

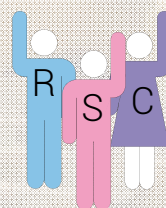
o f f i c e

# Informe de progreso 2016

Pacto Mundial



Network Spain  
**WE SUPPORT**



Responsabilidad Social Corporativa

**3gSmartGroup** | 3g office





# Contenido

## INTRODUCCIÓN

## CARTA RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL

## PERFIL DE LA ENTIDAD

- Información general
- Estrategia y gobierno
- Objetivos y temáticas de Naciones Unidas
- Más información

## METODOLOGÍA

## GRUPOS DE INTERÉS Y DESAFÍOS







# Introducción

Los **10 Principios del Pacto Mundial** son los valores esenciales desde el nacimiento de la iniciativa en el año 2000. Se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Las empresas que se unen a la iniciativa, aceptan estos 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Además, **las empresas deben presentar sus avances en relación a la implementación cada año, a través de un Informe de Progreso**. En estos informes se pone de manifiesto las acciones y políticas que las empresas llevan a cabo para cumplir con estos principios.

*Red Española del Pacto Mundial*

## Grupos en los que se catalogan los 10 principios

DERECHOS HUMANOS

2



NORMAS LABORALES

4



MEDIOAMBIENTE

3



ANTICORRUPCIÓN

1



# Carta de renovación del compromiso con el pacto mundial



A través del presente escrito confirmo el compromiso de 3g office S.L. con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso será comunicado a los grupos de interés y se incluirá en el Informe de Progreso anual.

Como base de nuestro compromiso consideramos de suma importancia el bienestar de los empleados de 3g office s.l., por lo que se apuesta firmemente por la implantación del trabajo flexible como herramienta para conseguir una conciliación familiar efectiva y reducir significativamente las emisiones de CO2.

El año 2016 es nuestro cuarto año como empresa adherida al Pacto Mundial, por lo que nuestra participación se ha basado en aumentar la formación en RSE y el desarrollo de la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial de manera activa y consciente, ampliando nuestros grupos de interés a nuestros clientes. Además, hemos implantado un Sistema de Gestión Ambiental.

Para el próximo ejercicio los objetivos a cumplir serán:

Estructurar un equipo de trabajo que diseñe un Sistema de Wellness en 3g office S.L. y su implementación.

Aumentar la difusión entre los grupos de interés de la práctica activa y comprometida de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Aumentar la formación de personal especializado en el área de sostenibilidad para mejorar esta práctica en la gestión e implantación de nuestros Proyectos.

Madrid, 25 de enero de 2017

Atentamente.



Francisco Vázquez Médem  
Presidente de 3g office S.L.

# Perfil de la entidad

## Información General

**Nombre de la entidad:** 3G Office S.L.

**Tipo de empresa:** PYME

**Dirección:** C/ Eloy Gonzalo 18, 28010 Madrid

**Dirección web:** www.3g-office.com

**Nombre del máximo cargo ejecutivo:** Presidente, Francisco Vázquez Médem

**Persona de contacto:** Gabriel García Marcano

**Fecha de adhesión:** 21-05-2013

**Número de empleados directos:** 148

**Sector:** Construcción e Ingeniería

**Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Servicios de consultoría, ingeniería y arquitectura.

**Ventas / Ingresos:** 9.495.275 €

**Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno:** No hemos recibido ayudas financieras significativas

**Desglose de Grupos de Interés:** Empleados, Proveedores y Clientes

**Desglose de otros Grupos de Interés:** No hay otros grupos de interés

**Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** En primer lugar los empleados, ya que son el recurso esencial y la base para el funcionamiento de la empresa. En segundo lugar, los proveedores, quienes colaboran directa o indirectamente para que la empresa desarrolle sus actividades de la mejor manera posible. Y en tercer lugar nuestros clientes ya que el resultado y desarrollo de nuestro trabajo les afecta directamente.

**Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** 3g office está presente principalmente en España, Portugal, Panamá y Perú, adicionalmente, tenemos presencia en otros países de Iberoamérica y Europa

**Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** El informe de progreso permitirá visualizar el estado actual de 3g office en relación al cumplimiento de los 10 principios.

**Cómo hemos establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso:** Para definir los asuntos mas significativos se ha llevado a cabo mesas redondas con la dirección de la empresa, donde se han discutido propuestas y tomado decisiones en consenso.

**Cómo estamos difundiendo el Informe de Progreso:** La comunicación del informe de progreso hacia los empleados se realiza a través de reuniones informativas presenciales en la sede de Madrid (sede principal), y a través de comunicados por correo electrónico al resto del personal. Los proveedores son informado a través de mensajes por correo electrónico.

**Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** No

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2016

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

**Sí tenemos actividades en países en vías de desarrollo**

**No tenemos proveedores en países en vías de desarrollo**

**No tenemos un alto impacto medioambiental**

# Perfil de la entidad

## Estrategia y gobierno

### **Cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:**

Se realizan encuestas de satisfacción a los empleados para conocer su conformidad con las funciones que realiza, con el lugar donde desarrolla sus actividades, y con las herramientas que se facilitan.

Los resultados de la encuesta son revisados y analizados posteriormente en reuniones directivas, y utilizados para mejorar los aspectos deficientes.

Con los proveedores se mantienen reuniones periódicas durante el año para conocer nuevas tendencias y mejoras en los productos, valorando positivamente las iniciativas en el ámbito de la sostenibilidad.

Con nuestros clientes tratamos diferentes aspectos relativos a la sostenibilidad y recibimos sus sugerencias de como integrarlos mejor en los proyectos y estudios que llevamos a cabo. Además les hacemos también encuestas de satisfacción.

### **Naturaleza jurídica de la entidad:**

Sociedad de Responsabilidad Limitada.

### **Cómo el Comité de Dirección mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:**

Se han definido reuniones de seguimiento o indicadores para cada principio, los cuales se revisan anualmente para comprobar los avances y proponer acciones de mejora.

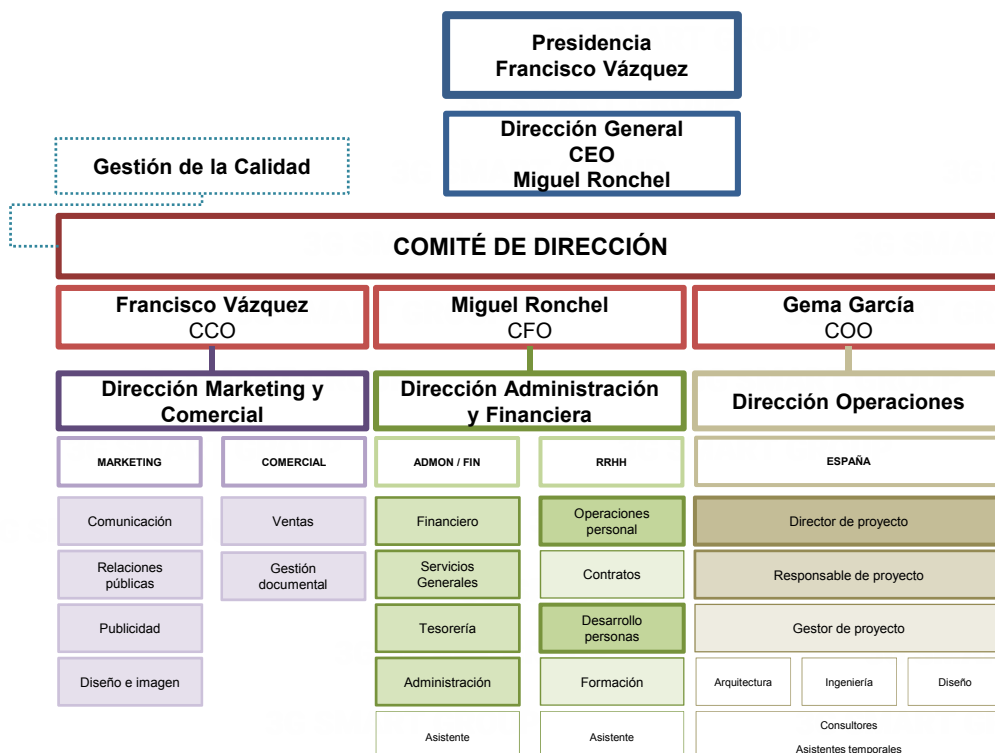




# Perfil de la entidad

## Estrategia y gobierno

Organigrama:



**Estructura de gobierno:** quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial cargo del presidente del máximo órgano de gobierno.

A la cabeza de la empresa está el Presidente, en el siguiente nivel se encuentra el CEO y a continuación el comité de dirección, conformado por todos los directores de área y los cargos antes mencionados. Es el comité de dirección el encargado de gestionar la implantación de la Responsabilidad Social en la empresa.



# Perfil de la entidad

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Proyectos de colaboración y desarrollo acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):

- Somos socios de la Red del Pacto Mundial en España.
- La empresa es también socia de UNICEF y colabora con el proyecto Multiplica por la Infancia, una iniciativa que está especialmente diseñada para la pequeña y mediana empresa, las asociaciones profesionales y otros colectivos del sector privado. Su objetivo es movilizar recursos a favor de la educación de los niños en África
- Colaboramos con distintas ONGs en territorio nacional y en países en vías de desarrollo.
- Ayudamos a la Fundación Aladina, en colaboración con nuestros proveedores, a conseguir equipamiento para la UCI del Hospital infantil Niño Jesús.



UN WOMEN





# 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. Analizar y neutralizar los 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.





## Grupos de interés

01.



Empleados

02.



Proveedores

03.



Clientes

## Principios del Pacto Mundial

- **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- **Principio 3:** Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- **Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





# 01. Grupo de interés Empleados

DESAFÍOS Y PRINCIPIOS CON LOS QUE SE RELACIONAN	IMPACTO*	PROBABILIDAD**	RIESGO
Formación del empleado para el desarrollo de su actividad (Principio 1)	2	2	4
Fomentar la salud y seguridad en el lugar de trabajo (Principio 1)	3	1	3
Conseguir un buen ambiente laboral (Principio 1)	1	1	1
Eliminar los accidentes laborales (Principio 1)	3	1	3
Informar y escuchar a los empleados (Principio 3)	2	2	4
Fomentar la conciliación familiar y laboral (Principio 4)	2	1	2
No contratar mano de obra infantil (Principio 5)	3	1	3
Igualdad de género (Principio 6)	3	1	3
No discriminar por edad (Principio 6)	2	1	2
No discriminar por raza (Principio 6)	2	1	2
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental (Principio 7)	1	1	1
Impulsar comportamientos en pro de la sostenibilidad (Principio 8)	1	2	2
Fomentar el uso de tecnologías sostenibles (Principio 9)	1	2	2
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales (Principio 10)	3	1	3

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	1	2	3
	Media	2	4	5
	Alta	3	5	6

↓  
**RIESGOS a neutralizar**



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Formación del empleado para el desarrollo de su actividad

#### ■ Políticas:

En 3g office tenemos una política de formación con unos planes definidos para cada área de negocio y conocimiento.

#### ■ Acciones:

Se realizan acciones de formación tanto internas (el propio personal de 3g office más experimentado o con más conocimiento de un tema específico) como externas (cursos de formación o conferencias impartidas u organizadas por otras empresas).

Monitorizamos escuelas y centros de formación en busca de cursos o conferencias que se ajusten a nuestras necesidades y lo divulgamos entre todos los empleados.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se hacen revisiones anuales de los planes de formación y su cumplimiento.

Se analizan, conjuntamente con los empleados, las necesidades de formación y la forma de dar respuesta a ellas e incluirlas en los planes de formación.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Consideramos este desafío como de riesgo medio alto (4) ya que de no cumplirse los objetivos los empleados pueden, además de despeñar con menos éxito su función, con el impacto que esto tiene en la empresa y en sus clientes, quedar desfasados en su profesión y frenar su carrera profesional.

#### ■ Objetivos:

Todos los empleados deben pasar algún tipo de formación cada año y adquirir los conocimientos esperados de la misma.

Todos los empleados deben ser evaluados en cuanto a necesidades de formación.

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Fomentar la salud y seguridad en el lugar de trabajo

#### ■ Políticas:

Tenemos implantada una política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) con una persona encargada de su cumplimiento y seguimiento.

#### ■ Acciones:

Todo nuestro personal recibe la formación correspondiente en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) de acuerdo a las funciones que desempeña.

A todo el personal se le dota de los equipos necesarios para mantener su seguridad laboral, especialmente a aquellos que tiene que realizar visita a obras.

Semanalmente se pone a disposición de los empleados de forma gratuita fruta fresca, en lugar de bollería.

Se incentiva a los empleados a participar en actividades deportivas (carreras populares, torneos de paddle, etc.).

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se hace un seguimiento de la formación que ha recibido cada persona en seguridad y salud.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto
	IMPACTO*		

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Consideramos este desafío como de riesgo medio (3) ya que el impacto es alto de producirse un accidente o problemas de salud relacionados con la actividad y el entorno laboral, aún siendo la probabilidad de producirse baja dados los medios que pone la empresa para evitarlos.

#### ■ Objetivos:

Afianzar las acciones de PRL y las herramientas de control, creando indicadores no sólo de los accidentes que se hayan producido sino de las bajas laborales que pudieran tener un origen o estar influidas por la actividad laboral.

Implantar un completo sistema de «Wellness» para nuestros empleados.

Presentarnos al concurso «Mi empresa es saludable» del IV Encuentro para el Progreso de la Salud en la Empresa en Madrid.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Conseguir un buen ambiente laboral

#### ■ Políticas:

En 3g office sabemos que un buen ambiente laboral es muy importante para el desarrollo de las actividades profesionales y los resultados obtenidos.

Nuestra política respecto a esto es romper barreras entre niveles jerárquicos, trabajar en equipo y relacionarnos todos con todos diariamente y en los eventos y actividades de trabajo y de ocio que realizamos periódicamente.

#### ■ Acciones:

Viaje anual de vacaciones todos los empleados durante tres días a una ciudad europea.

Fiestas de Navidad (una para niños y otra para adultos).

Celebración de actos y fiestas con motivo del éxito de algún proyecto o cualquier otra cosa que se nos ocurra. Se deja libertad a los empleados para proponer y realizar celebraciones.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se hace una encuesta de clima laboral cada año.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja	PROBABILIDAD**
2	4	5	Media	
3	5	6	Alta	
Bajo Medio Alto			IMPACTO*	

#### ■ Riesgos:

El riesgo para este desafío es mínimo ya que el impacto, aún siendo importante, no es significativo y la probabilidad de que no se consiga es casi nula dada nuestra tradición y los medios que se ponen para conseguir los objetivos.

#### ■ Objetivos:

Continuar o mejorar, si se puede, el resultado de la encuesta de clima laboral.

Mejorar aún más, si es posible, la retención de los empleados.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Eliminar los accidentes laborales

#### ■ Políticas:

Tenemos implantada una política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) con una persona encargada de su cumplimiento y seguimiento.

#### ■ Acciones:

Todo nuestro personal recibe la formación correspondiente en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) de acuerdo a las funciones que desempeña.

A todo el personal se le dota de los equipos necesarios para mantener su seguridad laboral, especialmente a aquellos que tiene que realizar visita a obras..

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se hace un seguimiento de la formación que ha recibido cada persona y de los accidentes laborales que se produzcan.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto
	IMPACTO*		

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Consideramos este desafío como de riesgo medio (3) ya que el impacto es alto de producirse un accidente relacionado con la actividad y el entorno laboral, aún siendo la probabilidad de producirse baja dados los medios que pone la empresa para evitarlos.

#### ■ Objetivos:

Afianzar las acciones de PRL y las herramientas de control, creando indicadores no sólo de los accidentes que se hayan producido sino de las bajas laborales que pudieran tener un origen o estar influidas por la actividad laboral.

Valorar el obtener la certificación OHSAS.



\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Informar y escuchar a los empleados

#### ■ Políticas:

No existe una política como tal en este tema; sin embargo, sabemos que mantener a los empleados informados, no sólo a nivel individual sino a nivel colectivo, es importante para todos y para el negocio.

#### ■ Acciones:

Se realizan Town Halls trimestrales con todos los empleados y colaboradores en todos los países donde estamos presentes.

Se realizan Desayunos de Empresa mensuales de todos los empleados en la sede de España, donde se explica la situación de la empresa, del negocio, de la competencia, los proyectos en marcha, cursos de formación, así como actividades culturales o de ocio que pueden ser interesantes para los empleados. Tanto en unos como en otros, se contrastan opiniones e ideas de todos los empleados que quieran expresarlas.

Se informa periódicamente por correo electrónico de noticias o asuntos laborales.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Las presentaciones que se realizan en los desayunos quedan archivadas y a disposición de todos para su revisión.

Número de Town Halls y Desayunos de Empleados realizados al año.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Valoramos el riesgo de este desafío con un nivel medio alto (4) dada la importancia que tiene y la probabilidad de que no se consiga si no se consigue involucrar a los empleados en las acciones aquí descritas.

#### ■ Objetivos:

Realizar al menos 4 Town Halls al año.

Realizar al menos 11 Desayunos de Empleados al año.

Establecer un buzón de sugerencias en el que cualquier empleado pueda dar su opinión o aportar ideas en cualquier momento.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Fomentar la conciliación familiar y laboral

#### ■ Políticas:

Aplicamos la legislación vigente en este aspecto, siendo especialmente sensibles a los casos de maternidad y paternidad, que para nosotros, con un alto porcentaje de empleados jóvenes es muy importante.

#### ■ Acciones:

Además de aplicar la legislación vigente, en 3g office se ofrece la posibilidad de trabajar a distancia, (desde casa o cualquier otros lugar que el empleado considere conveniente en un momento dado) y se da libertad de horarios de entrada y salida de la oficina para que todos puedan, por ejemplo, llevar a los niños a la guardería, colegios, médicos o atender otros asuntos familiares. Es lo que llamamos trabajo flexible.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Dada la libertad que existe en 3g office para conciliar la vida laboral con la familiar no tenemos herramientas o indicadores de seguimiento, aparte de la encuesta de clima laboral.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

El impacto que tendría en los empleados el no fomentar esta conciliación sería significativo aunque la probabilidad de que no se consiga es baja por no decir nula. Por ello el riesgo que se le asigna a este desafío es bajo (2).

#### ■ Objetivos:

Que en la medida de lo posible por razones operativas, todos los empleados tengan y ejerciten la flexibilidad horaria y de asistencia en la oficina de modo que consigan conciliar al máximo su vida familiar con la profesional.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: No contratar mano de obra infantil

#### Políticas:

En 3g office se cumple con la legislación en materia de edad de contratación y en ningún caso se utiliza mano de obra de cualquier tipo que no cumpla los requisitos de edad mínima establecidos por la legislación.

#### Acciones:

Hacer extensible el cumplimiento de la legislación a proveedores y clientes y denunciar los casos en la que esta se incumpla, especialmente en cuanto a mano de obra infantil.

Se introducen cláusulas en los contratos con proveedores o con terceras partes relativas al cumplimiento de la legislación.

#### Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

En caso de detectarse un caso de incumplimiento de este desafío por parte de proveedores o clientes, se comunica inmediatamente a la dirección.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto
	IMPACTO*		

PROBABILIDAD\*\*

#### Riesgos:

Siendo nula la probabilidad de que se incumpla este desafío en 3g office, el impacto que tendría en caso de darse es muy alto, por lo que consideramos que existe un riesgo medio (3), sobre todo si consideramos el posible incumplimiento de este desafío por parte de alguno de nuestro proveedores.

#### Objetivos:

Trabajar por el cumplimiento de este desafío por todos nuestros proveedores y clientes.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Igualdad de género

#### ■ Políticas:

En 3g office tenemos una política clara de igualdad de género a la hora de contratar y promocionar al personal. Creemos en la igualdad de oportunidades y en las personas independientemente de su género y orientación sexual, que en ningún caso se pregunta.

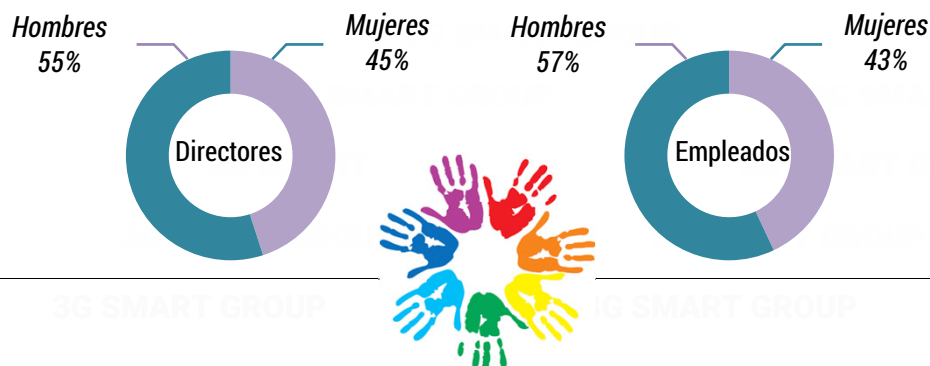
#### ■ Acciones:

En la selección de personal hacemos participar tanto a hombres como mujeres entre los candidatos a cubrir un puesto.

Participación en actos de promoción y divulgación de la igualdad de las mujeres en el mundo laboral, como por ejemplo en Womenalia 2016.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Porcentaje de hombres y mujeres que trabajan en 3g office.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Aún siendo la probabilidad de incumplimiento de este desafío baja, dada la clara política establecida por 3g office al respecto, consideramos que el impacto que tendría su incumplimiento, aunque fuera de manera puntual, sería alto y muy negativo, por lo que asignamos un riesgo medio (3) a este desafío.

#### ■ Objetivos:

Mantener la igualdad de géneros en la empresa, tanto en número como en cargos directivos y otros niveles profesionales.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: No discriminar por edad

#### Políticas:

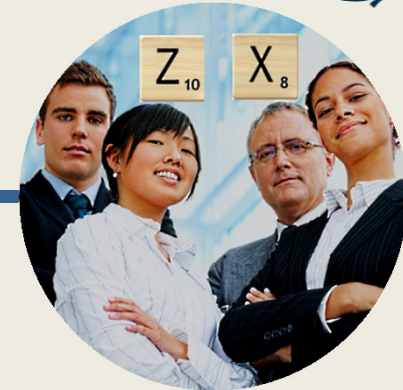
En 3g office tenemos una política clara de igualdad y no discriminación a la hora de contratar y promocionar al personal. Creemos en la igualdad de oportunidades y en las personas independientemente de su edad. Sabemos que los años aportan experiencia y conocimiento. Creemos en la mezcla de diferentes generaciones.

#### Acciones:

No discriminar nunca por motivo de edad, ni a la hora de contratar ni a la hora de participar en cualquier actividad que se realice en la empresa.

#### Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

No hay herramientas ni indicadores establecidos al respecto; si hay alguna queja al respecto por parte de alguien se reporta a la dirección.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### Riesgos:

El impacto que tendría el incumplimiento de este desafío sería medio, ya que significaría, por una parte, una pérdida de conocimiento y por otra, un desprestigio para la empresa. Sin embargo la probabilidad de que ocurra es baja y por tanto el riesgo que le asignamos es bajo (2)

#### Objetivos:

Mantener la no discriminación por edad en la empresa a la hora de contratar, promocionar y de participar en todas las actividades.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: No discriminar por raza

#### ■ Políticas:

En 3g office tenemos una política clara de igualdad y no discriminación a la hora de contratar y promocionar al personal. Creemos en la igualdad de oportunidades y en las personas independientemente de su raza.

#### ■ Acciones:

Intentamos siempre contratar a personas de diferentes países, continentes y razas porque creemos que la mezcla de culturas siempre aporta algo positivo en el desarrollo y resultado de nuestro trabajo.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

No hay herramientas ni indicadores establecidos al respecto; si hay alguna queja al respecto por parte de alguien se reporta a la dirección.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo	Medio	Alto	PROBABILIDAD**
IMPACTO*			

#### ■ Riesgos:

La probabilidad de que se de una discriminación por raza es baja, no obstante el impacto que tendría en caso de darse sería medio y por lo tanto establecemos un riesgo bajo (2) aunque hay que estar vigilantes al respecto.

#### ■ Objetivos:

Que siga sin producirse caso alguno de discriminación por la raza a la que se pertenezca.

Establecer un indicador por el número de quejas que se presenten al respecto.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

#### ■ Políticas:

En 3g office estamos certificados con la norma ISO 14001 y todas nuestras actividades se rigen por este sistema de gestión de calidad.

#### ■ Acciones:

En todas nuestras reuniones conjuntas de empresa (Town Halls y Desayunos de Empleados), siempre se trata el tema de la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, tanto en nuestra actividad diaria como en los proyectos que desarrollamos.

Tenemos un área específica para el desarrollo y aplicación de la certificación LEED en nuestros proyectos en caso de ser requerido por el cliente.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se monitoriza con las herramientas de control establecidas en el sistema de calidad ISO 14001.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja	PROBABILIDAD**
2	4	5	Media	
3	5	6	Alta	
Bajo Medio Alto			IMPACTO*	

#### ■ Riesgos:

Dada la actividad de nuestra empresa, el impacto en nuestras oficinas sería mínimo y, dado el sistema de gestión de calidad ISO 14.001 que tenemos implantado, la probabilidad de que no se cumpla este desafío es también baja. Por tanto el riesgo para este desafío se considera muy bajo (1).

#### ■ Objetivos:

Seguir impulsando la sensibilización en materia medioambiental en el marco del desarrollo del sistema de calidad ISO 14001 ya implantado.



\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Impulsar comportamientos en pro de la sostenibilidad

#### ■ Políticas:

En 3g office estamos certificados con la norma ISO 14001 y todas nuestras actividades se rigen por este sistema de gestión de calidad.

#### ■ Acciones:

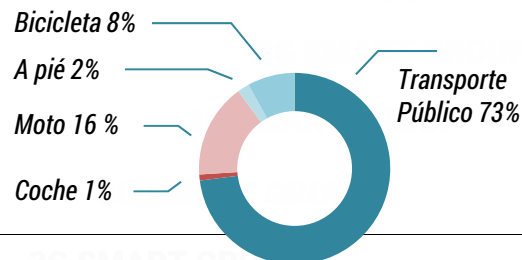
En nuestras oficinas hay contenedores separación de residuos para el reciclaje de los mismos.

Fomentamos el uso de transporte público y transportes alternativos a los impulsados por combustibles fósiles (Bicicletas, vehículos eléctricos, etc.). Tenemos un área reservada para dejar bicicletas.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se monitoriza con las herramientas de control establecidas en el sistema de calidad ISO 14001.

Como llegan los empleados a la oficina



Matriz de Riesgos

	1	2	3	
				Baja
	2	4	5	Media
	3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto	
	IMPACTO*			

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Dada la actividad de nuestra empresa, el impacto en nuestras oficinas sería mínimo y, a pesar del sistema de gestión de calidad ISO 14.001 que tenemos implantado, la probabilidad de que no se cumpla este desafío es media, ya que depende de los empleados mismos. Por tanto consideramos que el riesgo para este desafío se considera bajo (2).

#### ■ Objetivos:

Seguir impulsando comportamientos en pro de la sostenibilidad en el marco del desarrollo del sistema de calidad ISO 14001 ya implantado.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Fomentar el uso de tecnologías sostenibles

#### ■ Políticas:

En 3g office estamos certificados con la norma ISO 14001 y todas nuestras actividades se rigen por este sistema de gestión de calidad.

#### ■ Acciones:

Se ha reducido el número de impresoras a dos máquinas multifunción con capacidad de escaneado rápido para evitar hacer fotocopias y almacenar la información en formato digital con el consiguiente ahorro de papel.

En todos nuestros proyectos recomendamos soluciones sostenibles, no sólo en el uso de la información digital con el consiguiente ahorro de papel sino también los materiales que se utilicen en la construcción, mantenimiento y uso de las oficinas.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Se monitoriza con las herramientas de control establecidas en el sistema de calidad ISO 14001.



Matriz de Riesgos

	1	2	3	
	2	4	5	Baja
	3	5	6	Media
				Alta
	Bajo	Medio	Alto	
	IMPACTO*			

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Dada la actividad de nuestra empresa, el impacto en nuestras oficinas sería mínimo y, a pesar del sistema de gestión de calidad ISO 14.001 que tenemos implantado, la probabilidad de que no se cumpla este desafío es media, ya que depende de los empleados mismos. Por tanto consideramos que el riesgo para este desafío se considera bajo (2).

#### ■ Objetivos:

Seguir impulsando el uso de tecnologías sostenibles en el marco del desarrollo del sistema de calidad ISO 14001 ya implantado.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Empleados.



### Desafío: Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

#### ■ Políticas:

En 3g office tenemos una política clara de contratación de empleados en función de sus aptitudes profesionales, evitando cualquier otro tipo de condicionante en el proceso de selección.

#### ■ Acciones:

La evaluación de los candidatos a un puesto de trabajo se hace en función de su currículum y por medio de entrevistas personales en las que participan varios directores de la empresa y responsables de proyectos con el fin de tener diferencias de opiniones para que contribuyan todas a la decisión final.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

No hay herramientas ni indicadores establecidos al respecto.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto
	IMPACTO*		

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Aún siendo la probabilidad de incumplimiento de este desafío baja, dada la clara política establecida por 3g office al respecto, consideramos que el impacto que tendría su incumplimiento, aunque fuera de manera puntual, sería alto y muy negativo, por lo que asignamos un riesgo medio (3) a este desafío.

#### ■ Objetivos:

Contratar siempre a personas que ofrezcan las mejores aptitudes profesionales para el puesto requerido independientemente de cualquier otra connotación o circunstancia que no afecte directamente a su desempeño en el puesto.

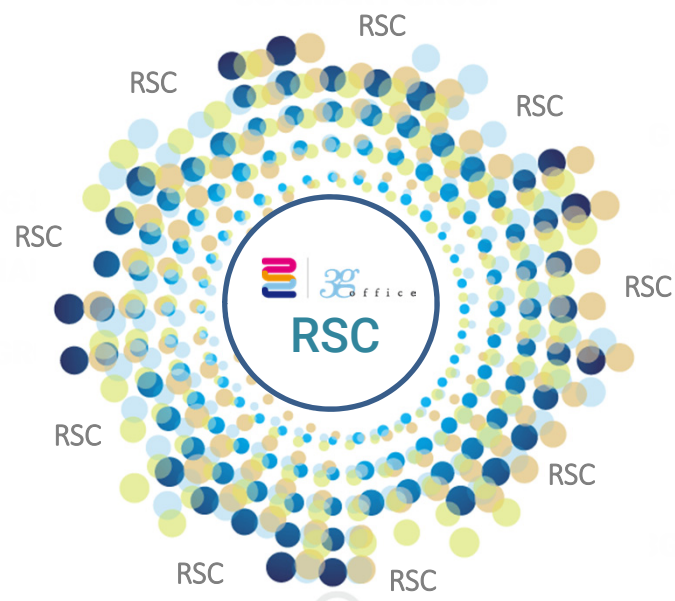
\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## 02. Grupo de interés Proveedores



DESAFÍOS	IMPACTO*	PROBABILIDAD**	RIESGO
▪ Evaluación de proveedores (Principio 2)	2	2	4
▪ Falta de criterios responsables en la selección de proveedores (Principio 2)	2	2	4
▪ Crear relaciones estables con los proveedores (Principio 1)	1	1	1



		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	1	2	3
	Media	2	4	5
	Alta	3	5	6



**RIESGOS  
a neutralizar**

## Grupo de interés: Proveedores.

### Desafío: Evaluación de proveedores

#### ■ Políticas:

En 3g office estamos certificados con la norma ISO 9001 y todas nuestras actividades se rigen por este sistema de gestión de calidad.

#### ■ Acciones:

Se realizan revisiones periódicas del desempeño de los proveedores evaluando si han tenido incidencias con la empresa y como se han gestionado en al caso de que las haya habido.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

En las auditorias periódicas del sistema de calidad ISO 9001, se revisan los procedimientos descritos para la gestión de proveedores.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

Consideramos este desafío como de riesgo medio alto (4) ya que, de no cumplirse los objetivos, los proveedores pueden causar un impacto medio en nuestra empresa y en nuestros clientes, siendo la probabilidad de que ocurra media ya que no está totalmente bajo control.

#### ■ Objetivos:

Mantener un alto nivel de control y compromiso de los proveedores.



\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)  
 \*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)



## Grupo de interés: Proveedores.



### Desafío: Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

#### Políticas:

No existe una política implantada que exija a nuestros proveedores estar certificados en algún sistema de calidad o de RSC.

#### Acciones:

Se confía en proveedores conocidos y de reputación conocida, en especial en aquellos certificados en sistemas gestión de calidad.

Se pregunta a los posibles nuevos proveedores sobre sus políticas relativas a la RSC.

#### Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

No hay herramientas ni indicadores establecidos al respecto.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja	PROBABILIDAD**
2	4	5	Media	
3	5	6	Alta	
Bajo Medio Alto			IMPACTO*	

#### Riesgos:

Consideramos este desafío como de riesgo medio alto (4) ya que, de no cumplirse los objetivos, los proveedores pueden causar un impacto medio en nuestra empresa y en nuestros clientes, siendo la probabilidad de que ocurra media ya que no se exige obligatoriamente nada en materia de RSC, sólo se cuestiona en algunos casos.

#### Objetivos:

Establecer un procedimiento por el cual se exija a todos los proveedores que reporten e informen de su situación en materia de RSC.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Proveedores.



### Desafío: Crear relaciones estables con los proveedores

#### Políticas:

En 3g office creemos en las relaciones a largo plazo con proveedores que sabemos que cumplen con su cometido en todos los aspectos y que dan respuesta a nuestras necesidades y a las de nuestros clientes, por lo que procuramos mantener dichas relaciones, aunque si en alguna ocasión de produce un fallo importante por parte de alguno de ellos, no dudamos en prescindir de sus servicios.

#### Acciones:

Monitorizar el desempeño de los proveedores.

Hacerles partícipes de nuestros eventos y celebraciones, que sientan que todos somos parte de un gran equipo con objetivos comunes.

#### Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Reuniones para evaluar el desempeño de los proveedores.

Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto
	IMPACTO*		

PROBABILIDAD\*\*



#### Riesgos:

La probabilidad de que ocurra el incumplimiento de este desafío y su impacto son muy bajas y por lo tanto el riesgo es también muy bajo (1).

#### Objetivos:

Mantener relaciones estables y duraderas con aquellos proveedores que den un buen servicio y que compartan los valores y objetivos de 3g office.





# 03. Grupo de interés

## Cientes

DESAFÍOS	IMPACTO*	PROBABILIDAD**	RIESGO
▪ Satisfacción de los clientes (Principio 1)	3	1	3
▪ Tener relaciones duraderas con los clientes (Principio 1)	1	1	1
▪ Promover la sostenibilidad entre los clientes (Principio 8)	1	1	1



		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	1	2	3
	Media	2	4	5
	Alta	3	5	6



**RIESGOS  
a neutralizar**



## Grupo de interés: Clientes.



### Desafío: Satisfacción de los clientes

#### ■ Políticas:

En 3g office estamos certificados con la norma ISO 9001 y la satisfacción de nuestros clientes se rige por este sistema de gestión de calidad.

#### ■ Acciones:

Nos implicamos con el cliente atendiendo sus peticiones incluso más allá de lo contratado si es necesario para alcanzar los objetivos.

#### ■ Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Realizamos encuestas de satisfacción de nuestros clientes en cada proyecto que terminamos.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
Bajo Medio Alto			IMPACTO*

PROBABILIDAD\*\*

#### ■ Riesgos:

La probabilidad de que un cliente nuestro quede insatisfecho es baja (Es de conocimiento universal que siempre hay un porcentaje de insatisfechos en cualquier situación o actividad). Sin embargo, el impacto que tiene para 3g office un cliente insatisfecho es alto y por lo tanto valoramos el riesgo de incumplimiento de este desafío como alto (3).

#### ■ Objetivos:

Reducir al mínimo el número de clientes insatisfechos.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Clientes.



### Desafío: Tener relaciones profesionales duraderas con los clientes

#### Políticas:

En 3g office creemos en las relaciones a largo plazo con los clientes son importantes para ambas partes y para alcanzar y compartir objetivos y valores comunes, pero no existe una política específica. Nuestro sistema de gestión de calidad ISO 9001 contempla la satisfacción de los clientes y, por ende, mantener relaciones profesionales duraderas.

#### Acciones:

Monitorizar la satisfacción de los clientes.

Hacerles partícipes de nuestros eventos y celebraciones, que sientan que somos su partner y que tenemos objetivos comunes.

#### Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

Realizamos encuestas de satisfacción de nuestros clientes en cada proyecto que terminamos.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja	PROBABILIDAD**
2	4	5	Media	
3	5	6	Alta	
Bajo Medio Alto			IMPACTO*	

#### Riesgos:

La probabilidad de que ocurra el incumplimiento de este desafío y su impacto son muy bajas y por lo tanto el riesgo es también muy bajo (1).

#### Objetivos:

Mantener relaciones profesionales estables y duraderas con aquellos proveedores que den un buen servicio y que compartan los valores y objetivos de 3g office.

Crear un listado con la antigüedad de nuestros clientes y crear un indicador que permita valorar este desafío.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)

## Grupo de interés: Clientes.



### Desafío: Promover la sostenibilidad entre los clientes

#### Políticas:

En 3g office creemos en la sostenibilidad e intentamos introducir elementos e incorporar medidas concretas en pos de la misma en todos nuestros proyectos intentando convencer al cliente de sus beneficios para conseguir su aceptación.

#### Acciones:

Ofrecer siempre a nuestros clientes que apuesten por proyectos sostenibles.

Incorporar a las formas y espacios de trabajo de nuestros clientes modelos de Flexible Office que favorezcan la sostenibilidad.

Ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de realizar proyectos que puedan optar a la certificación LEED y Well.

#### Seguimiento (Herramientas e Indicadores):

No hay herramientas ni indicadores establecidos al respecto.



Matriz de Riesgos

1	2	3	Baja
2	4	5	Media
3	5	6	Alta
	Bajo	Medio	Alto
	IMPACTO*		

PROBABILIDAD\*\*

#### Riesgos:

La probabilidad de que ocurra el incumplimiento de este desafío y su impacto son muy bajas y por lo tanto el riesgo es también muy bajo (1).

#### Objetivos:

Fomentar al máximo los proyectos sostenibles entre nuestros clientes.

Crear un listado con el número de clientes que han apostado por un proyecto LEED y crear un indicador que permita valorar este desafío.

\* Qué impacto tiene dicho desafío en la empresa en caso de no conseguirse (1 bajo, 2 medio, 3 alto)

\*\* Qué probabilidad hay de que la empresa no gestione correctamente dicho desafío (1 baja, 2 media, 3 alta)





## Smart solutions for the new normality

3g office es una empresa multinacional de servicios de consultoría, ingeniería y arquitectura corporativa. Ayudamos a nuestros clientes a obtener los más elevados índices de calidad en todos sus proyectos, sean de la naturaleza que sean, consiguiendo una ventaja competitiva a través del diseño y la gestión de sus espacios corporativos.



España  
Gema García  
[ggarcia@3g-office.com](mailto:ggarcia@3g-office.com)  
Tf.: +34 912 960 600

Italia  
Daniel Gil  
[dgil@3g-office.com](mailto:dgil@3g-office.com)  
Tf.: +39 339 446 7504

Portugal  
Jorge Afonseca  
[afonseca@3g-office.com](mailto:afonseca@3g-office.com)  
Tf.: +35 193 681 43 64

Argentina  
Javier Mosquera  
[jmosquera@3g-office.com](mailto:jmosquera@3g-office.com)  
Tf.: +54 9116 244 5901

Caricam  
Andrea Ávila  
[aavila@3g-office.com](mailto:aavila@3g-office.com)  
Tf.: + 506 8399 8598

Chile  
Javier Mosquera  
[jmosquera@3g-office.com](mailto:jmosquera@3g-office.com)  
Tf.: +56 985 337 575

Colombia  
Adriana Olaya  
[aolaya@3g-office.com](mailto:aolaya@3g-office.com)  
Tf.: +57 316 363 53 58

México  
Juan Carlos Baumgartner  
[jcbaumgartner@3g-office.com](mailto:jcbaumgartner@3g-office.com)  
Tf.: (5255)5683 9551EXT106

Panamá  
Ileana Pérez Drago  
[ipdrago@3g-office.com](mailto:ipdrago@3g-office.com)  
Tf.: +50 764 008 089

Perú  
Luis Arce  
[larce@3g-office.com](mailto:larce@3g-office.com)  
Tf.: +51 980 404 916

Venezuela  
Arturo Rico  
[arico@3g-office.com](mailto:arico@3g-office.com)  
Tf.: +58(424)2782137

Uruguay  
Pablo Rodríguez  
[prodriguez@3g-office.com](mailto:prodriguez@3g-office.com)  
Tf.: +598 2 7094326