



IUS + AEQUITAS

Trial Lawyers

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020

Avenida Alberto Alcocer, 24, 4º
Madrid 28036 T +34 915 914 291
www.iusaequitas.net



INTERNATIONAL
LAW FIRM & ALLIANCE



CONTENIDO



1. CARTA DEL SOCIO DIRECTOR

2. NOSOTROS

2.1 ÁREAS DE PRÁCTICA

2.2 PROYECTO INTERNACIONAL

3. COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

3.1 ÉTICA E INTEGRIDAD

3.2 PRINCIPIOS Y PROGRAMAS SOCIALES

3.3 GRUPOS DE INTERÉS

3.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LOPDGDD)

4. PERSONAS

4.1 DIVERSIDAD E IGUALDAD

4.2 SEGURIDAD Y SALUD

4.3 FORMACIÓN

5. MEDIO AMBIENTE

1

CARTA DEL SOCIO DIRECTOR

En un año marcado por la pandemia mundial de la COVID-19, nos dirigimos nuevamente al **Secretario General de Naciones Unidas** para reiterarle nuestro fiel compromiso a los 10 principios del **Global Compact**.

Se presenta un nuevo informe de progreso poniendo de manifiesto una mejora considerable en la implantación de los principios del Pacto Mundial. Se realiza un recorrido sobre los diferentes desafíos que **Ius+Aequitas** ha afrontado durante el pasado ejercicio, el cual ha supuesto el afianzamiento de la Responsabilidad Social Corporativa en su sistema.

Cultivamos el talento y promovemos la diversidad y el bienestar, claves en nuestro negocio, destacando el fomento de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral aplicadas a nuestros profesionales.

Las nuevas acciones llevadas a cabo durante este periodo, han sido fundamentalmente dirigidas a la mejora de las relaciones con nuestros grupos de interés. Además este informe pretende destacar el compromiso en la lucha contra la corrupción y el compromiso con la integridad, la ética y la deontología profesional.

Además, cumpliendo con el objetivo propuesto en el año 2016, se ha impulsado la prestación de servicios profesionales *pro bono*. Nos comprometemos firmemente con continuar fomentando la colaboración con empresas que han firmado, como nosotros, el **Pacto Mundial** y lucharemos por continuar promoviendo y apoyando la difusión de los 10 principios.

Este año próximo, es nuestra intención seguir fomentando la sensibilización medioambiental entre nuestros grupos de interés, fomento de la conciliación familiar y laboral, así como dedicar especial atención a las políticas relacionadas con anticorrupción.



ELISEO M. MARTÍNEZ
SOCIO DIRECTOR



2

NOSOTROS

Ius+Aequitas es un despacho procesalista de carácter multidisciplinar que actúa en todos los órganos jurisdiccionales del país -en el ámbito civil, mercantil, penal, administrativo, social y consumo- y en el extranjero.

Por ello, asumimos la dirección letrada de los diferentes procesos judiciales existentes que se desarrollen en cualquier partido judicial de la geografía tanto nacional como internacional, destacando la representación ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Estrasburgo) y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Luxemburgo).

Nuestro compromiso con la excelencia nos ha llevado a desarrollar e implantar en **Ius+Aequitas** una rigurosa búsqueda de calidad avalada por el certificado de **AENOR** en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

Trabajamos poniendo lo mejor de nosotros mismos en la defensa de los intereses de nuestros clientes, orientados a conseguir su máxima satisfacción mediante el correcto desempeño de la abogacía respetando el código deontológico propio del ejercicio de la misma.

Los clientes por tanto, se configuran como el principal Grupo de Interés de la Firma.

"Como despacho definimos la estrategia que mejor se adapte a los intereses y necesidades de nuestros clientes"

Por otro lado, en un análisis acerca de cómo consigue la organización maximizar esa satisfacción de sus clientes, se concluye que el siguiente grupo de interés sería el de las personas, los empleados, pues son esas personas quienes conforman nuestra organización.

Finalmente, la cultura empresarial existente hace que las empresas precisen constantemente de bienes y servicios de terceros para poder cumplir con los requisitos de satisfacción de sus clientes. Por ello, se hace necesaria la intervención del tercer grupo de interés: los proveedores.

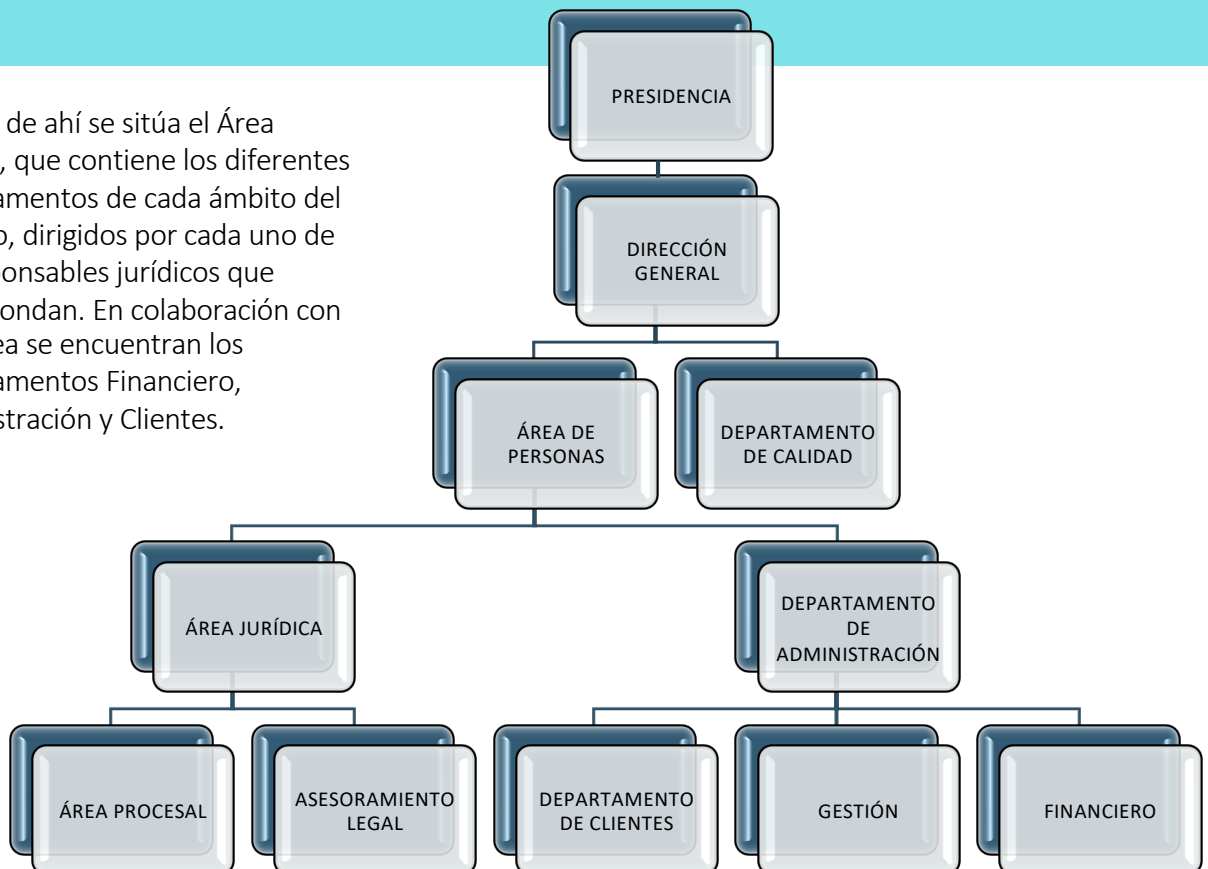
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ius+Aequitas es una sociedad limitada de prestación de servicios jurídicos de abogacía.

La dirección de Ius+Aequitas coordina, siguiendo las directrices y estrategias definidas por los socios, tomando las decisiones precisas en el mejor interés del Despacho, sus clientes, empleados y socios.

Por debajo, se sitúan el Área de Personas y el Departamento de Calidad, que coordinan la consecución de todas las decisiones tomadas.

A partir de ahí se sitúa el Área Jurídica, que contiene los diferentes Departamentos de cada ámbito del derecho, dirigidos por cada uno de los responsables jurídicos que correspondan. En colaboración con esta área se encuentran los Departamentos Financiero, Administración y Clientes.



DATOS ECONÓMICOS

IMPORTE NETO CIFRA DE NEGOCIO

2.4 M€

Desde Ius+Aequitas entendemos que una entidad transparente genera confianza y credibilidad, por eso presentamos a continuación nuestros resultados económicos globales del último ejercicio cerrado.

2.1 ÁREAS DE PRÁCTICA

ÁREA PROCESAL

Concursal	Propiedad Intelectual
Penal	Civil y Mercantil
Arbitraje y Mediación	Público y Administrativo
Laboral	Consumo

Privacy y TIC	Reestructuración empresarial
Societario y Corporativo	Público
Mercantil	Corporate Compliance

Ius+Aequitas es un despacho especialista en proporcionar a sus clientes una visión global del conflicto, procurando la resolución extrajudicial de los asuntos encomendados.

Asimismo asume la resolución de conflictos que se tramitan al margen de la actuación de los órganos judiciales, como sucede en los casos de arbitraje y mediación.



2.2 PROYECTO INTERNACIONAL

"En Ius+Aequitas Abogados acompañamos a nuestros clientes en sus procedimientos con componente internacional"

En Ius+Aequitas acompañamos a nuestros clientes en sus procedimientos con componente internacional. Se trata de una de nuestras especialidades más apreciadas, pues nuestra marcada proyección internacional está presente en la vocación de la Firma desde su origen. Para contar con la mejor cooperación local, y en nuestro afán de superar las expectativas de nuestros clientes, en Ius+Aequitas hemos venido desarrollando una estrategia internacional para proporcionar la mejor cobertura legal en el extranjero.

En 2019 nos convertimos en los socios españoles del despacho internacional "DIAZ, REUS & TARG ATTORNEYS & COUNSELORS, LLC" (DRT International Law Firm & Alliance (US)); un despacho, como el nuestro, especialista en litigios internacionales, delitos económicos, arbitraje y litigación mercantil, y que está presente en varias jurisdicciones de todo el mundo. Una alianza que robustece nuestra presencia internacional, al mismo tiempo que pone a disposición de nuestros clientes una red de excelentes profesionales que ofrecen asesoramiento de primer nivel.

A través de nuestros socios de DRT International contamos con presencia en todo el mundo: Estados Unidos (Miami, Nueva York, Washington, Los Ángeles y Houston), América latina (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Venezuela), Europa (Alemania, República Checa y Rusia), Oriente Medio (Emiratos Árabes Unidos y Arabia Saudí) y Asia (Shanghai).

Con esta alianza avanzamos en el desarrollo de nuestra Firma y ponemos a disposición de nuestros clientes los excelentes profesionales de DRT Alliance a nivel mundial, dispuestos a ayudarnos para asistirles en sus conflictos internacionales.





3

COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

Las personas que componen **Ius+Aequitas** son conscientes de la labor y responsabilidad social que implica el ejercicio de la abogacía, y asumen el profundo compromiso ante la sociedad de asistir y colaborar con los menos favorecidos y con aquellos que persiguen desinteresadamente el desarrollo de la sociedad.

Por esta razón **Ius+Aequitas**, presta sus servicios profesionales y realiza labores de asesoramiento en beneficio de aquellas personas e intereses que sean acreedoras de especial interés y Amparo, a través de sus proyectos y actuaciones *pro bono*.

Ius+Aequitas ofrece sus mejores servicios profesionales, tanto a nivel nacional como internacional, a entidades sin ánimo de lucro que constituyen una evidente muestra para conseguir una sociedad mejor, colaborando activamente con las mismas.

“El Código de Conducta representa los valores básicos en los que se sustenta Ius+Aequitas”



3.1 ÉTICA E INTEGRIDAD

Como firmantes del **Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)**, mantenemos un fiel compromiso de apoyo a sus diez principios y disponemos de un código de conducta que recoge nuestros valores y que aplicamos cada día en el desarrollo de nuestro trabajo.

Contamos con un **Código de Conducta** que representa los valores básicos en los que se sustenta **Ius+Aequitas**. La organización respeta las leyes nacionales e internacionales incluyendo la normativa deontológica fundamental para el ejercicio de la profesión del abogado.

También contamos con **políticas internas de gestión**, que forman parte del sistema de gestión de calidad, con el fin de asegurar la eficiencia de dicho sistema. La base del sistema de gestión está dado por la **política de calidad**, cuya revisión es de vital importancia. Fue creada con ánimo de permanencia en el tiempo, por su carácter ya básico para la organización. No obstante, es un documento vivo cuya actualización anual asegura seguir cumpliendo con el objetivo para el que se creó.

En la actualidad, todos los empleados de **Ius+Aequitas** tienen acceso a las Políticas, que se comparten con el resto de grupos de interés.

La Firma se compromete a actuar de forma ética en todos los aspectos del Negocio, manteniendo siempre los estándares de honestidad e integridad.

El **Código de Conducta** ha sido comunicado a los empleados quienes a través del servidor interno pueden acceder libremente a su consulta. Forma también parte del **Manual de Calidad** de la Firma.



Código de Conducta

El **Código de Conducta** en el ámbito del blanqueo de capitales se configura como el fiel compromiso de la organización con la sociedad para el estricto cumplimiento normativo.

Desde el año 2014, está debidamente integrado en la documentación de nuestro **Sistema de Gestión de Calidad**. Con carácter anual está prevista su actualización y revisión.

Normativa Vigente

Como ya se indica en nuestro **Código de Conducta**, y como no puede ser de otra manera, **Ius+Aequitas** respeta las leyes nacionales e internacionales así como los códigos de conducta y la normativa deontológica que rige la profesión de la abogacía.

Como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales, el profesional abogado tiene el deber de cumplir con las obligaciones de información,

vigilancia, abstención de actuación, conservación de información y comunicación a la Administración. Por este motivo, la prevención del blanqueo de capitales es un desafío al que **Ius+Aequitas** se enfrenta.



Política de Blanqueo de Capitales

Para **Ius+Aequitas** ha sido de vital importancia tomar las medidas oportunas para garantizar la neutralización del riesgo.

Por ello contamos con una **Política de Blanqueo de Capitales**, ya que el blanqueo de capitales es un riesgo que amenaza directamente a los despachos de abogados.

La **Política de Blanqueo de Capitales** está formalizada por escrito, sin que al día de la fecha se haya incluido en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

No obstante, la política está implantada debidamente, llevándose a cabo un proceso de análisis previo a la aceptación de los asuntos.





HERRAMIENTAS

✦ Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción.

Para neutralizar el riesgo, es necesario que todo el equipo sea conocedor de qué elementos conforman el blanqueo de capitales.

De esta manera, cuando se den las circunstancias que configuran el riesgo a evitar, los empleados pueden comunicarlo al responsable asignado.

Los componentes del equipo de **Ius+Aequitas** han asistido a cursos de formación en materia de Blanqueo de Capitales.

A su vez, se ha subcontado durante el 2020 la figura del **Chief Compliance Officer** quien se encarga de controlar el debido cumplimiento de la normativa en Blanqueo de Capitales.

✦ Comunicación Interna y Externa

Ius+Aequitas dispone de medios eficaces para la comunicación con sus grupos de interés. Estos quedan descritos a lo largo de los procedimientos de nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** y sus instrucciones asociadas.

Los canales de comunicación con los grupos de interés están encaminados hacia los siguientes objetivos:

- ✓ Recibir información sobre sus necesidades.
- ✓ Atender sus consultas.
- ✓ Alimentar el Sistema con la información que proviene del cliente, del empleado y del proveedor, incluyendo sus quejas o reclamaciones.

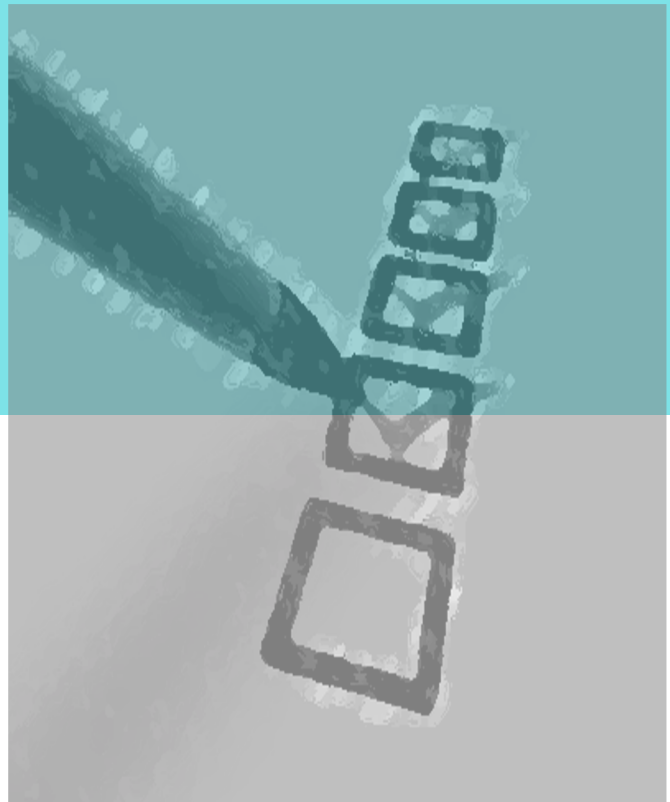
Empleados, clientes y proveedores tienen a su disposición la dirección de correo electrónico info@iusaequitas.net para comunicar cuantas sospechas tengan de posibles infracciones que puedan derivar en el blanqueo de capitales.

♦ Buzón de Sugerencias

Se trata de una vía que facilita e incrementa la comunicación de nuestros grupos de interés con la Dirección de **Ius+Aequitas**.

Cualquier persona perteneciente a la plantilla de la organización podrá participar en el fomento de la mejora continua del **Sistema de Gestión de Calidad** implantado en la empresa, a través de la comunicación de sugerencias o incidencias, de la solicitud o propuesta de iniciativas en el buzón de sugerencias.

El Responsable de Calidad es quien se encarga de analizar las comunicaciones o sugerencias recibidas.



♦ Auditorías

En virtud del proceso de mejora continua que rige nuestro **Sistema de Gestión de Calidad**, es imprescindible llevar a cabo la verificación de las acciones implementadas. Por ello, con el fin de asegurar el completo cumplimiento de las políticas asociadas a la organización, a lo largo del año se llevan a cabo diferentes auditorías. El procedimiento de auditorías engloba a todo el Sistema de Gestión de Calidad. Para cumplir este requisito de la norma, se deben celebrar cada año, tanto un control interno como externo de todos los procesos que lo componen.

Ius+Aequitas realiza auditorías programadas en función de la naturaleza e importancia de las actividades que van a ser auditadas.

Son llevadas a cabo por personal independiente de aquellos que tienen la responsabilidad directa en la actividad que vaya a ser auditada. Dicho personal debe cumplir con los requisitos especificados para el puesto de auditor interno en el **Procedimiento General de Auditorías**. El resultado de las auditorías es comunicado de forma inmediata a los responsables de los Departamentos auditados y a la Dirección de la organización.



INDICADORES

- **Gestión de incidencias**

Consiste en la sistemática a seguir para la detección, el tratamiento y el registro de las no conformidades, así como para la gestión de las acciones correctivas generadas dentro del **Sistema de Gestión de Calidad de Ius+Aequitas**.

La mejor forma de comprobar la calidad global de la empresa es mediante el análisis del número de *No Conformidades* surgidas de los

diferentes procesos que componen el **Sistema de Gestión de Calidad**.

Durante el 2020 se detectaron 6 *No Conformidades* que fueron debidamente gestionadas y tratadas con las Acciones Correctivas para solventarlas y evitar su repetición en el futuro.

Se espera que durante el año 2021, se Reduzca el número de *No Conformidades* y se estimule a los empleados para la detección de *No Conformidades Potenciales*.

- **Nº de denuncias recibidas y resueltas**

La mejor manera de comprobar la correcta gestión del riesgo del Blanqueo de Capitales, es a partir del número de denuncias recibidas en este ámbito en comparación con las resueltas.

Desde entonces, no se ha producido ninguna denuncia en relación con este desafío. Si bien es cierto, que el control inicial en la admisión de asuntos hace que se elimine prácticamente en su totalidad la posibilidad de que existan denuncias de malas prácticas en blanqueo de capitales.

La inclusión de esta herramienta de seguimiento se produjo en el año 2014 una vez implantada la *Política de Blanqueo de Capitales*.

Se plantea como objetivo investigar nuevos indicadores que permitan medir la eficiente neutralización del riesgo, puesto que la medición de denuncias recibidas se ha comprobado que no aporta datos concluyentes.





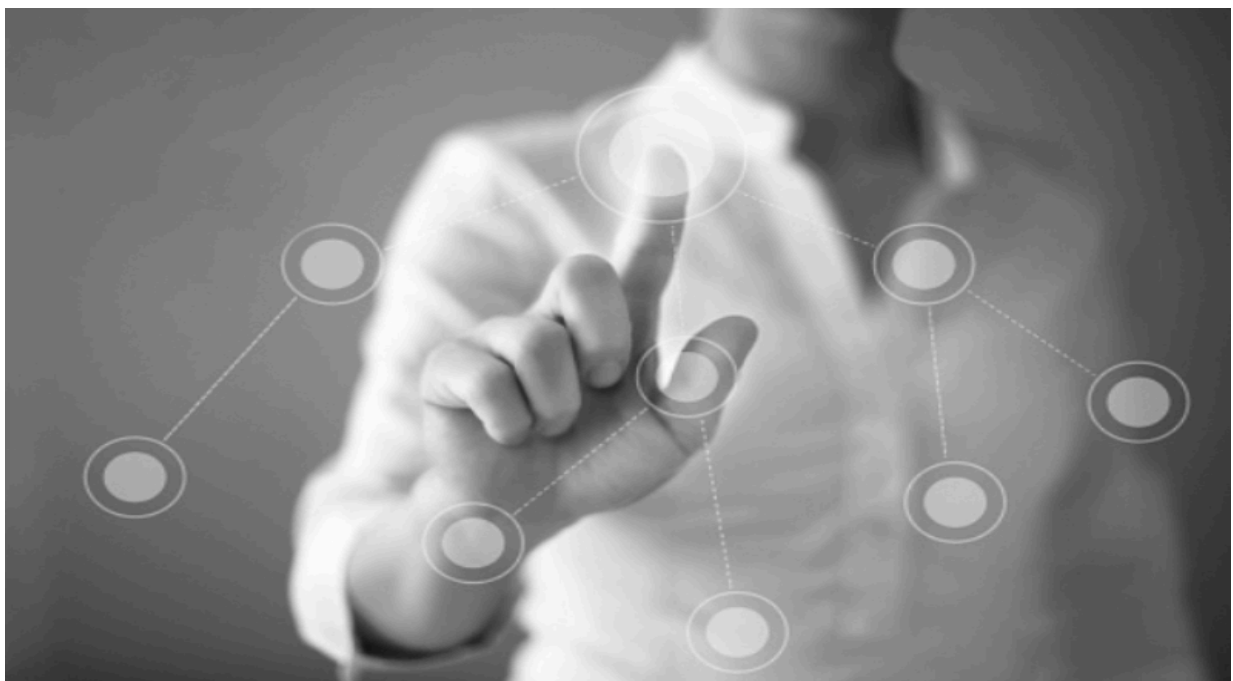
OBJETIVOS

Entre nuestros compromisos para el 2021 está:

1. La elaboración de una **Política Anticorrupción**, cuyo fin es desarrollar los principios y compromiso del despacho con la lucha contra la corrupción interna y externa. Entendemos este compromiso de respeto a la legalidad y lucha contra la corrupción interna en nuestras relaciones con nuestros grupos de interés y especialmente en
2. Incluir la **Política de RRHH y el nuevo Código Ético** en el **Sistema de Gestión de Calidad** para el próximo año. De esta manera se podría realizar un mejor seguimiento de la formación a la que se obliga a los profesionales en estas materias.

nuestras relaciones con clientes y proveedores realizando controles internos y seguimiento para la supervisión de las contrataciones con ambos grupos.

Continuar fomentando la formación en esta materia, con el fin de poder conseguir, una mayor participación de la plantilla que detectará con mayor facilidad los riesgos en materia de corrupción.



3.2 PRINCIPIOS Y PROGRAMAS SOCIALES

Ius+Aequitas es un despacho de abogados procesalista orientado a conseguir la máxima satisfacción del cliente mediante el correcto desempeño de la abogacía, respetando el código deontológico propio del ejercicio de la misma.

En aras de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes debemos primero ser responsables de nuestro equipo, fomentando políticas que promuevan

un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros abogados.

La organización dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado basado en la norma **UNE EN ISO 9001:2015**, cuya principal máxima es preservar la satisfacción del cliente en la prestación del servicio.

Todos los grupos de interés de **Ius+Aequitas** disponen de vías de comunicación eficaces para hacer llegar sus propuestas y sugerencias.

PROGRAMAS SOCIALES

Todos los miembros que conformamos la firma somos conscientes lo que implica el ejercicio de la abogacía, por ello nos mantenemos en constante cambio y evolución para ser parte activa en el desarrollo de la sociedad. Nuestro Código Ético recoge nuestros valores y nuestro compromiso con la sociedad civil.

Por todo esto, nos enorgullecemos de ser una firma que trabaja activamente con organizaciones sin ánimo de lucro, tanto a nivel nacional como internacional, sumando al progreso de la educación en países en vías de desarrollo.

Desde hace 10 años estamos vinculados a la revista **Anoche Tuve Un Sueño** -primer medio europeo en obtener el certificado BCORP- y somos patrocinadores de sus premios anuales **Optimistas Comprometidos**.

Desde 2015 patrocinamos la categoría de Libertad de Expresión en estos premios, en la que se reconoce “a personas o grupos de personas que alzan la voz por la defensa de la Justicia, las libertades y el respeto a los Derechos Humanos, enfrentándose así a sistemas totalitarios gubernamentales, económicos, políticos y sociales”.

“Sabemos que las palabras mueven, pero que los ejemplos arrastran”



Desde hace más de un lustro aportamos nuestro grano de arena a la Fundación Vipeika y su colegio Pilar Galarza School en Kilaya, Kenia, para 325 niños.

Entre los fines de esta fundación se encuentran:

- el desarrollo educativo,
- la erradicación de la pobreza y,
- la generación de desarrollo en poblaciones y personas desfavorecidas para que puedan alcanzar una vida lo más digna posible.



Ius+Aequitas hemos colaborado con Simplefruit, realizando dos labores: promoviendo a una vida saludable entre sus empleados y una acción social contribuyendo al empleo de personas con discapacidad.

COLABORACIÓN ACEDÉMICA

Los socios fundadores del despacho tienen origen académico y se mantienen por ello vinculados a la **Universidad** como discípulos de insignes catedráticos españoles de Derecho Civil y Derecho Administrativo. Además colaboramos con Universidades, Fundaciones y otros foros impartiendo ponencias y clases, al tiempo que nuestros profesionales participan públicamente en programas de radio o escriben artículos en los medios de comunicación con el fin de trasladar a la sociedad nuestras sugerencias y experiencias.

Estamos muy orgullosos de nuestra colaboración con la **Universidad Europea**, el **Centro Universitario Villanueva**, y con la **Universidad Carlos III de Madrid (UC3M)**. Colaboramos igualmente a través de los oportunos convenios formando a estudiantes de distintas Universidades españolas, algunos de los cuales pasan a formar parte de nuestra Firma al finalizar sus estudios.



Universidad
Carlos III de Madrid



Universidad
Europea Madrid



Universidad
Villanueva



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid



Universidad
Rey Juan Carlos



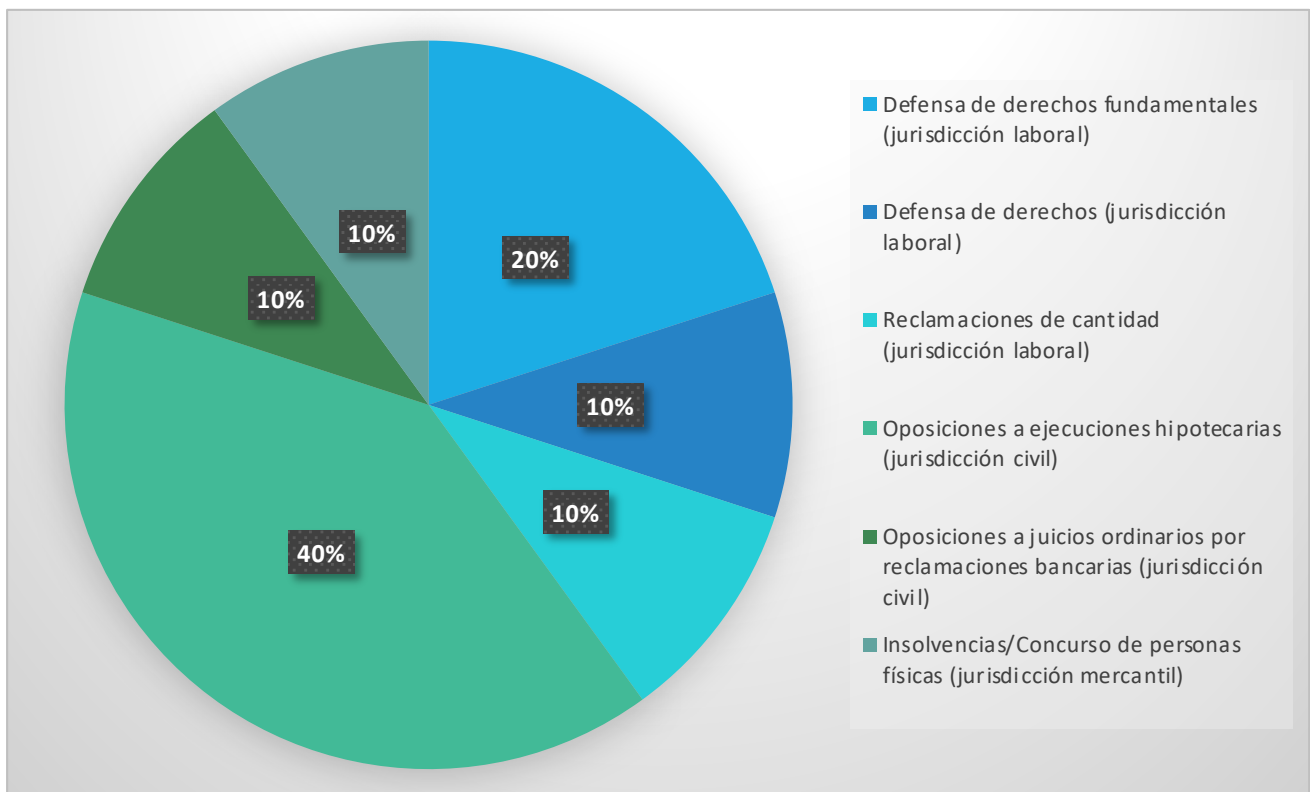
CASOS PRO BONO 2020

Es importante destacar que la Firma presta servicios profesionales y realiza labores de asesoramiento en beneficio de aquellas personas e intereses que sean acreedoras de especial amparo y que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Igualmente, a través de nuestras *políticas pro bono* con carácter anual, -de manera altruista- se ofrece asistencia jurídica a casos especialmente dignos de amparo, con la firme voluntad de poner en ellos el mejor quehacer profesional y con el único objetivo de contribuir, en la medida de lo posible, al desarrollo y bienestar de las personas y la sociedad.

Durante el año 2020 **Ius+Aequitas** ha prestado servicios y ha realizado actividades de asesoramiento legal para personas en situación de especial vulnerabilidad.

Nuestra actividad en relación con este tipo de actuaciones ha sido la siguiente:

Total casos activos	12
Nuevos casos	5
Clientes defendidos	7



3.3 GRUPOS DE INTERÉS

INTERNOS

- Departamento legal y trabajadores
- Socios
- Departamento financiero
- Departamento Administrativo
- Alianzas internacionales



EXTERNOS

- Clientes
- Proveedores
- Colaboradores - Procuradores
- Organizaciones sectoriales
- Partes contrarias

CLIENTES

Los clientes son el principal grupo de interés de **Ius+Aequitas**. A través de ellos es como se generan relaciones con el resto de los grupos de interés.

Uno de los principales objetivos al implantar el **Sistema de Gestión de Calidad**, era fomentar la perdurabilidad de las relaciones con este grupo de interés.



Política de Calidad

La Dirección de **Ius+Aequitas** es consciente de los beneficios que reporta un Sistema Gestión de la Calidad para lograr prestar un servicio altamente cualitativo a todos los niveles de la empresa. Por esta razón, en el año 2011 se decidió diseñar e implantar un Sistema basado en los

requisitos que establece la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**. La **Política de Calidad** constituye el cimiento sobre el que se sustenta el Sistema de Gestión de Calidad de la Firma. Esta política constituye la referencia de la organización para establecer y revisar los objetivos anuales de calidad cuya consecución permita una mejora de la misma. Se difunde a todo el personal de la empresa a través del servidor.

"Excelencia procesal al servicio de nuestros clientes"

Ius+Aequitas dirige todos sus esfuerzos a una mejora continua de la calidad de sus servicios y de la eficacia de sus procesos, fomentando con ello, las relaciones duraderas con todos sus clientes. Bajo esa premisa, además, cumple con todos los requisitos

legales y normativos, así como con todos los compromisos que la organización suscriba relacionados con la calidad de la prestación de sus servicios.

Asimismo trabaja continuamente por conocer las necesidades actuales y futuras de sus clientes con el objetivo de lograr su plena satisfacción. Una relación duradera con el cliente, pasa por proveer un asesoramiento eficaz, una atención continuada, un estricto cumplimiento de los plazos acordados y una atención personalizada a las inquietudes del cliente.



Políticas Internas de Gestión

El Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por diferentes procedimientos que establecen los criterios a seguir para conseguir la máxima eficiencia y por consiguiente, la máxima satisfacción de los clientes.

Ius+Aequitas ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, en base a los siguientes criterios:

- **Procesos Operativos:** aquellos procesos que se consideran significativos para la actividad desarrollada por la organización.
- **Procesos de Apoyo:** aquellos que sirven de soporte, facilitando la realización de los procesos clave.
- **Procesos de Medición Análisis y Mejora:** aquellos procesos que facilitan el proceso de mejora de la organización.

- **Procesos Estratégicos:** aquellos procesos en los que Dirección está directamente implicada para su consecución.

Ius+Aequitas orienta sus procedimientos internos hacia la plena satisfacción de sus clientes. Un alto nivel de satisfacción del cliente implica una mayor aproximación hacia la estabilidad en la relación con éste. Con el fin de que la relación con el cliente perdure, además de la medición de la satisfacción de este a través de las herramientas que a continuación se verán, también se utiliza la comunicación a través del Departamento de Clientes.



HERRAMIENTAS

♦ Servicios de atención al cliente

Ius+Aequitas dispone de un **Departamento de Clientes** y un **Departamento de Calidad** que se encargan de gestionar las relaciones de los clientes con la Firma y de asegurar que el desempeño de las actividades sea conforme a lo recogido en el Sistema de Gestión de Calidad.



El **Departamento de Clientes** trabaja activamente por mantener actualizado a este grupo de interés en relación con las últimas novedades ocurridas en su procedimiento. Las incidencias que puedan surgir en la propia relación, son también gestionadas en un primer momento por este Departamento.

Aquellas incidencias que sigan su curso y que no puedan ser solventadas en esta primera fase, pasarán a ser analizadas y tratadas por el **Departamento de Calidad** a través del Procedimiento General de *No Conformidades*.

✦ Comunicación interna y externa

Cada vez que se cumple un determinado hito que se considera importante para el procedimiento encomendado, se pone en conocimiento del cliente por medio de correo electrónico a través del **Departamento de Clientes**.

Desde que en el año 2015 fuera creado este Departamento, todas las comunicaciones con los clientes se centralizan por medio de él. Asimismo, las comunicaciones internas, tal y como ya se ha manifestado, pueden ser realizadas mediante otros canales de comunicación, como son, tableros de anuncios, circulares, buzón de sugerencias, newsletters, reuniones de trabajo, etc.

“Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes”

✦ Encuestas de satisfacción

Ius+Aequitas impulsa una campaña anual de encuestas de satisfacción. Los resultados obtenidos son analizados por el **Departamento de Calidad**, que junto con la Dirección toman las decisiones necesarias para seguir mejorando.

Con carácter anual se remite la encuesta a todos nuestros clientes para que la cumplimenten en un plazo determinado.

Otros indicadores mencionados anteriormente es el **buzón de sugerencias y las auditorías**.



INDICADORES

• Resultados de encuestas de satisfacción clientes

Se analiza la información relativa a la percepción del grado de satisfacción del cliente con la calidad de los servicios prestados por **Ius+Aequitas**. Los datos a analizar pueden venir tanto a través de la realización de encuestas de satisfacción, como en lo relativo al tratamiento de las reclamaciones de cliente recibidas.

La información recogida en los encuestas es analizada por el **Responsable de Calidad** de forma anual.

Se calculan los siguientes índices de satisfacción:

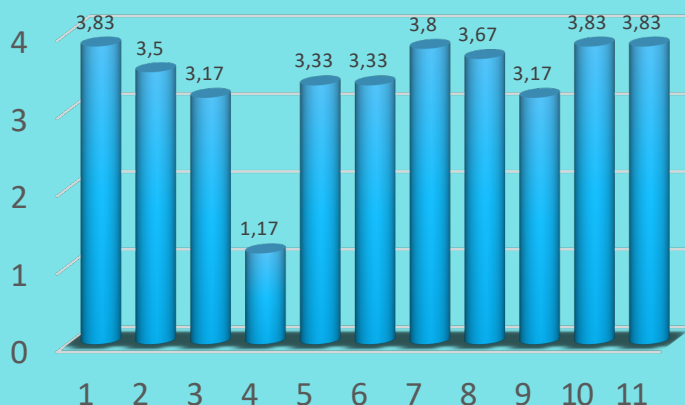
- El **Índice de Calidad Medio (ICM)**, que ofrece una valoración del grado de satisfacción del cliente con relación a la empresa y los servicios prestados,
- El **Índice de Calidad por Cliente (ICc)**, que ofrece una valoración del grado de satisfacción de cada uno de los clientes en relación a la empresa y los servicios prestados,
- El **Índice de Calidad por Pregunta (ICp)**, que ofrece una valoración en relación al grado de satisfacción del total de los clientes por pregunta.

Se asigna una puntuación a las respuestas. Posteriormente se obtiene el promedio por pregunta y por nivel. En el caso de que el resultado, en alguno de los Índices de Calidad, sea inferior a 2,5 el Responsable de Calidad se reúne con Dirección y con el responsable del Departamento de Clientes, proponiendo acciones de mejora acordes a la magnitud de los problemas detectados.

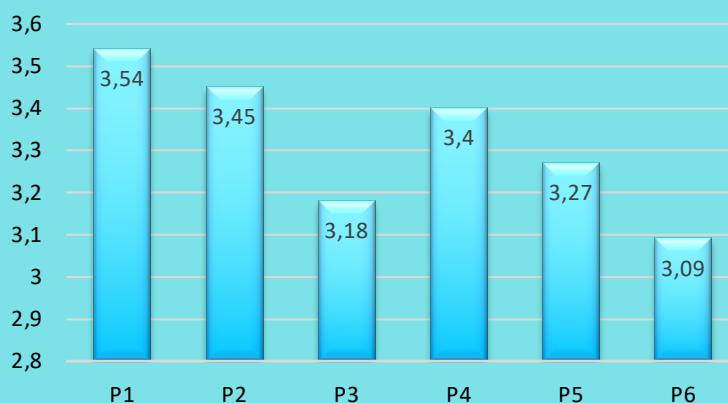
EL ICM OBTENIDO EN EL PASADO EJERCICIO ES DE 3,33 SOBRE 4.

Nº de encuestas enviadas	24
Nº de encuestas recibidas	11
Porcentaje de participación	45,83%
Nº de quejas	0

ICc = ÍNDICE DE CALIDAD POR CLIENTE



ICP= ÍNDICE DE CALIDAD POR PREGUNTA



• Gestión de incidencias

Tal y como se acaba de exponer, cuando el valor del Índice de Calidad Global sea inferior a 2,5, el **Responsable de Calidad**, junto **Dirección** y con el responsable del **Departamento de Clientes** analizará las causas y procederá a las acciones correspondientes en función de los problemas detectados, estableciendo la solución para resolver el problema surgido.

Durante el pasado ejercicio no se ha obtenido ninguna desviación conforme a lo indicado.

PROVEEDORES



Ius + Aequitas entiende que la evaluación de proveedores es un desafío que debe ser abordado con carácter habitual, pues una gestión correcta de la misma derivará con total seguridad en una ventaja competitiva para la empresa.

Este desafío toma especial relevancia para la empresa en aquellos casos en que la actuación del proveedor repercute directamente en el trabajo contratado por el cliente.



Política de compras

La política de compras tiene por objeto asegurar que los documentos de compra establezcan claramente los requisitos establecidos, definir el método de subcontratación de los colaboradores del Despacho y asegurar que los productos y servicios comprados o subcontratados cumplen los requisitos exigidos.

La política de compras forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de **Ius+Aequitas** desde 2011. La Firma se asegura de que los productos/servicios comprados/contratados cumplen con los requisitos establecidos, para ello se selecciona a sus proveedores/colaboradores por su capacidad para cumplir las especificaciones establecidas por la empresa. Se promueve, además, la contratación de proveedores locales.

Durante el 2020 no se han detectado incidencias con nuestros proveedores.

Con el fin de comprobar que el proveedor reúne los requisitos mínimos adecuados para suministrar los productos/servicios comprados/contratados, se establece el procedimiento de Calidad de Compras, donde se describe el sistema a seguir para seleccionar y evaluar a los proveedores.

Fruto del empeño que la empresa tiene por mantener las relaciones en el tiempo con sus proveedores, estos en muchas situaciones se han convertido en los mejores aliados de **Ius+Aequitas**.

Respetando los principios invocados por la Responsabilidad Social Corporativa, este colectivo ha contribuido a que la organización disponga de altos índices de buena reputación en su entorno.

Mantener esos niveles, o incluso, incrementarlos, supone un desafío al que **Ius+Aequitas** se enfrenta.

3.4 TRATAMIENTO DATOS PERSONALES (LOPDGDD)

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, implica diversas obligaciones en la gestión de los ficheros de datos personales captados de los clientes. Realizar un correcto tratamiento de los datos es un desafío que desde el nacimiento de **Ius+Aequitas**, acompaña a la organización.



La consideración del mismo, supone un incremento de la seguridad de los clientes, quienes depositan su más absoluta confianza al compartir con los profesionales de la Firma sus situaciones y datos particulares.



HERRAMIENTAS

♦ Difusión de la política

En el caso de la Ley Orgánica de Protección de Datos, todos los empleados de **Ius+Aequitas** son conocedores de las políticas de protección de datos desde su contratación. Los modelos de escritos y de emails que utiliza el personal llevan consigo las leyendas propias de protección de datos.

Asimismo, las medidas de protección de los datos de clientes y empleados están incluidas en el sistema de gestión de calidad, por lo que toda la organización tiene conocimiento de esta.

♦ Protocolo de protección de datos

El protocolo de protección de datos establece un procedimiento de actuación para la gestión y el tratamiento de los datos recibidos por **Ius+Aequitas**. Este protocolo está gestionado a nivel interno por nuestros especialistas en Propiedad Intelectual.

A su vez, **Ius+Aequitas** dispone de un **Delegado de Protección de Datos** externo, que garantiza la independencia de su intervención.



INDICADORES

• Gestión de incidencias

En caso de que surja una incidencia en materia de Protección de Datos, se pondrá en conocimiento del Responsable de Tratamiento de Datos. A su vez éste, lo comunicará al Responsable de Calidad, con ánimo todo ello de encontrar la solución que ponga fin al problema surgido y evitar que vuelva a suceder en el futuro.



4

PERSONAS

Las personas son el tercer grupo de interés de la organización.

En la forma en la que se recoge la política de calidad de la organización, **Ius+Aequitas** crea el ambiente de trabajo apropiado facilitando la participación del personal en todas las actividades de la Firma y facilitando a éstos el desarrollo de sus capacidades, generando el contexto propicio para evitar competencia interna entre empleados y facilitando que cada cuál pueda desarrollar sus capacidades y aptitudes hasta donde aspiren.

"Crear un ambiente de trabajo apropiado facilita la participación del personal en todas las actividades y en la consecución de los objetivos marcados"

Este desafío es una de las mejores ventajas competitivas que **Ius+Aequitas** dispone. Se asegura que las condiciones de trabajo son óptimas para el buen desempeño de las funciones propias del personal.

"Ius+Aequitas entiende que una comunicación fluida con sus miembros incrementa el buen ambiente laboral"



Código de Conducta

La implantación del **Código de Conducta** supone la constatación escrita de los valores que desde el inicio de la Firma son aplicados a los empleados de **Ius+Aequitas**.

El objetivo de la inclusión de estos principios es que los empleados se sientan satisfechos e identificados con lo que hacen. El respeto de los principios incluidos en el **Código de Conducta** permite crear el ambiente laboral propicio para el bienestar del trabajador



Política del Área de Personas

Todo el personal de **Ius+Aequitas** tiene la **formación adecuada**, encontrándose debidamente cualificado, conforme a los requisitos establecidos por la Dirección y a las necesidades de la empresa derivadas de los requisitos de los objetivos planteados, de los servicios ofertados y de las características de los clientes actuales y potenciales.

Ius+Aequitas tiene establecido y mantiene al día, el **Procedimiento General del Área de Personas** y materiales para determinar las necesidades de formación del

personal, así como la necesidad de nuevas contrataciones, entre otros.

Asimismo, **Ius+Aequitas** promueve estos valores :

- ✓ Proporcionando formación continua.
- ✓ Definiendo sus responsabilidades.
- ✓ Comunicando sugerencias y opiniones.
- ✓ Estableciendo un **Plan de Carrera** por méritos.
- ✓ Definiendo una **Política Salarial** por categorías profesionales.
- ✓ Incorporando **beneficios sociales**

Por medio de la **Política del Área de Personas** se asegura que los empleados trabajan en un entorno apropiado, promoviendo la participación del personal en todas las actividades y en la consecución de los objetivos marcados. Por medio de esta política también se recoge el procedimiento relativo a la gestión de recursos materiales, el Plan de Carrera, de incentivos y de beneficios sociales.

Una buena implantación de las medidas de conciliación permite una mayor satisfacción personal y personal de los miembros de la organización.

Existen diversas medidas de conciliación implantadas en la empresa, que pueden ser utilizadas por cualquiera que forme parte del equipo humano de la Firma.



HERRAMIENTAS

♦ Medidas de conciliación

Ius+Aequitas es plenamente consciente de la dificultad de compatibilizar la vida familiar y laboral, especialmente en el sector de la abogacía y para los profesionales.

En este sentido, desde el inicio de la actividad de la Firma, se han puesto a disposición del abogado todas las herramientas posibles enfocadas a crear condiciones que favorezcan que las personas trabajadoras puedan cumplir de manera óptima con sus responsabilidades laborales y familiares.

En concreto, existe autorización por la Dirección en atención a las circunstancias específicas, horario flexible para situaciones excepcionales, posibilidad de teletrabajo y flexibilidad en la elección de parte de las vacaciones.

♦ Reuniones de equipo

Las reuniones de equipo, como ya se ha adelantado, se celebran con carácter periódico, con la finalidad de comunicar hitos importantes para la Firma, informar de modificaciones en el Sistema, o bien, para transmitir circunstancias concretas que permitan la mejora de los procedimientos.

Dado que **Ius+Aequitas** es un despacho de abogados, esta vía de comunicación basada en las reuniones de equipo es muy práctica para avanzar como organización, por lo que en los últimos años se ha fomentado su práctica en gran medida.

Como ya se ha expuesto en la acción relativa a la comunicación, **Ius+Aequitas** apuesta por las reuniones individuales con los empleados, pero también por las reuniones de equipo.

Estas reuniones fomentan la participación colectiva de los miembros de la Firma, así como la implicación en los proyectos.

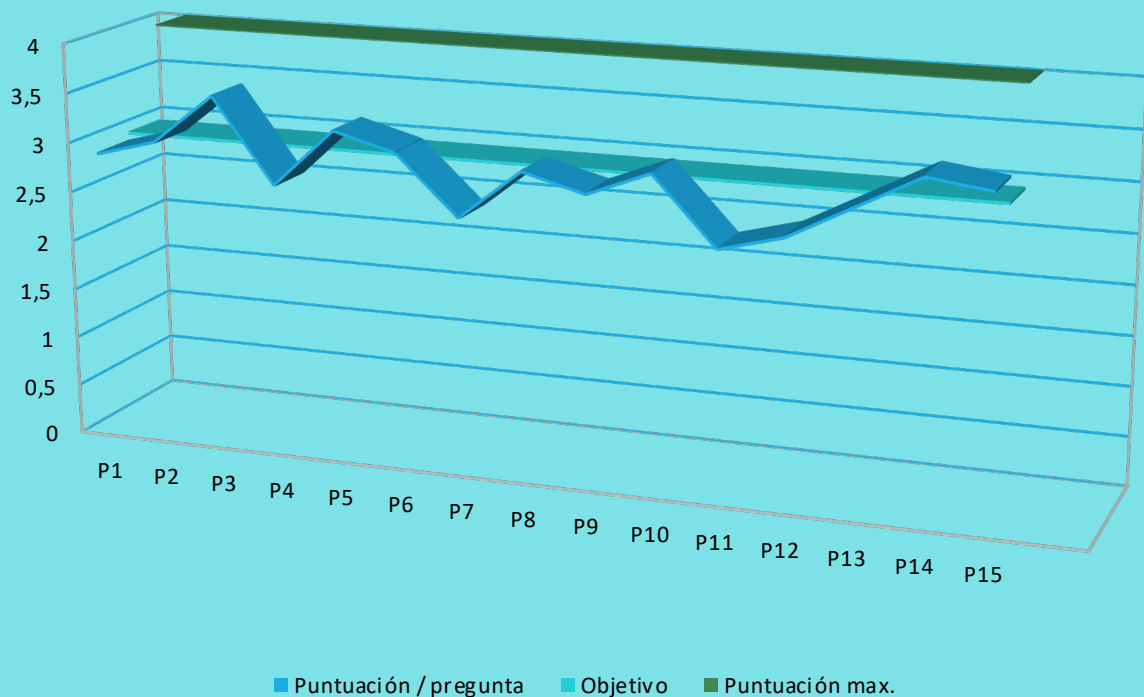


INDICADORES

- **Clima laboral y comunicación interna**

La última encuesta en materia de satisfacción del empleado fue remitida en el año 2017. Durante el 2021, corresponde volver a remitir una nueva.

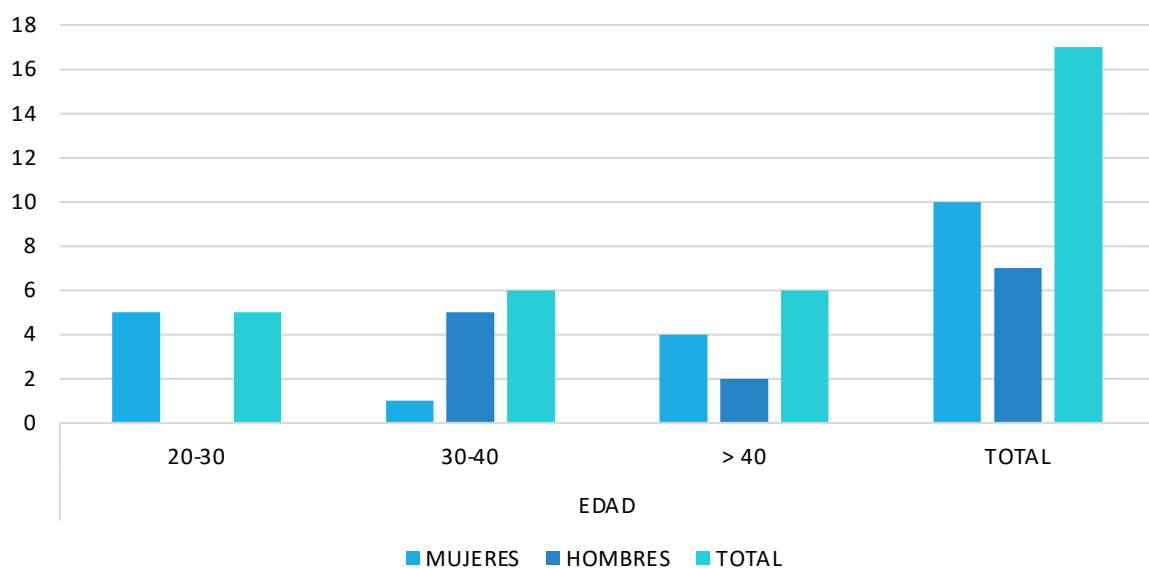
La valoración media sobre las preguntas relacionadas con la identificación del empleado con el proyecto empresarial de **Ius+Aequitas** es de **3,02 sobre 4**.



4.1 DIVERSIDAD E IGUALDAD

En **Ius+Aequitas** son conscientes de la existencia de la discriminación por género en el mundo empresarial, por lo que entienden que en el ejercicio de la abogacía existe el riesgo de se produzca, como consecuencia de roles culturalmente establecidos como adecuados para hombres o para mujeres.

En desarrollo de las *Políticas Igualdad*, en **Ius+Aequitas** tratamos de combatir este riesgo por medio, entre otros, de su código de conducta. En estos momento su plantilla muestra que no existe un sesgo por razón del género, pues el 54,1% son hombres y el 45,9% restante son mujeres.



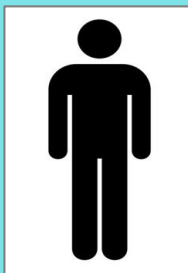
Se fomenta el trabajo en equipo, otorgando igualdad de oportunidades a los componentes de la organización, de manera que se evite la competencia interna entre empleados, y facilitando que cada cuál pueda desarrollar sus capacidades y aptitudes.

La organización ha identificado la cualificación que necesitan tener las personas que ocupen los puestos de trabajo con una incidencia en la calidad de los servicios realizados, así como las funciones y responsabilidades que desempeñan. Se recogen, en concreto, en las fichas de perfil de puesto.

En ellas se detalla qué cualidades profesionales debe tener el candidato. Ello elimina completamente la posibilidad de discriminación por género, pues aquel hombre o aquella mujer que cumpla con los requisitos tendrá acceso al puesto independientemente de su género.

Por último, el establecimiento de la *Política del Área de Personas* y, entre otros, de un *Plan de Carrera* basado en méritos y de una *Política Salarial* vinculada a la categoría profesional facilitan la consecución de estos objetivos.

INCORPORACIONES 2020



20-30	0	Supone un 33,33% de las incorporaciones del 2020.
30-40	1	
> 40	1	



20-30	2	Supone un 66,67% de las incorporaciones del 2020.
30-40	2	
> 40	0	

4.2 SEGURIDAD Y SALUD

Se trata de una oportunidad clara para **Ius+Aequitas** en cumplimiento de lo ordenado por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

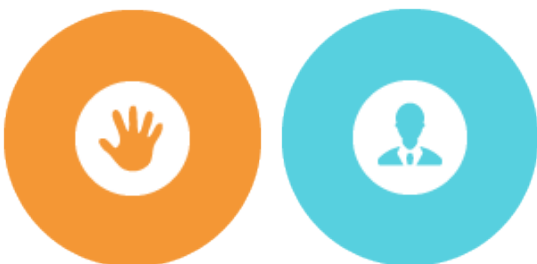
Para ello, desde hace varios años contamos con los servicios de la consultoría de **Prevencontrol**, especialista en la gestión de riesgos en el ámbito de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

La vigilancia y cuidado de la salud de los trabajadores es una actividad preventiva que sirve para proteger la salud de los trabajadores y evitar que ésta se vea dañada por la rutina de trabajo.

Esta vigilancia puede llevarse a cabo mediante reconocimientos médicos y fomento de hábitos de vida saludables.

Consciente de ello, **Ius+Aequitas** da la posibilidad al trabajador, para que de manera opcional, utilice los reconocimientos médicos que desde **Ius+Aequitas** a través de la mutua de Prevención en Riesgos Laborales se disponen.

Así mismo, se fomentan los hábitos de vida saludable al poner a disposición de la plantilla **dos menús** semanales por cuenta de la organización.



IUS+AEQUITAS ABOGADOS

Cada vez que un nuevo empleado es contratado en **Ius+Aequitas**, se le incluye dentro del proceso de formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Se trata de cumplimentar un curso *online* a través de una plataforma facilitada por la consultoría.

De forma adicional, dentro de los beneficios sociales que se ofrecen a los miembros de la organización, está la incorporación del personal en un **seguro médico privado**.

Normativa Vigente

En lo referente a salud y seguridad en el lugar de trabajo, la organización cumple con lo estipulado por la normativa vigente, con especial observancia a las normas de protección frente a la COVID-19.

“Salud mejor y más accesible”



INDICADORES

- **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación en Prevención de Riesgos Laborales**

En total, el equipo humano que compone la plantilla de **Ius+Aequitas** Abogados durante el pasado ejercicio ha contado con 17 trabajadores, además de los socios de la Firma.

El 100% de la plantilla ha realizado con éxito la formación en materia de prevención, teniendo todos ellos acceso a los beneficios sociales relacionados con la salud y alimentación saludable.

4.3 FORMACIÓN

Ius+Aequitas desarrolla un proceso de formación continua de sus profesionales mediante el ofrecimiento de cursos, asistencia a conferencias, congresos, y otras actividades, con el objeto principal de mantener permanentemente actualizados sus conocimientos sobre las distintas materias jurídicas - considerando siempre las necesidades de los clientes en los procesos de formación-, lo que redundará en la calidad técnica de los servicios prestados.

“Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados”

Ius+Aequitas considera fundamental que los empleados tengan la formación adecuada para poder desempeñar sus funciones y ejecutar de forma óptima las encomiendas que reciban, permitiendo su desarrollo profesional y personal.

Las peticiones formativas solicitadas por el personal de la organización son analizadas por cada Responsable de Departamento.

Dentro del presupuesto anual de la organización, se destina una partida específica para la formación de sus miembros.

La idea principal es que cada empleado cumpla con unas horas mínimas de formación de, al menos 12 horas, con el objetivo de que el personal se encuentre constantemente actualizado y que el servicio que pueda prestar al cliente sea de la máxima calidad.





HERRAMIENTAS

♦ Evaluación Anual

Anualmente, el Responsable de Calidad elabora el **Programa de Formación** con las propuestas formativas que hayan resultado aprobadas.

La evaluación anual se produce a través de la Revisión del Sistema por la Dirección mediante la que se hace un análisis del número de horas dedicadas a la formación y se comprueba las desviaciones que hay con respecto al Programa de Formación y al presupuesto asignado inicialmente.

Se tratará de realizar un estudio más detallado sobre las necesidades formativas que existen en los próximos ejercicios.

El superior inmediato del personal que recibe la acción formativa, es el responsable de evaluar la eficacia de la acción formativa recibida.

Para ello, establece en la “Evaluación de la eficacia de la acción formativa”, el plazo para efectuar la evaluación, el método de evaluación y el resultado de la misma.

Una vez recibida la formación por el trabajador, el Responsable de Calidad actualiza la “Ficha de personal”, con la formación recibida.



INDICADORES

• Nº de horas de formación recibidas

Durante el año 2020, en un año marcado por la formación digital, se han efectuado un total de **645 horas** formativas.

De forma adicional a la anterior cifra, se encuentran las horas **de formación continua en idiomas** que se imparten a todo el personal que se muestra su interés en recibirlas, sufragando la organización el 50% de su coste, a razón de **2 horas semanales**. El sistema que se ofrece son clases presenciales con profesores nativos especialistas en el sector jurídico.





5

MEDIO AMBIENTE

La sensibilización en materia medioambiental se configura como un desafío que **Ius+Aequitas** ha materializado como oportunidad.

La creciente conciencia de que pequeñas acciones pueden contribuir enormemente a una mayor sensibilización medioambiental en el mundo, ha permitido que la organización participe cada vez con mayor implicación en este movimiento.

“Impulsamos la
sensibilización en
materia
medioambiental”



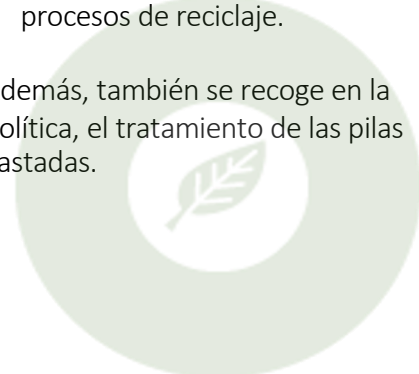
Política de reciclaje

Se ha elaborado una política en la que se determina el tratamiento de consumibles con el objetivo de reciclar y disminuir daños al medio ambiente.

El consumo de papel que se realiza en **Ius+Aequitas** es bastante elevado, por lo que se decidió establecer una *política de reciclaje* que establezca:

- ✓ la posibilidad de reducir tal consumo, evitando impresiones innecesarias;
- ✓ que aquellos consumos que no se puedan evitar, se gestionen a través de procesos de reciclaje;
- ✓ que los procesos de destrucción documental se gestionen de forma coordinada con los sistemas y procesos de reciclaje.

Además, también se recoge en la política, el tratamiento de las pilas gastadas.





HERRAMIENTAS

✦ **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos**

En **Ius+Aequitas** somos conscientes de la importancia del ahorro de recursos para el medioambiente, por lo que en la **Gestión de Compras** se favorece la adquisición de aquellos que tienen una incidencia menos negativa.

Los equipos informáticos con los que se opera en **Ius+Aequitas** son de la marca Apple. Todos los equipos que se adquieren cumplen con criterios de sostenibilidad energética, y están

fabricados con materiales que reducen considerablemente el consumo.

Asimismo disponemos de un sistema de videoconferencia que evita los viajes innecesarios, y con ello se contribuye al ahorro de recursos energéticos derivados de los desplazamientos.

El sistema de impresión utilizado es por medio de máquinas de marca Ricoh que cumple con el **Reglamento RAEE**. Las normas de impresión requieren que esta se realice a doble cara, en blanco y negro, y de ser posible, dos páginas por cara.

Con ello se contribuye a la reducción de residuos, tanto derivados del uso de tinta como del propio papel.

Todas las bombillas instaladas en la oficina son LED's de bajo consumo.

Trabajamos con papel certificado FSC. Es deseo de la organización continuar con la reducción de recursos de elevado coste energético. Además, seguimos con nuestro compromiso "papel cero".

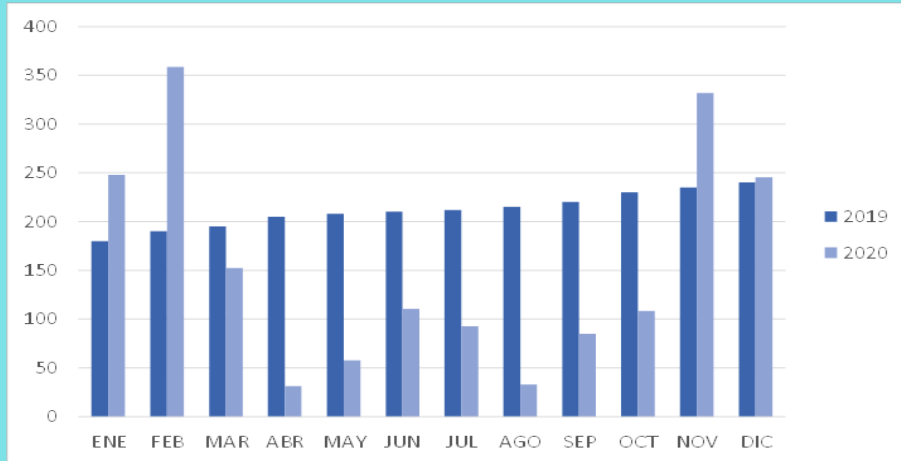


INDICADORES

PAPEL



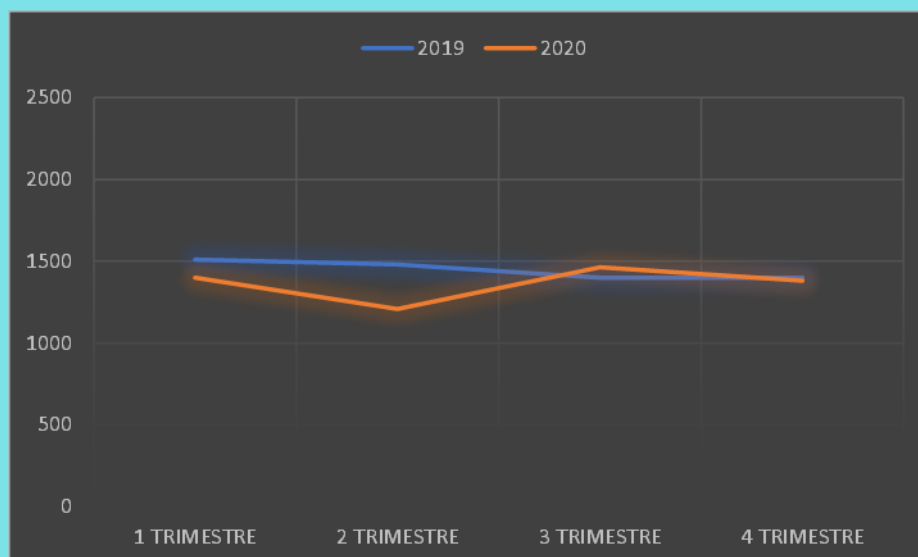
Gracias a la implantación del sistema de gestión digital de expedientes desde octubre del 2018, en el año 2020 se ha conseguido reducir el gasto de papel en un 64,7% desde el 2018 y un 15,4% respecto al ejercicio 2019.



ELECTRICIDAD



El gasto generado durante 2020 de consumo eléctrico, se mantiene respecto al 2019, si bien se cierra el año con una tendencia decreciente.

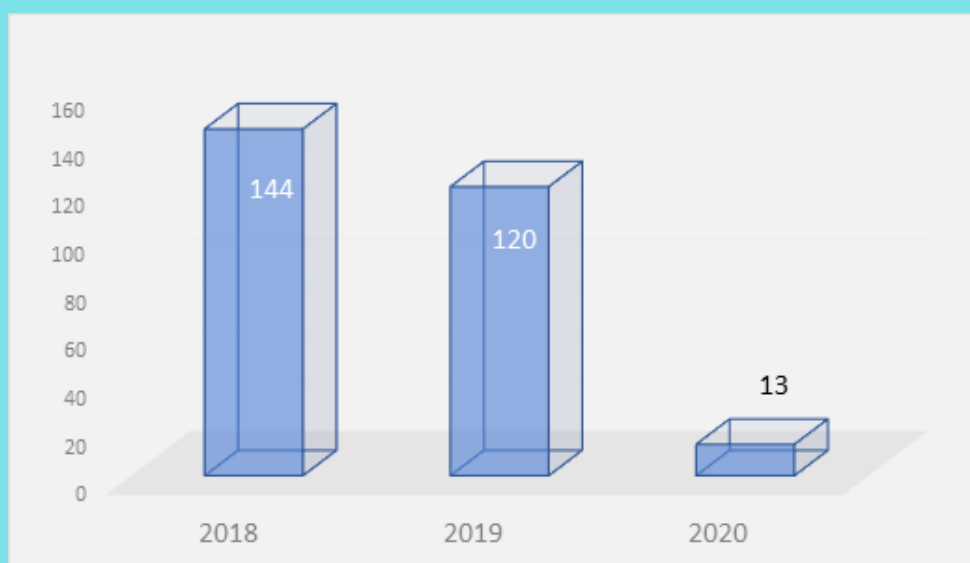


RESIDUOS PLÁSTICOS



Desde el 2019 tomamos la decisión de no comprar botellas individuales no reutilizables de plástico como medida para reducir los residuos plásticos.

En el 2020, nuestro proveedor de agua es Viva Aquaservice comprometido en alcanzar las 17 metas de la ONU para un mundo sostenible., además cumplen con la regla de las “3R”: Reducimos. Reutilizamos. Reciclamos.





OBJETIVOS

1. Para el 2021 se propone evolucionar el sistema de consumo de agua incorporando máquinas avanzadas de purificación y ultrafiltración en vez de bidones y vasos de plástico.
2. Se va a analizar la posibilidad de entregar a todos los trabajadores una botella reutilizable para reducir el consumo de los vasos.

