

# INFORME DE PROGRESO

2020

Global Incubator



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Socios/Accionistas
- Administración

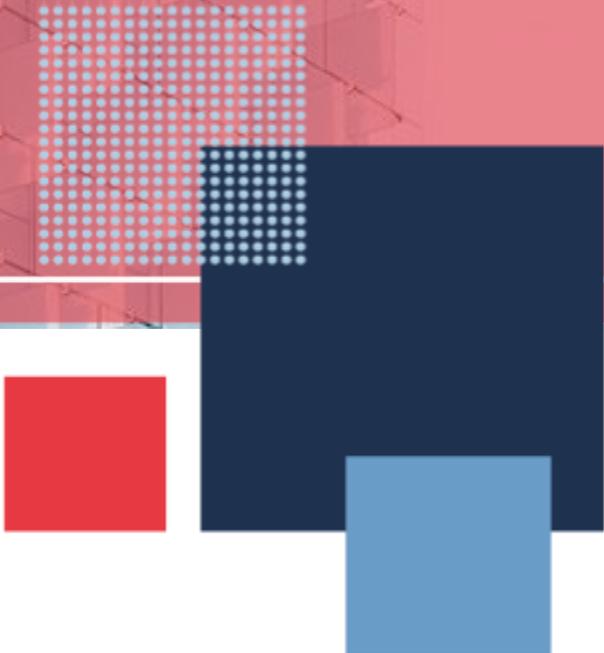
# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

Global Incubator

### Tipo de empresa

PYME

### Dirección

Parque Tecnológico Universidad Carlos III, Oficina 1.59, Avenida del Mar Mediterraneo 22 Leganes, Madrid, Madrid 28918 Spain

### Localidad

Leganés

### Provincia

Madrid

### Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

### Dirección Web

<http://www.globalincubator.com>

### Número total de empleados

25

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

960.000 – 24 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y

## ENTORNO EMPRESARIAL

### 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.

### Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Bangladés, Dinamarca, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, México, Perú

### Organigrama de su entidad

### [Descargar elemento adjunto](#)

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

## INFORME DE PROGRESO 2020

Los procesos de decisión para la implantación de la RSE son llevados a cabo por Pablo De Manuel Triantafilo, CTO de la compañía.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Socios/accionistas, Administración

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

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.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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 se ha establecido la materialidad o definido

los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

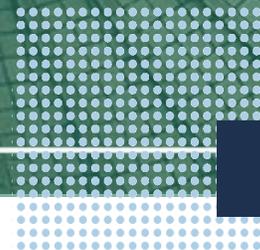
anual

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

# 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,

## INFORME DE PROGRESO 2020

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

**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 cuantitativos 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.



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



13

7

4

2

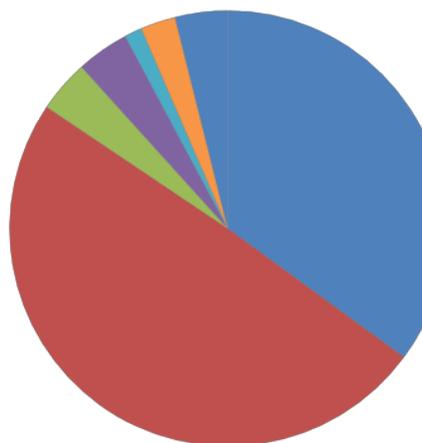
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados a los grupos de interés

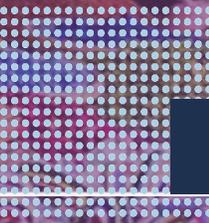




---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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.

---

#### Política RSE - Política

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

#### Protección y confidencialidad de datos - Política

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.

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

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.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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.

#### Gestión de incidencias - Indicador de

#### Seguimiento

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

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

---

### Relación duradera con los clientes

La entidad debe tener en cuenta el principio de accesibilidad para todos los productos y servicios que genera en el desarrollo de su actividad. Según la guía de RSE y discapacidad de la fundación ONCE, podemos entender la accesibilidad como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

---

#### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Desde Global Incubator, hemos definido una nueva estrategia para el año 2020, en la cuál gracias a la medición en dedicación, ingresos y insights cualitativos seleccionaremos de manera más valiosa a nuestros clientes, afianzando relaciones y centrándonos en la aportación de valor de estos.

---

### Información transparente al 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

Trabajamos la transparencia con nuestros clientes realizando comunicaciones directas informando del estado del servicio. Estamos retomando un CRM interno para la mejor gestión de nuestro clientes.

#### Comunicación - Acción / Proyecto

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

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

La entidad debe buscar de forma continua la

satisfacción de sus clientes mediante productos y servicios sostenibles que respeten la ley y criterios éticos establecidos. La satisfacción continua de este grupo de interés tiene una relación positiva con la reputación de la entidad. De esta forma, si encontramos que nuestra entidad recibe quejas por parte de los clientes afectará a la reputación y credibilidad de la entidad siendo un riesgo a considerar.

---

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

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.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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.

#### Auditorías de clientes - Acción / Proyecto

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

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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.

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de

# INFORME DE PROGRESO 2020

## Seguimiento

Encuestas anónimas sobre cuestiones que afecten al cliente. 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.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Hemos desarrollado una herramienta para la gestión de incidencias directamente vinculada a la herramienta de gestión de tareas de nuestros empleados, hemos validado esta herramienta en 3 clientes, esperamos el año que viene poder hacer mejoras y expandir su uso a otros.

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

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

---

## Fomento de la calidad en la entidad

Las entidades deben velar por prestar servicios y ofrecer productos de calidad que en ningún momento comprometan la salud de las personas que se sirvan de ellos. Si la empresa detecta falta de calidad en sus productos o servicios que puedan derivar en reclamaciones, pérdida de cuota de mercado, insatisfacción de clientes, etc.

---

## Políticas Internas de Gestión - Política

Este año hemos desarrollado una herramienta para mejorar la gestión con los clientes aumentando la transparencia. Lo hemos implementado con 3 cercanos para hacer las primeras pruebas y este año esperamos expandirlo a más clientes. Así mismo, esta herramienta servirá para la mejora de la gestión dentro de los proyectos.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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

### Formación - Acción / Proyecto

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.

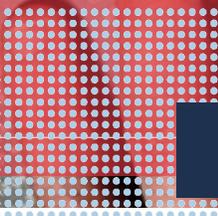
### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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.

# GRUPO DE INTERÉS Empleados



---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

#### Política de Reciclaje - Política

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.

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

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.

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

---

#### Sensibilización en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

Hemos iniciado proyectos en países en vías de desarrollo para mejorar las condiciones laborales de las personas. En estos proyectos, tratamos de involucrar de una forma u otra a gran parte de la plantilla para que tomen consciencia de este tipo de situaciones y sean parte de ese proceso de cambio.

---

### Evaluación de desempeño a empleados/as

Como manera de saber en qué proyectos y empresas invertimos nuestros esfuerzos los empleados y empleadas hacen un trackeo continuo del tiempo que dedican a cada proyecto.

---

#### Implantación de sistemas informáticos para facilitar el proceso - Acción / Proyecto

Hemos desarrollado e implementado una herramienta que nos permite medir el tiempo que cada empleado o empleada dedicada a cada cliente y a cada proyecto. Todos y todas tenemos acceso a estos datos de manera continua a través de la herramienta y mensualmente, hacemos un report más completo para que todos y todas tengamos una visión más global.

---

### Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

---

#### Plan de Igualdad - Política

#### Objetivos marcados para la temática

En nuestro procedimiento de selección se define, previamente, el perfil del puesto que hay que cubrir y se selecciona, mediante entrevistas, a la persona que se ajusta al perfil del puesto. Adicionalmente, se adoptan medidas específicas, a favor de las mujeres u hombres en el acceso a determinados puestos de trabajo y departamentos ocupados total o mayoritariamente por personas de un mismo sexo, cuando no exista presencia equilibrada, es decir, que las personas de un sexo sean menos del 40% del total de la plantilla, respetando siempre los

## INFORME DE PROGRESO 2020

escalafones vigentes. Las medidas que se ponen en práctica en materia de selección de personal para alcanzar los dos objetivos citados son las siguientes: - Formación de las personas encargadas de los procesos de selección para llevarlos a cabo en plena igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. - No utilización de lenguaje sexista en las ofertas de empleo que se realiza mediante distintos medios. - Garantizar que la evaluación de los candidatos/as se realiza en base a los requisitos del puesto de trabajo con objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades. - En las ocasiones en las que se contrate a consultoras de selección externas para esta tarea, se asegurará de que la entidad disponga de criterios aplicables que aseguren la igualdad entre candidatos y candidatas, y de informar a la contratista del contenido de su Plan de Igualdad y de las medidas adoptadas.

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido). Se establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. No obstante, todas las entidades, independientemente del número de empleados debería considerar la posibilidad de cumplir con la Ley LISMI de forma directa o indirecta.

---

#### Fomento del empleo de personas con discapacidad - Acción / Proyecto

Este año hemos contratado a una persona con discapacidad y adaptado teletrabajo y trabajo presencial a según sus necesidades, alineado con el correcto desempeño de sus tareas.

---

### Identificación del empleado con la entidad

---

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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.

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

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

#### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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.

#### Formación - Acción / Proyecto

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.

#### Intranet - Acción / Proyecto

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.

---

### Ambiente laboral

Las empresas deben prestar atención al entorno físico y social en el que se lleva a cabo el trabajo diario de sus empleados. Dicho entorno puede influir en la satisfacción,

## INFORME DE PROGRESO 2020

### motivación y productividad de los empleados.

---

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

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.

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

Sin nivel de implantación

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

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.

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

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

#### **Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto**

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

#### **Formación - Acción / Proyecto**

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.

#### **Intranet - Acción / Proyecto**

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.

---

## Igualdad de género

La definición de discriminación en el empleo y la ocupación es “cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación” realizada por razón de “raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social”. La discriminación puede basarse también en una discapacidad física o mental.

---

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

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

#### **Evaluación - Herramienta de Seguimiento**

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

---

## Diversidad de la plantilla en la entidad

---

#### **Política de Diversidad - Política**

### Formación al empleado/a

La falta de formación para el empleado puede derivar en diferentes tipos de desafíos: • Salud e integridad • Desmotivación y frustración Los empleados deben tener la formación necesaria para desempeñar el puesto de trabajo para el que han sido contratados. Además, la formación debe ser siempre continua y adaptada a las necesidades de los trabajadores.

---

#### Formación - Acción / Proyecto

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.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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.

#### Intranet - Acción / Proyecto

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.

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

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

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

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.

---

### 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.

---

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

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.

#### Teletrabajo - Acción / Proyecto

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

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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.

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

#### Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Hemos incluido clases de yoga gratuitas antes del trabajo 2 veces por semana promovidas y dadas por personas de la empresa. Así mismo hemos puesto frutas por parte de la empresa para que los empleados tengan a su disposición.

---

### Discriminación por género

En las empresas relacionadas con habilidades STEAM normalmente hay una predominancia de hombres en ellas. Siendo conscientes de esto, tratamos de incorporar un mayor número de mujeres a la empresa con este tipo de habilidades.

---

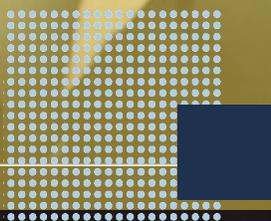
#### Política de Igualdad - Política

De manera artesanal primero, hemos empezado a incluir más mujeres en la empresa, tratando de fomentar las competencias STEAM. Para el próximo año visualizamos crear un plan de igualdad para formalizar este proceso y acciones.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## 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

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.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

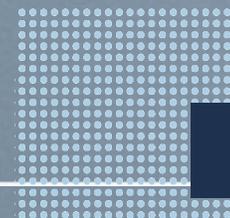
#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Administración





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



## Empleados

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental |

**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 410, 412, 412-2

---

### Evaluación de desempeño a empleados/as |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Indicador GRI:** 404-3

---

### Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales |

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II.

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

---

### Identificación del empleado con la entidad |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

## Ambiente laboral |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

## Igualdad de género |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

---

## Diversidad de la plantilla en la entidad |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género,10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-8, 405, 401-1

---

## Formación al empleado/a |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

---

## Conciliación familiar y laboral |

**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

## Discriminación por género |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

---

## Clientes

---

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

---

### Relación duradera con los clientes |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Información transparente al clientes |

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Fomento de la calidad en la entidad |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

---

## Socios

---

### Satisfacción de expectativas |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos





Este informe de Cumplimiento con el Plan  
de Progreso 2020 muestra cómo las  
principales empresas privadas de los  
Naciones Unidas.  
Agradecemos mucho su compromiso con  
su comunidad.

# INFORME DE PROGRESO 2020

