



# Global Incubator

INFORME DE PROGRESO  
2016



Global Incubator, S.L.  
Parque Tecnológico Universidad Carlos III, Oficina 1.2.B.10, Avenida  
de Gregorio Peces Barba 1  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | COE

05 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

Global Incubator, S.L.

Parque Tecnológico Universidad Carlos III, Oficina 1.2.b.10

Avda. Gregorio Peces Barba 1. CP. 28919 Leganés – Madrid

En Madrid, a 16 de Noviembre de 2017

A quien se deba referir,

Les escribo con el objetivo de mostrar nuestro interés en continuar formando parte del compromiso de implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial e nuestra actividad y estrategia.

Con el objetivo de mostrar el interés de Global Incubator, S.L. en la Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial, es la de apoyar y promover que se establezca como política el desarrollo sostenible y que se aplique los principios que permitan el cumplimiento de los Diez Principios a los que hace referencia el Pacto Mundial.

El principal objetivo de Global Incubator relacionado con los 10 Principios del Global Compact para 2017 es continuar ayudando a la divulgación y promoción de los mismos a través de la iniciativa CompactLink, favoreciendo así la adopción de este mismo sistema por parte de otras redes locales.

Incluyendo también un proceso de mejora continua, Global Incubator, se centrará en la mejora de la gestión interna de los empleados en áreas como comunicación, intranet, formación. Y comunicación externa de cara a clientes, mediante la formalización de los proyectos planteados con anterioridad.

Atentamente,



José Sanz Polo.

Responsable Tecnológico.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Global Incubator, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Tecnológico Universidad Carlos III, Oficina  
1.2.B.10, Avenida de Gregorio Peces Barba 1

Localidad

Leganés

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.globalincubator.com](http://www.globalincubator.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Pablo de Manuel Triantafilo

Persona de contacto

Luis González-Blanch Fernández

Número de empleados directos

41

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Nuestra misión es promover el emprendimiento y la innovación a través de las nuevas tecnologías.

Conseguimos que las incubadoras y aceleradoras de negocios se conviertan en el verdadero centro de la iniciativa empresarial y de la innovación para cada región. Entre nuestros logros están:

- Llevamos la innovación abierta a las multinacionales en cualquier región.
- Con nuestra tecnología creamos una red virtual de expertos y apoyo empresarial.
- Expandimos la esfera de influencia 10x sin inversión adicional.
- Hemos desarrollado la primera plataforma que diseña, virtualiza y acelera el conocimiento y los ecosistemas de innovación.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

Ninguna

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Entidades con las que Global Incubator tiene relación en el desarrollo de su actividad.

Countries in which your business is present

España, Japón, Estados Unidos de América, Brasil,



Dinamarca, República Centroafricana

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

Global Incubator reporta sobre todos los países en los que tiene presencia. No se han encontrado limitaciones.

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

Cada responsable ha seleccionado las materias más relevantes que le afectan directamente.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

De forma pública a través de la Red Española del Pacto Mundial e internamente por los sistemas internos de publicación. Estos sistemas internos cubren la comunicación con empleados y accionistas.

Fecha de la memoria anterior más reciente

There are no answers

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

Si

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Un comité estudia las oportunidades concretas y decide un plan de acción para su implantación, si corresponde.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada.

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

No, la junta directiva no mide dicho progreso.

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

Los procesos de decisión para la implantación de la RSE son llevados a cabo por Pablo De Manuel Triantafilo, quien ostenta el máximo cargo de la compañía.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

En la actualidad, Global Incubator está desarrollando dos proyectos de colaboración; uno con la Red

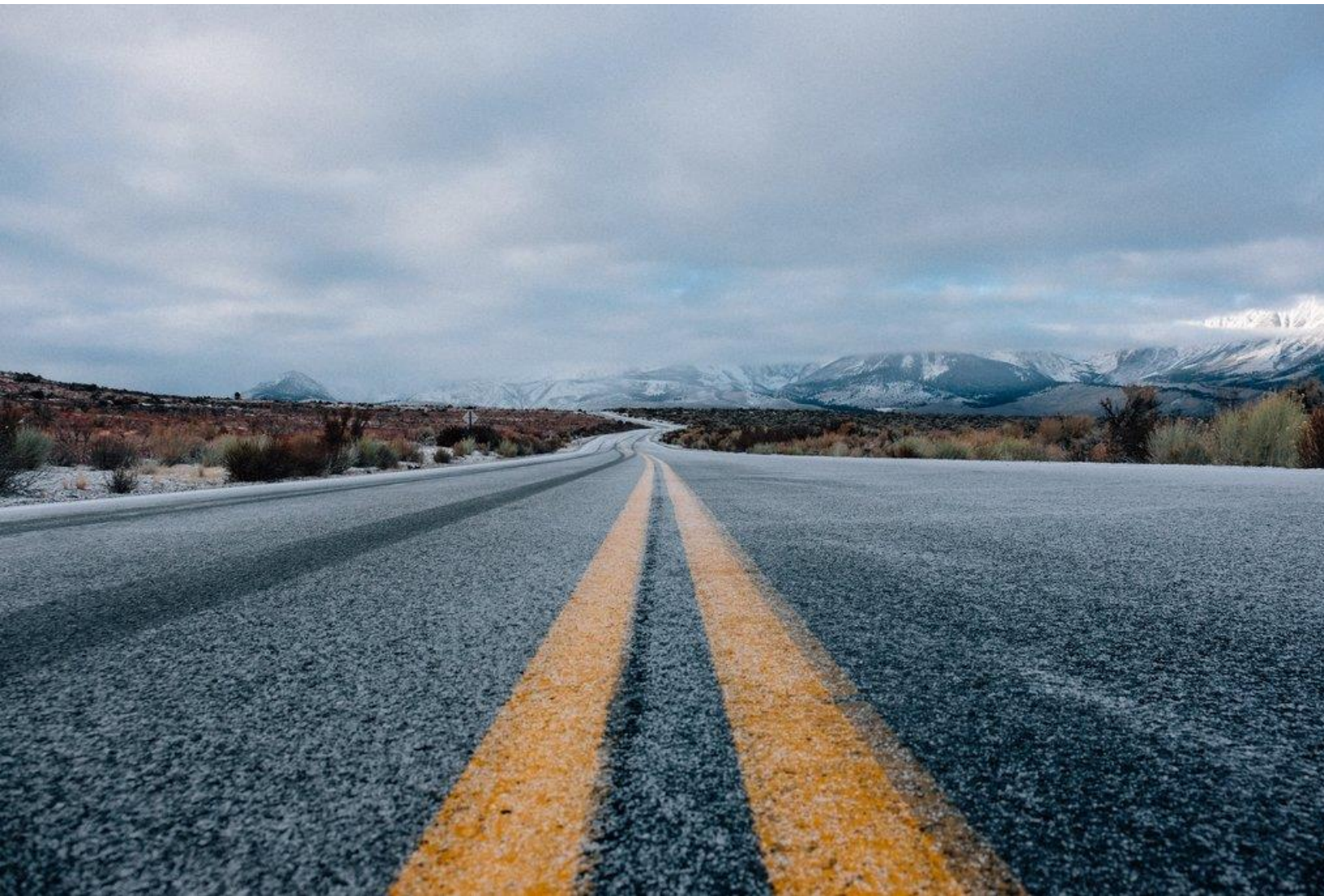
Española del Pacto Mundial y el otro con Global Compact. Dichos proyectos promueven, apoyan y difunden las acciones propias y específicas de la RSE.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.globalincubator.com](http://www.globalincubator.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



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

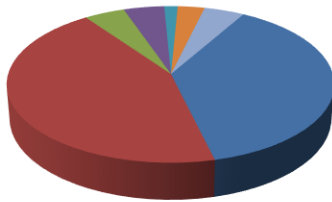
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

#### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 25
- Empleados: 29
- Proveedores: 3
- Accionistas: 3
- Administración: 1
- Comunidad: 2
- Medio ambiente: 3

#### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



247





GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

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

Global Incubator apoya y respeta el derecho a la privacidad de los humanos y por ello facilita a sus clientes el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos.

---

### Protección y confidencialidad de datos - Política Indicadores Relacionados

G4-PR8

#### Comentarios

Global Incubator hace que todos y cada uno de sus clientes firmen estar de acuerdo con la LOPD. A su vez, se están implementando internamente acuerdos de confidencialidad y de protección de datos personales.

#### Objetivos

Para el próximo año se espera poder implementar de manera formal estas políticas.

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Global Incubator mantiene con sus clientes una política de responsabilidad social basada en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

#### Objetivos

Para el año próximo Global Incubator aumentará sus esfuerzos para hacer que la RSE y sus principios abarquen más áreas de la compañía.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de atención de incidencias y consultas adaptado a distintos medios: online a través de nuestra plataforma, telefónico, servicio de emails y personal.

#### Objetivos

El objetivo marcado sobre la atención al cliente se basa en dedicar un mayor número de horas a la gestión de los sistemas de atención al cliente.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Por petición expresa, durante este año se llevó a cabo una auditoría de seguridad web integral. Durante varias jornadas se analizaron desde distintos puntos de entrada las fortalezas y debilidades del sistema para garantizar la seguridad del servicio.

#### Objetivos

Nuestro objetivo para el próximo ejercicio es prepararnos de una manera eficaz para las distintas auditorías que se suceden a lo largo del año como las auditorías de cuentas y las de seguridad.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Cada uno de nuestros servicios lleva asociado un sistema directo de asistencia al cliente donde se reciben incidencias y se gestionan sus resoluciones.

#### Objetivos

Disminuir el tiempo de espera de resolución de incidencias en un 10%

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Durante el 2014 se ha llevado a cabo una auditoría de seguridad siguiendo lo pactado con el cliente correspondiente.

#### Objetivos

Promover el aumento de auditorías de seguridad realizadas al año.

---

## Formación para clientes

Global Incubator facilita y ofrece formación para sus clientes de manera que estos saquen el máximo partido y rentabilidad a los servicios proporcionados por Global Incubator. Global Incubator plantea generar esta formación de manera más formal y estandarizada de manera que se puedan conseguir indicadores cuantitativos para su uso futuro.

---

### Formación - Acción / Proyecto

## Indicadores Relacionados

### Comentarios

Si el cliente y la situación lo requieren se realizan sesiones de formación en las cuales se enseña el funcionamiento de nuestros productos suministrados.

### Objetivos

Actualmente se realizan sesiones formativas a los clientes en su primer contacto con el producto. Se plantea llegar a formalizar y estandarizar esta formación para la optimización en la gestión del proceso así como para la obtención de indicadores cuantitativos útiles para la empresa.

## Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

## Indicadores Relacionados

### Comentarios

En el caso de que el cliente necesite un mayor conocimiento de las herramientas que ponemos a su disposición contamos con canales informales por los cuales pueden comunicarnos cualquier tema a compartir o puntualizar.

### Objetivos

Continuaremos fortaleciendo nuestros amplios canales de comunicación con los clientes facilitando el intercambio de información entre éstos y sus asesores.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

## Indicadores Relacionados

### Comentarios

Global Incubator ha abierto una dirección de correo electrónico habilitada en su efecto para la gestión de incidencias de los clientes. Desde ese correo cada uno de los responsables se hará cargo de resolver la incidencia que en su caso corresponda.

### Objetivos

El objetivo de Global Incubator es implantar un servicio de gestión de incidencias desde el cual los clientes puedan contactar con la empresa para resolver los problemas presentados.

de aumentar la satisfacción de los clientes de forma sostenida.

---

## Formación - Acción / Proyecto

## Indicadores Relacionados

### Comentarios

Disponemos de un sistema de formación que ayuda a nuestros clientes a hacer un mejor uso de nuestros servicios reduciendo el número de incidencias reportadas.

### Objetivos

El objetivo es alcanzar un mejor uso de los servicios ofrecidos aumentando la satisfacción del cliente. Se realizarán reuniones presenciales para formar a los clientes y evitar la incertidumbre.

## Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

## Indicadores Relacionados

### Comentarios

Para cada nuevo proyecto se realizan las reuniones necesarias para llegar a un entendimiento mutuo.

### Objetivos

El principal objetivo es llegar a conocer ampliamente las necesidades del cliente y así llegar a resultados óptimos de nuestro servicio.

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

## Indicadores Relacionados

### Comentarios

Es común que los clientes soliciten la realización de auditorías de seguridad y calidad. Durante este año han sido realizadas una auditoría de seguridad y una toma de requisitos del cliente para procedimentalizar los procesos.

### Objetivos

Aprovecharemos las auditorías del próximo año para evolucionar nuestros servicios y ajustarlos a las necesidades de los clientes.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

## Indicadores Relacionados

G4-58

### Comentarios

Global Incubator conoce la necesidad de crear un buzón de sugerencias y pone los medios para disponer de uno incluido en su Intranet.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Global Incubator sigue una política de mejora continua sobre los productos y servicios ofrecidos, así como sobre el soporte asociado, con el objetivo

## Objetivos

Éste continuará siendo accesible a todos los clientes y estará disponible las 24 horas del día.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Global Incubator pone al alcance de sus clientes un canal de incidencias para conseguir un nivel óptimo del servicio ofrecido. De esta manera se conocen mejor los elementos a mejorar y nos permite dirigir nuestros esfuerzos hacia la dirección correcta.

#### Objetivos

El objetivo es fomentar una buena relación con nuestros clientes ayudándoles a resolver todo aquello que les frene en su relación con nosotros.

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Desarrollamos de manera habitual una relación de comunicación estable y transparente con los clientes para conseguir lazos más estrechos en la relación.

---

### Transparencia y Buen Gobierno - Política Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Trabajamos la transparencia con nuestros clientes realizando comunicaciones directas informando del estado del servicio.

#### Objetivos

Aumentar el nivel de transparencia con todos nuestros clientes fomentando las comunicaciones y notificaciones en casos necesarios.

### Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Se mantiene una relación estrecha con los clientes que permiten establecer unas comunicaciones eficaces y exitosas.

#### Objetivos

Mantener una relación amistosa con los distintos clientes con los que mantenemos actividades.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

#### Comentarios

Global Incubator dispone de un sistema de recogida de sugerencias por medio del cual se nutren las herramientas y se fomenta su evolución.

#### Objetivos

El buzón de sugerencias dentro de nuestra plataforma online ofrecerá a nuestros clientes la libertad de sugerir mejoras en cualquier momento y sobre cualquier área.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Durante este periodo se ha realizado una auditoría de seguridad con el fin de evaluar la calidad del sistema favoreciendo la transparencia y fomentando una relación de confianza con el cliente.

#### Objetivos

Los clientes podrán solicitar auditorías que sean necesarias para el buen funcionamiento de la relación empresarial.

---

## Satisfacción del cliente

Global Incubator sigue una política de mejora continua sobre los productos y servicios ofrecidos, así como sobre el soporte asociado, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los clientes de forma sostenida. Global Incubator plantea formalizar y estandarizar un formulario a partir del cual se pueda medir de manera cuantitativa la satisfacción de los clientes y estandarizando el proceso y optimizando este recurso de información.

---

### Auditorías de clientes - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Global Incubator realiza auditorías de seguridad y calidad según compromiso con sus clientes.

#### Comentarios

Para mejorar la satisfacción del cliente se han llevado a cabo durante este periodo una auditoría de seguridad

que ha reportado mejoras en el servicio y una toma de requisitos para ajustar los procedimientos a los estándares del cliente.

### **Objetivos**

Estaremos disponibles para cualquier auditoría que nos soliciten nuestros clientes.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Por medio de nuestros canales de comunicación con los clientes permitimos que la información llegue lo antes posible y de la mejor manera. Ponemos a su disposición un centro de ayuda, un canal de incidencias y canales externos a nuestros servicios como el email o el teléfono.

#### **Objetivos**

Mantendremos como de costumbre disponibles y accesibles nuestros canales de comunicación con los clientes para identificar lo antes posibles sus necesidades y aumentar su satisfacción con el servicio.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Cada cliente dispone de una persona de contacto dentro de la compañía que se encarga de gestionar los proyectos y resolver las dudas que éste tenga en cada momento.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo para el siguiente ejercicio es conocer en profundidad las necesidades del cliente y ofrecer el mejor servicio ajustado a sus necesidades.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Comentarios**

Global Incubator conoce la necesidad de crear un buzón de sugerencias y es por eso que tiene incluido en sus sistema una herramienta de comunicación donde se permite comentar y sugerir ideas para la mejora de los servicios.

#### **Objetivos**

El principal objetivo es el de contestar un 15% más rápido a las sugerencias reportadas.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Encuestas anónimas sobre cuestiones que afecten al cliente.

#### **Comentarios**

Está dentro de nuestro plan de actuación incluir encuestas de satisfacción para conocer la percepción del cliente y encontrar el mejor camino para mejorar la relación.

#### **Objetivos**

El principal objetivo sería la estandarización de una encuesta determinada para los diferentes tipos de clientes y en función a los diferentes servicios ofrecidos. Estas encuestas nos permitirán obtener insights valiosos para la empresa y datos cuantitativos.

### **Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

#### **Comentarios**

A través de sus empleados, Global Incubator se encarga de asegurarse de que sus clientes han quedado satisfechos con los servicios recibidos.

#### **Objetivos**

El objetivo de Global Incubator es el de generar una encuesta de satisfacción para clientes para poder implementarla durante el próximo año.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Nuestros clientes pueden acceder a la Intranet de la compañía para aportar los comentarios y observaciones que consideren oportunos por medio de dicho sistema de gestión de incidencias.

#### **Objetivos**

El objetivo es tener siempre un feedback actualizado de las necesidades del cliente y utilizarlo para mejorar el servicio. La resolución de incidencias se planea resolverlas un 25% más rápido.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Global Incubator fomenta la sensibilización sobre la importancia del medioambiente entre sus empleados a través de políticas de reciclado y separación de residuos. Esta sensibilización está implantada de manera informal en la empresa, de tal forma que se trata de reducir el uso del papel al mínimo a través de la máxima gestión digital. Y por otro lado, facilitándose puntos de reciclaje dentro de la empresa.

---

### Política de Reciclaje - Política Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Aún no se dispone de una política formal sobre reciclaje aunque sí se acostumbra a reciclar papel y baterías depositando estos materiales de deshecho en sus correspondientes contenedores que están disponibles dentro de las instalaciones del edificio.

#### Objetivos

Para el próximo ejercicio el compromiso es el de disminuir el número de deshechos que acaban en un contenedor inadecuado.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Actualmente, fomentamos el uso mínimo del papel a través de un alto nivel de gestión digital y favorecemos el reciclaje a través de puntos concretos establecidos para ello.

#### Objetivos

Actualmente, fomentamos el uso mínimo del papel a través de un alto nivel de gestión digital y favorecemos el reciclaje a través de puntos concretos establecidos para ello. El próximo objetivo será encontrar buenas prácticas que nos ayuden a ir un paso más allá en la implantación de esta cultura.

---

## Estudio y aprovechamiento de

## las capacidades de los empleados

Global Incubator contempla la formación como parte necesaria del trabajo rutinario, con el objetivo de promocionar a todos sus miembros lo máximo posible dentro de la organización.

---

### Intranet - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

A través de la Intranet ofrecemos a los trabajadores un canal por el cual transmitir informaciones relevantes y mantener un nivel alto de conocimiento general de todas las áreas de la empresa y de todos los proyectos en activo.

#### Objetivos

El objetivo para nuestra Intranet con respecto a los empleados es conseguir mejorar las apps para que sean de mayor utilidad en la gestión del día a día.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Disponemos de una potente herramienta de formación a la que puede acceder todo trabajador y formarse sobre diversas áreas. Tales como: comunicación, gestión, innovación, equidad, análisis de mercado, emprendimiento, branding, gestión del cambio, motivación...

#### Objetivos

Centralizar toda la información referente a formación para los empleados: - cantidad de horas por empleado - cursos a los que se tiene acceso -solicitud de otros cursos

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Global Incubator fomenta la formación como forma de mejora en la profesionalidad de los mismos. Algunas de sus acciones son: contratación de becarios estudiantes, facilidad de acceso a

cursos para empleados. Global Incubator, plantea formalizar el proceso de formación para empleados. Desarrollando un lugar que cuente con toda la información centralizada respecto a recursos de formación y horas de formación por empleado.

---

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Disponemos de una Intranet por medio de la cual se hacen llegar comunicaciones necesarias al equipo. Éste puede contestarlas por el mismo canal, lo que facilita el flujo informativo.

##### **Objetivos**

Promover mayor uso de la Intranet para la gestión de las comunicaciones. Centralizar toda la información referente a formación para los empleados: - cantidad de horas por empleado - cursos a los que se tiene acceso -solicitud de otros cursos Esto nos permitiría tener acceso a datos cuantitativos acerca de cuántas horas dedican los empleados a formación y a qué tipo de formaciones a según los diferentes perfiles. Esta información planteamos gestionarla a partir de la intranet.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Actualmente esta formación se utiliza de manera regular pero sin ser de manera formal y sin un lugar donde toda la información respecto a formación esté centralizada.

##### **Objetivos**

Centralizar toda la información referente a formación para los empleados: - cantidad de horas por empleado - cursos a los que se tiene acceso -solicitud de otros cursos Esto nos permitiría tener acceso a datos cuantitativos acerca de cuántas horas dedican los empleados a formación y a qué tipo de formaciones a según los diferentes perfiles. Esta información planteamos gestionarla a partir de la intranet.

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Centralizar y esquematizar toda esta información de tal manera que esté continuamente renovada

##### **Objetivos**

Generar un kit formativo de bienvenida con toda la información centralizada y actualizada.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Se realizan reuniones de equipo y comunicaciones on-line para mejorar el conocimiento colectivo y reducir la incidencia de los rumores. Nuestra Intranet nos permite enviar información de manera ascendente, descendente y transversal. De esta manera se consigue una comunicación fluida.

##### **Objetivos**

Formalizar las comunicaciones internas que sean de importancia e interés para los empleados.

### **Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Aunque no hay una política instaurada sobre horas de formación, sí es común dedicar tiempo a ponerse al día sobre las novedades en las áreas de trabajo.

##### **Objetivos**

Contemplamos como una oportunidad ofrecer un número de horas de trabajo a la formación.

---

## **Falta de información a los empleados**

Los empleados tienen acceso a la documentación relativa a sus derechos de forma ágil a través de un manual del empleado. Además, ante cualquier duda, pueden dirigirse a los encargados para que les aclaren, de forma vinculante, cómo ejercer sus derechos. Ahora mismo, tenemos como objetivo la re-actualización de este manual del empleado con respecto a la nueva situación de la empresa, de manera que se incluyan todas las partes necesarias y el mismo proceso de on-boarding.

---

### **Intranet - Acción / Proyecto**



## **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Disponemos de una Intranet por medio de la cual se hacen llegar comunicaciones necesarias al equipo. Éste puede contestarlas por el mismo canal, lo que facilita el flujo informativo.

### **Objetivos**

Promover mayor uso de la Intranet para la gestión de las comunicaciones.

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Se realizan reuniones de equipo y comunicaciones on-line para mejorar el conocimiento colectivo y reducir la incidencia de los rumores. Nuestra Intranet nos permite enviar información de manera ascendente, descendente y transversal. De esta manera se consigue una comunicación fluida.

### **Objetivos**

Formalizar las comunicaciones internas que sean de importancia e interés para los empleados.

## **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Centralizar y esquematizar toda esta información de tal manera que esté continuamente renovada

### **Objetivos**

Generar un kit formativo de bienvenida con toda la información centralizada y actualizada.

## **Formación - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Actualmente esta formación se utiliza de manera regular pero sin ser de manera formal y sin un lugar donde toda la información respecto a formación esté centralizada.

### **Objetivos**

Formalizar la formación a empleados a través de la centralización de toda la información referente a formación para los empleados: - cantidad de horas por empleado - cursos a los que se tiene acceso -solicitud de otros cursos A través de la cantidad de horas a las

que tienen acceso los empleados y las que finalmente dedican y a qué tipo de formaciones se podrán sacar también métricas cuantitativas.

## **Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Global Incubator ha creado un manual del empleado que deberá ser revisado con detenimiento para su próxima puesta en marcha a comienzos de 2017.

### **Objetivos**

Es objetivo de Global Incubator revisar el manual del empleado desarrollado a lo largo de estos últimos meses de 2016 para poder desarrollar su implementación durante los primeros meses de 2017.

---

## **Buen ambiente laboral**

Global Incubator fomenta las buenas relaciones interpersonales entre los empleados fuera del ambiente laboral con encuentros periódicos.

---

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Nuestros canales de comunicación permiten enviar y recibir comunicaciones tanto internas como externas a cualquier nivel jerárquico de la compañía que permiten una mejor comunicación entre empleados. Nuestro sistema implica varios niveles de canales: a) desde nuestra intranet lo cual incluye mails a los trabajadores b) desde grupo de Whatsapp (comunicación informal) c) Mailing masivo

### **Objetivos**

Permitir que la información fluya en todos los niveles para evitar malentendidos, rumores e incertidumbre.

## **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Es habitual realizar reuniones de equipo para comunicar acciones, metas y logros conseguidos.

### **Objetivos**

Es parte del compromiso sobre esta acción realizar reuniones periódicas para mantener un seguimiento de

la situación general y poder re-dirigir el camino en caso de no estar yendo en buena dirección. Es objetivo ser conscientes del clima actual para poder prevenir situaciones de crisis.

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Sin nivel de implantación

##### **Objetivos**

Implementar un kit formativo de bienvenida con toda la información centralizada para la optimización del proceso de entrada de los empleados, consiguiendo así:  
- mayor conocimiento e identificación con la empresa - mejora y entendimiento de los procesos de gestión - acceso a todos los recursos necesarios

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Disponemos de una Intranet por medio de la cual se hacen llegar comunicaciones necesarias al equipo. Éste puede contestarlas por el mismo canal, lo que facilita el flujo informativo.

##### **Objetivos**

Promover mayor uso de la Intranet para la gestión de las comunicaciones.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Parte de la política de conciliación es el horario flexible, el teletrabajo y la selección libre de las fechas de las vacaciones. Estas acciones se vienen realizando de manera habitual dentro de la compañía reportando muy buenos resultados.

##### **Objetivos**

Mantener la posibilidad de los trabajadores de elegir los días de vacaciones. Ofrecer la posibilidad de trabajar desde casa si fuera necesario y de flexibilizar los horarios.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Actualmente esta formación se utiliza de manera regular pero sin ser de manera formal y sin un lugar donde toda la información respecto a formación esté centralizada.

##### **Objetivos**

Centralizar toda la información referente a formación para los empleados: - cantidad de horas por empleado - cursos a los que se tiene acceso -solicitud de otros cursos

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Por medio de nuestra Intranet, ponemos a disposición de todos los usuarios de la misma varios grupos a través de los cuales se permite desarrollar una comunicación ascendente, descendente y transversal; rompiendo así cualquier barrera jerárquica y permitiendo que la información fluya en cualquier dirección. Esta ausencia de límites en el flujo comunicativo ya está aportando beneficios en el clima laboral.

##### **Objetivos**

El objetivo al respecto es el de preservar estos medios de comunicación que tan buenos resultados han dado para propiciar un ambiente laboral óptimo.

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

---

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Se realizan reuniones de equipo y comunicaciones on-line para mejorar el conocimiento colectivo y reducir la incidencia de los rumores. Nuestra Intranet nos permite enviar información de manera ascendente, descendente y transversal. De esta manera se consigue una comunicación fluida.

##### **Objetivos**

Formalizar las comunicaciones internas que sean de importancia e interés para los empleados.

## Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Centralizar y esquematizar toda esta información de tal manera que esté continuamente renovada

#### Objetivos

Generar un kit formativo de bienvenida con toda la información centralizada y actualizada.

## Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Es habitual realizar reuniones de equipo por objetivos y metas. Además se suelen programar actividades extra-laborales que ayudan a conocer mejor a los miembros del equipo. Relacionarse en ambientes relajados y lúdicos ayuda a crear vínculos que mejoran las relaciones laborales y aumentan la identificación con la empresa.

#### Objetivos

El objetivo aquí es aumentar el número de reuniones de equipo para promover el conocimiento y mantener un buen clima empresarial.

## Formación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Actualmente esta formación se utiliza de manera regular pero sin ser de manera formal y sin un lugar donde toda la información respecto a formación esté centralizada.

#### Objetivos

Centralizar toda la información referente a formación para los empleados: - cantidad de horas por empleado - cursos a los que se tiene acceso -solicitud de otros cursos

## Intranet - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Disponemos de una Intranet por medio de la cual se hacen llegar comunicaciones necesarias al equipo. Éste puede contestarlas por el mismo canal, lo que facilita el flujo informativo.

#### Objetivos

Promover mayor uso de la Intranet para la gestión de las comunicaciones.

## Conciliación familiar y laboral

Global Incubator fomenta la conciliación de la vida familiar con libertad de horarios y facilidades para teletrabajar.

## Teletrabajo - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

De una manera informal se permite realizar teletrabajo como medio para conseguir la conciliación laboral y familiar.

#### Objetivos

Se seguirá fomentando el teletrabajo para aquellas situaciones en las que sea necesario.

## Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Global Incubator fomenta la conciliación de la vida familiar y laboral con libertad de horarios y facilidades para teletrabajar. Cada trabajador puede solicitar teletrabajar cuando le sea necesario y ajustar el horario de la jornada laboral adelantándolo y retrasándolo. Diariamente se trabaja media hora más para salir 2 horas antes los viernes. Además se puede seleccionar los días de vacaciones cuando se necesite avisando con un margen de antelación razonable.

#### Objetivos

Durante el próximo ejercicio se mantendrán las antes citadas medidas de conciliación.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

#### Comentarios

La implementación del buzón de sugerencias se ha realizado para ayudar a mejorar el clima laboral y reducir la incertidumbre. A través de él se pueden aportar ideas de mejora que ayuden a mantener una buena relación laboral.

#### Objetivos

Se motivará el uso del buzón de sugerencias online para empleados con el fin de conocer mejor clima laboral.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Crear relaciones estables con los proveedores

El modo de interrelación de Global Incubator favorece en gran medida la creación de relaciones estables con sus proveedores; ofreciendo un trato cercano y personalizado que les permita alcanzar esta oportunidad de una manera sencilla.

---

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

##### Comentarios

Mantenemos comunicaciones constantes y por distintos medios con nuestros proveedores. El interlocutor de cada cliente hace uso de las distintas herramientas internas y externas de comunicación para mantener un clima propicio con los proveedores con los que tiene relación.

##### Objetivos

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

##### Comentarios

Mantenemos un trato directo con los proveedores para realizar un seguimiento exhaustivo de sus servicios ofrecidos y así asegurar que se amoldan a nuestras

necesidades no solo a corto plazo, sino también a medio y largo plazo.

##### Objetivos

Es nuestro objetivo realizar una mejora continua de nuestros servicios. Estas mejoras repercuten en todos nuestros proveedores.

---

## Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

De la relación con sus proveedores, Global Incubator obtiene impactos que afectan de manera positiva en su negocio; facilitando la creación de nuevas relaciones empresariales con proveedores.

---

### Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

##### Comentarios

Venimos realizando auditorías para ajustar nuestros servicios a los requerimientos de los clientes. De esta manera se propicia una relación satisfactoria en la que no supone un reto mejorar la reputación.

##### Objetivos

Para incidir positivamente en la reputación de la compañía nos proponemos seguir procedimientos y realizar auditorías como venimos realizando de costumbre.

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**



---

## Satisfacción de expectativas

Global Incubator mantiene informados a sus accionistas periódicamente sobre el estado de la organización. Así mismo Global Incubator facilita a sus accionistas toda la información que estos puedan solicitar.

---

### Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

##### Comentarios

Se mantienen informados a los socios y accionistas del estado de la compañía y de su situación a futuro a medio y largo plazo.

##### Objetivos

El objetivo es mantener una comunicación habitual transparente, clara que fortalezca la relación con los

socios y evite la incertidumbre.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

#### Comentarios

El buzón de sugerencias está disponible también para socios y accionistas.

#### Objetivos

La intención es conseguir el mejor feedback por parte de todas nuestras partes interesadas.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Los socios y accionistas disponen de acceso a la Intranet corporativa donde pueden hacer uso del canal de incidencias.

#### Objetivos





Network Spain  
**WE SUPPORT**

