



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Desarrollos Informáticos Intelygenz S.L.

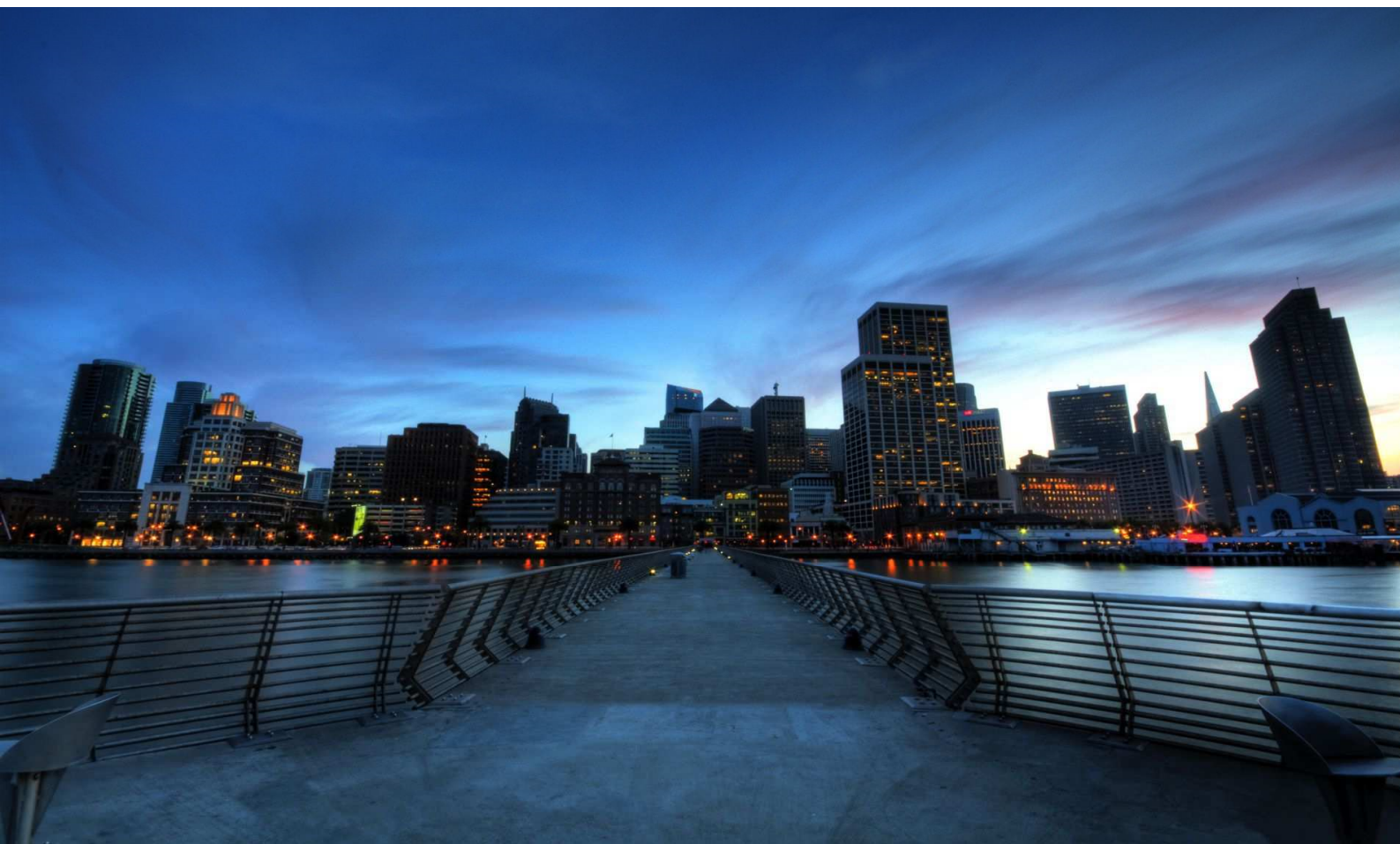
INFORME DE PROGRESO
2013



Desarrollos Informáticos Intelygenz S.L.
Plaza Santa Maria Soledad Torres Acosta 2, 5ºC
Madrid

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Empleados
		Clientes
		Proveedores
		Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 23 de julio de 2014

Estimados señores,

Me complace presentar el Informe de Progreso de Desarrollos Informáticos Intelygenz S.L, prueba del compromiso de la empresa con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. La información de este Informe de Progreso se refiere al ejercicio de 2013.

La principal herramienta para la divulgación y protección de los 10 principios es el Código de Conducta. Dicho código recoge y desarrolla la política de la empresa en el ámbito de responsabilidad social corporativa, difundiendo los valores del Pacto Mundial entre nuestros empleados, clientes y proveedores. Igualmente se contempla un sistema de denuncia por el incumplimiento de los principios recogidos en dicho código, para velar por su cumplimiento.

En el ámbito laboral se ha continuado con las acciones destinadas a facilitar la conciliación familiar, implantándose la modalidad de teletrabajo. En el ámbito medioambiental se continúa con la política de reciclaje de residuos, incluyendo papel y cartón, envases, plásticos y toners, y economizando los recursos restringiendo la impresión en color y a una cara y ahorrando energía apagando los equipos informáticos y de aire acondicionado cuando no se utilizan.

En cuanto a la igualdad en la empresa, participado en programas como Socios por un día y Generando Cambios de la Comunidad de Madrid para por un lado facilitar el desarrollo profesional y por otro, aumentar la igualdad de género en el sector de la informática.

Para los próximos años Intelygenz seguirá trabajando en los objetivos ya expuestos el año pasado, para ganar la excelencia que pretendemos:

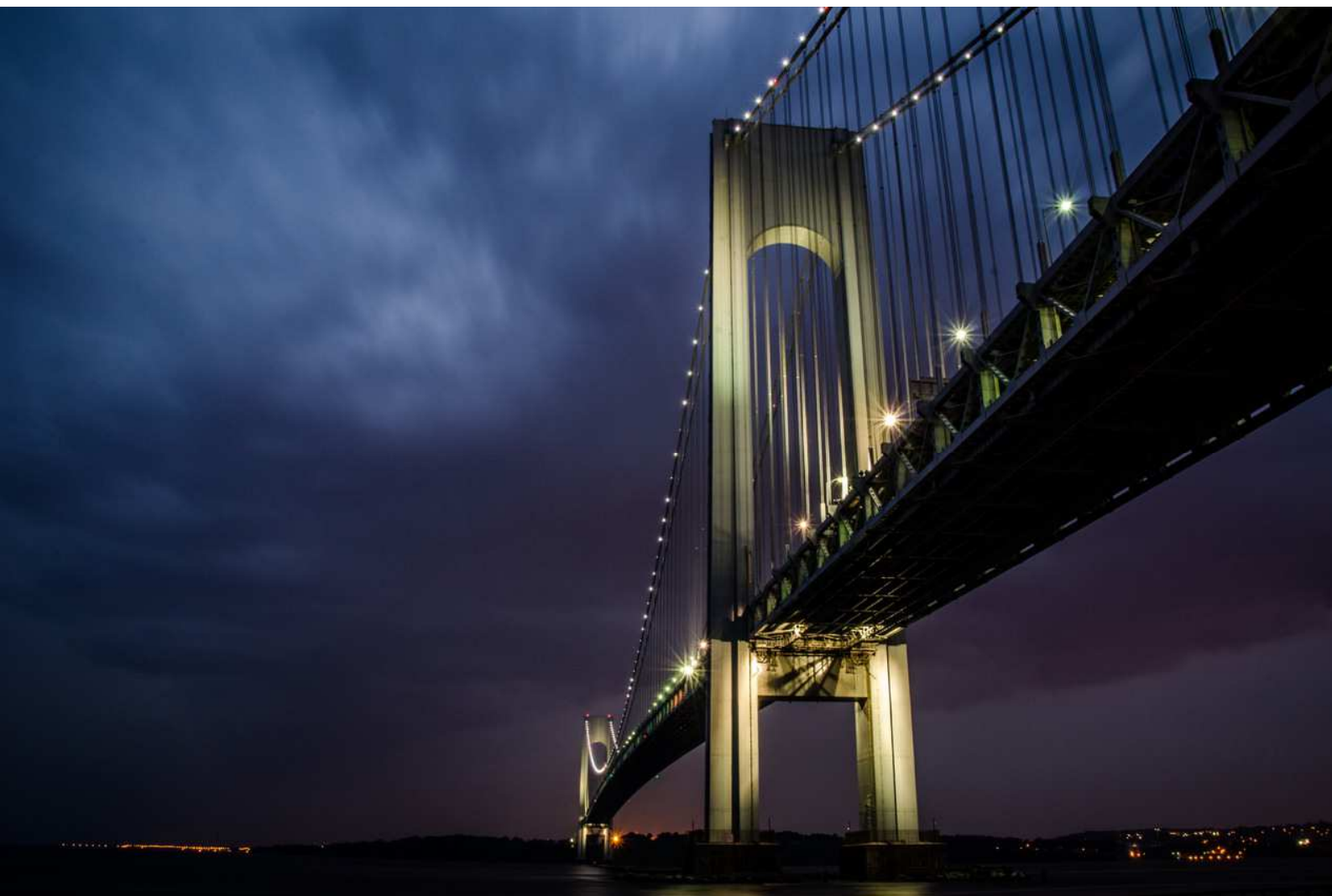
- Fomentar la política de igualdad a través de voluntariados con diferentes entidades que faciliten el desarrollo profesional y la incorporación al mundo laboral de diferentes colectivos.
- Mejorar nuestro sistema de evaluación de desempeño para aumentar las oportunidades de crecimiento interno.
- Ampliar nuestro sistema de formación interna para que sea más accesible a todas las personas de todas las áreas.
- Implantar protocolos de calidad internos que regulen procedimientos y normas de conducta actuales.

Con el presente informe, Intelygenz quiere hacer públicos los objetivos alcanzados en el ámbito de los derechos humanos, derechos laborales, protección del entorno y lucha anticorrupción y su intención de contribuir a la divulgación de los diez principios del Pacto Mundial entre todos sus grupos de interés.

Atentamente.

Manuel Martín-Vivaldi Gallego
CEO





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Desarrollos Informáticos Intelygenz S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Plaza Santa Maria Soledad Torres Acosta 2, 5ºC

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.intelygenz.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Manuel Martín-Vivaldi

Persona de contacto

Manuel Martín-Vivaldi/Miriam Rey

Número de empleados directos

100

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios informáticos y desarrollo de aplicaciones

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

Empleados, Clientes, Proveedores, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Hemos seleccionado estos grupos de interés por estar relacionados a diario con la actividad de la compañía y los principios recogidos en el pacto mundial.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España, Estados Unidos de América

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

El alcance del informe progreso es sobre España.

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

Realizando un estudio sobre los procedimientos y mecanismos de trabajo y comunicación llevados a cabo por la compañía y su interrelación con clientes y empleados.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de Web corporativa, correo electrónico y redes sociales.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

El comité de dirección de la empresa, junto con el responsable de Responsabilidad Social Corporativa, se encargan de tomar las gestiones correspondientes a los 10 Principios. Los cuatro administradores solidarios de la empresa forman parte del comité de dirección.

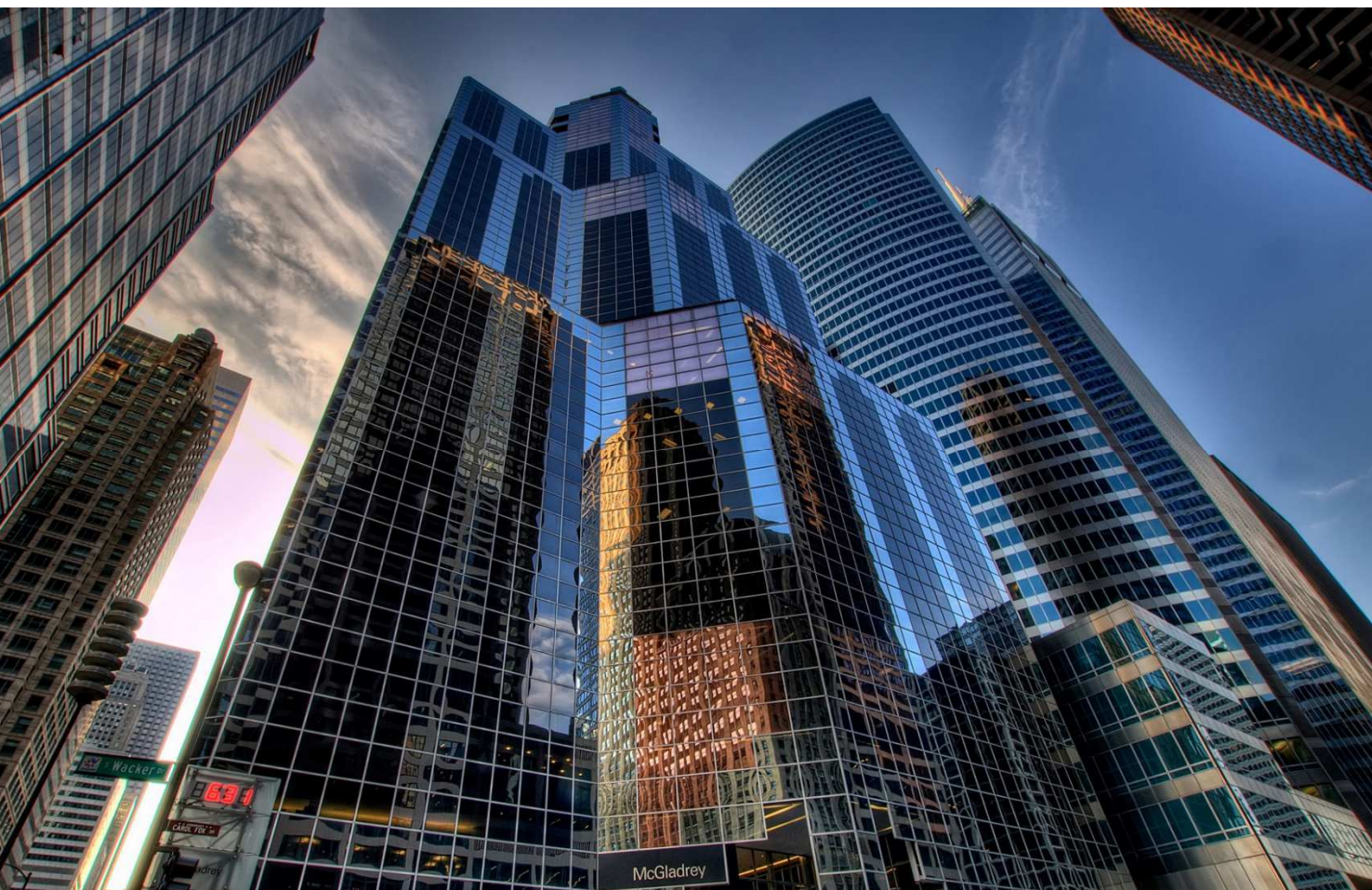
Organigrama

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.intelygenz.com



METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

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

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



12

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades
contemplados

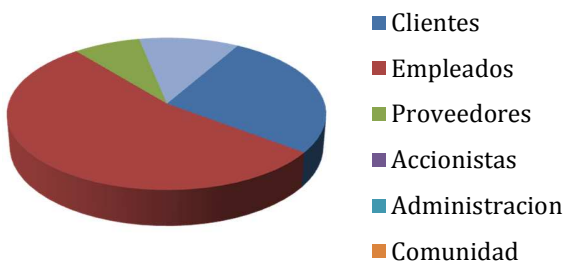
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Ciudadanos: 7
Empleados: 14
Proveedores: 2
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 3

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Accesibilidad de los productos y servicios

Código Ético Comercial

Nuestro departamento comercial ha desarrollado un código ético dirigido a clientes. Respecto a los productos que ofrecemos, tenemos un amplio abanico de lo que hacemos expuesto en la web.

Desinformación de los clientes

Código Ético Comercial

Tenemos implantado un código ético comercial que se regula desde nuestro departamento de desarrollo de negocio.

Somos una empresa de servicios y este riesgo existe. Nuestro objetivo es intentar aumentar la calidad del código que entregamos creando un departamento única y exclusivamente dedicado a ello.

Servicios de atención al cliente

Somos una empresa de servicios orientados al cliente, ofrecemos un servicio exclusivo de mantenimiento de los desarrollos que hacemos, utilizando gestores de incidencias y dándole la mejor atención posible al cliente.

Somos una empresa de servicios orientados al cliente, ofrecemos un servicio exclusivo de mantenimiento de los desarrollos que hacemos, utilizando gestores de incidencias y dándole la mejor atención posible al cliente.

Aumentar la calidad del servicio que ofrecemos al cliente, como hemos dicho en puntos anteriores, creando un departamento que cuide la calidad del código que se entrega al cliente.

Gestión de incidencias

Somos una empresa de servicios orientados al cliente, ofrecemos un servicio exclusivo de mantenimiento de los desarrollos que hacemos, utilizando gestores de incidencias y dándole la mejor atención posible al cliente.

Estamos probando nuevas herramientas de gestión de incidencias donde la comunicación con el cliente y el servicio sea de mayor calidad.

Encuestas de Satisfacción

Tenemos desarrollado un código de conducta para clientes.

Queremos diseñar un documento o tener un feedback de alguna forma para conocer el nivel de satisfacción del cliente. Nuestro departamento de desarrollo de negocio mantiene una comunicación fluida con los clientes con el objetivo de captar y fidelizar a los clientes.

Satisfacción del cliente

Código Ético Comercial

Tenemos implantado un código ético comercial que se regula desde nuestro departamento de desarrollo de negocio.

Somos una empresa de servicios y este riesgo existe. Nuestro objetivo es intentar aumentar la calidad del código que entregamos creando un departamento única y exclusivamente dedicado a ello.

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

En nuestro libro azul tenemos recogido todo lo referente a comunicación con clientes y conseguir la mayor satisfacción posible.

Mantenernos como estamos

Servicios de atención al cliente

Somos una empresa de servicios orientados al cliente, ofrecemos un servicio exclusivo de mantenimiento de los desarrollos que hacemos, utilizando gestores de incidencias y dándole la mejor atención posible al cliente.

Queremos aumentar la calidad del servicio que ofrecemos al cliente, como hemos dicho en puntos anteriores, creando un departamento que cuide la calidad del código que se entrega al cliente.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Estamos trabajando en este punto, incluso creando nuevos departamentos dedicados exclusivamente a cuidar la calidad.

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Realizamos seguimientos semestrales y anuales. Estamos trabajando en este punto, incluso creando nuevos departamentos dedicados exclusivamente a cuidar la calidad.

Servicios de atención al cliente

Somos una empresa de servicios orientados al cliente, ofrecemos un servicio exclusivo de mantenimiento de los desarrollos que hacemos, utilizando gestores de incidencias y dándole la mejor atención posible al cliente.

Aumentar la calidad del servicio que ofrecemos al cliente, como hemos dicho en puntos anteriores, creando un departamento que cuide la calidad del código que se entrega al cliente.

Encuestas de Satisfacción

Es algo que aún no lo tenemos implantado Comenzar a realizarla a través de un google form y pasársela tanto a clientes como a empleados.

Relación duradera con los clientes

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Tenemos desarrollado un código ético de comportamiento con nuestros clientes. Esta relación está gestionada directamente por nuestro departamento de desarrollo de negocio. No hemos registrado ninguna situación irregular o ilegal con nuestros clientes.

Mantenernos como hasta ahora

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Tenemos activados todos los mecanismos para cumplir con la LOPD en base a nuestros clientes. Todo esto está recogido en nuestro código ético de comportamiento con clientes. Esta relación está gestionada directamente por nuestro departamento de desarrollo de negocio.

Mantenernos como hasta ahora

Normativa Vigente

Tenemos activados todos los mecanismos para cumplir con la LOPD en base a nuestros clientes. Mantenernos como hasta ahora

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Tenemos desarrollado un código ético de comportamiento con nuestros clientes. Esta relación está gestionada directamente por nuestro departamento de desarrollo de negocio. No hemos registrado ninguna situación irregular o ilegal con nuestros clientes.

Mantenernos como hasta ahora.

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

En nuestro proceso de selección, desde el inicio informamos sobre las condiciones de la contratación.

Política de RRHH

En nuestra web describimos las condiciones de empleo. Cuando lanzamos una propuesta de incorporación a un nuevo empleo están redactadas todas las condiciones de contratación.
<http://www.intelygenz.com/es/trabaja-con-nosotros>
Mejorar la visibilidad de estas condiciones

Kit formativo de bienvenida

Nuestro libro azul explica todo lo necesario para comenzar
Hacer que este kit de bienvenida no solo sea virtual, queremos tener un detalle con las nuevas incorporaciones y hacer físico un simbolismo como es el de "ponerse la camiseta de la compañía", regalándoles una camiseta y un cuaderno de bienvenida.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Tenemos recogido en nuestro libro azul como poder acceder a las becas de formación externa que proporcionamos

Hemos creado un departamento que va a fomentar la formación en algunos aspectos para mejorar la profesionalidad de nuestros trabajadores

Kit formativo de bienvenida

En nuestro libro azul les indicamos como poder proceder en el caso de que quieran realizar o acceder a algún tipo de beca
Queremos fomentar la formación, de momento hemos creado un departamento que se dedica a integrar buenas prácticas y van a fomentar toda la formación interna

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Reciclaje

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Dentro del libro azul incluimos un apartado dedicado al reciclaje

Aumentar más medidas de reciclaje

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Actualmente no está implantado

Queremos implantar este indicador el año que viene. Servicios generales nos facilitará el importe gastado en paquetes de folios así como en cuadernos a lo largo del año.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Normativa Vigente

<http://www.lismi.es/> La LISMI es la ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. La LISMI pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad. Contratar al menos 2 personas con discapacidad para cumplir con la ley vigente hasta ahora. Hemos valorado varias posibilidades, como poner ofertas específicas en diferentes portales, hablar con el INEM para ver que opciones tenemos. Actualmente estamos en este punto ya que somos una empresa en la que los perfiles son muy específicos y no encontramos perfiles. Nuestro objetivo sino conseguimos contratar a las personas con discapacidad, es buscar alternativas para cumplir con la normativa.

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

En nuestro código ético hemos dedicado un apartado a la actitud en la oficina : "Cuida tu actitud hacia todas las personas que formamos parte de Intelygenz o que pasan por aquí, incluyendo lenguaje y comportamiento, sin excluir a nadie por razones de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen, extracción social o discapacidad "

Conseguir que se mantenga lo que reflejamos en nuestro código ético.

Difusión de la Política

Tenemos publicado en nuestra web una oferta orientada a la búsqueda de perfiles con discapacidad <http://www.intelygenz.com/es/ofertas-de-empleo?j=38>

Encontrar profesionales con discapacidad que cumplan con nuestros requisitos

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla

La LISMI es la ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. La LISMI pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad.

Contratar al menos 2 personas con discapacidad para cumplir con la ley vigente hasta ahora. Hemos valorado varias posibilidades, como poner ofertas específicas en diferentes portales, hablar con el INEM para ver que opciones tenemos. Actualmente estamos en este punto ya que somos una empresa en la que los perfiles son muy específicos y no encontramos perfiles. Nuestro objetivo sino conseguimos contratar a las personas con discapacidad, es buscar alternativas para cumplir con la normativa.

Buen ambiente laboral

Política de RRHH

Desde rrhh cuidamos cada detalle para que nuestros empleados estén a gusto. Dentro de la oficina tienen todo lo necesario para hacer del trabajo un sitio más agradable. Todos tenemos unas inquietudes y forma de trabajar muy parecida lo cual hace que el ambiente sea muy bueno.

Seguir mejorando dentro de nuestras posibilidades

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Desde hace tres años, la empresa tiene implantado el horario flexible con resultados muy positivos ya que facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar al 100%. Además, hemos conseguido concienciar a los empleados de la responsabilidad de no verse perjudicado el servicio ofrecido a nuestros clientes. Desde hace 9 meses, venimos probando el teletrabajo como nueva modalidad y estamos consiguiendo también resultados positivos. Con el límite de teletrabajar no más de tres días a la semana. El objetivo para el año que viene es tenerlo implantado de manera general en todos los equipos.

Buzón de sugerencias

De momento no está creado, todas las sugerencias nos llegan a nuestro correo rrhh@
Implantar un buzón de sugerencias

Encuestas de Satisfacción

Aún no tenemos redactada ninguna encuesta de satisfacción
Queremos realizar una encuesta de clima y lanzarla a nuestros empleados

Ausencia de evaluaciones de desempeño

Como objetivo este año hemos mejorado el formato de estas evaluaciones, pero seguimos trabajando para profesionalizar aún más esta actividad dentro de la compañía.

Política de RRHH

Estamos trabajando en mejorar las evaluaciones de desempeño. Realizamos dos en total, una semestral y una anual. Este año hemos pasado a cambiar el formato de excell por cuestionarios para que sea más cómodo para las personas que tienen que evaluar y corregir.

Queremos crear o conseguir una herramienta mucho más completa.

Igualdad de género

Debido a la desigualdad que existe en el sector de la informática, este año hemos tomado medidas diferentes a las que veníamos tomando para intentar generar más contrataciones de mujeres en la compañía.

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

En nuestro código ético en el apartado dedicado a actitud en la oficina: " Intelygenz rechaza cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato hacia cualquier persona con la que nos relacionemos en el día a día. Cuida tu actitud hacia todas las personas que formamos parte de Intelygenz o que pasan por aquí, incluyendo lenguaje y comportamiento, sin excluir a nadie por razones de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen, extracción social o discapacidad "

Mantener esta conducta

Formación

Hemos realizado un plan de igualdad a través de la comunidad de Madrid con el programa Generando cambios para ver cómo podemos crear más igualdad dentro de la oficina, ya que en nuestro sector existen más profesionales hombres que mujeres.

Fomentar las prácticas de igualdad aprendidas en el curso de igualdad de género citado en el apartado anterior

Diagnóstico de Igualdad

Hemos realizado un plan de igualdad a través de la comunidad de Madrid con el programa Generando cambios para ver cómo podemos crear más igualdad dentro de la oficina, ya que en nuestro sector existen más profesionales hombres que mujeres.

Fomentar las prácticas de igualdad aprendidas en el curso de igualdad de género.

Realización de horas extras no acordadas

Política de RRHH

En nuestra política de recursos humanos tenemos establecido como regular las horas extras que se produzcan en la compañía. Un apartado de este documento es el siguiente. Todas las horas extras tienen que ser aprobadas por el PM del proyecto y el responsable del empleado que la vaya a realizar. Si el PM y el Responsable no es la misma persona, ambas personas deben ser comunicadas. Cualquier hora extra tiene que ser facturada al cliente. En caso de que no vayan a ser pagadas debe notificarse por escrito el número de horas a realizar y ser aprobadas por escrito por el responsable de Operaciones o ANS Las horas extras se compensan principalmente con horas de vacaciones. En particular nunca se pagan las horas por retrasos o errores nuestros. En caso de pagarse, deben facturarse al cliente o por entrar dentro del acuerdo con el cliente. La empresa puede ofrecer al trabajador elegir si prefiere el dinero u horas libres, informando del procedimiento a seguir, y se compensan en función de la tabla siguiente: (y aparece nuestra table de precio hora segun sean horas extras normales, de fin de semana, nocturnas o teletrabajo).

Mantener la aplicación de esta norma incluso en los casos donde se pueden producir posibles excepciones.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Desde hace tres años, la empresa tiene implantado el horario flexible con resultados muy positivos ya que facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar al 100%. Además, hemos conseguido concienciar a los empleados de la responsabilidad de no verse perjudicado el servicio ofrecido a nuestros clientes. Desde hace 9 meses, venimos probando el teletrabajo como nueva modalidad y estamos consiguiendo también resultados positivos. Con el límite de no teletrabajar más de tres días a la semana. El objetivo para el año que viene es tenerlo implantado de manera general en todos los equipos.

Buzón de sugerencias

Estamos pensando ya en cómo darle la forma adecuada a nuestro entorno tecnológico. Nos gustaría algo orientado a innovación.

Tener nuestro buzón implantado para el año que viene.

Encuestas de Satisfacción

Actualmente tenemos implantadas encuestas de satisfacción que corresponden con nuestras evaluaciones anuales.

Queremos empezar a implantar encuestas de clima laboral, una vez al año. El primer objetivo es lograr tener una creada para diciembre.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Realizamos seguimientos semestrales y anuales para poder aprovechar al máximo el talento de nuestros empleados

Mantenernos

Plan de Carreras

En el libro azul hacemos alusión a la importancia de crecer con nosotros unido al plan de carrera que pueden tener los profesionales dentro de la compañía. Este año hemos promocionado a 3 personas, queremos seguir promocionando profesionales de manera interna.

Encuestas de Satisfacción

Aun no las hemos creado

Crear una encuesta de satisfacción y clima

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Política de RRHH

Desde el 1 de junio de 2009, la compañía ofrece a sus trabajadores la posibilidad de disfrutar de Becas de Formación para realizar cursos externos a la compañía. Este sistema ha sido concebido para la mejora de las capacidades de la empresa mediante la ayuda a la formación de los profesionales de la compañía. Los empleados de Intelygenz tendrán, a través de estas becas, una nueva oportunidad de desarrollar su capacidad lo cual les permitirá realizar un trabajo más enriquecedor para ellos y para su desarrollo dentro de la compañía. Lo tenemos recogido en nuestro "libro azul", en el cual tenemos recogida normativa, código de conducta, código de convivencia...

Fomentar aún más la formación interna creando un equipo dedicado a ello. Actualmente estamos en plena formación del mismo.

Plan de Carreras

En el libro azul hacemos alusión a la importancia de crecer con nosotros unido al plan de carrera que pueden tener los profesionales dentro de la compañía. Este año hemos promocionado a 3 personas, queremos seguir promocionando profesionales de manera interna.

Kit formativo de bienvenida

Nuestro libro azul explica todo lo necesario para comenzar

Hacer que este kit de bienvenida no solo sea virtual, queremos tener un detalle con las nuevas

incorporaciones y hacer físico un simbolismo como es el de "ponerse la camiseta de la compañía", regalándoles una camiseta y un cuaderno de bienvenida.

Información sobre beneficios sociales y profesionales

En nuestra web está reflejado, igualmente cuando lanzamos las propuestas de incorporación lo reflejamos en el documento que enviamos.
<http://www.intelygenz.com/es/trabaja-con-nosotros>
Mantener esta conducta

G4-LA9 : Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

Tenemos un documento donde reflejamos el porcentaje de formación que se le dedica a cada trabajador, no está desglosado por sexo y edad. Reflejar en el informe de formación la diferenciación por sexo y edad que se le da a cada uno.

Buzón de sugerencias

Queremos crear un buzón de sugerencias donde se puedan contemplar las propuestas de formación. Es algo que queremos implantar
Crear el buzón para que nos lleguen las propuestas de formación que los trabajadores quieran realizar.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Este año : - Siete empleados de la compañía han realizado el curso de primeros auxilios a través de la aseguradora - la plantilla realizó un curso de ergonomía en el puesto de trabajo

PRL

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Intelygenz anualmente está al día en materia de PRL y vigilancia de la salud de los trabajadores. Este año hemos realizado un curso de primeros auxilios y ergonomía Hemos mejorado aspectos como el cableado dentro de la oficina.
Mantener y eliminar cualquier riesgo que pueda surgir en las instalaciones.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Este año hemos recibido formación en primeros auxilios y ergonomía.
Seguir formándonos en estas materias

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

El curso de ergonomía lo realizó toda la plantilla y el curso de primeros auxilios 7 personas
Seguir formándonos en estas materias

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Realizamos pruebas técnicas de acceso donde hay que cumplir un mínimo de conocimientos para poder formar parte de la compañía.

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Política de RRHH

Está recogido en el libro azul
Mantenerlo

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Está recogido en nuestro libro azul
Mantenerlo

Kit formativo de bienvenida

Nuestro libro azul explica todo lo necesario para comenzar

Hacer que este kit de bienvenida no solo sea virtual, queremos tener un detalle con las nuevas incorporaciones y hacer físico un simbolismo como es el de "ponerse la camiseta de la compañía",

regalándoles una camiseta y un cuaderno de bienvenida.

Conciliación familiar y laboral

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Desde hace tres años, la empresa tiene implantado el horario flexible con resultados muy positivos ya que facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar al 100%. Además, hemos conseguido concienciar a los empleados de la responsabilidad de no verse perjudicado el servicio ofrecido a nuestros clientes. Desde hace 9 meses, venimos probando el teletrabajo como nueva modalidad y estamos consiguiendo también resultados positivos. Con el límite de teletrabajar no más de tres días a la semana. El objetivo para el año que viene es tenerlo implantado de manera general en todos los equipos

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Código Ético Comercial

Tenemos redactado un código ético para clientes y proveedores

Cuidar la relación con los proveedores

Código Ético / Conducta

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

En nuestro libro azul hacemos alusión a la comunicación y actitud con proveedores, clientes y personal de Intelygenz.

Mantener este comportamiento

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Código Ético Comercial

Tenemos un código de conducta dirigido a clientes y proveedores para ponerles en conocimientos sobre nuestras prácticas en materia RSE

Mantener y mejorar algunos aspectos del código de conducta para clientes y proveedores

Código Ético

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Hemos desarrollado un código ético dirigido a clientes y proveedores donde hacemos alusión a todo lo que realizamos en materia de RSE

Mantenernos como hasta ahora

Servicios de atención al cliente

Somos una empresa de servicios orientados al cliente, ofrecemos un servicio exclusivo de mantenimiento de los desarrollos que hacemos, utilizando gestores de incidencias y dándole la mejor atención posible al cliente.

Actualmente damos un servicio de atención al cliente con los proyectos que realizamos. Contamos con departamento dedicado a ello.

Mejorar la atención al cliente, con nuevas herramientas de gestión incidencias

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Reciclaje

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

El año pasado implantamos nuestra política de reciclaje en la compañía. Esta política regula apartados como el uso de papel así como la impresión únicamente cuando sea imprescindible. Mantener el alto nivel actual de compromiso de todos los empleados.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

En nuestro Libro Azul de Intelygenz, dentro de nuestra política de RSC, hay un apartado dedicado a tratamiento de documentación en la oficina. Mantener este uso.

Promover un Estándar de firma digital

Desde hace años Intelygenz tiene implantado este estándar, como empresa de innovación tecnológica que somos.

Hay documentos que siguen exigiendo documentación física (suelen ser de organismos públicos o contratos con clientes y proveedores). Intentar reducirlo todo lo que podamos.

Consumo de papel en el año

Actualmente no está implantado. Queremos implantar este indicador el año que viene. Servicios generales nos facilitará el importe gastado en paquetes de folios así como en cuadernos a lo largo del año.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Reciclaje

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Falta de control del volumen de materiales impresos

Tenemos todo digitalizado, en contadas ocasiones necesitamos material impreso.

Política de Reciclaje

Intelygenz persigue la calidad en todos los niveles dentro de la compañía. Esto implica cuidar todas las relaciones que se establezcan tanto internas como externas para conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes, empleados y proveedores, respetando la normativa legal vigente en todo momento.

Dentro del libro azul tenemos contemplada una política de reciclaje donde reflejamos la importancia de controlar todo aquello que imprimimos.

Medir el volumen de materiales impresos. Servicios generales nos facilitará el importe de paquetes de folios gastados durante el año.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

En nuestro Libro Azul de Intelygenz, dentro de nuestra política de RSC, hay un apartado dedicado a tratamiento de documentación en la oficina. Mantener este uso.

Consumo de papel en el año

Actualmente no está implantado. Queremos implantar este indicador el año que viene. Servicios generales nos facilitará el importe gastado en paquetes de folios así como en cuadernos a lo largo del año.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

