, recaudamos entre nuestros empleados aportaciones en forma de juguetes y material escolar para niños durante la campaña de Navidad, que fueron destinados a la asociación "Ningún niño sin sonrisa" y ayudamos con ropa y productos de higiene suministrados por nuestros empleados, a la asociación Mujeres Unidas contra el Maltrato, MUM De la misma forma, la compañía entiende que debemos favorecer la inserción en el mercado laboral, teniendo en cuenta la coyuntura de crisis que padecemos, de las personas en riesgo de exclusión, como los parados de larga duración, en este sentido los certificados de profesionalidad han servido en Qipert a muchas personas a reincorporarse al mercado. Igualmente, quienes aun no han tenido su primer trabajo necesitan de nuestra ayuda, por eso en Qipert, disponemos de programas de prácticas adaptados a los alumnos de ciclos formativos de grado medio y superior, es para nosotros un orgullo poder compartir con otras empresas, que, en muchos casos, estos alumnos están desarrollando su carrera profesional en alguna de las empresas de nuestro grupo.

Objetivos

La compañía se propone seguir desarrollando sus programas de prácticas así como colaborar con organizaciones y /o fundaciones dedicadas a la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Desde el año 2011 Qipert cuenta con una Política de Papel Cero, que fomenta el uso responsable de este material, y gracias a la que hemos conseguido reducir a la mitad, las toneladas de papel impreso.

Política de Reciclaje - Política

Observaciones Genéricas

El medio ambiente en nuestra compañía es también un stakeholder de relevancia, por ello intentamos menoscabar lo menos posible nuestro entorno, en el ejercicio de nuestra actividad. La política de papel cero así como la de reciclaje están directamente relacionadas con nuestro código deontológico, en el que se establece el respeto al medio ambiente y las actuaciones responsables en beneficio de nuestro entorno como un pilar fundamental cuyo desarrollo fomentamos de manera constante.

Comentarios

El pasado año, colocamos en todos nuestros centros de trabajo contenedores para el reciclaje de diversos materiales, así como de materia orgánica. Igualmente sigue en vigor nuestra política de papel cero, que busca la concienciar a los que trabajamos en este sector, de que debemos imprimir sólo lo estrictamente necesario, de esta forma consumimos la mitad de toneladas de papel que antes de la entrada en vigor de esta política.

Objetivos

Instalación de contenedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Con el objeto de continuar trabajando en beneficio de nuestro entorno, en 2014 instalamos en nuestros centros de trabajo contenedores para el reciclaje de diversos materiales así como de materia orgánica. Igualmente, como continuación a nuestra Política de Papel cero implantada en Qipert en el año 2011, seguimos realizando acciones de sensibilización a nuestros empleados con las que intentamos transmitir el valor del respeto al medio ambiente.





Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Qipert

Evolucionamos creciendo juntos

