



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.

Global Incubator

INFORME DE PROGRESO
2017



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 |
 - Análisis
 - Clientes
 - Empleados
 - Socios/Accionistas



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



PERFIL DE LA ENTIDAD

Nombre Completo (Razón Social)	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
Global Incubator, S.L.	Nuestra misión es promover el emprendimiento y la innovación a través de las nuevas tecnologías.
Tipo de empresa	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.
PYME	
Dirección	
Parque Tecnológico Universidad Carlos III, Oficina 1.2.B.10, Avenida de Gregorio Peces Barba 1	
Localidad	
Leganés	
Provincia	Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)
Madrid	960.000 – 24 millones
Comunidad Autónoma	Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):
Comunidad de Madrid	Ninguna
Dirección Web	Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)
www.globalincubator.com	
Nombre del máximo cargo ejecutivo	Clientes, Empleados, Socios/accionistas
Pablo de Manuel Triantafilo	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés
Persona de contacto	Entidades con las que Global Incubator tiene relación en el desarrollo de su actividad.
Luis González-Blanch Fernández	
Número total de empleados	Países en los que está presente tu negocio o tiene producción
36	
Sector	España, Japón, Estados Unidos de América, Brasil, Dinamarca, República Centroafricana
Telecomunicaciones y tecnologías de la información	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.

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, CTO 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



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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



9

Desafíos u Oportunidades contemplados



4

Desafíos u Oportunidades contemplados



1

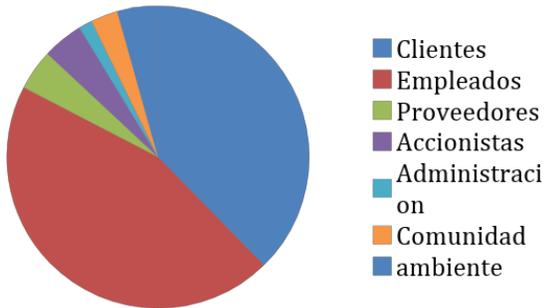
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



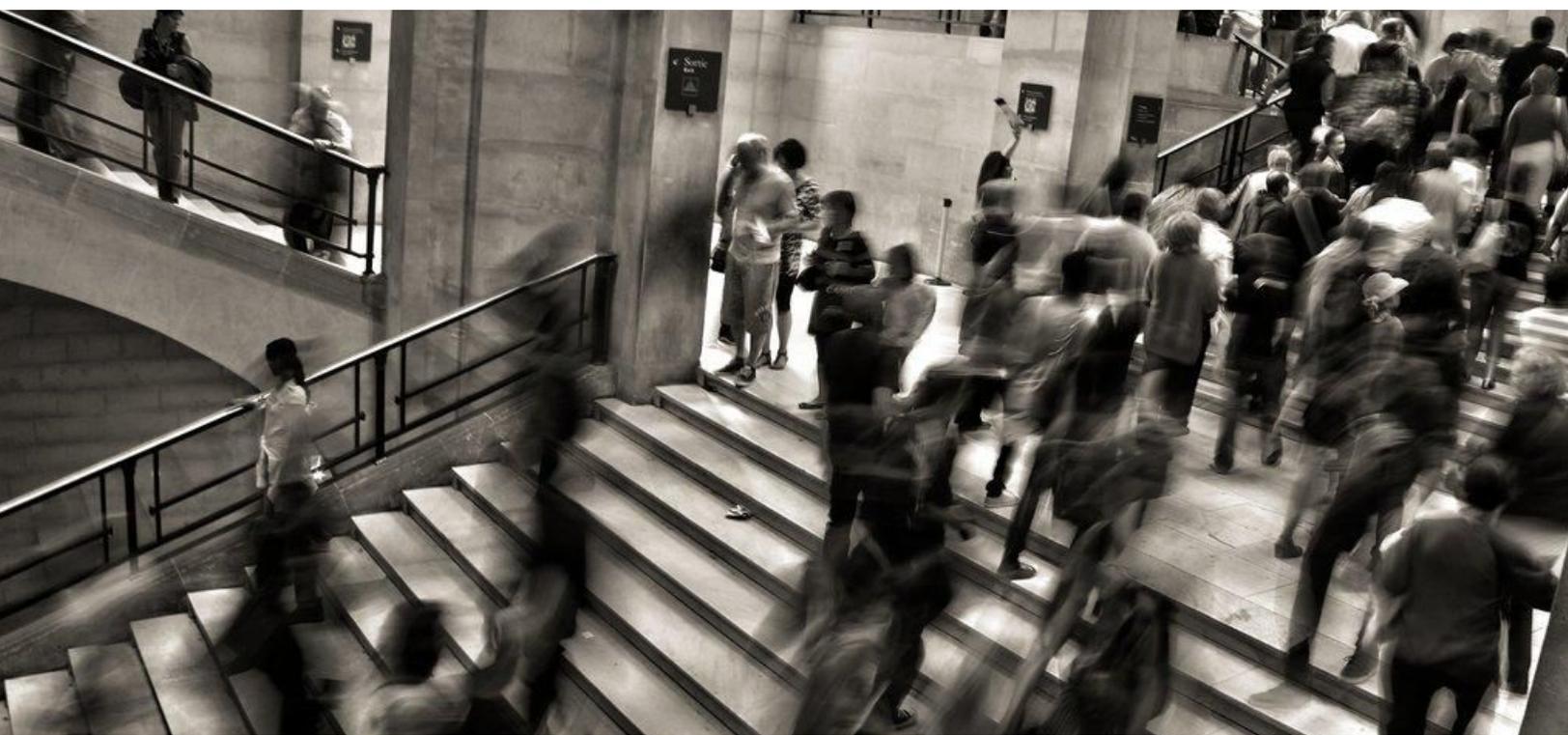
CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 26
- Empleados: 31
- Proveedores: 3
- Accionistas: 3
- Administración: 1
- Comunidad: 2
- Medio ambiente: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



261



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. Continuamos una mejora continua especialmente respecto a las directrices de la legislación europea.

Protección y confidencialidad de datos - Política

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

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

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

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

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% **351510**

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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. **238452**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Relación duradera con los clientes

Mejorar procedimientos: Anteriormente, utilizábamos una herramienta interna para gestionar las relaciones con los clientes. A día de hoy, esta herramienta está en fase de implementación por lo que de manera provisional estamos utilizando una herramienta externa para esta gestión.

**Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad -
Política**
Observaciones Genéricas

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. Investigar herramientas más allá de las actuales para la gestión de la denuncia para clientes y su seguimiento.

Transparencia y Buen Gobierno - Política

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

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

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

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.

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 ha iniciado el desarrollo de procesos para generar esta formación de manera más formal y estandarizada de manera que se puedan conseguir indicadores cuantitativos para su uso futuro.

Formación - Acción / Proyecto

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

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

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. **401356**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

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 de aumentar la satisfacción de los clientes de forma sostenida.

Formación - Acción / Proyecto

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

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

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 proceduralizar 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

Comentarios

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

Objetivos

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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. **238378**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

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 ha desarrollado y continúa mejorando herramientas internas para la gestión de este proceso.

Auditorías de clientes - Acción / Proyecto

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

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

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

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

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

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. **401340**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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.**238376**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)



Empleados

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. Estamos implantando en nuestro nuevo sistema tecnológico la posibilidad de hacer seguimiento de cara a la formación continua y gratuita de nuestros empleados.

Intranet - Acción / Proyecto

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

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

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

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

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. **365244**

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Investigar, evaluar y testear nuevas prácticas sostenibles dentro de la empresa más allá del reciclaje. Para esto, proporcionaremos cursos

gratuitos en materia medioambiental así como la píldora formativa de Global Compact en esta materia. Así mismo, guardaremos registro del porcentaje de empleados que deciden hacer esta formación.

Política de Reciclaje - Política

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

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. Hemos identificado una herramienta externa con la cual empezaremos a hacer seguimiento de manera habitual y guardar registro del mismo. Teniendo

en cuenta feedback de compañeros, superiores etc.

Intranet - Acción / Proyecto

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

Comentarios

Disponemos de una potente herramienta de formación a la que puede acceder todo trabajador y formarse sobre diversas áreas. Tales como: comunicación, management, innovación, equity, market analysis, entrepreneurship, 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

Buen ambiente laboral

Global Incubator fomenta las buenas relaciones interpersonales entre los empleados fuera del ambiente laboral con encuentros periódicos. A día de hoy, cualquier incidencia es gestionada y resuelta con la persona responsable; Jose Sanz y existen un buzón online en el que se pueden enviar quejas y sugerencias. Su registro o base de datos no está activa pero se prevee esta implementación.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

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

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

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

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

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

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

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 labora.

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.

Falta de información a los empleados

Este año desarrollamos un Handbook de bienvenida para los empleados de tal forma que estos tengan toda la información en un sólo sitio desde el principio de su incorporación. Además hemos comenzado reuniones semanales para la revisión de los proyectos en las que participa toda la empresa.

Intranet - Acción / Proyecto

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

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

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.

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

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.

Igualdad de género

Este año hemos incrementado el número de empleadas en 8, equilibrando un poco más el porcentaje de mujeres en la empresa. Partiendo del conocimiento de que la mujer en el sector tecnológico solo representa de media el 24% del total de trabajadores. A día de hoy, no tenemos registro en base a igualdad de género, pues se basa en cantidad de hombres y mujeres (y el incremento de las mismas en la empresa). Sin embargo, pretendemos formarnos más en materia de género y empresa para aprender y aplicar conocimientos en tanto a los beneficios de las mujeres en posiciones de liderazgo, el día a día de la empresa, gender mainstreaming etc. A nivel ejecutivo, tras esta formación valoraremos cuáles son los indicadores a tener en cuenta para comenzar a llevar el registro. Si la empresa

continúa su crecimiento, incluiríamos otros indicadores de diversidad.

Evaluación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Medir el impacto

Comentarios

Hemos convenido evaluar el estado de la igualdad de género dentro de Global Incubator.

Objetivos

Hacer un análisis anual sobre igualdad de género.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Es nuestro plan abrir un canal de sugerencias con respecto a la igualdad de género.

Identificación del empleado con la entidad

Hemos comenzado reuniones semanales de toda la empresa en las cuales se exponen los avances en todos los proyectos y el significado de los mismos.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

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

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

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

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

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

Gracias a la conciliación familiar y laboral, damos facilidades de cara al trabajo remoto y abriremos una nueva oficina en el centro de Madrid en la cual parte de los empleados tendrán acceso a un lugar de trabajo más cercano a sus hogares.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

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

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

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.



Socios/ Accionistas

Satisfacción de expectativas

Seguirnos mejorando y renovando en nuestras metodologías de innovación respecto a consecución de objetivos medibles en un período de tiempo determinado.

Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

Comentarios

Se mantienen informados a los socios y accionistas de el 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

Comentarios

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

Objetivos

La intención es conseguir el mejor feedback por parte de todos nuestros stakeholders.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

238380



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 9 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 9 16	5
Falta de información a los empleados	4 9	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	9 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	9 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	9 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 9	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 9 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 9 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 9	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	9	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 9	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





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.

