



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# Incentro EIM Services España S.L

---

INFORME DE PROGRESO 2017

## Contenido

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO .....	2
PERFIL DE LA ENTIDAD .....	4
ANÁLISIS .....	0
EMPLEADOS .....	1
IMPACTO SOCIAL .....	1
CLIENTES .....	3



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

3 de Marzo de 2018  
H.E. António Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace informarle que Incentro EIM Services España S.L vuelve a renovar un año más su compromiso de apoyo a los diez principios del Pacto Mundial, referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación queremos expresar nuestra firme intención de seguir apoyando y desarrollando estos principios dentro de nuestro ámbito de influencia.

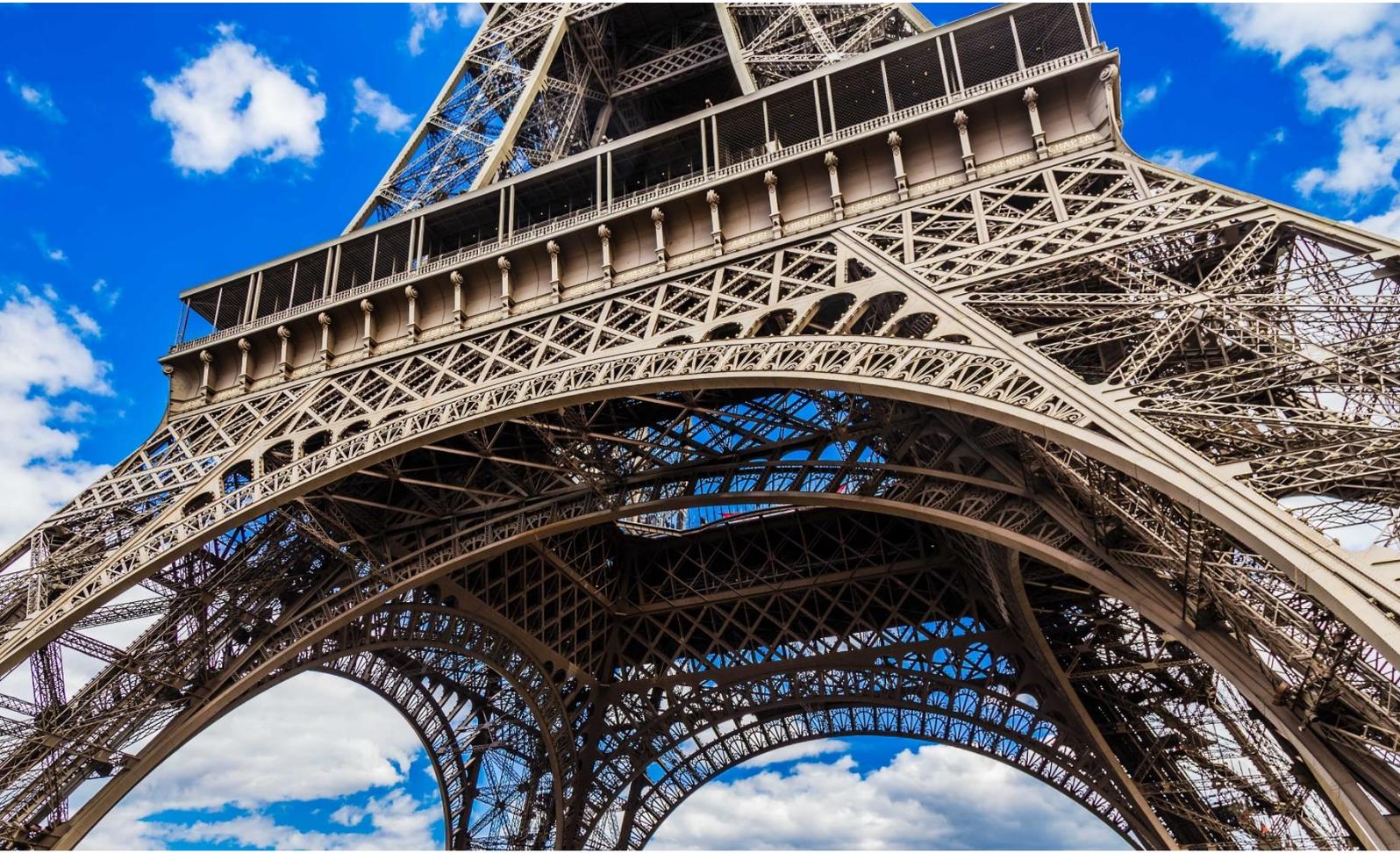
Estamos incorporando el Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia empresarial y a la cultura de la compañía. Reforzamos el compromiso en el grupo de interés de los Empleados, porque creemos que alinear a todos los empleados con la compañía y sus objetivos es la mayor garantía de avanzar en los objetivos del Pacto Mundial. Estamos trabajando sin descanso en la mejora de procesos dentro de la empresa, para que sean más transparentes, claros y efectivos. Así mismo hemos reforzado el grupo de Clientes, ampliando de manera significativa el número de políticas y de acciones emprendidas en este ámbito. Hemos incorporado al grupo de Impacto Social nuevas acciones, para mejorar la comunidad en la que nos ubicamos y ayudar al desarrollo social.

Esta Comunicación sobre el Progreso (COP) describe los esfuerzos que nuestra compañía está realizando para implementar los diez principios. Con ello apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas del progreso realizado en 2017. Nos sentimos muy orgullosos de poder participar en esta iniciativa y proseguiremos en el avance continuado de la integración de los principios del Pacto Mundial a nuestra gestión.

Atentamente,



Alejandro Tezanos Grasa, Director.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# Información General

Nombre Completo (Razón Social)

Incentro EIM Services España S.L

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C\Luis Riera Vega 10, 39012, Santander  
(Cantabria)

Localidad

Santander

Provincia

Cantabria

Comunidad Autónoma

Cantabria

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Alejandro Tezanos Grasa

Persona de contacto

Ignacio Tomé Bravo

Número de empleados directos

38

Sector

TIC

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

asdfsda

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

2,5 millones €

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

No se han recibido ayudas financieras significativas por parte del gobierno

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

Clientes, Empleados, Medioambiente.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

La selección de los Grupos de Interés se ha llevado a cabo siguiendo un criterio de influencia y proximidad a la actividad de la empresa. Se han identificado aquellos Grupos sobre los que la actividad de Incentro impacta, así como aquellos cuya actividad tiene influencia sobre nosotros.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España.

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 presente Informe de Progreso abarca a todos los países donde Incentro y sus Grupos de Interés están presentes, que son los mencionados anteriormente: España.

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

Se han considerado como más significativos aquellos asuntos que afectan especialmente a la consecución de nuestros objetivos estratégicos y se ha reflexionado acerca del impacto medioambiental, social y económico que puedan generar.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se facilitará información de acceso al Informe de Progreso a clientes, empleados y demás Grupos de Interés. Esta difusión será llevada a cabo por el departamento comercial y se hará uso de las herramientas web, correo electrónico y redes sociales de la empresa.

Fecha de la memoria anterior más reciente

Esta es la primera.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

2017

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

No hay respuestas

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

Los diferentes Grupos de Interés disponen de distintos canales de comunicación para hacer llegar sus sugerencias. En el caso de los clientes, se canaliza a través del departamento comercial. En el caso de los empleados, la Dirección es accesible y en todo momento abierta a entrevistas personales y reuniones de equipo. Además se dispone de herramientas como reuniones semanales, encuestas de Great Place to Work, etc.

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

El progreso en la implantación de Los 10 Principios se tiene en cuenta a la hora de plantear nuevos objetivos y de evaluar el cumplimiento de los anteriores. Sin embargo, no

se han implantado indicadores específicos para ello.

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.

Un comité formado por empleados con el apoyo y soporte de la dirección son los encargados de establecer los objetivos a cumplir en materia del compromiso con Naciones Unidas.

Organigrama

.

## 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.)

Durante el año 2017 desde Incentro hemos promovido varias iniciativas relacionadas con la RSE.

Hemos realizado una [recogida de ropa](#) de abrigo en campaña de invierno para gente con necesidades, recaudado dinero entre los

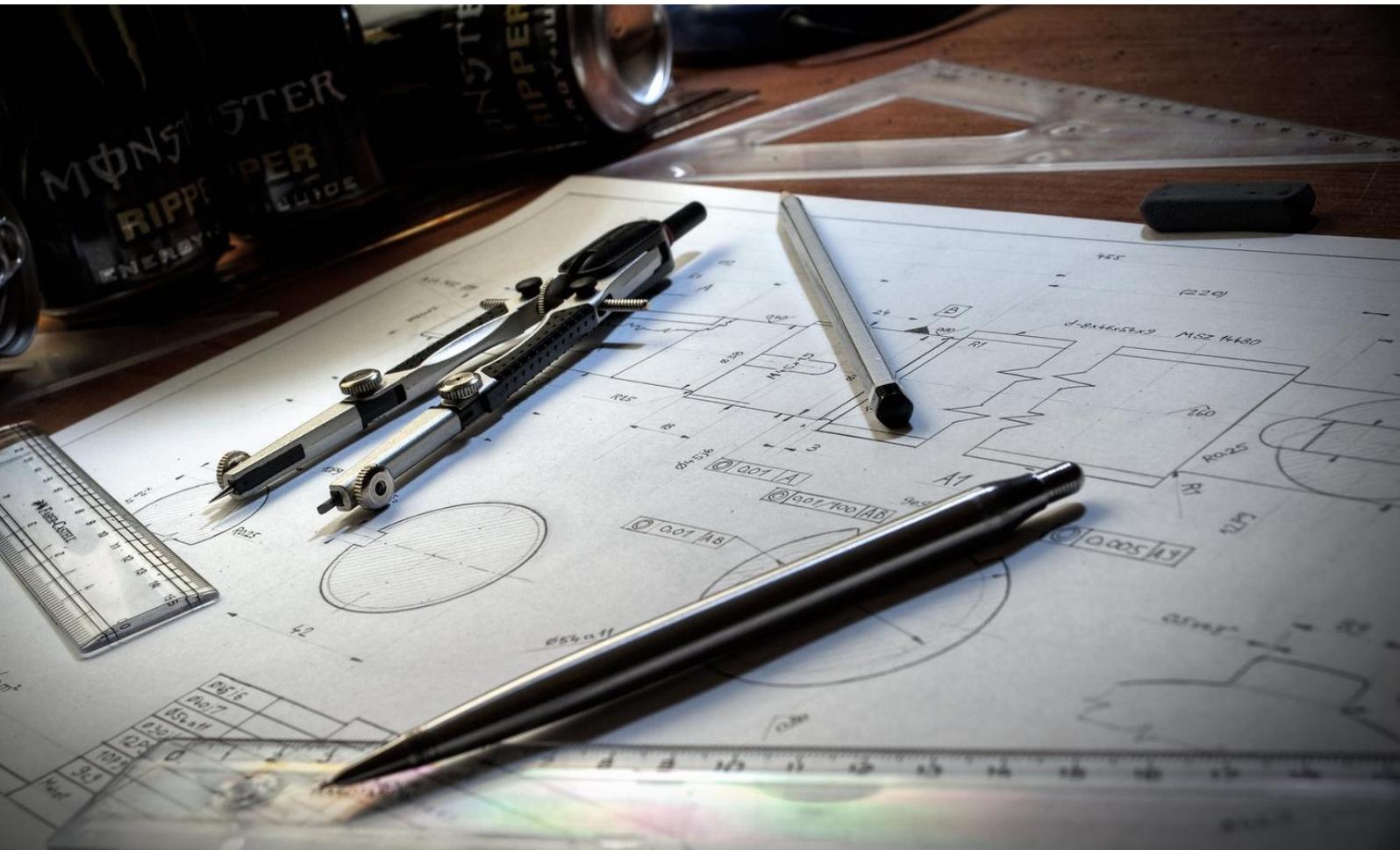
empleados para una [protectora de animales](#), [festival solidario](#) para la recogida de alimentos para el Banco de Alimentos de Cantabria, inclusión en el proyecto Mujer e Ingeniería para paliar el techo de cristal y fomentar la inclusión de la mujer en carreras tecnológicas, fomento del [reciclaje](#) dentro de la empresa, fomento del

ahorro energético apagando los aparatos eléctricos, donaciones en la plataforma [KIVA...](#)

### **MÁS INFORMACIÓN**

Dirección Web

<http://www.incentro.com>



# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

## NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

## MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

## ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Grupos de interés



## Principios del Pacto Mundial

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



Grupo de interés

# EMPLEADOS

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

**Políticas:** En Incentro tenemos una política de formación con unos planes definidos para cada área de negocio y conocimiento.

**Acciones:** Se realizan acciones de formación tanto internas (nuestro personal comparte sus conocimientos a través de talleres y/o cursos) como externas (certificaciones, cursos de formación...)

**Seguimiento:** Tanto mensualmente como anualmente se hace un estudio de la inversión realizada en formación a los empleados para poder detectar en qué áreas tenemos margen de mejora y si la formación es la adecuada para nuestros empleados.

**Riesgos:** Consideramos este un desafío como de riesgo medio alto, ya que de no cumplirse los objetivos de los empleados, estos pueden desmotivarse, no estar debidamente preparados y frenar su carrera profesional.

**Objetivos:** Cualquier empleado que solicite cualquier tipo de formación ha de ser estudiado y adjudicado si así se considera.

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

**Políticas:** Tenemos implantada una política de Prevención de Riesgos Laborales a través de una empresa externa, así como un convenio con un gimnasio para una reducción de precio de los abonos de los empleados.

**Acciones:** Todo nuestro personal recibe la formación correspondiente en Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo a las funciones desempeñadas, así como de primeros auxilios. Así mismo, todos disponen de seguro médico privado a coste 0 para ellos.

**Seguimiento:** Se hace un seguimiento de la formación realizada por cada empleado.

**Riesgos:** Consideramos este un desafío como de riesgo medio, ya que de no cumplirse, podría

acarrear el accidente de un empleado y su posterior baja.

**Objetivos:** Realizar un análisis con la empresa encargada de la Prevención de Riesgos Laborales y corregir los posibles fallos detectados.

**Desafío:** Conseguir un buen ambiente laboral.

**Políticas:** En Incentro este es uno de nuestros pilares fundamentales. Creemos que un empleado feliz, realiza un buen trabajo y que por tanto consigue un cliente feliz.

**Acciones:** Disponemos de un departamento compuesto de empleados encargados de realizar actividades de team building para fomentar el compañerismo. Así mismo, participamos en la auditoría Great Place to Work.

**Seguimiento:** Se hace un seguimiento a través de herramientas de consulta semanales a los empleados, así como la auditoría anual del Great Place to Work.

**Riesgos:** Consideramos este un desafío como de riesgo bajo, ya que nuestra filosofía de empresa y nuestra actitud hace muy difícil no cumplir este desafío.

**Objetivos:** Mejorar aun si cabe la felicidad de nuestros empleados y como cada año, superar la nota del año anterior en el Great Place to Work.

**Desafío:** Informar y escuchar a los empleados.

**Políticas:** En Incentro la transparencia es uno de nuestros lemas, por tanto cualquier empleado puede preguntar todo aquello que quiera.

**Acciones:** Se realiza una reunión mensual entre todos los empleados para informar del progreso de los diferentes grupos de trabajo, acciones futuras, identificar posible problemas...

**Seguimiento:** Todas las presentaciones de las reuniones mensuales quedan a disposición de todos los empleados.

**Riesgos:** Consideramos este un desafío como de riesgo bajo, ya que nuestra filosofía de empresa y nuestra actitud hace muy difícil no cumplir este desafío.

**Objetivos:** Mantener y mejorar si es posible esta política.

**Desafío:** Fomentar la conciliación familiar y laboral.

**Políticas:** Aplicamos la legislación vigente en este aspecto y además disponemos de un horario flexible para una mejor conciliación familiar.

**Acciones:** Además de aplicar la legislación vigente, ofrecemos a nuestros empleados la posibilidad de trabajar desde casa, tener un horario flexible.

**Seguimiento:** Dada la libertad dada a los empleados, no disponemos de herramientas para su control. Confiamos en que los empleados sepan gestionar su tiempo.

**Riesgos:** Consideramos que de no invertir en esta política, la felicidad y por tanto productividad de nuestros empleados disminuiría significativamente.

**Objetivos:** Mejorar en la medida de lo posible estas políticas.

**Desafío:** Igualdad de género.

**Políticas:** Aplicamos la legislación vigente en este aspecto y tan sólo nos fijamos en las aptitudes de los candidatos con total indiferencia a su género.

**Acciones:** En la selección de personal hacemos participar tanto a hombres como a mujeres y sólo se permiten valoraciones en función de sus aptitudes.

**Seguimiento:** No disponemos de herramientas de seguimiento para esta política.

**Riesgos:** Consideramos que de no cumplirse esta política, se generaría un mal ambiente en la oficina por parte de los empleados que no entenderían esa política.

**Objetivos:** Mejorar en la medida de lo posible estas políticas.

**Desafío:** No discriminar por edad, género, raza o condición sexual.

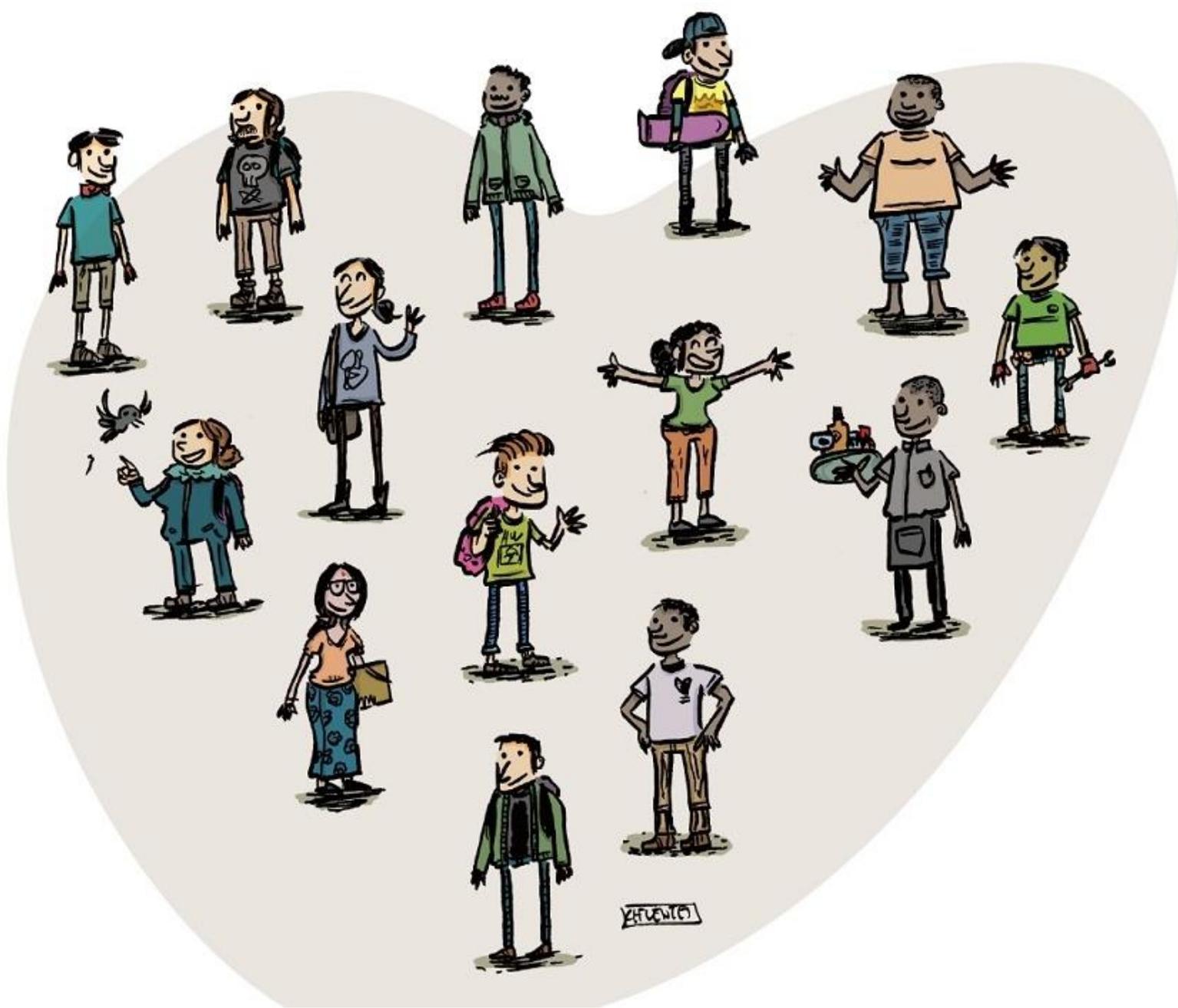
**Políticas:** Aplicamos la legislación vigente en este aspecto y no se permite ningún tipo de discriminación de ningún tipo, siendo esta una infracción muy grave dentro de las políticas de la empresa.

**Acciones:** No realizamos ningún tipo de discriminación en nuestras políticas de contratación como tampoco en el ambiente de trabajo.

**Seguimiento:** No disponemos de herramientas de seguimiento para esta política.

**Riesgos:** Consideramos que de no cumplirse esta política, se generaría un mal ambiente en la oficina por parte de los empleados que no entenderían esa política.

**Objetivos:** Mejorar en la medida de lo posible estas políticas.



Grupo de interés

# IMPACTO SOCIAL

**Desafío:** Mejorar la vida de las personas de nuestra comunidad.

**Políticas:** En Incentro creemos que podemos dejar un mejor impacto en nuestra sociedad.

**Acciones:** Se ha creado un departamento llamado Incentro Caring Mission encargado de desarrollar acciones sociales tales como: [Recogida de ropa de abrigo](#) para gente necesitada, un [festival solidario](#) para recaudar comida para el Banco de Alimentos de Cantabria, recaudar dinero para la Protectora de Animales [Asproan](#), donaciones de sangre por parte de los empleados...

**Seguimiento:** El Incentro Caring Mission es el equipo encargado de llevar un seguimiento de las acciones solidarias que se realizan, así como de proponer y promover acciones.

**Riesgos:** Consideramos este desafío como de riesgo medio bajo, ya que de no cumplirse los objetivos el impacto en los empleados no sería muy alto.

**Objetivos:** El objetivo es siempre conseguir ayudar al máximo número de personas posible.



Grupo de interés

**CLIENTES**

**Desafío:** Mejorar la relación entre empleados y clientes.

**Políticas:** En Incentro creemos que la relación empleado cliente es la que marca la diferencia.

**Acciones:** Se han realizado cursos de formación para mejorar las relaciones de los empleados con los clientes y puesto en práctica algunas técnicas.

**Seguimiento:** Se suelen realizar visitas por parte de los comerciales para evaluar la relación de los empleados con los clientes, la satisfacción de estos últimos y en qué aspectos se podría mejorar dicha relación.

**Riesgos:** Consideramos este desafío como de riesgo alto, ya que de no cumplirse los objetivos la relación y confianza de los clientes hacia nuestros empleados y por ende hacia nuestra empresa disminuiría drásticamente.

**Objetivos:** El objetivo siempre es buscar la manera de poder mejorar la relación entre nuestros empleados y los clientes.