

The logo consists of the letters 'Up' in a white, sans-serif font, centered within a solid orange square. The background of the entire image is a photograph of a woman in a colorful striped sweater standing in a forest with her arms raised, looking upwards. The text 'SUSTENIBILIDAD' is overlaid in large white letters, and '2023' is below it. The word 'Memoria de' is in a white box to the left of 'SOSTENIBILIDAD'. The 'Up' logo is in the top right corner.

Memoria de

SOSTENIBILIDAD 2023



SOBRE ESTE INFORME	6
PRESENTACIÓN	9
MENSAJE DE LA DIRECCIÓN	9
SOBRE UP SPAIN	11
EL GRUPO UP	12
¿DÓNDE ESTAMOS?	13
¿EN QUÉ CONSISTEN NUESTRAS SOLUCIONES?	14
UP SPAIN EN DATOS	16
¿CÓMO ES LA ESTRUCTURA DE UP SPAIN?	17
NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD EN UP SPAIN	18
ACCIONES CLAVE EN NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	19
COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO	22
COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN	23
NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD	25
CONTEXTO Y DESAFÍOS GLOBALES	26
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	28
UP PROPÓSITO: NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS	32
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2023-2025	36
EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD	37
MARCO DE ACTUACIÓN: GOBERNANZA, CLIENTES, COMUNIDAD, EMPLEADOS, ENTORNO	38
GOBERNANZA	45
NUESTRO PROPÓSITO	45
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	46
ORGANIGRAMA	48
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	51



BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	52
COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	55
ACCIONES Y PROYECTOS DESTACADOS	57
INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD	59
LAS PERSONAS EN UP SPAIN	61
APOYO A LOS EMPLEADOS EN LA TRANSFORMACIÓN DE UP SPAIN Y SUS PROFESIONES	62
NUESTRO EQUIPO	63
SALUD Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS	64
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	66
DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN	67
IMPACTO AMBIENTAL	69
GESTIÓN AMBIENTAL Y ACCIÓN CLIMÁTICA	70
DATOS DE LA HUELLA AMBIENTAL	70
CONSUMO RESPONSABLE Y EFICIENCIA DE RECURSOS	71
COMPROMISO SOCIAL Y COMUNIDAD	73
PROYECTOS DE MECENAZGO Y COMPROMISO LOCAL	74
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE	77
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y SOSTENIBILIDAD	79
SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	81
AVANCES 2023 Y MIRANDO HACIA EL FUTURO	83
RESUMEN DE AVANCES EN 2023	84
OBJETIVOS Y METAS FUTURAS	86
ANEXOS Y RECONOCIMIENTOS	89
CERTIFICACIONES Y PREMIOS	90
ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE UP SPAIN	91
ÍNDICE GRI	92
AGRADECIMIENTOS Y COLABORACIONES	95

SOBRE ESTE INFORME

Este informe presenta un **análisis exhaustivo de las actividades y logros de Up Spain en materia de sostenibilidad durante el año 2023**. Detalla los avances realizados en el marco del Plan de Sostenibilidad 2022-2025, conocido como **Up Propósito**, así como la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Estos principios abarcan áreas críticas como los derechos humanos, normas laborales, medioambiente y la lucha contra la corrupción, y están integrados en nuestras estrategias corporativas para garantizar una operación ética y responsable.

Aunque Up Spain no está obligada por la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), el informe sigue voluntariamente las directrices de esta legislación, anticipándose a sus requisitos. Esta proactividad refleja nuestro **compromiso con la transparencia y el buen gobierno**, incluso más allá de las exigencias legales actuales.

El contenido de este informe incluye, entre otros aspectos:

- **Análisis de Materialidad:** Evaluamos los aspectos más significativos para nuestro negocio y grupos de interés, fundamentando nuestra estrategia “Up Propósito” y definiendo un plan de acción con impactos medibles y significativos.
- **Anticorrupción:** Implementamos políticas y medidas robustas para prevenir la corrupción y el soborno, garantizando la integridad en todas nuestras operaciones.
- **Innovación en Productos:** Desarrollamos y promovemos productos que son tanto innovadores como sostenibles, reduciendo el impacto ambiental y aumentando el valor social.
- **Gestión de la Diversidad y la Igualdad de Género:** Fomentamos un ambiente laboral inclusivo y diverso, con igualdad de oportunidades para todos los empleados.
- **Cuestiones Sociales y Cadena de Suministro:** Evaluamos y gestionamos de manera responsable las prácticas laborales a lo largo de nuestra cadena de suministro, asegurando el respeto por los derechos humanos.
- **Impacto Ambiental:** Monitoreamos y mitigamos los efectos de nuestras operaciones en el medio ambiente, comprometiéndonos con la sostenibilidad ambiental.

Este informe ha sido preparado siguiendo los estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y refleja nuestro esfuerzo continuo por mejorar y ser transparentes en todas nuestras actividades y operaciones corporativas.





PRESENTACIÓN

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Desde Up Spain, compañía perteneciente al Groupe Up, hemos adoptado la sostenibilidad como un base fundamental de nuestra estrategia corporativa.

Creemos firmemente en la innovación y el liderazgo como herramientas clave para garantizar un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Presentamos nuestra primera memoria de sostenibilidad, reflejo de nuestro propósito y visión para un futuro más sostenible, y una demostración de nuestro compromiso por adaptar nuestras operaciones y estrategias a las demandas de un mundo en constante evolución que requiere de nuestro esfuerzo conjunto para mejorar.

En 2023 hemos demostrado nuestra habilidad para enfrentar y adaptarnos a cambios significativos, asegurando un impacto positivo en todas nuestras operaciones. La transformación, modernización y digitalización de nuestra oferta ha demandado un compromiso excepcional de todo nuestro equipo, un esfuerzo que estamos seguros se traducirá en una mayor satisfacción para nuestros clientes. A lo largo de este proceso, hemos reforzado nuestros valores fundamentales: compromiso, innovación, solidaridad, emprendimiento y equidad.

Este año, hemos marcado un punto de inflexión importante en nuestro recorrido hacia la sostenibilidad. Hemos formulado una estrategia robusta, materializada en el plan estratégico Up Propósito, que establece metas ambiciosas hacia 2025 y respalda todas las acciones que se llevan a cabo desde el Grupo Up, focalizándose en cinco pilares fundamentales: gobernanza, económico, empleados, comunidad y medioambiente.

Asimismo, hemos renovado nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reafirmando nuestro compromiso con los principios de este y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestra determinación es firme en promover una sociedad más cohesiva, sostenible y equitativa.

A través de esta memoria de sostenibilidad, queremos expresar los logros y progresos alcanzados gracias a las iniciativas que hemos puesto en marcha y reafirmar nuestro compromiso continuo con la innovación, el bienestar de nuestras comunidades y la protección de nuestro medioambiente.

Agradecemos profundamente a todos nuestros socios y colaboradores, cuya dedicación y compromiso hacen realidad nuestros objetivos económicos, sociales y ambientales.

Con gratitud y compromiso hacia el futuro,

Ana Isabel Iglesias
CEO UP SPAIN



01

SOBRE UP SPAIN

En Up Spain, mejoramos la vida de las personas diseñando soluciones innovadoras con las que motivar, recompensar y conectar empleados, empresas y ciudadanos.

Fundada en 1988, Up Spain es una empresa líder en España en el diseño y ejecución de soluciones personalizadas con las que hacer más fácil la vida a empleados, empresas y ciudadanos. A través de nuestra amplia cartera de productos, ayudamos a las empresas a mejorar el engagement con sus equipos y sus clientes. Con nuestro trabajo, simplificamos los esfuerzos dirigidos a la motivación de los empleados, lo que se traduce en aumento de la productividad para las empresas y en un valor diferencial a la hora de atraer y fidelizar el talento.

En Up Spain nos esforzamos cada día por generar un impacto positivo en nuestro entorno más cercano, mejorando la calidad de vida de clientes, empleados y de la sociedad, con un respeto absoluto por el medioambiente.

EL GRUPO UP

Up Spain forma parte del **Grupo Up**, una **cooperativa francesa** con más de 60 años de historia que se ha convertido en todo un referente en el diseño de soluciones y servicios de pago con utilidad social y local, y que ya está presente en **22 países**.

Un poco de historia:

Ofrecer a los empleados una alternativa que les permita comer bien, al mismo tiempo que se toman un descanso agradable y apoyan la economía local. Así nació el Grupo Up en 1964. Una cooperativa francesa con un modelo económico específico para ofrecer cheques de comida a empresas y comunidades.

Con más de **3.200 empleados** a nivel mundial, el Grupo Up proporciona soluciones innovadoras a **más de 1 millón de clientes repartidos en 4 continentes**. Cada día, **23,3 millones de beneficiarios** disfrutan de las soluciones del Grupo Up.

1 m.

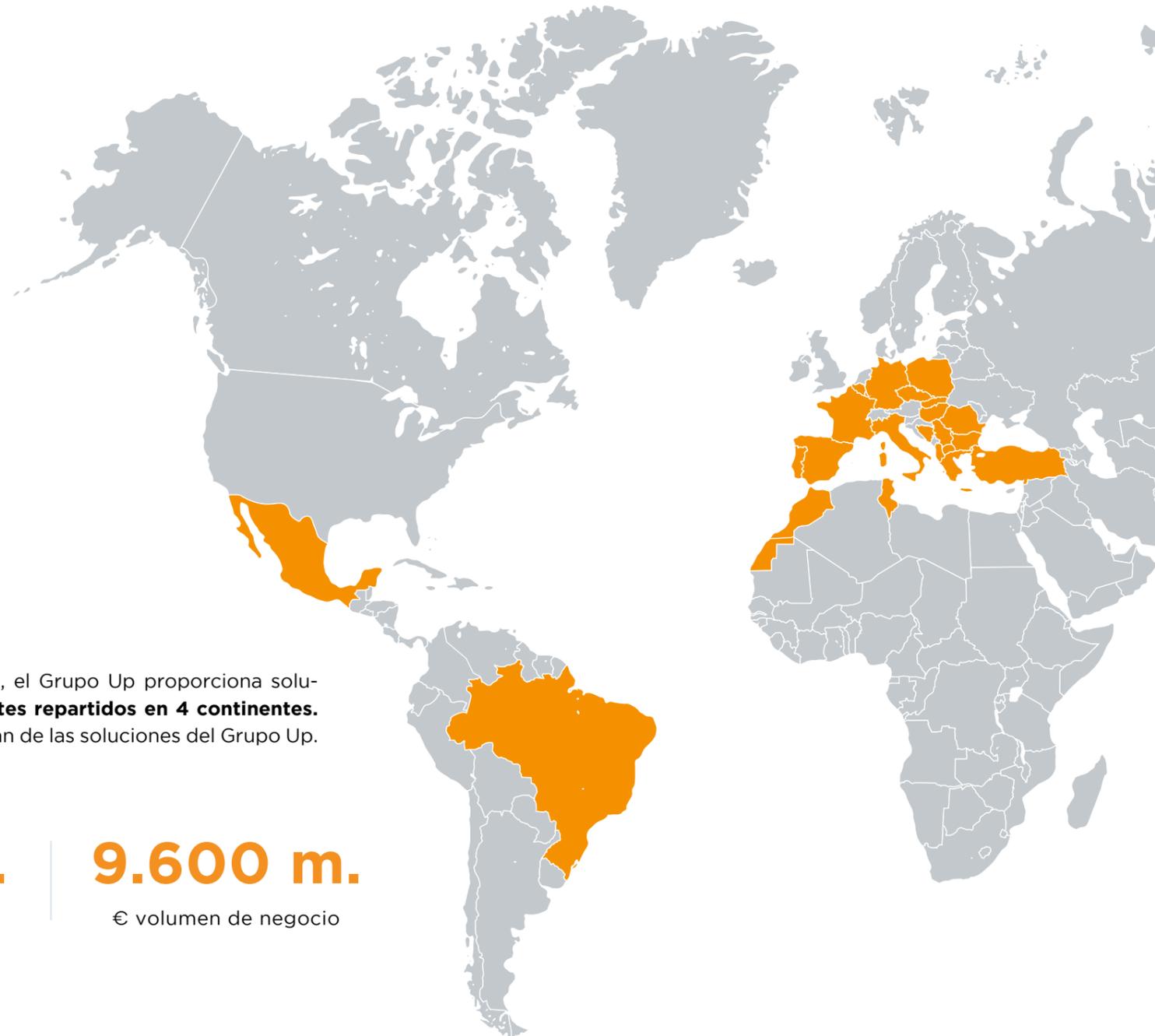
clientes

23,3 m.

beneficiarios

9.600 m.

€ volumen de negocio



¿DÓNDE ESTAMOS?

-  Alemania
-  Bélgica
-  Brasil
-  Bulgaria
-  España
-  Francia
-  Georgia
-  Grecia
-  Hungría
-  Italia
-  Luxemburgo
-  Marruecos
-  México
-  Moldavia
-  Polonia
-  Portugal
-  República Checa
-  Rumania
-  Serbia
-  Eslovaquia
-  Túnez
-  Turquía

¿EN QUÉ CONSISTEN NUESTRAS SOLUCIONES?

En Up Spain diseñamos soluciones personalizadas con las que **motivar, recompensar y conectar empleados, empresas y clientes.**

Nuestros productos se clasifican en cinco categorías:

BENEFICIOS SOCIALES

Con nuestras soluciones **UpGourmet**, **UpTransporte** y **UpEducainfantil** mejoramos la calidad de vida y el poder adquisitivo de los trabajadores sin aumentar sus gastos fiscales gracias a los beneficios sociales.



PROGRAMAS DE INCENTIVOS

Con las soluciones **UpMotiva** y **UpRegalo**, diseñamos planes de incentivos con los que recompensar y motivar a los empleados de las empresas para aumentar su productividad.



EVENTOS Y COMUNICACIÓN

Con **UpEventos** y **UpComunicación Interna**, ayudamos a las empresas a crear vínculos con sus empleados, partners y clientes a través de eventos únicos y programas de engagement.



RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

Con **UpRetriplus**, ponemos a disposición de las empresas una plataforma con la que optimizar el salario de sus empleados mediante programas de retribución flexible.



PLANES DE BIENESTAR

Con **UpBienestar**, ayudamos a mejorar la salud global de los empleados mediante programas de bienestar integral.

UP SPAIN EN DATOS

En Up Spain trabajamos **101 empleados** repartidos en cuatro sucursales: Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao. Un total de **4.700 empresas** de nuestro país ya confían en nuestras soluciones, de las que disfrutan día a día más de **92.500 personas**.



Desmaterialización de nuestras soluciones

En 2023 hemos invertido en la aceleración de este concepto.

También hemos hecho esfuerzos en la **digitalización de procesos** para mejorar la satisfacción de nuestros clientes y afiliados, consiguiendo aumentar nuestra base de usuarios a la vez que disminuimos el número de usuarios que utilizan nuestras soluciones en formato papel.

Aumento de usuarios totales 2023

+5%

Disminución de usuarios de papel

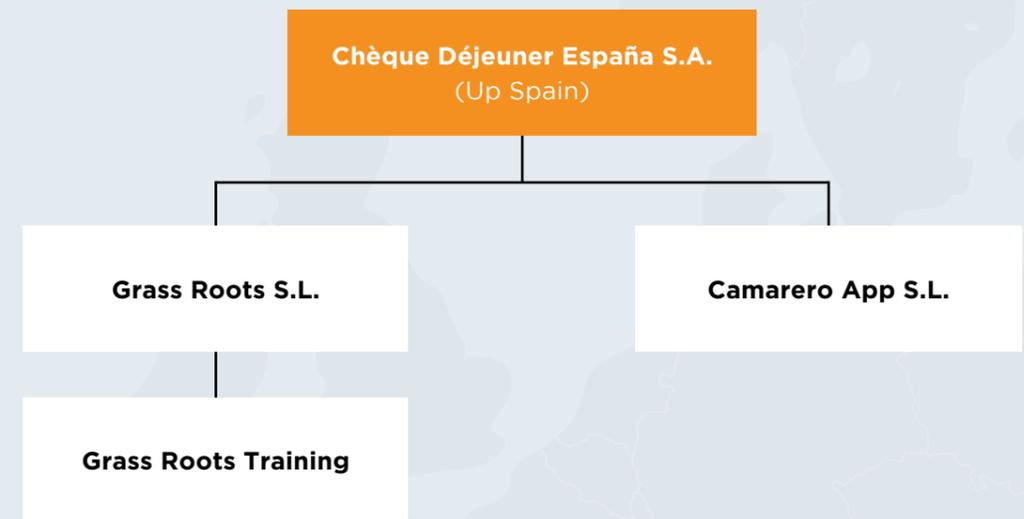
-53%



En 2023 Up Spain logró volver a obtener **Medalla Oro ECOVADIS**.

¿CÓMO ES LA ESTRUCTURA DE UP SPAIN?

Chèque Déjeuner España S.A. (Up Spain) es nuestra empresa matriz y posee al 100% las empresas Grass Roots S.L. y Camarero App S.L. A su vez, Grass Roots S.L. posee al 100% la empresa Grass Roots Training.



NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD EN UP SPAIN

En UP Spain, nuestro compromiso con la sostenibilidad es una convicción profunda que guía todas nuestras estrategias y operaciones. Como miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nuestra dedicación a la sostenibilidad está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este compromiso refleja nuestra política interna y la visión de nuestro grupo, que enfatiza la construcción de una sociedad más justa y sostenible, poniendo a las personas en el centro de nuestras decisiones económicas.

Nuestro plan de sostenibilidad, Up Propósito, es fundamental para nuestro enfoque.

Este plan destaca nuestra **alineación con los ODS**, especialmente los objetivos 3 (Salud y Bienestar), 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) y 12 (Producción y Consumo Responsables), y refuerza nuestro apoyo a otros ODS que incluyen la educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, y acción por el clima.

Up Spain ha obtenido certificaciones bajo las normas **ISO 9001**, que garantiza un Sistema de Gestión de Calidad óptimo, **ISO 27001**, que asegura la excelencia en la Gestión de la Seguridad de la Información, y **SR10**, que se centra en el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

Además, la empresa ha sido reconocida con la **Medalla de Oro 2023 de Ecovadis** por su desempeño en sostenibilidad y ha renovado su **compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Este compromiso implica una dedicación continua a los 10 Principios del Pacto, enfocándonos en que cada iniciativa cumpla con los más altos estándares técnicos y de seguridad y contribuya positivamente al desarrollo sostenible.

ACCIONES CLAVE EN NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

Impulsamos la innovación en todos nuestros productos y servicios para asegurarnos de que nuestras soluciones sean eficientes y sostenibles. La digitalización y la mejora de infraestructuras son claves para nuestra eficiencia operativa, satisfacción de nuestros clientes y **reducción del impacto ambiental**.

Nos encontramos en pleno lanzamiento de **UpONE** nuestro nuevo ecosistema digital, más seguro, transparente, ágil y sostenible, que lleva asociadas mejoras técnicas a todos los niveles y se alinea con el ODS de Innovación e Infraestructura porque:

- Permite la **optimización de procesos** para reducir costes gracias a la innovación y la infraestructura eficiente.

- Conlleva una **modernización tecnológica**, lo que se traduce en un aumento de la independencia operativa y la adaptabilidad ante cambios.
- **Más seguridad** en los datos y la agilidad en las transacciones, lo que está directamente vinculado a la innovación y la infraestructura.
- Una **centralización de los datos** que permite mejorar la eficiencia.
- Una atención al cliente **más personalizada**.
- UpONE, la solución que Up Spain pone a disposición de sus clientes, cumple con la **normativa PCI DSS** asegurando que los datos sensibles de clientes y tarjetas se encuentran protegidos en todo momento.
- La **tecnología móvil** y la **flexibilidad** también se alinean con la innovación y la infraestructura tecnológica.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Nos comprometemos a fomentar prácticas de producción sostenibles y un consumo responsable tanto dentro de nuestra empresa como entre nuestros clientes y proveedores.

Con el lanzamiento de nuestro nuevo ecosistema digital, **UpONE**, estamos avanzando significativamente hacia la **eliminación de cheques en papel, envases y tarjetas físicas**. Esto no solo reduce el desperdicio de plástico, sino que también promueve prácticas más sostenibles.

La **mejora en la experiencia del usuario** al integrar todas las soluciones en un único ecosistema digital está en línea con nuestras políticas de responsabilidad en producción y consumo. Además, esta integración aumenta la transparencia en el manejo de datos para el usuario. Al operar en un entorno digital, logramos también un ahorro significativo en el envío logístico de tarjetas y cheques, optimizando así los tiempos y **reduciendo nuestra huella ambiental**.

3 SALUD Y BIENESTAR

Promovemos un ambiente laboral saludable mediante programas que fomentan la actividad física y la nutrición adecuada. En 2023 hemos llevado a cabo diferentes iniciativas a nivel interno alineadas con este objetivo:

- **Puesta en marcha del Plan de Bienestar en 5 ejes de Up Spain:** un evento en el que inauguramos la temporada de terraza hablando de los **4 ejes del bienestar para Up: físico/emocional, financiero, profesional y social**, comenzando el año con dos actividades dirigidas a los dos primeros: mindfulness y fisioterapia. Desde el año 2019 ya contábamos con nuestra plataforma **UpBienestar**, que recoge actividades, consejos y charlas de profesionales de salud y el bienestar, para todos nuestros empleados. Actividad que hemos mantenido desde entonces.
- **Campaña “nos sentamos contigo”**, realizamos entrevistas personales con todos l@s emplead@s para valorar su situación y percepción de bienestar en la oficina. A posteriori, se pusieron en marcha medidas para mejorar las condiciones de l@s emplead@s en los distintos ámbitos (hogar, oficina, factores físicos, emocionales, profesionales...).

- **Dos ediciones de mindfulness en la oficina de Madrid** (julio y noviembre 2023): actividad dirigida a los empleados, un día por semana durante cuatro semanas, en formato híbrido (presencial y a través de Teams), dirigido por un profesional experto en la materia.
- **Fisioterapeuta en la oficina:** todos los miércoles, desde junio de 2023, un fisioterapeuta del Centro del Val acude a la oficina de Madrid en horario de mañana para dar sesiones de 50 minutos. Dichas sesiones están subvencionadas en un 50% por la empresa, el otro 50% lo abona directamente el empleado al profesional. Además, en las otras oficinas (Barcelona, Bilbao y Valencia), **nuestr@s emplead@s** pueden acudir a un fisioterapeuta de su elección y la empresa les abona la misma cantidad que subvenciona en la oficina de Madrid.
- **Impartición del ‘Taller de alimentación sostenible’:** Fue organizado en octubre de 2023 en las oficinas de Madrid con conexión vía Teams con el resto de delegaciones. En paralelo se diseñó y compartió un panel con hábitos saludables para adultos y niños y recetas, así como prácticas sostenibles alrededor de la alimentación (reciclado, compras, tratamiento de los desperdicios...).

- **“La Fresque Du Climat”**, celebramos una formación en la que se explicó el impacto que tienen todas nuestras acciones en el cambio climático.
- Desde 2016 disfrutamos todos los miércoles en las oficinas de Madrid y Barcelona (donde hay mayor concentración de personal) de una gran **cesta de fruta**.

Además, también ayudamos a **promover hábitos de vida saludables entre nuestros clientes gracias a nuestra solución UpBienestar**, una plataforma que permite a las empresas promover un estilo de vida saludable entre sus empleados y que les ayuda a mejorar la salud global de su plantilla con un programa de bienestar integral.



COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO

En Up Spain, consideramos la transparencia y el buen gobierno como pilares fundamentales, coherentes con la visión ética y sostenible del Grupo Up. Nuestra estrategia implica integrar estos principios de manera profunda en todas nuestras prácticas y en la gestión de riesgos, con el objetivo de fomentar una cultura de cumplimiento y ética empresarial robusta.

En 2023, hemos reforzado este compromiso mediante modificaciones significativas en nuestros estatutos y en el objeto social de la compañía. El objeto social se ha actualizado para enfatizar nuestro compromiso con la generación de un impacto social positivo para la sociedad, las personas vinculadas a la empresa y el medioambiente, **asegurando que nuestras actividades contribuyan activamente al bienestar general.**

Hemos modificado nuestros estatutos en el capítulo que regula las responsabilidades de los directores.

Ahora, se especifica que, en el desempeño de sus funciones, **los administradores deben considerar los efectos de sus decisiones en relación con los intereses de los socios, empleados, clientes, proveedores y otras partes vinculadas a la empresa.** Esto también incluye una consideración explícita hacia la protección del medio ambiente y los intereses a largo plazo de la empresa.

Estos cambios reflejan nuestra determinación de **alinear nuestras operaciones** no solo con las normativas vigentes, sino también **con los valores y políticas de responsabilidad social corporativa del Grupo Up.** Por ello, nos inspiramos en la filosofía de nuestro grupo en Francia que se inscribe dentro de las empresas de **economía social y solidaria**, y por eso decimos que no solamente queremos ganar dinero, sino que lo haremos impactando de forma positiva en nuestro entorno más cercano y mejorando la calidad de vida de nuestros clientes, nuestros empleados y nuestra sociedad, además de respetar el medioambiente.



COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN

Mantenemos un diálogo constante con todos nuestros grupos de interés para asegurar que **nuestras políticas y prácticas reflejan un compromiso compartido con el desarrollo sostenible**, esencial para alcanzar nuestros objetivos y amplificar nuestro impacto. Up Spain no solo adopta una política interna de sostenibilidad robusta, sino que también busca **liderar promoviendo un cambio positivo en toda la industria y la comunidad.**

Estamos comprometidos a continuar nuestro camino hacia **un futuro más sostenible y equitativo** para todos, en línea con la visión de nuestro grupo de **poner a las personas al centro** de la economía para un desarrollo más justo y sostenible.

En Up Spain tenemos varios canales abiertos de comunicación con nuestros empleados.

En 2023 sustituimos la plataforma de comunicación Work & Roll por **What's Up?** el ecosistema de comunicación interna de nuestro Grupo. Se trata de una **plataforma de comunicación interna** e interacción con empleados donde se cuelgan noticias, se participa en foros o, por ejemplo, se cuelgan fotografías de actividades internas.

Además, en el año 2022 se lanzó una iniciativa llamada **¿Te sientas con nosotras?** para **dar voz a nuestros empleados, y escuchar sus inquietudes** de una manera personalizada, además de hacer seguimiento de los equipos. Se trató de una serie de conversaciones realizadas entre 2022 y 2023 con los miembros de todos los equipos para detectar cuestiones que les afectan en su desarrollo profesional, clima laboral, conflictos, etc. Se elaboraron informes y se realizaron planes de acción global e individual.

En 2023 también se lanzó **Wake Up**, un **podcast semanal en el que se comentan temas de actualidad de nuestra empresa** y se dan noticias que afectan a los distintos departamentos sobre nuevos clientes, visitas en la oficina, eventos, cumpleaños de empleados... Este podcast se comparte en un canal de Teams donde están todos los empleados y donde se puede interactuar sobre los temas tratados.

A lo largo de 2023 también se realizaron **encuestas de Clima Laboral** y de satisfacción que enviamos después de lanzar servicios como el **Fisio en la Oficina**, o las dos ediciones de **Mindfulness.**

Por último, a nivel de comunicación con los empleados, en diciembre de 2023 también se puso en marcha el **Canal ético** de Up Spain. Además, se desarrollaron diferentes **Proyectos en Abierto** para hacer partícipe a toda la organización de la evolución de la compañía y mantener al día de los avances en los diferentes proyectos que comprometen el cumplimiento de la estrategia. Todo en aras de la **transparencia y el trabajo colaborativo.**



02

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Up Spain, como empresa líder en el sector de vales de comida y beneficios para empleados, enfrenta un contexto global complejo marcado por rápidas transformaciones socioeconómicas, expectativas cambiantes en sostenibilidad y un entorno regulatorio dinámico.

DESAFÍOS GLOBALES DE UP SPAIN

Tendencias Globales y Cambios Socioeconómicos:

• Evolución del Trabajo

El aumento del trabajo remoto y flexible ha transformado la manera en que las organizaciones se relacionan con sus empleados. En este contexto, más que nunca, es crucial fortalecer los lazos y la conexión entre empresas y trabajadores. En Up Spain, estamos comprometidos con promover el Talent Engagement como una herramienta fundamental en este nuevo paradigma laboral. A través de nuestras soluciones brindamos apoyo a las empresas para atraer, motivar y retener a sus empleados. Creemos que la clave del éxito de cualquier organización radica en la satisfacción y el compromiso de sus equipos, y por eso trabajamos para impulsar ese objetivo mediante soluciones que potencian el salario emocional, mejoran la conciliación y aumentan la motivación de los empleados.

• Existe una creciente demanda de productos sostenibles

En Up Spain creemos en la importancia de integrar prácticas que promuevan la sostenibilidad en nuestras operaciones y que reduzcan el consumo de papel y plástico en nuestros principales productos. Por ello, nos encontramos en pleno desarrollo de nuestro nuevo ecosistema digital Up One, una nueva herramienta que integrará todas nuestras soluciones y que no solo será más segura y fácil de usar para nuestros clientes, sino que optimizará procesos y será mucho más sostenible y respetuosa con el medio ambiente, permitiendo reducir el uso de papel y plásticos.

Desafíos Económicos y Regulatorios:

• Presiones Económicas

En un entorno de inflación y presiones económicas, en UP Spain trabajamos activamente junto con la Asociación Española de Vales de Comida para mejorar las condiciones fiscales de los beneficios sociales. En 2023 presentamos una propuesta al Congreso junto a la AEEVCOS (Asociación Española de Empresas de Vales de Comida y Otros Servicios) para incrementar el valor exento del IRPF a los trabajadores, asegurando que puedan maximizar los beneficios de sus vales de comida y mejorar su poder adquisitivo en estos tiempos desafiantes.

• Regulaciones Cambiantes

La adaptación a regulaciones como la CSRD es crucial para Up Spain. Estamos comprometidos con la transparencia y el cumplimiento de los estándares de reporte, asegurando que nuestras prácticas de sostenibilidad estén bien documentadas y sean accesibles por nuestras partes interesadas. 2023 ha sido un año clave en el que hemos trabajado para facilitar la recolección de datos de todas las áreas de la compañía y ponerlos a disposición de nuestros trabajadores y de todos nuestros *stakeholders*.

Riesgos y Oportunidades Medioambientales:

• Cambio Climático y Sostenibilidad

Según el Foro Económico Mundial, los riesgos ambientales como el cambio climático y la pérdida de biodiversidad dominarán la próxima década. En Up Spain somos muy conscientes de estos riesgos y estamos implementando estrategias y políticas para reducir nuestra huella de carbono y mejorar la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro.

• Innovación en Productos y Servicios

En Up Spain estamos en constante optimización y desarrollo de productos que contribuyan a reducir la huella de carbono, tanto de la propia empresa como de los clientes que utilizan nuestros productos.

Dentro de nuestra estrategia para reducir el impacto medioambiental, estamos desarrollando:

• El nuevo ecosistema digital UpONE

Una solución sostenible, con la que potenciar el bienestar de nuestros clientes, eliminar el uso de plástico, y con la que poner su compromiso con la innovación al servicio de toda la sociedad.

• Smart Labelling

Una nueva solución basada en Inteligencia Artificial generativa que no solo agiliza la gestión administrativa de las ayudas al tercer sector, sino que también da transparencia al uso de las mismas, al mismo tiempo que evita la estigmatización de los beneficiarios.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En Up Spain, entendemos la importancia de identificar y priorizar aquellos aspectos que son críticos tanto para nuestro negocio como para nuestros grupos de interés. A través de un proceso meticuloso, realizado por un grupo de innovación interno (T-Lab), en marzo de 2023 determinamos los temas esenciales que conforman el núcleo de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Hemos involucrado a diversos grupos de interés en nuestro análisis, asegurando que sus perspectivas y necesidades sean parte integral de **nuestro enfoque de sostenibilidad**:

- **Empleados:** Foco en condiciones laborales justas, salud y seguridad.
- **Clientes:** Preocupados por la calidad y sostenibilidad de nuestros servicios.
- **Proveedores:** Interesados en prácticas de compra éticas y sostenibles.
- **Comunidad Local:** Enfocados en el impacto ambiental y social de nuestras operaciones.
- **Accionistas y Reguladores:** Buscan transparencia y cumplimiento en gestión ambiental, social y de gobernanza.

Los temas fueron evaluados y priorizados basándonos en su impacto en el negocio y su relevancia para nuestros grupos de interés. Utilizamos **encuestas y talleres participativos** para este fin, destacando temas como la salud y el bienestar de los trabajadores y la ética corporativa, cruciales por su impacto en nuestra reputación y las crecientes exigencias regulatorias.



Finalmente, los plasmamos en una **matriz de materialidad que muestra los temas más relevantes** para nuestros grupos de interés y aquéllos que mayor impacto tienen en nuestro negocio.

Estos son los temas:

1. Satisfacción y protección del cliente

La atención al cliente y la calidad del servicio son críticas para la sostenibilidad del negocio. Este tema tiene la máxima puntuación, indicando su relevancia para asegurar la lealtad del cliente y cumplir con las expectativas del mercado.

2. Desarrollo de producto

Este aspecto está alineado con la necesidad de innovar y desarrollar productos que respondan a las demandas de un mercado cambiante y consciente del impacto social y ambiental de los productos que consume.

3. Salud, bienestar y satisfacción de los trabajadores

Este tema tiene una alta prioridad tanto para los grupos de interés internos como externos y éste último se evidencia en el impacto en el negocio. Refleja la preocupación por mantener un ambiente laboral saludable y motivador, que es crucial para la retención de talento y la productividad tanto de Up Spain como de nuestros clientes.

4. Buen gobierno

Esencial para la operación ética y transparente de la empresa. La puntuación uniforme sugiere un consenso sobre la necesidad de una gobernanza sólida para mantener la confianza de todas las partes interesadas.

5. Ética y transparencia

Directamente relacionado con la reputación y la integridad de la empresa. Este tema es clave para asegurar que las prácticas comerciales sean justas y abiertas a escrutinio.

Los temas identificados están ahora integrados en nuestra estrategia corporativa, Up Propósito.

Hemos desarrollado políticas específicas que **aseguran la gobernanza robusta y la ética en todas nuestras operaciones** y hemos establecido un plan de acción con objetivos medibles para cada una de las iniciativas. Además, nos comprometemos a revisar anualmente nuestro análisis de materialidad para adaptarnos a cualquier cambio en el entorno de negocio, las expectativas de los grupos de interés y el marco regulatorio, asegurando así que permanecemos alineados con las mejores prácticas y expectativas actuales.

Asuntos materiales Up Spain	Misión y compromiso	Ética y transparencia	Buen gobierno	Satisfacción y protección del cliente	Desarrollo de producto	Gestión ambiental
Impacto en el negocio	2,3	2,7	2,8	3,0	3,0	1,7
Impacto en los grupos de interés	2,7	2,7	2,8	3,0	3,0	2,0

Asuntos materiales Up Spain	Salud, bienestar y satisfacción de los trabajadores	Desarrollo profesional	Diversidad e inclusión	Compromiso local	Mecenazgo	Gestión de la cadena de suministro
Impacto en el negocio	2,5	2,2	2,0	2,1	1,7	2,5
Impacto en los grupos de interés	3,0	2,2	2,6	2,6	2,6	2,6



UP PROPÓSITO: NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS

La Agenda 2030 de la ONU, adoptada en 2015, establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para erradicar la pobreza, proteger el medio ambiente y promover la prosperidad. Sin embargo, desafíos recientes como la pandemia de COVID-19, la guerra en Ucrania y la hiperinflación han dificultado el avance hacia estos objetivos, afectando principalmente a los más desfavorecidos.

En Up Spain estamos **comprometidos con la construcción de un futuro más sostenible y equitativo** para todos y por ello también nos comprometemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestro plan de sostenibilidad, **Up Propósito**, se alinea con los **ODS 3 (salud y bienestar), 9 (industria, innovación e infraestructura) y 12 (producción y consumo responsables)**, y apoya indirectamente los ODS 4, 5, 8, 10, 13, 16 y 17, contribuyendo así al bienestar social y la protección del medio ambiente.

OBJETIVOS PRINCIPALES

Salud y Bienestar (ODS 3)

En Up Spain, reconocemos la importancia del bienestar de los empleados para su felicidad y rendimiento en el trabajo. Por eso, **hemos implementado una serie de acciones que favorecen la salud y el bienestar de nuestros empleados** y de los empleados de nuestros clientes:

- **Crear conciencia sobre la salud y fomentar la actividad física.** Esto puede incluir programas de capacitación sobre nutrición, estilos de vida saludables, manejo del estrés y otros temas relacionados con la salud.
- **Innovar en producto y comunicación** que promueva una **alimentación consciente y saludable.**
- Fomentar un **entorno de trabajo seguro y saludable.**
- Colaborar con organizaciones y comunidades locales para abordar cuestiones de salud y bienestar a través de **iniciativas de responsabilidad social corporativa.**

Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9)

La innovación y la infraestructura sostenible son esenciales para el crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida. **En Up Spain, nos comprometemos a:**

- **Impulsar la innovación** en nuestros productos y servicios para brindar soluciones eficientes y sostenibles a nuestros clientes.
- **Fomentar la digitalización y la tecnología** en nuestros procesos internos para aumentar la eficiencia operativa y reducir el impacto ambiental.
- **Contribuir al desarrollo de infraestructuras sostenibles** mediante prácticas responsables de gestión de recursos.
- **Co-crear nuestras soluciones junto a proveedores y clientes** promoviendo así la gestión de la innovación en las PYMES.

Producción y Consumo Responsables (ODS 12)

La forma en que producimos y consumimos afecta directamente al medio ambiente y a las generaciones futuras, por eso, **en Up Spain nos comprometemos a:**

- **Promover estilos de vida sostenibles,** fomentando el uso de nuestras soluciones de movilidad, salud y bienestar y alimentación consciente y responsable.
- **Fomentar el consumo responsable** entre nuestros empleados y clientes.
- **Implementar prácticas sostenibles** en nuestras operaciones, como la reducción del uso de plásticos, la gestión responsable de residuos y la adopción de procesos de producción más limpios.
- **Trabajar en colaboración con proveedores y socios** para promover prácticas responsables.



OBJETIVOS SECUNDARIOS

Educación de Calidad (ODS 4)

Comprendemos la importancia de la educación en la construcción de sociedades más justas y sostenibles. Aportamos a este objetivo mediante:

- **Programas de formación** y capacitación para nuestros empleados que fomenten el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional.
- **Colaboraciones con instituciones educativas** para apoyar la educación de calidad en comunidades desfavorecidas.

Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS 8)

Reconocemos la importancia de fomentar empleos dignos y el crecimiento económico sostenible. Participaremos con:

- **Creación de oportunidades laborales de calidad** y la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y seguro.
- **Colaboraciones con pymes** para impulsar el emprendimiento y el crecimiento económico en nuestra comunidad local.

Acción por el clima (ODS 13)

Reconocemos la urgencia de abordar el cambio climático y sus impactos y por ello, nos comprometemos a:

- **Fortalecer nuestras iniciativas de acción climática.**
- **Promover prácticas sostenibles** entre nuestros empleados, clientes y proveedores para reducir la huella de carbono.

Alianzas para lograr los Objetivos (ODS 17)

Reconocemos que la colaboración es esencial para lograr un impacto significativo. Queremos contribuir a este objetivo con:

- **Colaboración con otras empresas, organizaciones y gobiernos** para abordar desafíos globales de manera conjunta.
- **Promoción de la responsabilidad compartida** y difusión de buenas prácticas a través de redes y asociaciones.

Igualdad de Género (ODS 5)

Creemos en la igualdad de género como un pilar fundamental para el progreso global. Contribuiremos a este objetivo con las siguientes acciones:

- **Políticas y prácticas internas que promuevan la igualdad** de género en nuestra empresa
- **Campañas de sensibilización** y educación sobre la igualdad de género

Reducción de Desigualdades (ODS 10)

Estamos comprometidos en abordar las desigualdades en todas sus formas. Ayudaremos a la consecución de este objetivo gracias a:

- **Implementación de políticas de inclusión** que promuevan la diversidad
- **Colaboraciones con organizaciones** y grupos que trabajan para reducir desigualdades sociales y económicas.

Paz, Justicia e Instituciones Sólidas (ODS 16)

Entendemos que la paz y la justicia son fundamentales para un mundo sostenible. Aportamos a este objetivo mediante:

- **Prácticas empresariales éticas y transparentes.**
- **Participación en proyectos de responsabilidad social** que aborden problemas de justicia y acceso equitativo a los recursos.

Además, como parte de nuestra iniciativa de alineación con los ODS, los empleados de Up Spain disfrutarán de una serie de beneficios:

- **Acceso a programas de bienestar** para promover un estilo de vida saludable y equilibrado.
- **Participación en proyectos de innovación y desarrollo** de productos para contribuir a soluciones sostenibles.
- **Participación en programas de voluntariado y acción social** para contribuir a la mejora de la comunidad local y al logro de los ODS.
- **Reconocimiento para aquellos empleados que demuestren un compromiso** con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

A través de nuestra acción colectiva y colaborativa, aspiramos a construir **un futuro más justo, sostenible y próspero para todos.**



ALINEACIÓN **ESTRATÉGICA Y PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2023-2025**

El Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Up Spain, denominado **Up Propósito**, es una estrategia diseñada para **alinear nuestras operaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés. Este plan se ha desarrollado en varias fases clave para asegurar su implementación efectiva y su alineación con las políticas del Grupo Up.

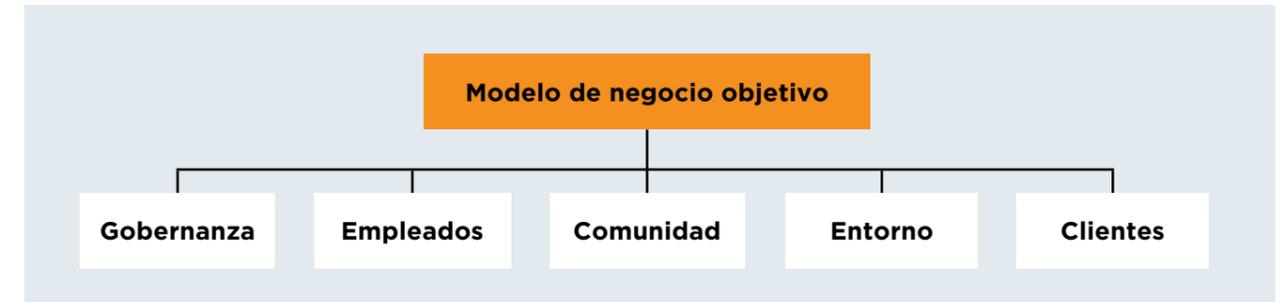
La fase inicial consistió en un diagnóstico exhaustivo de nuestra situación, evaluando los riesgos tanto globales como sectoriales, nuestras fortalezas y nuestras áreas de mejora en sostenibilidad. Se realizó un **análisis comparativo con competidores y un mapeo de los ODS relevantes**.

En marzo de 2023, se llevó a cabo un **análisis de materialidad** donde se identificaron y priorizaron los temas más críticos para nuestros grupos de interés y nuestro negocio. Este proceso incluyó encuestas y talleres participativos, asegurando una mínima representación de las partes interesadas. Los temas priorizados incluyen la satisfacción del cliente, el desarrollo de producto y la ética y transparencia.

A partir de aquí se definió un **plan de acción detallado alineado con los 5 pilares estratégicos del Grupo Up** y con nuestra misión, visión y valores. Se establecieron objetivos claros y medibles para cada área de enfoque, con sistemas de seguimiento y evaluación para medir el progreso.



EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD



Gobernanza

Nos comprometemos a portar los principios de **gobernanza democrática y responsabilidad social empresarial (RSE)**. Este enfoque se refleja en la integración de políticas de sostenibilidad en nuestra gestión de riesgos, el fomento de una cultura de cumplimiento y la promoción de prácticas empresariales éticas.

Empleados

Acompañamos a nuestros colaboradores en la transformación del Grupo y sus oficinas. Invertimos en el **desarrollo profesional y la capacitación continua** de nuestros empleados, asegurando un **ambiente laboral saludable y motivador**. Además, promovemos programas de bienestar que abordan la salud y la satisfacción de nuestros empleados.

Comunidad

Impulsamos el poder de actuar juntos y reforzamos los lazos en nuestros territorios. Esto incluye colaborar estrechamente con proveedores y socios para **co-crear soluciones que beneficien a la comunidad local y fortalezcan nuestra responsabilidad social**.

Entorno

Nos comprometemos a proteger mejor el medio ambiente y contribuir a la transición ecológica. Nuestras iniciativas ambientales están orientadas a la **gestión eficiente de recursos, la reducción de emisiones y la implementación de prácticas sostenibles** en todas nuestras operaciones.

Clientes

Promovemos un crecimiento sostenible conciliando nuestras ofertas de apoyo al poder adquisitivo con los objetivos de consumo local y responsable. Este compromiso se traduce en la **implementación de iniciativas que fomentan el desarrollo económico equilibrado y la sostenibilidad financiera** de la empresa. Además, para garantizar el éxito del plan **Up Propósito**, se ha establecido un comité de seguimiento, el comité de sostenibilidad, que reporta directamente a la dirección general. Este comité se encarga de monitorear el progreso de las iniciativas, ajustar las estrategias según sea necesario y asegurar la integración de las prácticas sostenibles en todas las operaciones de Up Spain.

MARCO DE ACTUACIÓN:

En Up Spain, nuestras acciones se basan en un **marco de actuación integral que abarca las 5 áreas clave de nuestra estrategia de sostenibilidad: gobernanza, clientes, comunidad, empleados y entorno**. A continuación, se presentan las iniciativas del plan de acción de sostenibilidad 2022-2025, junto con los KPI objetivos a conseguir por Up Spain.



GOBERNANZA	
Ética y transparencia	
Acción	Objetivo
Reporte ASG: Adaptación a las nuevas obligaciones de reporte que serán incluidas en la Directiva Europea CSRD	Preparar datos para reporte en 2025
Canal de comunicación de denuncias	0 sin contestar
Compartir código ético con el resto de grupos de interés, además de los trabajadores	100% trabajadores formados
Mejorar la comunicación interna y externa en cuanto a resultados financieros y extra-financieros	Al menos 1 vez al año externamente, dos veces al año internamente
Buen gobierno	
Acción	Objetivo
Cambio en los estatutos para incluir el propósito sostenible	Aprobación en Consejo
Creación del comité de sostenibilidad	2 reuniones al año
Integrar la sostenibilidad en la gestión de riesgos	Integrada
Plan de comunicación de avance y cumplimiento de objetivos ASG	Diseño e implantación
Redefinición de algunos comités incorporando criterios ASG a la toma de decisiones	100%
Los miembros de la Junta Directiva deben completar un cuestionario anual sobre conflictos de interés	100% contestados
Certificaciones o validaciones externas independientes del sistema de cumplimiento	4 Certificaciones
Consejo de Administración con al menos un miembro que no sea directivo o propietario de la compañía	Dos miembros invitados de entre los empleados
Ampliar la formación a empleados en políticas de compliance y protección de datos	100% empleados formados

CLIENTES	
Satisfacción y protección al cliente	
Acción	Objetivo
Resultados del NPS y objetivos de satisfacción compartidos por todas las áreas de la empresa	Valor NPS con objetivo > 25% Comunicación interna y externa al menos una vez al año
Apoyar causas sociales/ambientales a través de publicidades y materiales de marketing (como la movilidad sostenible o la salud y bienestar)	14 campañas
Análisis sobre cómo medir el impacto de nuestros productos en usuarios y afiliados	Obtener KPI de seguimiento antes de 2025
Desarrollo de producto	
Acción	Objetivo
Incorporación de las demandas de los clientes (obtenidas de las encuestas) al backlog de desarrollo de producto	Al menos dos funcionalidades al año
Incorporar a los proveedores en el desarrollo de producto	Integrada
Clientes digitales	98% en 2025
Reducción de los productos con plástico	80% a 2030
Inversión en desarrollo de productos.	5% incremento anual
Incorporar al proceso de desarrollo de productos criterios ASG incluyendo un análisis de riesgos sociales y ambientales	Establecer procedimiento y formar a todas las áreas

EMPLEADOS	
Salud, bienestar y satisfacción de los trabajadores	
Acción	Objetivo
Evaluaciones de desempeño que incorporan formalmente cuestiones sociales y ambientales	100% de trabajadores evaluados
Formación a empleados	100% empleados + 300 € de inversión media en formación por empleado
Proporcionar seguros de salud complementarios	100% empleados con más de 1 año de antigüedad
Proporcionar planes de pensiones complementarios	100% de los empleados con más de 2 años de antigüedad en la empresa
Retribución por objetivos	55% empleados con bonus
Proporcionar capacitación a los empleados sobre cuestiones sociales y ambientales	100% de empleados
Diversidad e inclusión	
Acción	Objetivo
Promocionar las medidas de conciliación entre los hombres para favorecer la igualdad a la hora de acogerse a alguna de ellas	Seguimiento
Impartición de formación específica en y sesgos inconscientes al personal implicado en los procesos de selección y contratación	100% empleados implicados en procesos de selección/contratación
Creación de un registro de altas y bajas que incluya información relativa a las siguientes variables: edad, vinculación, contratación y jornada, nivel jerárquico, grupo profesional, puesto, circunstancias familiares y causa	Diseño y seguimiento
Analizar los requisitos y el lenguaje que se utiliza en las descripciones de tareas para garantizar que sean equitativos e inclusivos	Modificar e incorporar lenguaje 100% inclusivo a final de 2025
Igualdad en puestos de relevancia y retributiva	Seguimiento
Propuestas de mejoras de plan de igualdad	100% de soluciones implantadas a 2026

ENTORNO	
Gestión ambiental	
Acción	Objetivo
Medición huella de carbono global	Net zero 2030
Medición huella de carbono por empleado	Net zero 2030
Compensar las emisiones residuales	Net zero 2030
Flota de vehículos no contaminante	100% vehículos híbridos
Uso de energías renovables en el consumo energético	100% renovables
Monitorear y registrar el consumo de agua y establecer metas de reducción	Reducción anual del 5%
Monitorear y registrar la producción de desechos y establecer objetivos de reducción de los mismos	Seguimiento
Evaluar el impacto financiero de los riesgos asociados al cambio climático generados por la exposición de su actividad así como los riesgos de la transición hacia una economía sostenible (Art.32.Ley 7/2021)	Seguimiento

COMUNIDAD	
Gestión de la cadena de suministro	
Acción	Objetivo
Comunicación a la cadena de suministro de las políticas sociales y ambientales y de los compromisos adquiridos por Up Spain	100% de proveedores a los que se ha comunicado
Evaluación del impacto social y ambiental de los proveedores que integren la cadena de suministro	51% proveedores cumplen requisitos ESG
Compras a Pymes	70% proveedores pymes
Compras a proveedores locales	80% proveedores locales
Compromiso local	
Acción	Objetivo
Participar en foros de diálogo públicos relacionados con cuestiones sociales y ambientales	Al menos 2 foros al año
Mecenazgo	
Acción	Objetivo
Permitir que los trabajadores o clientes elijan las organizaciones a las cuales destinar las donaciones benéficas	Al menos 1 proyecto propuesto
Compromiso anual de aportación	0,007% s/EBIDTA - este % se incrementará en la misma proporción que el crecimiento anual de la compañía



03

GOBERNANZA

Nuestra máxima es la innovación continua para ofrecer las mejores soluciones con alto valor social e impacto positivo y directo en el bienestar de nuestras comunidades.

El compromiso de nuestro equipo es el mayor activo con el que contamos para seguir creciendo y alcanzar nuestros objetivos: económicos, sociales y medioambientales.

Como parte del Grupo Up, en Up Spain defendemos valores basados en la colaboración, la equidad y la solidaridad, principios básicos del modelo cooperativos de nuestra casa matriz que contribuyen a la construcción de una sociedad más sostenible.

Fieles a nuestro modelo cooperativo, contribuimos a **crear una sociedad más justa y sostenible que sitúe a las personas en el centro de la economía.** Nuestro propósito es integrar la sostenibilidad en el núcleo de nuestras operaciones, ofreciendo productos y servicios que no solo cumplen con las expectativas de nuestros clientes, sino que también **contribuyan positivamente al entorno y la comunidad.**

NUESTROS VALORES NOS DEFINEN

El Grupo Up se ha ido construyendo durante más de 60 años bajo unos fuertes valores centrados en el interés colectivo:

01

Compromiso

Cada uno es actor del éxito del grupo. Buscamos constantemente la forma más eficaz para contribuir al desarrollo del grupo. Cumplimos los compromisos de nuestros clientes, socios y cada uno de nosotros.

02

Innovación

Valoramos la apertura, curiosidad y creatividad. Iniciamos cambios apoyándonos en todos para que el grupo vaya evolucionando. Estamos experimentando nuevas prácticas con pragmatismo y orientadas al resultado.

03

Equidad

Prestamos especial atención a la diversidad de situaciones y personas. Aportamos respuestas justas, equilibradas y adecuadas. Explicamos y asumimos nuestras decisiones con toda equidad y transparencia.

04

Solidaridad

Movilizamos nuestro tiempo y nuestros conocimientos poniéndolos al servicio del proyecto colectivo con una ambición compartida. Transmitimos nuestros conocimientos, nuestras experiencias, recursos... Y apoyamos proyectos externos que reflejan nuestros valores.

05

Emprendimiento

Fomentamos la iniciativa y el desarrollo de responsabilidades al servicio del proyecto colectivo. Favorecemos la expresión de los talentos y el desarrollo de competencias. Acompañamos la toma de riesgos y diseñamos nuestros propios proyectos.

En Up Spain pensamos que el beneficio económico no es un fin, es la consecuencia natural de generar un impacto positivo en nuestro entorno. Todas nuestras soluciones están enfocadas en crear y fortalecer relaciones basadas en la solidaridad, la equidad y la innovación, con el objetivo de contribuir al bienestar general y a la construcción de una sociedad más justa y sostenible.



Nuestro origen cooperativista nos inspira cada día

Para seguir comprometidos con el **progreso social**

Para creer en el **desarrollo colectivo**

Para unir los intereses de todos por una **sociedad más justa**

NUESTRO ORGANIGRAMA

En Up Spain, la estructura organizativa está diseñada para asegurar una gestión eficiente y alineada con nuestros objetivos estratégicos y de sostenibilidad.

A continuación, destacamos la figura clave y la estructura del organigrama de nuestra empresa:

Ana Isabel Iglesias es la Directora General (CEO) de Up Spain

Con una licenciatura en Ciencias Biológicas y Bioquímica por la Universidad Complutense de Madrid, cuenta con **más de 23 años de experiencia en la gestión de talento** y ha liderado importantes transformaciones en diversas organizaciones. Desde su incorporación a Up Spain en 2018 como directora Comercial, Ana Isabel ha demostrado una actitud resiliente y proactiva, impulsando **la transformación digital y la innovación** en la empresa.

Bajo su liderazgo, Up Spain ha fortalecido su compromiso con la sostenibilidad, la calidad y el cumplimiento normativo. El área de sostenibilidad, calidad y compliance tiene una dependencia directa de la Dirección General, lo que asegura que las iniciativas y políticas relacionadas con la sostenibilidad y la ética empresarial sean prioritarias en la toma de decisiones y se integren en todas las operaciones de la empresa.



** Personal externo
* Becarios

La estructura organizativa de Up Spain se compone de varios departamentos clave que operan bajo la supervisión de la Dirección General.

A continuación, se describen las principales áreas y sus funciones:

Recursos Humanos y Cultura Corporativa

Este departamento es clave ya que nuestro equipo es el mayor activo con el que contamos para seguir creciendo y alcanzar nuestros objetivos: económicos, sociales y medioambientales, alineados con nuestro propósito de crear un impacto positivo en la sociedad.

Promueve un ambiente de trabajo inclusivo y de bienestar para todos los empleados. Implementa políticas de diversidad e inclusión, así como programas de bienestar para asegurar una cultura corporativa positiva y productiva.

Comercial

Es la dirección responsable de asegurar una estrategia comercial efectiva y alineada con los objetivos de la empresa. Gestiona y expande la cartera de clientes, garantizando su satisfacción y fidelización. Mantiene relaciones sólidas y promueve productos y servicios sostenibles. Desarrolla estrategias de marketing para fortificar las relaciones con los clientes y promocionar nuestros productos y servicios, asegurando una experiencia de cliente excepcional y reflejando nuestros valores de sostenibilidad en todas las interacciones. Además, comunica nuestros compromisos de sostenibilidad y responsabilidad social.

lecer las relaciones con los clientes y promocionar nuestros productos y servicios, asegurando una experiencia de cliente excepcional y reflejando nuestros valores de sostenibilidad en todas las interacciones. Además, comunica nuestros compromisos de sostenibilidad y responsabilidad social.

Finanzas y Legal

Asegura el cumplimiento normativo y la protección legal de todas las operaciones de la empresa.

Además, se encarga de una gestión financiera sólida y transparente, vital para el crecimiento sostenible de la empresa.

Innovación y Producto

Este departamento impulsa la innovación y el desarrollo de nuevos productos. Se dedica a la creación y mejora continua de nuestros productos y servicios, asegurando que sean innovadores y sostenibles.

También se ocupa de la eficiencia operativa y la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas que optimicen nuestras operaciones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Up Spain es el órgano rector que supervisa la estrategia y las operaciones de la empresa, asegurando que se alineen con los principios de buen gobierno corporativo y sostenibilidad. Está compuesto por miembros experimentados que aportan diversas perspectivas y conocimientos, garantizando una gestión eficaz y responsable de la compañía:

- **Youssef Achour:** Presidente del Grupo Up y miembro del Consejo de Administración del Grupo Up.
- **Marina Ferreira:** Directora general de marca y RSC y miembro del Consejo de Administración del Grupo Up.
- **Marc Buisson:** Secretario General del Grupo Up.

Como representantes de la filial en España:

- **Ana Isabel Iglesias:** CEO de Up Spain.
- **Sebastián Vene:** CFO de Up Spain.

Además, en muestra de nuestro compromiso con la inclusión y la representación de toda la compañía, hemos incorporado a todas las reuniones del Consejo a dos empleados como miembros invitados:

- **Ester Martínez Pereira:** Representante de los trabajadores (parte finanzas).
- **Ignacio Castañedo Medina:** Representante de los trabajadores (parte negocios).

El Consejo de Administración de Up Spain está integrado por un mínimo de tres y un máximo de diez consejeros, elegidos por la Junta y con un mandato de cinco años.

Además, desde el 6 de marzo de 2023 se incluyó en los estatutos de la sociedad que los consejeros deberán considerar los efectos de sus decisiones sobre los intereses de los socios, empleados, clientes, proveedores, y la comunidad, así como la protección del medio ambiente local y global.

Esta modificación refleja nuestro compromiso con una **gestión inclusiva y responsable**, considerando el impacto a largo plazo en todos nuestros grupos de interés y el entorno en el que operamos.



BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

En Up Spain, nos regimos por principios de buen gobierno y ética empresarial que incluyen la responsabilidad clara y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. Nos adherimos estrictamente al cumplimiento normativo

Código Ético

En Up Spain, contamos con un Código Ético aprobado en el año 2018 por el Consejo de Administración y revisado en el año 2023 por el Comité de Sostenibilidad de Up Spain.

Este código tiene como finalidad establecer los principios, valores y pautas que guiarán nuestra conducta individual y colectiva en todas las actividades y decisiones relacionadas con nuestro trabajo y el impacto de nuestras operaciones en nuestros grupos de interés. Además, tiene como objeto **fomentar una cultura empresarial basada en la responsabilidad, el respeto y la sostenibilidad, y busca garantizar que nuestras acciones estén alineadas con el deseo del Grupo de luchar contra todas las formas de corrupción y promover un comportamiento con los más altos estándares éticos y legales.**

Los cinco valores del Grupo Up expresan la forma en que trabajamos internamente todos los empleados y nos relacionamos externamente con las partes interesadas. Estos valores son comunes a todos los empleados del Grupo y nos guían para inspirar, con lealtad, transparencia e independencia, nuestras decisiones y nuestro comportamiento diario.

- **Compromiso**

Cada uno es actor del éxito del grupo. Buscamos constantemente la forma más eficaz para contribuir al desarrollo del grupo. Cumplimos los compromisos de nuestros clientes, socios y cada uno de nuestros grupos de interés.

y mantenemos altos estándares de ética para garantizar la integridad y la confianza en todas nuestras operaciones. También hemos integrado la sostenibilidad en la gestión de riesgos.

- **Innovación**

Valoramos la apertura, curiosidad y creatividad. Iniciamos cambios apoyándonos en todos para que el grupo vaya evolucionando. Estamos experimentando nuevas prácticas con pragmatismo, orientadas a mejorar el bienestar de las personas y el resultado.

- **Equidad**

Prestamos especial atención a la diversidad de situaciones y personas. Aportamos respuestas justas, equilibradas y adecuadas. Explicamos y asumimos nuestras decisiones con toda equidad y transparencia.

- **Solidaridad**

Movilizamos nuestro tiempo y nuestros conocimientos poniéndolos al servicio del proyecto colectivo con una ambición compartida. Transmitimos nuestros conocimientos, nuestras experiencias, recursos... Y apoyamos proyectos externos que reflejan nuestros valores, impactando en el bienestar de nuestras comunidades.

- **Emprendimiento**

Fomentamos la iniciativa y el desarrollo de responsabilidades al servicio del proyecto colectivo. Favorecemos la expresión de los talentos y el desarrollo de competencias. Acompañamos la toma de riesgos y diseñamos nuestros propios proyectos.

Formación Compliance

En Up Spain se realizan diversas formaciones destinadas a asegurar que los empleados y toda la empresa en su conjunto entienda y cumpla con las leyes, regulaciones y políticas internas:

- **Fraude y Corrupción (Ley Sapin II y Compliance)**

A todas las nuevas incorporaciones

- **Salud/Seguridad (Prevención de Riesgos Laborales)**

A todas las nuevas incorporaciones

- **Regulación (Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo en la empresa) Diciembre 2023**

A todos los empleados

- **Regulación (Sensibilización de género)**

A miembros del comité de igualdad



Comité de Sostenibilidad

En 2023 hemos conformado el **Comité de Sostenibilidad de Up Spain** con la misión de desempeñar un papel fundamental como el órgano coordinador encargado de supervisar todos los aspectos relacionados con lo social, lo ambiental y el buen gobierno que regulan la operativa de Up Spain.

Funciones

- 1. Garantizar la asignación de recursos** (recursos humanos, materiales y financieros) para asegurar una gestión integral de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno.
- 2. Establecer el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.**
- 3. Verificar que el Plan de Responsabilidad Social Corporativa y sus iniciativas respondan a los aspectos significativos y contribuyan a la mitigación de los riesgos** en materia ambiental, social y de buen gobierno (ASG) identificados por la organización.
- 4. Supervisar la ejecución y evaluar el grado de cumplimiento de objetivos y metas del plan de sostenibilidad.**
- 5. Brindar asesoramiento a la Dirección sobre oportunidades en el mercado y en las operaciones vinculadas a los aspectos ASG.**
- 6. Responsabilizarse de la revisión e interpretación de la Política de Sostenibilidad y del Código Ético y de Conducta.**
- 7. Notificar a la dirección sobre las implicaciones que cualquier cambio en la estructura organizativa pueda tener en la gestión de la sostenibilidad.**
- 8. Llevar a cabo reuniones de seguimiento** al menos dos veces al año.
- 9. Coordinar las labores de consulta, gestión de incidentes y seguimiento de lo dispuesto en el Código Ético.**
- 10. Mantener a la Dirección informada** acerca de todos los aspectos relacionados con la gestión ética y socialmente responsable.
- 11. Establecer un modelo de seguimiento y relación con las actividades lideradas por el comité de igualdad y el comité de PRL.**

Sus integrantes son Luisa Domínguez (Responsable Calidad, Compliance y RSC), Natalia Aragüetes (Técnico senior de experiencia de empleado y cultura corporativa), Hernán Beltrán (Comunicación y marketing), Alejandra Abad (Business Specialist Manager), Sonia Iturriaga (Mejora Continua (I+D+Q)).

COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

En Up Spain nos hemos comprometido con la transparencia y la responsabilidad corporativa, asegurando la comunicación clara y precisa de nuestras operaciones, decisiones y desempeño. Estamos implementando un plan de comunicación para avanzar y cumplir con los objetivos ASG, y hemos establecido un canal de comunicación de denuncias que refleja nuestro compromiso con la ética y la transparencia. Además, estamos en el proceso de adaptación a las nuevas obligaciones de reporte de la Directiva

Europea CSRD, lo cual será crucial para nuestro reporting a partir de 2025.

En 2023 se han modificado nuestros estatutos para reflejar nuestro propósito sostenible y asegurar que todas las decisiones de la empresa consideren su impacto en la sociedad, los empleados, los clientes y el medio ambiente. Estos cambios refuerzan nuestro enfoque en la sostenibilidad y están alineados con las políticas de responsabilidad social corporativa del Grupo Up.





04

ACCIONES Y PROYECTOS DESTACADOS

Uno de nuestros proyectos estrella de 2023 en el ámbito de la innovación y la sostenibilidad ha sido el desarrollo de UpONE, una plataforma innovadora para nuestros clientes que centraliza servicios y productos, mejorando la experiencia del usuario y promoviendo soluciones digitales sostenibles. Esta plataforma refuerza nuestro compromiso con la innovación continua y la sostenibilidad.



INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

El proyecto **UpONE** tiene varios objetivos clave alineados con nuestros compromisos de sostenibilidad y eficiencia operativa:

- **Simplificación Operativa**

La plataforma **UpONE** permite una gestión operativa más sencilla, reduciendo la susceptibilidad a errores y mejorando la eficiencia interna. Esto no solo optimiza nuestras operaciones, sino que también reduce significativamente los costes operativos.

- **Optimización de Procesos**

La plataforma facilita la automatización y la centralización de procesos, disminuyendo las tareas manuales y permitiendo que los recursos se reasignen a actividades que agregan mayor valor a nuestros clientes y usuarios.

- **Satisfacción del Cliente**

UpONE mejora la experiencia del cliente al proporcionar una gestión más precisa y ágil de los fondos que habilitan el consumo de la ayuda a sus empleados, seguimiento de transacciones, y notificaciones instantáneas sobre ofertas y promociones. Esto fomenta una relación más estrecha y satisfactoria entre los clientes y Up Spain.

- **Seguridad y Cumplimiento Normativo**

La plataforma cumple con los estándares de seguridad como PCI DSS y ofrece funcionalidades de seguridad avanzada, incluyendo autenticación biométrica y gestión de PIN para pagos. Esto asegura la protección de datos y la confianza de nuestros clientes.

- **Reducción de Costes y Transparencia**

UpONE elimina la necesidad de producción y envío de tarjetas físicas, promoviendo prácticas más sostenibles y reduciendo los costes operativos. Además, ofrece una mayor transparencia en el sistema de facturación usuario/mes.

- **Digitalización y Flexibilidad**

La plataforma facilita el uso de servicios de pago móvil (xPays) como Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay, lo que mejora la flexibilidad y accesibilidad para una generación completamente digital.

- **Compromiso con los ODS**

El desarrollo de **UpONE** es una apuesta por contribuir al ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura), ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), y ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas).



05

LAS PERSONAS EN UP SPAIN

El compromiso de nuestro equipo es el mayor activo para alcanzar nuestros objetivos.

APOYO A LOS EMPLEADOS EN LA TRANSFORMACIÓN DE UP SPAIN Y SUS PROFESIONES

Fieles a los valores cooperativos del grupo, orientamos todas nuestras acciones hacia la construcción de una **sociedad más justa y equitativa** situando a las personas en el centro de la economía. Este compromiso responsable se declina especialmente en la relación con nuestros empleados; porque somos plenamente conscientes de la aportación de cada uno al proyecto colectivo. De esta manera, estamos convencidos de que **nuestra responsabilidad consiste en facilitar y proporcionar a los colaboradores los recursos que cada uno necesita para impulsar su desarrollo profesional y personal**, y para que nadie se quede atrás en un entorno de continua transformación de nuestras actividades.

Con este objetivo durante 2023 se dedicó un presupuesto de 60.000€ a desarrollar planes de formación y desarrollo del que pudieron beneficiarse el 100% de los trabajadores, y que han estado orientados fundamentalmente al desarrollo de competencias ligadas a la adaptación a la cultura digital, la innovación y el emprendimiento.

Herramientas como nuestros **Transformation Lab** o la oferta de nuestra **Academy Up**, en constante evolución, es un ejemplo claro de nuestro compromiso con la formación de los equipos de la compañía.

Ejes en los que se centran nuestras políticas de personas y cultura

- **Asegurar la transformación de la empresa** a través de managers y empleados comprometidos.
 - **Anticipar la evolución de las habilidades** para responder a las nuevas necesidades del mercado.
 - **Promover la movilidad interna y el crecimiento de habilidades internas** para favorecer la transversalidad y el acompañamiento de los equipos en la empleabilidad.
 - **Fomentar la participación de los empleados en nuestro enfoque de Responsabilidad Social Empresarial.**
 - **Promover la inclusión, la diversidad y la igualdad profesional.**
 - **Hacer foco en la ciberseguridad y protección de nuestros datos.**
 - **Luchar contra la discriminación.**
- Estamos muy satisfechos de poder ofrecer a nuestros colaboradores la posibilidad de seguir creciendo y desarrollándose en el grupo y como muestra de este compromiso **durante el 2023, 104 personas de la organización se han beneficiado de un acompañamiento personalizado** que les ha permitido evolucionar o cambiar sus puestos de trabajo para que se adecuen mejor a las nuevas necesidades del mercado

NUESTRO EQUIPO

En 2023, Up Spain experimentó un notable crecimiento del 8%, alcanzando un total de 104 empleados en el último trimestre, el 93 % en jornada completa. Este incremento en nuestra plantilla refleja nuestro compromiso continuo con la expansión y el desarrollo de nuestro equipo, asegurando que contamos con los recursos humanos necesarios para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

En Up Spain, fomentamos un **entorno de trabajo saludable y seguro** para todos nuestros empleados, y en 2023 ha dado sus frutos. El nivel de ausentismo laboral por enfermedad se redujo sustancialmente en un 45% durante 2023 y **no se registraron ausencias laborales relacionadas con accidentes de trabajo en el último año.**

La antigüedad media de nuestros empleados también muestra una tendencia positiva. **En 2023, la antigüedad media aumentó ligeramente en un 1%**, pasando de 10,4 a 10,5 años. Es destacable que **el 30% de nuestra plantilla lleva más de 15 años trabajando en Up Spain,**

lo cual evidencia nuestro éxito en la fidelización de talento y en la creación de un entorno laboral estable y atractivo para nuestros empleados.

En 2023, el número de empleados que terminaron su relación laboral con Up Spain se redujo significativamente, pasando de 8 a 3 personas y la tasa de rotación disminuyó en un 42%, pasando del 22% al 12,7%.

Estos datos demuestran la efectividad de nuestras estrategias de fidelización y el **compromiso de Up Spain con el desarrollo profesional y el bienestar de nuestros empleados.**

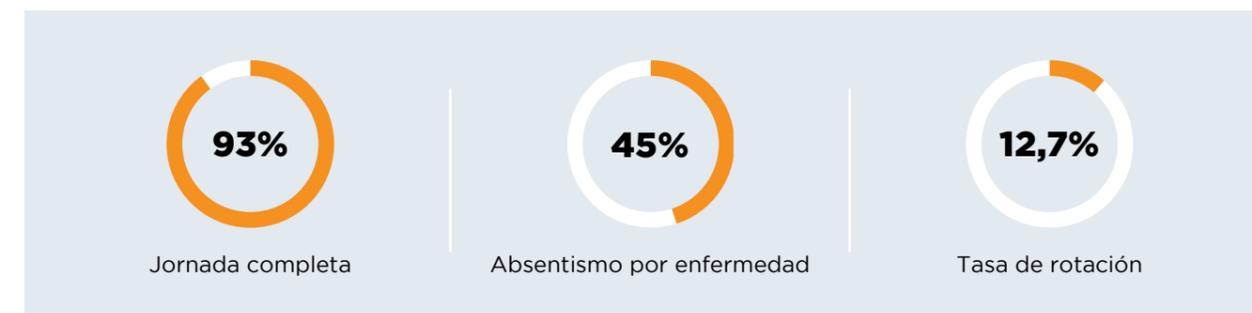
Nuestro enfoque en el bienestar de los empleados, combinado con nuestras iniciativas de desarrollo profesional, innovación y programas de salud y seguridad, asegura que nuestros empleados puedan prosperar tanto personal como profesionalmente y que Up Spain continúe siendo un lugar de trabajo atractivo y dinámico, alineado con nuestros valores de sostenibilidad y responsabilidad social.

104 empleados

En 2023

10,5 años

Antigüedad media



SALUD Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

En Up Spain, priorizamos el bienestar integral de nuestros empleados, proporcionando una serie de beneficios sociales que contribuyen a su salud y seguridad financiera.

Durante 2023, hemos visto un incremento significativo en la adopción de estos beneficios:

- **Seguros de salud**

El 85,4% de nuestra plantilla disfruta de seguros de salud, lo que representa un incremento del 7% respecto al año anterior.

- **Planes de jubilación**

El 69,7% de los empleados participan en planes de jubilación, asegurando su futuro financiero.

- **Equipos de trabajo portátiles**

El número de trabajadores de Up Spain que disponen de equipos portátiles aumentó del 81,3% en 2022 al 93,8% en 2023, facilitando la flexibilidad laboral y el teletrabajo a prácticamente toda nuestra plantilla.

Comisión de Prevención de Riesgos Laborales

En Up Spain, nuestra política prioritaria es salvaguardar la seguridad y salud de nuestros colaboradores. Nos comprometemos a proporcionar un entorno laboral seguro y saludable mediante la implementación de rigurosos procedimientos de gestión de riesgos y el empleo de recursos específicos.

Para alcanzar estos objetivos, realizamos evaluaciones de riesgos, planificación de acciones preventivas y llevamos a cabo visitas periódicas de seguridad. Anualmente, desarrollamos un programa preventivo en colaboración con nuestro Servicio de Prevención Ajeno para garantizar el cumplimiento de nuestras metas en materia de prevención de riesgos.

La empresa asume el compromiso de asignar los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos en materia de prevención de riesgos laborales. Esto incluye la designación de un responsable de Prevención de Riesgos Laborales en el departamento de Personas y Cultura, así como la colab-

oración con un Servicio de Prevención Ajeno y la designación de dos Delegados de Prevención. Las responsabilidades del Responsable de Prevención de Riesgos Laborales incluyen la coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno, la colaboración en la planificación de actividades preventivas, la implementación de medidas preventivas y el seguimiento de su eficacia. Además, se encarga del registro de accidentes e incidentes, así como de la organización del archivo de documentación sobre prevención de riesgos laborales.

Los Delegados de Prevención trabajan en estrecha colaboración con la dirección de la empresa para mejorar la acción preventiva y promover la cooperación de los trabajadores en el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Además, tienen derecho a ser consultados sobre cualquier decisión que afecte a la seguridad y salud de los trabajadores y ejercen labores de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Comité de Empresa

El Comité de Empresa juega un papel fundamental en Up Spain, destacando por su histórica contribución en la negociación colectiva que condujo a la **formación de nuestro Acuerdo de Empresa del 2008**. Este acuerdo, entre otros beneficios, estableció la jornada laboral de 37,5 horas semanales y el acceso al seguro médico gratuito para empleados, sus cónyuges o parejas de hecho, así como hasta cuatro hijos.

Up Spain, como parte del Grupo Up, una cooperativa con sede matriz en Francia, también cuenta con un **Comité de Empresa Europeo**, en el cual tenemos una representante. Además, nuestros representantes ocasionalmente viajan a Francia para intercambiar ideas y experiencias con sus homólogos europeos.

Las funciones primordiales del Comité de Empresa dentro de nuestra estructura organizativa son las señaladas a continuación.

- **Representación Colectiva**

El Comité actúa como representante colectivo de los trabajadores de Up Spain, desempeñando funciones administrativas e informativas en su nombre.

- **Negociación Colectiva**

Participa activamente en la negociación de cambios y mejoras que afecten a la empresa en reuniones con la dirección. Posteriormente, comunica los resultados de estas negociaciones a los trabajadores.

- **Derecho de Información y Consulta**

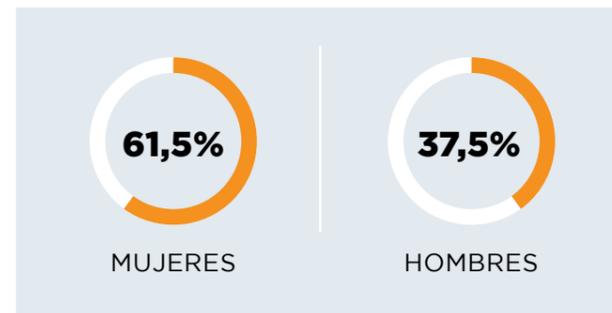
El Comité posee el derecho a ser informado y consultado por la dirección sobre asuntos que conciernen a los trabajadores, la situación empresarial y la evolución del empleo, garantizando así una comunicación transparente y fluida entre ambas partes.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Up Spain, promovemos una cultura inclusiva que valora la diversidad de nuestra fuerza laboral. Mantenemos un equilibrio de género y apoyamos activamente la inclusión de personas con discapacidad.

- **Personal por género:** La distribución de género en nuestra plantilla se mantiene estable con 64 mujeres y 39 hombres.
- **Personas con discapacidad:** Aunque el número de personas con discapacidad en nuestra plantilla se mantiene en 3 trabajadores, el porcentaje ha disminuido ligeramente del 3,9% al 3,7% debido al incremento general de personal. Seguimos comprometidos con la inclusión y la contratación de personas con discapacidad.
- **Edad media:** Se mantiene constante con 43 años para los hombres y 49 años para las mujeres con una plantilla experimentada y estable, contribuyendo a un entorno de trabajo maduro y profesional.



Edad media mujeres

49 años

Edad media hombres

43 años

Up Spain ha establecido un firme compromiso con la diversidad e inclusión, reflejado en su Plan de Igualdad de Oportunidades, vigente desde 2022 hasta 2026. Este plan tiene como objetivo garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, aplicando el principio de igualdad en todas las áreas de gestión de la empresa. Entre las medidas implementadas se incluyen la promoción de la igualdad salarial, la prevención del acoso sexual y por razón de sexo, y el fomento de la corresponsabilidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

El Plan de Igualdad incluye 45 medidas para asegurar una representación equilibrada de género en los diferentes niveles jerárquicos y categorías profesionales, así como para promover un entorno laboral seguro y libre de discriminación. Asimismo, se han establecido mecanismos para la revisión periódica y el seguimiento de estas medidas, a través de una Comisión de Igualdad encargada de evaluar el progreso y proponer mejoras.

Además, **Up Spain ha implementado políticas de formación en igualdad de oportunidades y sesgos inconscientes** a todo el personal, con el objetivo de sensibilizar y capacitar a los empleados sobre la importancia de la diversidad y la inclusión en el entorno laboral.

A continuación, se destacan algunos de los avances y medidas clave del plan que se han llevado a cabo en 2023:

- **Promoción de la Igualdad Salarial:** Hemos reducido la brecha salarial de género, asegurando que hombres y mujeres reciban una compensación equitativa por trabajos de igual valor. En 2023, logramos que el 95% de nuestras posiciones tuvieran paridad salarial.

- **Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo:** Se han implementado protocolos claros para la prevención y actuación frente a casos de acoso, con una formación específica para todo el personal. En 2023, el 100% de los empleados recibieron formación sobre estos protocolos.
- **Representación Equilibrada de Género:** En 2023, el 62% de la plantilla de Up Spain está formada por mujeres, y hemos alcanzado una representación femenina del 60% en los puestos directivos.
- **Revisión y Actualización del Protocolo de Acoso:** Se ha revisado y actualizado el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, asegurando su difusión y comprensión entre todos los empleados.
- **Formación en Igualdad y Diversidad:** En 2023, los miembros de la comisión de igualdad, participaron en programas de formación en igualdad de oportunidades y sesgos inconscientes.
- **Medidas de Flexibilidad Laboral:** Desde el 2020 que se implementaron las políticas de flexibilidad laboral, como el teletrabajo y horarios flexibles, de las que se han beneficiado en 2023 el 99% de la plantilla.
- **Fomento de la Igualdad en la Selección:** Los procesos de selección han sido adaptados para asegurar la igualdad de oportunidades y eliminar cualquier sesgo de género, incrementando la representación femenina en roles técnicos y de liderazgo.

- **Planes de Carrera y Desarrollo:** Se han implementado planes de carrera y desarrollo profesional que aseguran la igualdad de oportunidades para todos los empleados, con un enfoque especial en el desarrollo de mujeres en la empresa.
- **Evaluación del Clima Laboral:** Se ha llevado a cabo una encuesta de clima laboral específica para evaluar la percepción de igualdad y diversidad entre los empleados, lo que ha permitido identificar áreas de mejora y fortalecer nuestras políticas de inclusión.

Estas iniciativas y avances reflejan nuestro compromiso continuo con la creación de un entorno de trabajo inclusivo y diverso. En Up Spain, todos los empleados tienen las mismas oportunidades de desarrollo y éxito, contribuyendo así a un entorno laboral más justo y equitativo.

La Comisión de Igualdad se reúne periódicamente para evaluar el progreso del plan y proponer mejoras.

En 2023, se realizaron dos reuniones de seguimiento, en febrero y octubre, con la participación activa de todos sus miembros.

DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN

Aunque, en el cómputo global es apreciable un descenso de casi un 30% en el número de horas dedicadas a la formación de los empleados con respecto al 2022, en aquellas materias que acompañan mejor al momento de transformación que atravesamos (experiencia empresarial, experiencia transversal y otros temas regulatorios), se

ha puesto mayor énfasis con respecto a otras materias, quedando los porcentajes con respecto al año anterior por encima (112%, 182% y 354% respectivamente). **También hay que destacar un aumento en 2023 del 53% en el número de horas de capacitación reglamentaria.**



06

IMPACTO AMBIENTAL

El compromiso del Grupo Up con el medio ambiente se articula en torno a dos ejes principales, y se refleja en las políticas y prácticas adoptadas en todas sus filiales, incluyendo Up Spain.

Este enfoque nos permite alinearnos con las expectativas de nuestros grupos de interés y con las mejores prácticas de la industria, asegurando un impacto positivo y duradero en el medio ambiente y la sociedad. Éstos son:

- **Lucha contra el calentamiento global**

Mediante la reducción de emisiones y la adopción de energías renovables, el Grupo Up busca minimizar su impacto ambiental.

- **Lucha contra la degradación del medio ambiente**

Se fomenta la investigación y la implementación de soluciones innovadoras para abordar los desafíos ambientales, promoviendo la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental en todas las operaciones.

GESTIÓN AMBIENTAL Y ACCIÓN CLIMÁTICA

En Up Spain, reconocemos la urgencia de abordar el cambio climático y su impacto en nuestra sociedad y entorno. Nuestro **Plan de Sostenibilidad 2022-2025, Up Propósito**, está comprometido con la reducción de nuestra huella de carbono y la promoción de prácticas sostenibles. Entre nuestras iniciativas clave se incluyen:

- **Reducción de la Huella de Carbono:** Nos comprometemos a medir, reducir y compensar nuestras emisiones, con el objetivo de ser una empresa neutra en carbono para 2030.
- **Eficiencia Energética:** Implementamos medidas para mejorar la eficiencia energética en nuestras operaciones y oficinas, incluyendo la adopción de tecnologías de bajo consu-

mo energético y la optimización de nuestros sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado.

- **Movilidad Sostenible:** Fomentamos el uso de transporte sostenible entre nuestros empleados y clientes, como el uso del transporte público y facilitamos el teletrabajo para evitar desplazamientos innecesarios.

Adicionalmente, desde 2018, hemos estado midiendo, reduciendo y compensando nuestra huella de carbono a través de iniciativas locales y globales. La implementación de energías renovables y la racionalización de nuestros espacios de trabajo son algunos ejemplos de nuestras acciones para minimizar el impacto ambiental.

DATOS DE LA HUELLA AMBIENTAL

En el año 2023 Up Spain produjo 684 Ton CO2, de las que 39,1 pertenecen al primer alcance, no hay datos del segundo alcance y 643.6 corresponden al tercer alcance. **La huella por empleado se sitúa en 8.3 Toneladas de CO2.**

En cuanto al tipo de **energía consumida por Up**

Spain, un 97,7% corresponde a electricidad producida por fuentes de energía renovables.

Es destacable señalar que el porcentaje de empleados que utilizan transporte alternativo se incrementó en un 50% en 2023, pasando del 40 al 60%.

Consumo de energía por tipo (2023, CHÈQUE DÉJENEUR ESPAÑA)



Gas:	0% (0,0)
Vapor:	0% (0,0)
Biomasa:	0% (0,0)
Electricidad:	2,28% (1.191,9)
Energía/electricidad renovable comprada o producida:	97,72% (51.034,0)

CONSUMO RESPONSABLE Y EFICIENCIA DE RECURSOS

En Up Spain, promovemos un enfoque responsable y eficiente en el uso de recursos naturales. **Nuestra política de acción climática se centra en varios aspectos clave:**

- **Innovación y Colaboración:** Apoyamos la investigación y la implementación de soluciones innovadoras para reducir nuestra huella de carbono. Buscamos oportunidades de colaboración con proveedores, clientes, organizaciones y gobiernos.
- **Consumo Responsable:** Priorizamos la adquisición de productos y servicios con certificaciones ambientales y comprometidos con prácticas sostenibles.
- **Gestión de Residuos:** Implementamos un plan integral de gestión de residuos que incluye la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.

Control de Producción y Compras

En 2023, ajustamos nuestra producción a la demanda, asegurando una gestión eficiente de los recursos. A continuación, se detallan algunas cifras destacadas:

- **Chequé Gourmet:** Se pusieron en circulación 64.864 unidades y se compraron 69.656 unidades en 2023, con una media mensual de 5.405 unidades y un peso total de 337,29 kg.
- **Tarjeta Transporte:** En 2023, se emitieron 6.025 unidades y se compraron 7.850 unidades, con una media mensual de 502,08 unidades y un peso total de 31,33 kg.

- En total, en 2023, se produjeron **70,889 unidades de plástico**, con un peso total de 368,62 kg.

Este control riguroso de la producción y las compras nos permite **minimizar el desperdicio y optimizar la sostenibilidad económica y ambiental** de nuestras operaciones.



07

COMPROMISO SOCIAL Y COMUNIDAD

Nuestra fundación, creada en 2017, es el vínculo que nos liga profundamente a la sociedad. Se apoya en nuestra ambición social y solidaria, la razón de ser y los valores del grupo Up para potenciar el poder de acción y fortalecer alianzas duraderas que creen un impacto positivo y perdurable.

PROYECTOS DE MECENAZGO Y COMPROMISO LOCAL

Nuestra fundación se centra en **cuatro grandes áreas de acción:**

- **Alimentación:** Nuestra ambición es favorecer la producción de una alimentación sostenible y equitativa a través de “actuar juntos”.
- **Alojamiento:** Nuestra ambición es favorecer la accesibilidad a una vivienda digna, la autonomía de las personas y el “vivir juntos”.
- **Educación y cultura:** Nuestra ambición es favorecer la comprensión del mundo, el libre acceso a la cultura y “progresar juntos”.
- **Salud:** Nuestra ambición es favorecer el bienestar de las personas, así como de sus familiares, y de los cuidadores y “hacer frente juntos”.

Entidades colaboradoras

A través de nuestra fundación, en Up Spain colaboramos con diversas entidades con las que compartimos objetivos en los proyectos:

- **Cooperación Internacional:** Organización no gubernamental que trabaja desde el año 1993 con el objetivo de promover la participación social de los jóvenes en la ayuda a los colectivos más vulnerables. Con nuestra colaboración en el proyecto “Painting for Others” estamos contribuyendo a rehabilitar el barrio de San Andrés en Santa Cruz de Tenerife y de Azaña en Arona: nuestra alianza con asociaciones locales y el cabildo de Tenerife nos permite contribuir a la rehabilitación de viviendas en condiciones insalubres en estas zonas a través de la coordinación de jóvenes voluntarios. Este año 2023 hemos conseguido mejorar las condiciones de habitabilidad de veinticuatro familias y, sobre todo, este programa nos ha permitido establecer vínculos de confianza que ayudan a vertebrar el tejido social de estas zonas.
- **Cruz Roja Madrid:** Trabajar en la creación de hábitos de alimentación saludable y sostenible es uno de nuestro foco de interés y con nuestra aportación al proyecto “Alimentación

Consciente”, de Cruz Roja Madrid hemos desarrollado 15 talleres para ayudar a generar hábitos de alimentación sostenible y saludable para familias en situación de vulnerabilidad en la zona noroeste de Madrid. Estos talleres tienen como objetivo ofrecer las directrices que faciliten el proceso de compra de alimentos con opciones sanas orientadas a favorecer hábitos de alimentación adecuados, variados y equilibrados.

- **HOGAR SÍ:** Entidad de iniciativa social, no lucrativa, independiente y plural, de ámbito estatal creada en 1998, con el objetivo de poner fin al sinhogarismo. HOGAR SÍ y Up Spain trabajamos juntos para conseguir que ninguna persona viva en la calle, apoyando con 4 becas anuales para ayudar a cubrir las necesidades básicas en alimentación y vivienda para personas que tienen su primera experiencia de inserción laboral devolviéndoles así un lugar en la sociedad.

Proyectos en los que participa

Además como empresa socialmente responsable, en Up Spain queremos **fomentar y facilitar a nuestros colaboradores la posibilidad de contribuir al bienestar común**, y por este motivo desde 2019 tenemos puesto en marcha el redondeo de salario, que permite a nuestros colaboradores poder participar en los siguientes proyectos:

- **AMES:** Entidad compuesta por afectados/as de miastenia grave y congénita, y cualquier otro tipo de síndromes miasténicos y por sus familiares. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro, declarada entidad de utilidad pública que pretende dar respuesta a las necesidades de las personas con miastenia y familiares, ayudando, informando y asesorando. La aportación de nuestros trabajadores está orientada a financiar los servicios de psicología para el acompañamiento emocional de los familiares.
- **Fundación Colores de Calcuta:** Desde la Fundación Colores de Calcuta promueven la educación de la infancia con el objetivo de mejorar su calidad de vida especialmente de los colectivos más vulnerables. Actúan desde tres grandes ámbitos: **Atención sanitaria y promoción de la salud; educación y cultura; sensibilización y comunicación.** La aportación de nuestros trabajadores está orientada a facilitar el acceso a la educación de niñas de castas más desfavorecidas para asegurar su acceso a la formación.
- **EDUCO:** Una ONG que trabaja en más de 18 países por la educación, el bienestar y los derechos de la infancia, en especial el derecho a una alimentación sana. Desde hace más de 30 años, trabajan al lado de niños y niñas de todo el mundo, especialmente de los que viven en situación de vulnerabilidad, pobreza o falta de oportunidades. La aportación de nuestros trabajadores está destinada a financiar las becas comedor fundamentalmente en los periodos de vacaciones escolares.

En 2023 Up Spain apoyó a seis proyectos y otorgó 7.628 euros en becas.





GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

En Up Spain, nos comprometemos a gestionar nuestra cadena de suministro de manera responsable, asegurando que todas nuestras prácticas de compra y producción sean sostenibles y éticas. A continuación, presentamos algunos de los indicadores clave y avances logrados en 2023 en relación con la gestión de la cadena de suministro.

Capacitación de Compradores Profesionales

En 2023, logramos que el **100% de nuestros compradores profesionales recibieran capacitación**. Esta capacitación es fundamental para garantizar que todos nuestros procesos de adquisición cumplan con altos estándares de responsabilidad social y ambiental.

Proporción de Proveedores

En 2023, la proporción de nuestros **proveedores con menos de 250 empleados fue de 26,8% y un 69,2% de empresas locales**. Estamos trabajando por incrementar este porcentaje para favorecer el desarrollo de las pymes locales. Por ello, se ha elaborado un procedimiento de compras en el que se envía un cuestionario previo a todos los proveedores para conocer aspectos sociales y ambientales de las empresas con las que colaboramos, para poder tomar mejor nuestras decisiones de compra.

En Up Spain, continuamos esforzándonos por **mejorar nuestras prácticas de gestión de la cadena de suministro**, asegurando que sean responsables, sostenibles y alineadas con nuestros valores y compromisos corporativos.



08

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y SOSTENIBILIDAD

En Up Spain, la sostenibilidad económica constituye un pilar fundamental de nuestra estrategia empresarial, reflejando nuestro compromiso con el crecimiento responsable y la creación de valor a largo plazo. Durante el año 2023, hemos alcanzado importantes hitos financieros que destacan nuestra capacidad para equilibrar el éxito económico con el impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

Desempeño Financiero

- **Facturación:** Durante el año 2023, nuestra facturación fue de 199.288.333,83 euros
- **EBITDA:** El EBITDA alcanzó los 2.267.035,99 euros

199.288.333,83 €

FACTURACIÓN

2.267.035,99 €

EBITDA

Contribución Fiscal y Seguridad Social

- **Impuesto de Sociedades:** En cumplimiento con nuestras responsabilidades fiscales, contribuimos con 463.866,20 euros en concepto de Impuesto de Sociedades durante 2023.
- **Gastos en Seguridad Social:** Demostrando nuestro compromiso con el bienestar de nuestros empleados, destinamos 995.228,88 euros a la seguridad social, asegurando condiciones laborales justas y sostenibles.

463.866,20 €

IMPUESTO DE
SOCIEDADES

995.228,88 €

GASTOS EN
SEGURIDAD SOCIAL

Inversiones en Activos Fijos

- **Gastos o Inversiones en Bienes de Equipo:** Durante el año 2023, realizamos inversiones por un total de 44.940,00 euros en bienes de equipo.

44.940,00 €

INVERSIÓN EN BIENES DE EQUIPO



09

AVANCES 2023 Y
MIRANDO HACIA EL
FUTURO

GOBERNANZA
<p>Ética y transparencia</p> <p>Crear un canal de comunicación de denuncias Lanzamiento en noviembre del canal de denuncias. No se recibió ninguna denuncia en 2023.</p> <p>Compartir código ético con el resto de grupos de interés, además de los trabajadores Antes del lanzamiento del canal de denuncias se realizó una formación al 100% de los empleados. Además se ha incorporado en la formación de bienvenida de todas las nuevas contrataciones.</p>
<p>Buen gobierno</p> <p>Cambio en estatutos que incluye propósito sostenible Aprobado en Consejo en Abril de 2023 la modificación siguiente: En el desempeño de sus funciones, los administradores deben considerar los efectos de sus decisiones en relación con los intereses de los socios, empleados, clientes, proveedores y otras partes vinculadas a la empresa.</p> <p>Redefinición de algunos comités incorporando criterios ASG a la toma de decisiones Se ha formado a todos los comités para incorporar en sus procesos de toma de decisiones una herramienta que permite identificar y priorizar los proyectos por sus impactos económicos, sociales, ambientales y regulatorios.</p> <p>Creación del comité de sostenibilidad Se constituyó en septiembre de 2023 y se reunió por primera vez en diciembre de 2023.</p> <p>Los miembros de la Junta Directiva deben completar un cuestionario anual sobre conflictos de interés En noviembre de 2023, todos los directores respondieron al cuestionario de conflictos de interés.</p> <p>Consejo de Administración con al menos un miembro que no sea directivo o propietario de la compañía Desde abril de 2023, son invitados dos miembros elegidos de entre los empleados para asistir a todas las reuniones del Consejo de Up Spain.</p> <p>Ampliar la formación a empleados en políticas de compliance y protección de datos En 2023, los empleados realizaron una formación de la Ley Sapin II sobre fraude y anticorrupción.</p>

CLIENTES
<p>Satisfacción y protección</p> <p>Resultados del NPS y objetivos de satisfacción compartidos por todas las áreas de la empresa NPS clientes se quedó en un 18%, por lo que en 2024 se pondrá en marcha un plan de acción para alcanzar el objetivo de 25%.</p> <p>Integrar mensajes sociales/ambientales a través de publicidades y materiales de marketing (como la movilidad sostenible o la salud y bienestar) 32 publicaciones en redes sociales.</p>
<p>Desarrollo de producto</p> <p>Incorporación de las demandas de los clientes (obtenidas de las encuestas) al backlog de mejoras de los productos 78 historias recogidas de usuarios.</p> <p>Reducción de los productos con papel 8,07% de nuestros usuarios todavía utilizan papel en 2023 aunque se ha reducido un 53% de la base con respecto a 2022.</p> <p>Reducción de los productos con plástico 5,25% de nuestros usuarios son clientes digitales, lo que quiere decir que no utilizan ningún soporte de plástico ni de papel. Este dato se ha incrementado en un 2,5% con respecto a 2022.</p> <p>Inversión en desarrollo de productos 850.396,82 €</p> <p>Incorporar al proceso de desarrollo de productos criterios ASG incluyendo un análisis de riesgos sociales y ambientales. Se ha procedido a la cocreación y mejora de productos con clientes y proveedores. Además, se ha formado al equipo de desarrollo de producto en el uso de una herramienta que permite identificar y priorizar los proyectos con impactos económicos, sociales, ambientales y regulatorios negativos.</p>

EMPLEADOS
<p>Salud, bienestar y satisfacción</p> <p>Formación a empleados 1.396 horas de formación en total lo que corresponde de media por empleado a casi 14 horas/año durante 2023.</p> <p>Proporcionar seguros de salud complementarios Se ofrece un seguro de salud a todos los empleados con más de un año de antigüedad, del que actualmente disfrutan un 98,77% de estos.</p> <p>Proporcionar planes de pensiones complementarios Se ofrece un plan de pensiones a todos los empleados con más de dos años de antigüedad, del que actualmente disfrutan el 80% de estos.</p> <p>Retribución por objetivos 11,63% de los empleados recibieron un bonus. Se están poniendo en marcha una serie de iniciativas desde el departamento de personas para asegurar el cumplimiento del objetivo del 55% a 2025.</p>
<p>Diversidad e inclusión</p> <p>Promocionar las medidas de conciliación entre los hombres para favorecer la igualdad a la hora de acogerse a alguna de ellas 1 baja de paternidad en 2023.</p> <p>Impartición de formación específica en igualdad y sesgos inconscientes al personal implicado en los procesos de selección y contratación 100% empleados implicados en procesos de selección/contratación.</p> <p>Equidad retributiva Masa salarial: 58% mujeres vs 42% hombres.</p> <p>Igualdad en puestos de relevancia Hemos alcanzado una representación femenina del 60 % en los puestos directivos.</p> <p>Propuestas de mejoras de plan de igualdad 7 medidas implantadas en 2023.</p>

ENTORNO
<p>Gestión ambiental</p> <p>Medición huella de carbono global con el objetivo de mejorarla año a año 684 Ton CO2e Alcance 1: 39,1 Ton CO2e Alcance 3: 643.6 Ton CO2e</p> <p>Medición huella de carbono por empleado 8.3 Ton CO2e</p> <p>Flota de vehículos no contaminante 100% vehículos híbridos</p> <p>Uso de energías renovables en el consumo energético 97,7% renovables</p>

COMUNIDAD
<p>Gestión de la cadena de suministro</p> <p>Comunicación a la cadena de suministro de las políticas sociales y ambientales y de los compromisos adquiridos por Up Spain Elaboración del cuestionario de proveedores y revisión del código ético de proveedores.</p> <p>Medición de compras a Pymes con el objetivo de mejorar año a año 26,8% proveedores pymes.</p> <p>Medición de compras a proveedores locales con el objetivo de mejorar año a año 69,2% proveedores locales.</p>
<p>Compromiso local</p> <p>Participar en foros de diálogo públicos relacionados con cuestiones sociales y ambientales 3 foros de diálogo.</p>

OBJETIVOS Y METAS FUTURAS

En línea con nuestra misión de promover la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa, y basándonos en el análisis detallado de nuestras actividades y logros hasta la fecha, **Up Spain ha definido una serie de próximos pasos estratégicos para fortalecer aún más nuestro compromiso con la sostenibilidad.**

Iniciativas clave que implementaremos en el próximo periodo

1. En Up Spain, estamos comprometidos con un desarrollo sostenible y la mejora continua.

A continuación, se detallan los próximos pasos que guiarán nuestras acciones de negocio:

- **Cumplimiento en el proceso de migración a nuestro nuevo ecosistema digital UpONE:** Nos encontramos en una fase crucial de transición hacia nuestro nuevo ecosistema digital UpONE. Garantizar que todos nuestros clientes migren de manera efectiva y sin inconvenientes es una prioridad.
- **Asegurar el día a día de nuestras operaciones:** Mantener la continuidad y la eficiencia de nuestras operaciones diarias es esencial. Nos enfocaremos en garantizar que nuestros procesos operativos se desarrollen sin interrupciones, asegurando así un servicio consistente y de alta calidad para nuestros clientes.
- **Mejorar la experiencia de nuestros clientes:** La satisfacción del cliente es fundamental para nosotros. Continuaremos invirtiendo en iniciativas que mejoren la experiencia del cliente, incluyendo la implementación de nuevas tecnologías, la capacitación de nuestro personal y la recolección de retroalimentación continua para ajustar y perfeccionar nuestros servicios.

- **Atraer nuevos clientes:** La expansión de nuestra base de clientes es una meta clave. Desarrollaremos estrategias y fortaleceremos nuestra presencia en el mercado para atraer a nuevos clientes, destacando nuestras ventajas competitivas y nuestro compromiso con la sostenibilidad.
- **Invertir en la mejora de procesos:** Invertiremos en la optimización de nuestros procesos internos, adoptando prácticas más eficientes y sostenibles. Esto incluirá la revisión periódica de nuestros procedimientos para identificar oportunidades de mejora.
- **Llevar un Control estricto de los gastos:** La gestión financiera responsable es crucial para nuestro éxito a largo plazo. Estableceremos un control estricto de los gastos, asegurándonos de que nuestras inversiones y gastos operativos se realicen de manera eficiente y con un enfoque en la sostenibilidad económica.



2. Seguimiento del Plan de Sostenibilidad

Implementaremos las iniciativas de sostenibilidad que aún no se han lanzado, asegurándonos de que todas las áreas de nuestra operación estén alineadas con nuestros objetivos de sostenibilidad.

3. Plan de Transformación e Integración

Revisaremos los procesos en UpONE para asegurar la integración efectiva de nuestras iniciativas de sostenibilidad y la obtención de datos relevantes para su seguimiento.

4. Análisis de riesgos de sostenibilidad en las distintas áreas

Realizaremos un análisis exhaustivo de los riesgos de sostenibilidad en todas nuestras áreas de operación para identificar y mitigar cualquier potencial impacto negativo. Crearemos un mapa detallado de riesgos y oportunidades que nos permitirá gestionar proactivamente los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presenten en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

5. Definición de un nuevo modelo de diálogo con los principales grupos de interés

Estableceremos un modelo de diálogo que facilite la toma de decisiones informadas y el diseño de futuros planes de acción.

6. Colaboración con grupos de afiliados para trabajar conjuntamente en ODS 3 y 9

Fortaleceremos nuestras colaboraciones con afiliados y partners para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la salud, el bienestar, y la industria, la innovación y la infraestructura.

7. Diseño de un modelo de medición del impacto del producto

Implementaremos la metodología SROI (Social Return on Investment) para evaluar el impacto de nuestros productos en usuarios y afiliados.

Seguiremos trabajando arduamente para cumplir con nuestros objetivos y metas, asegurando que cada acción que tomemos contribuya positivamente a un futuro más sostenible y equitativo.



10

ANEXOS Y
RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIONES Y PREMIOS

En Up Spain, nos esforzamos por alcanzar la **excelencia en todas nuestras actividades**, y nuestra dedicación a la sostenibilidad, la calidad y la innovación ha sido **reconocida a través de diversas certificaciones y premios**.

Certificaciones y premios más destacados obtenidos

- **Ecovadis Medalla Oro 2023**
Reconocimiento a nuestro desempeño sobresaliente en responsabilidad social corporativa y sostenibilidad.
- **Miembro UN Global Compact**
Alineación con los diez principios universales en áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.
- **ISO 9001** (Solo Chèque Déjeuner España)
Certificación que garantiza la calidad en nuestros procesos y servicios.
- **ISO 27001**
Certificación en gestión de la seguridad de la información, asegurando la protección de datos y la ciberseguridad.
- **SR10** (Solo Chèque Déjeuner España)
Certificación que reconoce nuestra responsabilidad social y la gestión sostenible.
- **Pyme innovadora - CDTI**
Distinción que avala nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo tecnológico.
- **Premios 'MADRID NORTE DIGITAL' - Premio Accésit en la modalidad ciberseguridad**
Reconocimiento a nuestras prácticas ejemplares en ciberseguridad.

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE UP SPAIN

En Up Spain, consideramos fundamental nuestra **participación activa en asociaciones**, ya que nos permite estar en sintonía con las mejores prácticas del sector, influir en el desarrollo de políticas relevantes y colaborar con otros líderes de la industria. Nuestra afiliación a estas asociaciones nos proporciona una plataforma para compartir conocimientos y experiencias, fomentar la innovación y contribuir al progreso.

Organizaciones y asociaciones a las que pertenecemos



A través de estas asociaciones, **fortalecemos las alianzas estratégicas necesarias para promover el desarrollo sostenible** y alcanzar los objetivos comunes contribuyendo así con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 17: Alianzas para lograr los objetivos.

ÍNDICE GRI

Información general

GRI	Descripción	Ubicación	Página	GRI	Descripción	Ubicación	Página
2-1	Detalles de la organización	Sobre Up Spain	11	2-25	Conflictos de interés	Marco de actuación	38
2-2	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	¿Cómo es la estructura de Up Spain?	17	2-26	Función del máximo órgano de gobernanza en la selección de propósitos, valores y estrategia	Consejo de Administración	51
2-3	Actividades, marcas, productos y servicios	¿En qué consisten nuestras soluciones?	14	2-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobernanza	Consejo de Administración	51
2-4	Localización de la sede central	Sobre Up Spain	11	2-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Análisis de Materialidad	28
2-5	Propiedad y forma jurídica	Sobre Up Spain	11	2-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	Análisis de Materialidad	28
2-6	Mercados servidos	Sobre Up Spain	11	2-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Análisis de Materialidad	28
2-7	Escala de la organización	Sobre Up Spain	12	2-32	Función del máximo órgano de gobernanza en la elaboración de informes de sostenibilidad	Comité de sostenibilidad	54
2-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestro equipo	63	2-33	Comunicaciones críticas	No disponible	
2-9	Cadena de suministro	Gestión de la Cadena de Suministro Responsable	61	2-34	Naturaleza y número de preocupaciones críticas	Análisis de Materialidad	28
2-13	Membresías en asociaciones	Asociaciones a las que pertenece Up Spain	91	2-35	Lista de grupos de interés	Análisis de Materialidad	28
2-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección	7	2-36	Acuerdos de negociación colectiva	Relaciones Laborales	
2-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Contexto y Desafíos Globales	10	2-37	Identificación y selección de los grupos de interés	Análisis de Materialidad	28
2-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Misión, Visión y Valores	39	2-38	Enfoques para la participación de los grupos de interés	Análisis de Materialidad	28
2-18	Estructura de gobernanza	Organigrama	49	2-39	Temas y preocupaciones clave mencionados	Análisis de Materialidad	28
2-20	Responsabilidad ejecutiva en temas económicos, ambientales y sociales	Compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa	55	2-40	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sostenibilidad económica	81
2-21	Consultas a las partes interesadas sobre temas económicos, ambientales y sociales	Comunicación y colaboración	23	2-42	Lista de temas materiales	Análisis de Materialidad	28
2-22	Composición del máximo órgano de gobernanza y sus comités	Consejo de Administración	51	2-45	Período del informe	Sobre este Informe	4
2-23	Presidente del máximo órgano de gobernanza	Consejo de Administración	51	2-46	Fecha del informe más reciente	Sobre este Informe	4
2-24	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobernanza	Consejo de Administración	51	2-47	Ciclo de presentación de informes	Sobre este Informe	4

GRI	Descripción	Ubicación	Página
2-48	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre este Informe	4
2-49	Declaración de presentación de informes de conformidad con los estándares GRI	Sobre este Informe	4
2-50	Verificación externa	No disponible	

Información específica

Desempeño Económico

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño Económico y Sostenibilidad	79
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	Impacto Ambiental	69
201-3	Obligaciones de beneficio definido y otros planes de jubilación	Datos sobre Salud y Bienestar de los Empleados	64

Desempeño Ambiental

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo responsable y eficiencia de recursos	71
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Gestión ambiental	70
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Datos de la huella ambiental	70
305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	Datos de la huella ambiental	70
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Datos de la huella ambiental	70

Desempeño Social

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	Nuestro equipo	63
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad	Salud y Bienestar de los Empleados	64
403-2	Tipos de accidentes y tasas de accidentes, enfermedades ocupacionales, días perdidos y ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	Salud y Bienestar de los Empleados	64
404-1	Promedio de horas de capacitación anual por empleado	Desarrollo Profesional y Capacitación	67
405-1	Diversidad en los órganos de gobierno y en los empleados	Diversidad e Inclusión	66
406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas	Diversidad e Inclusión	66
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impactos y programas de desarrollo	Compromiso Social y Comunidad	67

AGRADECIMIENTOS Y COLABORACIONES

La elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad ha sido posible gracias al esfuerzo y compromiso de diversas áreas y personas dentro de Up Spain.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento al **Comité de Sostenibilidad** por su papel fundamental en la supervisión y coordinación de todas las actividades relacionadas con la sostenibilidad, garantizando que nuestras acciones estén alineadas con nuestro propósito.

Extendemos nuestro agradecimiento al **Departamento de Marketing** por su dedicación en la comunicación efectiva de nuestras iniciativas y su colaboración en la recopilación, redacción, revisión y presentación de información relevante para este informe.

A la **Dirección de Up Spain**, por su firme compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, y su liderazgo en la integración de prácticas responsables en todas nuestras operaciones.

También queremos reconocer a **todas las áreas funcionales de Up Spain** que han asumido la responsabilidad de sus objetivos de sostenibilidad y han trabajado para alcanzar nuestras metas. Su esfuerzo y dedicación son esenciales para el progreso continuo hacia un futuro más sostenible.

Agradecemos también a todos nuestros **colaboradores externos, socios y proveedores** por su continuo apoyo y compromiso con nuestras medidas de sostenibilidad. **Juntos, continuamos avanzando hacia un impacto positivo en nuestra comunidad y el medio ambiente.**

Esta memoria es un reflejo del trabajo conjunto y la dedicación de todos los que formamos parte de Up Spain. **Gracias por contribuir a hacer de nuestra empresa un modelo de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.**



Memoria de Sostenibilidad 2023

Abril 2024

C. de Juan Ignacio Luca de Tena, 14,
4ª planta, 28027

913 81 43 32

sostenibilidad@up-spain.com