

MEMORIA RSC

2018

T&Z FORMACIÓN



## ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	4
PRINCIPIOS DEL PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN.....	5
DESCRIPCIÓN DE T&Z FORMACIÓN .....	7
ACTIVIDAD.....	7
HISTORIA .....	8
POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN .....	8
ORGANIGRAMA .....	9
ELABORACIÓN DE LA MEMORIA .....	10
GRI.....	10
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....	10
ASPECTOS GENERALES.....	12
PLAN ESTRATÉGICO .....	12
ESTRUCTURA ACCIONARIAL .....	14
GOBIERNO .....	14
RSC .....	15
HISTORIA DE LA RSC EN SYSTEM.....	15
GRUPOS DE INTERÉS .....	15
ALUMNADO .....	17
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	17
INNOVACIÓN .....	18
SERVICIO POSTVENTA.....	19
CALIDAD.....	19
PERSONAS .....	20
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	20
IGUALDAD Y CONCILIACIÓN .....	21
FORMACIÓN.....	23
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	24
SEGURIDAD Y SALUD.....	24
ALIADOS .....	26
SATISFACCIÓN EMPRESAS E INAEM.....	26
CLASIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES.....	27

VALORACIÓN ALIADOS.....	28
SOCIEDAD.....	29
INCLUSIÓN SOCIAL.....	29
INVERSIÓN SOCIAL.....	29
COMUNICACIÓN .....	30
CUMPLIMIENTO LEGAL .....	30
PERCEPCIÓN .....	30
MEDIOAMBIENTE.....	31
CONSUMOS.....	31
RESIDUOS .....	32
COMUNICACIÓN .....	32
CUMPLIMIENTO LEGAL .....	32
COMPROMISOS Y RETOS .....	33

## COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

D. /D<sup>a</sup>. Ángel R. Gracia Abad, con DNI 29095183E, en calidad de representante de la empresa T&Z Formación S.L., con C.I.F. B50685825 y domicilio en Plaza Mariano Arregui 3 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

En Zaragoza, a 4 de septiembre de 2018

The block contains the logo for 'system T&Z formación' in blue, followed by 'T&Z Formación S.L.' in blue with a blue signature over it. Below that is 'C.I.F. B-50685825' in blue. The address 'C/ Escoriaza y Fabro, 105 (junto Avda. Madrid)' is in blue, followed by 'Tel. 976 48 82 70 . Fax 976 48 82 60' and '50010 ZARAGOZA' in blue.

system  
T&Z formación  
T&Z Formación S.L.  
C.I.F. B-50685825  
C/ Escoriaza y Fabro, 105  
(junto Avda. Madrid)  
Tel. 976 48 82 70 . Fax 976 48 82 60  
50010 ZARAGOZA

Firma: Ángel R. Gracia Abad

## PRINCIPIOS DEL PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN

### 1.- TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la Empresa. Para ello, se promoverá una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

### 2.- SOSTENIBILIDAD

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en el comunidad en el que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Se establece un diálogo con los interlocutores y se adquieren compromisos con nuestros grupos de interés.

### 3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional. Realizar actuaciones para:

- ♣ Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- ♣ Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- ♣ Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual y/o por razón de sexo).
- ♣ Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- ♣ Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- ♣ Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- ♣ Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.
- ♣ Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.

#### 4.- EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Apostar por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros clientes en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con nuestros clientes se basan en:

- ♣ Ofrecer a los clientes productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- ♣ Claridad en la comercialización de los productos de forma que el cliente entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- ♣ Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- ♣ Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- ♣ No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes en perjuicio de otros.

#### 5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para todas las personas de la empresa, y en concreto para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación ética y responsable con los proveedores, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido se promueven actuaciones destinadas a:

Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación.

Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

#### 6.- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE

Se fomenta el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas, se impulsan:

- Acciones encaminados a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

## DESCRIPCIÓN DE T&Z FORMACIÓN

### ACTIVIDAD

T&Z Formación pertenece al sector de la enseñanza, y su actividad es el diseño, la impartición y la gestión de formación para el empleo y privada, siguiendo metodología presencial, teleformación y distancia en las áreas de Informática, Comunicaciones, Idiomas y Gestión Empresarial.

T&Z Formación dispone de los sistemas de enseñanza más modernos existentes en el mercado, que han sido previamente analizados por equipos de profesionales del mundo de la pedagogía, informática y docencia, lo que garantiza una formación de calidad.

Uno de nuestros valores añadidos es sin duda el conocimiento y la experiencia en las diferentes modalidades de formación (Formación en Aula Abierta, Distancia, e-Learning y Formación Presencial).

Nuestra cultura valora la diversidad y anima y permite a la gente asumir responsabilidades para desarrollar todo su potencial.

Razón Social:	T&Z Formación, S.L.
Dirección:	Plaza Mariano Arregui, 3, 50005 Zaragoza C/ Escoriaza y Fabro, 105, 50010 Zaragoza
Dirección web:	<a href="http://www.systemzaragoza.com">www.systemzaragoza.com</a>
Nombre del Alto cargo:	Ángel Rafael Gracia Abad
Datos de contacto con la Organización:	Telf. 976488270, Fax 976488260 <a href="mailto:info@systemzaragoza.com">info@systemzaragoza.com</a> <a href="mailto:angel@systemzaragoza.com">angel@systemzaragoza.com</a>
Fecha de adhesión al programa RSA:	2016
Sector:	Enseñanza no reglada
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:	Enseñanza para Particulares, Empresas y Colegios.
Desglose de Grupos de Interés:	Alumnos, Entidades privadas y públicas, personas empleadas docentes y de administración y servicios (técnicos y comerciales), sociedad en general, proveedores y aliados y accionistas.
Criterios que se han seguido para identificar los Grupos de Interés:	Relevancia en los Procesos y en la Estrategia
Países en los que está presente y mercados servidos:	España
Alcance del Informe y sus posibles limitaciones, si existen:	El diseño, la impartición y la gestión de la formación para el empleo y privada, siguiendo metodología presencial, teleformación y distancia en las áreas de informática, comunicaciones, idiomas y gestión empresarial.
Como se está difundiendo el Informe Avanza RSA:	Página Web

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:	Sello Excelencia Aragón Empresa (400+) Sello Responsabilidad Social Aragón – RSA
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2014-2015-2016-2017
Ciclo de presentación del Informe Avanza RSA:	Anual

## HISTORIA

T&Z Formación S.L. (System Zaragoza) inicia su actividad en Zaragoza en Septiembre de 1996, con el objetivo de acercar las nuevas tecnologías a la sociedad. Desde el año 1998 forma parte de la Red de Centros del Grupo SAGE, el referente en soluciones de gestión empresarial para las pequeñas y medianas empresas. En septiembre del año 2000 abre las puertas de su segundo centro. Surgió como especialista en informática y nuevas tecnologías, siendo el primer centro de formación en Aragón que implantó la metodología multimedia. Dada la demanda de empresas y particulares, ha ido ampliando su oferta formativa a otros sectores como Administración y Gestión Empresarial, Comercio y Marketing, Artes Gráficas, Servicios Socioculturales y a la comunidad, Hostelería...

T&Z Formación avanza en añadir valor a los servicios que prestamos y desde 2013 es Agencia de colocación autorizada por el Instituto Aragonés de Empleo, que añade nuevos servicios de Empleo a los que ya veníamos realizando en el acompañamiento y orientación a nuestro alumnado, bolsa de empleo, talleres...

## POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

La Dirección General de T&Z Formación asume el liderazgo del desarrollo e implantación de la Misión, Visión y Valores, que difunde y extiende de forma coherente al personal de la organización en sus actividades mediante el cumplimiento de la normativa y legislación vigente, la implicación y el desarrollo de capacidades y habilidades personales, tanto individuales como cooperativas, y la óptima gestión de alianzas y recursos. Para ello System aplica un enfoque basado en procesos dirigidos a conseguir las siguientes “Líneas Estratégicas” que se basan en hechos y resultados, y que se evalúan y revisan anualmente:

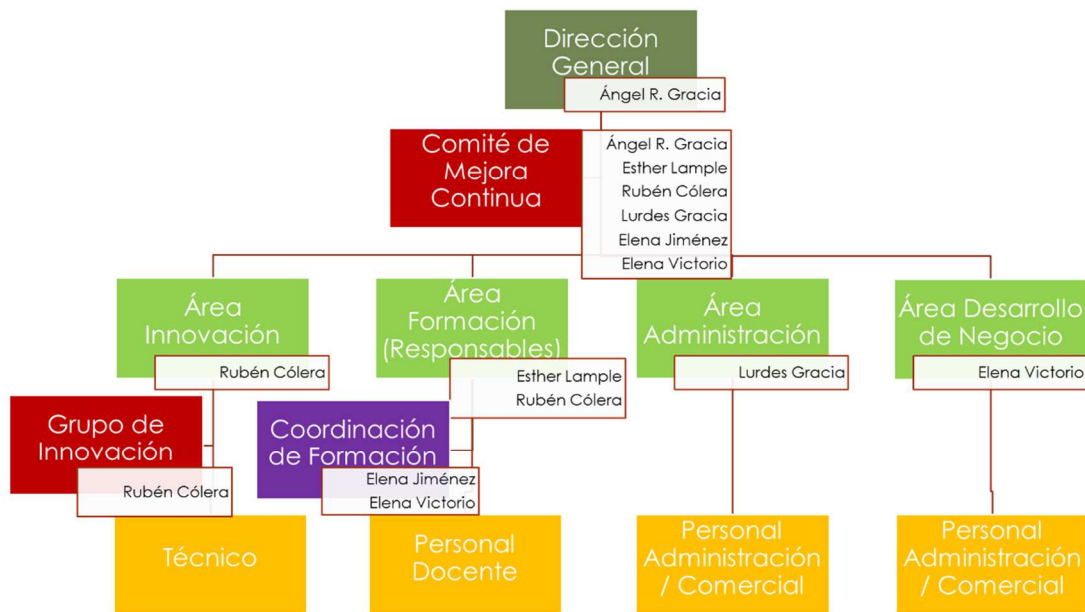
- ♣ Satisfacción en los Alumnos
- ♣ Satisfacción y Fidelidad en las Empresas y Entidades
- ♣ Éxito a través de las personas mediante la iniciativa individual y el trabajo en equipo fomentando la creatividad y la innovación
- ♣ Seriedad y compromiso para construir y mantener Alianzas
- ♣ Crear un futuro sostenible
- ♣ Alcanzar resultados equilibrados que se mantengan en el tiempo



- ♣ Liderar con visión, inspiración e integridad
- ♣ Habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas

Todo ello mediante el aprendizaje constante y la mejora continua y el establecimiento de Metas que se materializan en Planes Estratégicos, los cuales también se evalúan y revisan anualmente junto con la Misión, Visión y Valores, y la propia Política Estratégica.

## ORGANIGRAMA



## ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

### GRI

Esta memoria se ha elaborado siguiendo las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), con información relativa a los últimos 4 años, siendo el último año disponible el 2017.

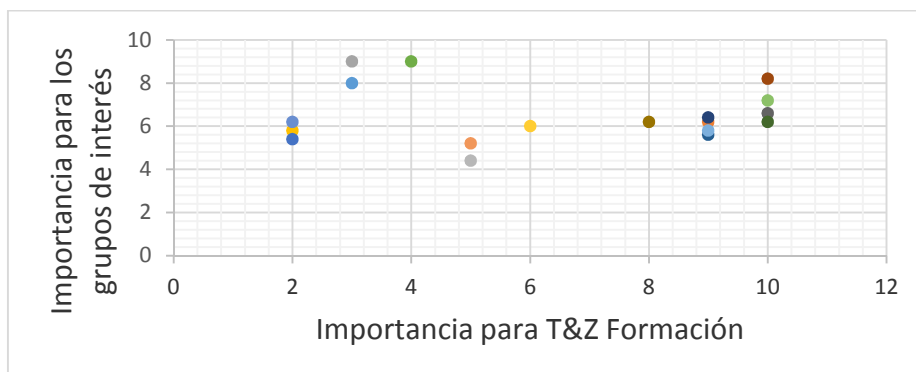
### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La materialidad es el umbral que determina qué aspectos son lo suficientemente importantes como para ser reportados en la memoria.

Se ha realizado un análisis de materialidad en el que se han considerado 17 aspectos, valorados por los grupos de interés o stakeholders a través de encuestas:

ASPECTOS	STAKEHOLDERS
Transparencia	Empleados
Calidad del servicio	Clientes
Gestión ambiental	Administración Pública
Prácticas laborales	Proveedores
Proyectos sociales	Sociedad
Igualdad de oportunidades	
Innovación	
Crecimiento sostenible y rentable	
Compromiso de los empleados	
Variedad de servicios	
Satisfacción de los clientes	
Formación de los empleados	
Alcance geográfico	
Accesibilidad	
Servicio postventa	
Proveedores responsables socialmente	
Compras de calidad	

Estos son los resultados obtenidos:



El gráfico representa la importancia de los aspectos para los stakeholders y para la empresa. Los que resultan más importantes para ambos grupos son los aspectos materiales, que deben constar en la memoria. Por ello, se indican las partes de la memoria en las que aparecen:

ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	APARTADO EN EL QUE APARECEN
Crecimiento sostenible y rentable	Aspectos generales
Compras de calidad	Aliados
Compromiso de los empleados	Personas
Formación de los empleados	Personas
Satisfacción de los clientes	Alumnado
Calidad del servicio	Alumnado
Variedad de los servicios	Alumnado
Servicio postventa	Alumnado
Igualdad de oportunidades	Personas

## ASPECTOS GENERALES

### PLAN ESTRATÉGICO

T&Z Formación elabora periódicamente una matriz DAFO para tener presentes todas las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización. Además de ello, el modelo de Gestión EFQM nos aporta la integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales. Éstos se revisan cuatrimestralmente y anualmente.

Con este diagnóstico, se reúne el Comité de Mejora para identificar prioridades y medidas de mejora, y en función de ello elaborar el Plan Estratégico. Actualmente está en vigor el Plan Estratégico 2018-2019, con estos 4 objetivos estratégicos, que se dividen a su vez en metas y submetas:

- ♣ **Objetivo 1: Ser líderes como proveedor público/privado de servicios de formación en la Comunidad Autónoma de Aragón.**
  - **Meta 1: Sostener el volumen de subvención proveniente de INAEM.**
    - Submeta 1: Modernizar la Infraestructura.
    - Submeta 2: Revisar anualmente la necesidad de homologar otra entidad (Plaza Mariano Arregui) y la acreditación de nuevos Certificados de Profesionalidad o Especialidades de las familias acreditadas actualmente o nuevas familias (Actividades Físicas y Deportivas, Docencia de Formación para el Empleo, etc.) presenciales y teleformación.
    - Submeta 3: Potenciar la territorialidad mediante acuerdos de colaboración autonómicos.
  - **Meta 2: Desarrollar los acuerdos de colaboración nacionales y alcanzar acuerdos transeuropeos.**
    - Submeta 1: Ampliar la presencia en reuniones y actos nacionales de las organizaciones que somos miembros o entidades y empresas que nos aporten sinergias.
  - **Meta 3: Incrementar la presencia de T&Z Formación en la Sociedad Aragonesa mediante acciones de RSC.**
    - Submeta 1: Cooperar en la organización y/o patrocinio de eventos culturales y deportivos.
    - Submeta 2: Ampliar el modelo de beca de formación a otros colectivos.
    - Submeta 3: Definir el posicionamiento e imagen de empresa que se quiere transmitir, y realizar las acciones encaminadas a ello, a través de todos los líderes.
  - **Meta 4: Desarrollar los servicios propios de Inserción Laboral y Agencia de Colocación.**

- ♣ Objetivo 2: Afianzar la mejora de la calidad del servicio mediante la aplicación de criterios actualizados de excelencia y mejora continua.
  - Meta 1: Mantener una apuesta decidida por la certificación de los modelos de gestión empresarial.
    - Submeta 1: Renovación periódica del Sello de Excelencia Aragón Empresa.
    - Submeta 2: Renovación periódica del Certificado ISO 9001:2015.
    - Submeta 3: Renovación periódica del Sello de Responsabilidad Social Aragón.
    - Submeta 4: Renovación periódica del Plan de Igualdad.
  - Meta 2: Alinear las evaluaciones de desempeño de las personas con las metas y competencias específicas para cada una de ellas (habilidades como trabajo en equipo, resolución de problemas y comunicación eficaz).
  - Meta 3: Desplegar el Plan de comunicación, definiendo los indicadores que midan la eficacia del mismo.
    - Submeta 1: Revisar los procedimientos relacionados con tareas de comunicación externa e interna, comercial / marketing y desarrollar los necesarios.
    - Submeta 2: Publicar en los Tablones de Anuncios y el SITE de noticias, el Plan de Comunicación y sus actualizaciones.
  - Meta 4: Profundizar en la medición del Impacto de la formación en el puesto de trabajo.
  - Meta 5: Alinear los indicadores clave a los objetivos establecidos en el plan estratégico.
- ♣ Objetivo 3: Incrementar el 5% anual el “importe neto de la cifra de negocio” adecuando los servicios prestados por T&Z Formación a las nuevas necesidades del mercado: individuales, de colectivos y empresas.
  - Meta 1: Reforzar la formación comercial a toda la plantilla.
  - Meta 2: Entretejer los avances tecnológicos con las nuevas necesidades formativas de la sociedad.
  - Meta 3: Adecuar la estructura de la plantilla.
  - Meta 4: Desarrollar un Plan de marketing que sistematice las acciones a realizar en cada una de las líneas de negocio.
- ♣ Objetivo 4: Asegurar la viabilidad económico financiera de T&Z Formación.
  - Meta 1: Ajustar las partidas de gasto mediante el análisis de los costes cuatrimestralmente y la rentabilidad de las distintas líneas de negocio.
  - Meta 2: Elaborar un Plan Financiero para reducir el coste de la financiación.
  - Meta 3: Analizar las ventajas y desventajas de tener un local en propiedad.

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL

La estructura accionarial de la organización se compone de dos socios, uno de los cuales es el Director General.

Socio 1: Director General Hombre	50%
Socia 2 Mujer	50%

## GOBIERNO

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la empresa que se revisa periódicamente.

El objetivo del Código de Conducta de T&Z Formación es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de T&Z Formación y de todos sus empleados. T&Z Formación S.L. y todo su personal acepta los compromisos referidos a 12 aspectos:

- ♣ Edad mínima para trabajar
- ♣ Acoso o abuso
- ♣ Seguridad e Higiene
- ♣ Libertad de asociación
- ♣ No discriminación
- ♣ Jornada laboral
- ♣ Uso de material e instalaciones
- ♣ Salarios y beneficios
- ♣ Conciliación de la vida Laboral y Familiar
- ♣ Medio Ambiente
- ♣ Confidencialidad de la información y protección de datos personales
- ♣ Publicidad del código

## HISTORIA DE LA RSC EN SYSTEM

Desde su fundación, T&Z Formación siempre ha estado comprometida con su entorno, adaptándose a los cambios en las necesidades de los grupos de interés, y manteniendo el crecimiento económico de la empresa.

Pero a lo largo de su historia se pueden destacar varios hitos referentes a RSC que han tenido lugar en los últimos años:

- ♣ 2016: consecución del Sello RSA por primera vez
- ♣ 2017: incorporación a la plantilla de una persona específica para trabajar los temas de responsabilidad social corporativa
- ♣ 2017: renovación del Sello RSA
- ♣ 2017: primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- ♣ 2017: primer Plan de Igualdad y Conciliación

En el año 2018 queremos renovar el Sello RSA, y conseguir el nuevo Sello RSA+. También actualizaremos la Memoria de RSC y el Plan de Igualdad y Conciliación.

Además de todo ello, en T&Z Formación siempre estamos abiertos a nuevos proyectos que puedan contribuir a mejorar la empresa y su entorno.

## GRUPOS DE INTERÉS

T&Z Formación tiene perfectamente identificados sus grupos de interés, a saber:

- ♣ Alumnos: son la principal razón de ser de T&Z Formación. Todo nuestro éxito como empresa y profesionalidad pasa por la satisfacción de los alumnos con la enseñanza recibida y adquirida.
- ♣ Personas: son los docentes que imparten los conocimientos en la aulas o a distancia, y el resto de personas de la organización que se responsabilizan de todas las tareas administrativas, de gestión, logística, mantenimiento de instalaciones y equipos que hace posible que las personas docentes puedan impartir la formación.
- ♣ Aliados: se incluyen en este grupo las entidades que nos proporcionan oportunidades de formación a través de acuerdos y convenios, las entidades que proporcionan los alumnos, las entidades que proporcionan la subvención y los proveedores.
- ♣ Socios: son las personas propietarias de T&Z Formación que buscan la rentabilidad económica continuada de la empresa, sostenible socialmente para el resto de los grupos de interés.

- ♣ Sociedad: T&Z Formación contribuye al desarrollo económico y social de los territorios en los que desarrolla su actividad, a través de la acción formativa y la acción social.
- ♣ Medio ambiente: T&Z Formación está sensibilizada con el medio ambiente, y contribuye a su preservación a través de la reducción en sus consumos y el fomento de buenas prácticas.



## ALUMNADO

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se prioriza la satisfacción del alumno, por lo que se recoge la opinión sobre el servicio prestado a través de encuestas de satisfacción. Los indicadores que se miden son muy variados y todos los datos están segregados con el objetivo de conocer específicamente los puntos fuertes del servicio y las áreas a mejorar. Además de las encuestas, los alumnos tienen la posibilidad de presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

Las encuestas son valoradas en la totalidad de los cursos, siendo el mecanismo más importante por el que conocemos las opiniones de los alumnos sobre la totalidad de cuestiones relevantes de las acciones formativas. Pueden emitir libremente quejas o sugerencias que son adecuadamente contestadas. En algunas encuestas preguntamos por la importancia de los ítems para tener una apreciación completa de los aspectos que son más importantes para los alumnos. Se realiza automáticamente el envío del Resumen de las Encuestas a dirección para su análisis y tratamiento si fuera necesario.

Satisfacción alumnos	Tipo de Fondos	2014	2015	2016	2017	Indicador asociado G4
Organización	Continua	8,98	9,29	9,26	9,21	G4-PR5
Material y Recursos		8,84	9,35	9,18	9,00	
Contenidos		8,65	9,19	9,02	8,82	
Profesorado		9,21	9,62	9,29	9,23	
Seguimiento		8,66	6,28	9,3	9,63	
Expectativas		8,24	7,92	8,93	8,82	
Valoración Global		8,76	9,07	8,77	8,88	
Organización	Ocupacional	8,94	8,40	9,21	9,14	
Material y Recursos		8,84	8,52	9,09	8,96	
Contenidos		8,69	8,23	8,96	8,68	
Profesorado		9,15	8,95	9,24	9,15	
Seguimiento		9,19	8,63	9,23	9,55	
Expectativas		8,61	8,22	9,10	8,77	
Valoración Global		8,78	8,47	8,70	8,80	
Organización	Privada	8,75	9,14	9,20	9,30	
Material y Recursos		8,94	9,16	9,13	9,30	
Contenidos		8,90	8,95	9,29	9,35	
Profesorado		9,49	9,38	9,36	9,45	
Seguimiento		8,99	8,73	8,76	8,63	
Expectativas		8,68	8,90	9,04	9,03	
Valoración Global		9,23	8,49	9,41	9,37	

Organización	Global	8,93	8,90	9,23	9,19
Material y Recursos		8,85	8,96	9,14	9,02
Contenidos		8,69	8,69	9,03	8,79
Profesorado		9,22	9,24	9,28	9,22
Seguimiento		8,95	8,41	9,21	9,51
Expectativas		8,47	8,54	9,03	8,81
Valoración Global		8,83	8,96	8,81	8,90

Indicador	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	0	0	0	1	G4-PR8

## INNOVACIÓN

T&Z Formación tiene la pretensión de innovar e incrementar el valor de las acciones formativas que ofrece a sus clientes, entidades y alumnos, utilizando las tecnologías más novedosas y disponibles. Existe un proceso clave de Gestión del Diseño, en el que se indican las fases necesarias para llevar a cabo una actividad de diseño:

1. Diseño: se analizan las siguientes fuentes de información:
  - ♣ Requisitos del cliente expresados en sus pedidos
  - ♣ Vigilancia del mercado, detectado a través de: encuestas de alumnos y entidades, reuniones formales con entidades, reuniones informales con alumnos, análisis de la competencia, aliados estratégicos, novedades técnicas, etc.
2. Revisión: consiste en asegurarse de que el desarrollo de las acciones formativas son factibles, para ello se revisan contenidos, objetivos, metodología, perfil profesorado, medios materiales y tecnológicos, instalaciones necesarias y horarios, etc.
3. Verificación: una vez realizada la acción formativa el personal responsable de la impartición y sus controles evalúan los resultados con respecto a los requisitos de los datos de partida, estableciendo acciones de mejora e innovación, en su caso.
4. Validación: una vez realizada y verificada la acción formativa se procede a comprobar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, alumnos y entidades, mediante el análisis de las encuestas de satisfacción de los clientes, sus opiniones, sugerencias y quejas, en su caso.

	2014	2015	2016	2017	Indicador G4
Nº de cursos diseñados o adaptados	12	11	5	7	G4-PR1

## **SERVICIO POSTVENTA**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio postventa integral que se revisa y mejora periódicamente:

- ♣ Creación de sites para que nuestros alumnos dispongan del seguimiento de los cursos vía web y de materiales en formato digital al finalizar los cursos.
- ♣ Agencia de Colocación autorizada por el Instituto Aragonés de Empleo desde el año 2013.

## **CALIDAD**

T&Z Formación ha desarrollado y certificado una carta de servicios de INAEM según UNE 93200 donde se exponen los servicios formativos que imparte, los derechos y deberes de los alumnos, normas reguladoras, mecanismos de comunicación, medidas de subsanación y formas de presentar quejas y sugerencias.

Asimismo, ha desarrollado y certificado el Diploma de Consumo del Gobierno de Aragón, basado en la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón.

Dispone además de un Sistema de Calidad que sigue la norma ISO 9001, y que actualizamos todos los años a través de auditorías externas.

## PERSONAS

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se realiza una encuesta de clima laboral anual para toda la plantilla, en la que se preguntan cuestiones relacionadas con el ambiente, la formación, la remuneración, la conciliación, la organización, los recursos e infraestructura y cada uno de los departamentos. Cada pregunta se puede puntuar de 1 a 10 y además se pueden escribir sugerencias. También se hace una pregunta abierta sobre los aspectos negativos y positivos de la empresa.

La encuesta se lanza a principios de año, y se deja un periodo de aproximadamente un mes para contestar. Una vez transcurrido el plazo, se puede prorrogar si no han contestado la encuesta muchas personas, y se recuerda al personal la importancia de contestarla.

Una vez cerrado el periodo de respuesta, se procede al análisis. El equipo directivo tiene en cuenta las puntuaciones y sugerencias del personal y, si procede, se establecen acciones correctivas o de mejora.

Además de la encuesta de clima laboral, se realizan asambleas anuales con todo el personal, donde se debaten los aspectos positivos y negativos de la empresa, se establecen sugerencias y se llega a acuerdos.

Indicador	2014	2015	2016	2017
% de plantilla que participan	55,15%	56,05%	55,91%	52,98%
Dirección	9,45	9,46	9,63	9,60
Accesibilidad	9,35	9,45	9,55	9,70
Compromiso de la dirección	9,55	9,40	9,45	9,50
Formación	9,18	8,63	9,27	9,32
Ambiente de trabajo	8,96	9,03	9,25	8,73
Salario	8,46	8,61	8,94	9,13
Organización de la empresa	8,40	8,49	8,71	8,45
Recursos e infraestructura	8,45	8,84	9,33	8,98
Contabilidad, nóminas y facturación	9,09	8,80	9,00	8,60
Sistema de calidad	8,50	8,87	9,30	9,20
Administración comercial Centro	8,92	8,55	8,17	n/a*
Administración comercial Delicias	8,75	8,43	8,40	n/a*
Servicio técnico	9,57	9,21	9,39	9,17
Comunicación eficaz	8,43	8,59	8,75	8,20

\* El personal de administración rota en los dos centros, por lo que ya no se valora por separado.

## IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

T&Z Formación está comprometida con el apoyo a la igualdad de oportunidades sin discriminación por razones de género, cultura o cualquier otra que no sea estrictamente laboral, y facilita la integración de personas con cultura diferente en la organización.

El año pasado se adquirió el compromiso de elaborar un Plan de Igualdad y Conciliación para los empleados de T&Z Formación. El proyecto se llevó a cabo con la ayuda de la consultora Qualitas, y en noviembre de 2017 se publicó internamente el Plan de Igualdad.

Actualmente, la plantilla está formada por más mujeres que hombres, y lo mismo ocurre en los mandos intermedios. También hay una persona de otra nacionalidad.

Las personas empleadas reciben periódicamente formación en temas de igualdad. Además, en las acciones formativas para desempleados se proporciona un módulo transversal sobre sensibilización medioambiental y en la igualdad de género.

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa. Se atiende cada caso de forma individualizada, con el objeto de satisfacer las necesidades personales y familiares de los empleados sin que por ello disminuya el rendimiento organizacional.

Se implantan medidas de conciliación por encima de convenio, que quedan recogidas en el Plan de Igualdad y Conciliación. Se aplica a la totalidad de los empleados, independientemente del área a la que pertenezcan.

	2014		2015		2016		2017	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Accionistas	25%	75%	25%	75%	25%	75%	50%	50%
Dirección		100%		100%		100%		100%
Mandos intermedios	75%	25%	80%	20%	80%	20%	80%	20%
Plantilla	60,13%	39,87	60,73%	39,27%	55,56%	44,44%	69,38%	30,62%

Plantilla	2014		2015		2016		2017		Indicador asociado G4
Total	12,69		12,49		12,52		11,26		G4-LA 12 y 13
Discapacitados	1	7,88%	1	7,99%	1	8,01%	0	0,00%	
De otra nacionalidad	1	7,88%	1	7,99%	1	8,01%	1	8,88%	

Indicador	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.					G4- LA 3

Indicador	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado	
Mujeres	0	0	0	0		
Hombres	0	1	0	0		
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.						
Mujeres	0	0	0	0		
Hombres	0	1	0	0		
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.						
Mujeres	0	0	0	0		
Hombres	0	1	0	0		
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.						
Mujeres	32,03%	32,03%	31,95%	30,27%		
Hombres	16,01%	24,02%	23,96%	22,71%		
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.						
Mujeres	24,02%	24,02%	23,96%	22,71%		
Hombres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.						
Mujeres	40,03%	40,03%	39,94%	45,41%		
Hombres	24,02%	24,02%	23,96%	15,14%		
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.						
Mujeres	24,02%	24,02%	23,96%	37,84%		
Hombres	24,02%	24,02%	23,96%	22,71%		

Además, se premia a los empleados con un salario emocional, no económico, que ayuda a mejorar la vida personal y profesional del empleado, y sirve para aumentar su motivación.

T&Z Formación se preocupa también por la parte social de los trabajadores, proporcionándoles una estabilidad laboral a través de contratos indefinidos.

	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% trabajadores con contrato indefinido	79,05%	80,43%	81,36%	63,20%	G4-HR1

## FORMACIÓN

Existe un plan de formación y las personas empleadas pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna.

Tanto los requisitos como los aspectos potenciadores de los puestos de trabajo se comparan con los currículos de cada empleado para detectar actividades formativas que cubran necesidades y expectativas.

Anualmente se elabora un plan de formación con las necesidades formativas detectadas, que se revisa cuatrimestralmente y que consta de: persona que lo cursa, departamento al que pertenece, descripción del curso, horas de duración, método, evaluación y justificación de la actividad formativa, en su caso.

Este plan con el registro de las actividades realizadas, al reflejarse en Excel, sirve de ficha de formación individual por persona, bastando con filtrar su nombre para ver todo su histórico de formación.

Cada actividad formativa es evaluada para verificar si se han cumplido los objetivos y si la necesidad o expectativa detectada ha quedado cubierta. En caso negativo se planifican nuevas acciones formativas.

Para la mejora de la formación interna se utilizan tres indicadores: satisfacción del empleado (como medida de percepción), número de acciones formativas y número de horas totales dedicadas a formación (como medidas de rendimiento).

Toda la plantilla disfruta de beneficios formativos: tanto empleados como familiares pueden acceder a la formación impartida en aula abierta de forma totalmente gratuita.

Indicador		2014	2015	2016	2017	Ind. G4
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual						
Toda la plantilla	Hombres	376,42	213,57	131	285,75	G4-LA 9
	Mujeres	178,43	240,71	170,38	211,86	
Administración/comercial	Hombres	0	0	0	0	
	Mujeres	150	95	163,5	36,67	
Dirección	Hombres	359,75	257,5	55	615	
	Mujeres	0	0	0	0	
Profesores	Hombres	580	290	190,5	171	
	Mujeres	110	215	180	195,5	
Responsables de formación	Hombres	445	310	30	186	
	Mujeres	269,5	545	174,5	491	
Programadores	Hombres	188	60	140	0	
	Mujeres	0	0	0	0	
Técnicos	Hombres	326	30	180	0	
	Mujeres	0	0	0	0	

Horas de formación	2014	2015	2016	2017	Ind. G4
Autoformación	1920	1310	575	935	G4-LA 9
Distancia	20	0	0	0	
Mixta	30	150	111	0	
Presencial	419	25	339	234	
Teleformación	1118,5	1695	1124	1457	
<b>Total general</b>	<b>3507,5</b>	<b>3180</b>	<b>2149</b>	<b>2626</b>	

Evaluación del impacto de la formación	2014	2015	2016	2017	Ind. G4
Evaluación por parte de T&Z	8,24	8,22	8,23	9,11	G4-LA 9
Evaluación por parte del alumno	7,79	8,53	8,79	8,74	

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como impulso al desarrollo de las capacidades de las personas se realiza una evaluación del desempeño.

El método de evaluación consta de las siguientes fases:

- ♣ El evaluado cumplimenta el formato de evaluación donde se autocalifica en seis características estandarizadas: conocimiento, calidad, responsabilidad, iniciativa, trabajo en equipo y actitud. Se tienen en cuenta también otros datos como los resultados de la Matriz de Conocimiento y la Matriz de Competencias, que también se completan inicialmente por el evaluado y se analizan con los Responsables de Formación Interna y Comité de Mejora Continua hasta alcanzar la conformidad de las dos partes.
- ♣ Se entrevistan evaluador y evaluado con la autoevaluación realizada. El evaluador da su conformidad o disconformidad a la evaluación realizada, llegándose a un consenso definitivo, y se establecen metas para el evaluado.
- ♣ La plantilla comunica anualmente la formación realizada.

Se verifica el cumplimiento de las metas establecidas y vuelve a iniciarse el ciclo de la evaluación del desempeño.

## SEGURIDAD Y SALUD

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas.

Se llevan a cabo las siguientes medidas para garantizar el bienestar de los empleados y evitar accidentes:

- ♣ Subcontratación de un servicio de prevención ajeno.



- ♣ Revisiones médicas anuales.
- ♣ Buena iluminación para reducir el esfuerzo ocular, sillas adaptables a distintas alturas para evitar lesiones de espalda o cuello.
- ♣ Adaptación del puesto de trabajo de las mujeres embarazadas si fuera necesario por razón de riesgo.
- ♣ Sensibilización y difusión anual de la importancia de la seguridad y salud laboral.
- ♣ Formación sobre medidas de salud: postura, movimientos, hábitos saludables, etc.
- ♣ Formación para evitar riesgos laborales a largo plazo, concretamente los provocados por el trabajo frente al ordenador: malas posturas, deterioro de la vista, artritis en los dedos, etc.
- ♣ Disponibilidad de nevera y microondas, que aportan beneficio social para el bienestar de los empleados.

No se ha producido ningún accidente ni enfermedad profesional en los últimos años.

## ALIADOS

Se incluyen en este grupo las entidades que nos proporcionan oportunidades de formación a través de acuerdos y convenios, las entidades que proporcionan los alumnos, las entidades que proporcionan la subvención y los proveedores.

### SATISFACCIÓN EMPRESAS E INAEM

La satisfacción de las entidades que contratan nuestros servicios se mide a través de encuestas donde pueden valorar diferentes aspectos.

Satisfacción empresas	2014	2015	2016	2017	Indicador Asociado G4
1. Oferta de Formación	9,33	8,71	9,50	10,00	G4-PR5
2. Prestación del Servicio	8,97	8,87	9,50	10,00	
3. Relación Calidad / Precio	9,50	9,00	9,50	10,00	
4. Aplicabilidad y Eficacia de la Formación al Puesto de Trabajo	7,75	9,00	10,00	10,00	
5. Profesionalidad del Personal	9,20	9,20	9,70	10,00	
6. Servicios: Página Web, Bolsa de trabajo, Inserción Laboral	9,00	9,00	9,50	10,00	
7. Publicidad y Promoción: Efectivos y Suficientes	8,83	8,25	9,50	10,00	
8. Variedad de la Oferta y de las Metodologías	9,17	9,25	10,00	10,00	
9. Satisfacción General	9,50	8,67	9,50	10,00	

Respecto a las empresas que alquilan aulas, se recoge información sobre la satisfacción.

Fidelidad alquiler	2014	2015	2016	2017	Indicador G4
Organización	9,50	9,71	10,00	10,00	G4-PR5
Material y recursos	9,60	10,00	9,90	10,00	
Satisfacción general	9,60	9,71	9,93	10,00	

El INAEM es una entidad pública imprescindible para nuestra actividad, puesto que nos concede cursos formativos y subvenciones. Periódicamente realiza valoraciones de todos los centros, las cuales tienen especial importancia, ya que de ellas depende la concesión de cursos y subvenciones.

La evaluación y revisión de los datos comparativos de nuestros resultados del INAEM con los obtenidos por otros centros de formación competidores, nos aporta un fundamental feedback de nuestra gestión.

Valoración INAEM	2014	2015	2016	2017	Indicador Asociado G4
Puntuación Centro Homologación	83,54	83,54	82,17	82,08	G4-PR5
Media Centro Especialidades	80,08	80,08	80,33	80,17	
Puntuación Centro	87,00	87,00	84,00	84,00	
Puntuación Centro Encuestas	80,00	80,00	88,51	85,40	
Sistemas de Gestión de la Calidad	10,00	10,00	10,00	10,00	
SGA Centro	98,59	97,26	99,17	99,17	
Puntuación Final Centro Centro	<b>87,89</b>	<b>87,56</b>	<b>90,10</b>	89,14	
Puntuación Delicias Homologación	84,50	84,32	84,32	84,13	
Media Delicias Especialidades	78,00	77,65	77,65	77,25	
Puntuación Delicias	91,00	91,00	91,00	91,00	
Puntuación Delicias Encuestas	88,46	88,46	86,70	87,31	
Sistemas de Gestión de la Calidad Delicias	10,00	10,00	10,00	10,00	
SGA Delicias	97,91	96,87	99,38	99,38	
Puntuación Final Centro Delicias	<b>90,59</b>	<b>90,27</b>	<b>90,37</b>	90,48	
Media Puntuación Encuestas Aragón	85,82	88,46	88,35	89,12	
Media SGA Aragón	92,49	89,26	92,09	89,78	

## CLASIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Las compras se hacen a proveedores homologados capaces de cumplir los requisitos exigidos de calidad, precio, sociales y ambientales. Dirección General determina los requisitos para la homologación de un proveedor, entre los que se encuentran:

- ♣ Conformidad con las especificaciones.
- ♣ Certificado de calidad.
- ♣ Coste de la compra favorable.
- ♣ Confianza histórica en el mercado.
- ♣ Procedencia del proveedor: contratando proveedores locales se potencia el desarrollo local y se evita la contaminación por largos desplazamientos.
- ♣ Elaboración de una memoria de RSC por parte del proveedor.
- ♣ Otros aspectos éticos, sociales y ambientales.

Estos criterios se verifican a través de:

- ♣ Entrevista con el proveedor.
- ♣ Búsqueda en internet de catálogos, tarifas y foros.
- ♣ Cumplimentación opcional de un cuestionario.

Todos los proveedores que, de forma aceptable, hayan suministrado productos anteriormente a la implantación de este Sistema de Gestión de la Calidad a T&Z Formación S.L., quedan homologados por el método de experiencia anterior.

Para cada uno de ellos se cumplimenta una Ficha de Proveedor Homologado, donde se hace referencia a sus datos y características, los productos para los que se homologa y el método empleado para llevar a cabo la homologación.

T&Z Formación tiene en cuenta el riesgo que puede suponer un nuevo proveedor. Por ello se realiza una prueba piloto, en la que un proveedor se homologa cuando cumple con los requisitos establecidos en un pedido de prueba.

Una vez que el proveedor ha sido homologado es sometido a una evaluación continua, con objeto de comprobar el grado de cumplimiento de las especificaciones de compra.

## VALORACIÓN ALIADOS

El personal valora cada año las relaciones existentes con cada aliado, que Dirección General tiene en cuenta para dejar de contar con algunos aliados e incluir a otros.

Valoración aliados	2015	2016	2017	Ind. G4
Adalid Inmark	8,33	8,18	8,26	G4-LA 14
SAGE SP	8,75	8,71	8,25	
Inmark Elearning - IEL	8,07	8,01	7,35	
DGF		8,50	8,94	
Idiomas Teruel SL	8,17	6,81		
Technical College	8,17	7,39	8,17	
Desarrollo y Consultoría Deweb SL	9,21	8,66	8,68	
Librería París SL	8,95	7,89	8,19	
Araworks	8,75			
Presto Aragón	8,75			
Rogelio Redondo	8,71	8,05	8,83	
PUE - IT Microsoft	8,31	8,48	9,19	
Logos Alcañiz	8,38	7,81	8,34	
Len	7,88	6,88		
Informática San Mateo	8,63	7,38		
ATO - Academia Técnica Oscense		8,38	8,38	
Grupo Integra			8,21	
Promedio	8,50	7,94	8,40	

## SOCIEDAD

### INCLUSIÓN SOCIAL

Se realizan buenas prácticas que favorecen la inclusión social de las personas discapacitadas que tienen relación con T&Z Formación:

- ♣ Formación dirigida a sectores desfavorecidos: ONCE y Fundación Inserta.
- ♣ Espejo del baño adaptado a personas discapacitadas.

### INVERSIÓN SOCIAL

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos.

Las iniciativas de Acción Social que desarrolla T&Z Formación en los ámbitos de la Educación, el Deporte y la Tecnología están alineados con la estrategia y se comunican a las partes interesadas.

Anualmente se desarrollan las siguientes actividades con repercusión social:

- ♣ Beca de Formación Anual a 10 Usuarios de la Delegación Territorial de la ONCE en Aragón.
- ♣ Patrocinio Tecnológico del Club de Montaña Sarrios Zaragoza.
- ♣ Acogida de Alumnos en Prácticas de Grados Medios y Superiores con Institutos Públicos en el área de Informática y Comunicaciones y con el Colegio en el área de Formación Profesional María Auxiliadora.
- ♣ Patrocinio Anual de la Carrera de Orientación que organiza el Club de Montaña y Orientación Sarrios perteneciente a la Liga Aragonesa de la FARO.
- ♣ Talleres, Conferencias y Seminarios en Colegios Públicos, Concertados y Privados y otros espacios de Aragón sobre Seguridad Informática y Robótica.
- ♣ Otras ayudas al deporte escolar.
- ♣ Otros patrocinios y subvenciones a colegios, aulas de tecnología, revistas, anuarios...

	2014	2015	2016	2017	Indicador G4
Presupuesto destinado a Inversión social	861,15 €	1.104,00 €	1.695,40 €	1.934,83 €	G4-SO1
Ejecución del presupuesto de Patrocinio deporte	103%	101%	100%	33%	G4-HR1
Ejecución del presupuesto de Implicación en la Educación y Formación de la Comunidad	77%	43%	41%	12%	

## COMUNICACIÓN

Una vez definidos los proyectos sociales y aprobados por el Consejo de Administración de T&Z Formación se establece dentro del plan de comunicación de T&Z la comunicación a los grupos de interés que pueden verse afectados por la misma.

En primer lugar los proyectos sociales son comunicados a todo el personal de la organización. Posteriormente se comunica a alumnos, entidades clientes y entidades aliadas. Finalmente se define la comunicación pertinente del plan con la sociedad.

- ♣ Anualmente: Entrega de Premios y participación activa en la Carrera de Orientación organizada por el Club de Montaña Sarrios.
- ♣ Antes y después de cada iniciativa: Publicación en la página web y en las redes sociales, página en Facebook... desde donde se comparte por los líderes a sus propios perfiles, así como los responsables, coordinadores, personal docente y administrativo y amigos.

## CUMPLIMIENTO LEGAL

El compliance o cumplimiento normativo consiste en establecer las políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que una empresa, incluidos sus directivos, empleados y agentes vinculados, cumplen con el marco normativo aplicable.

Indicador	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Importe de multas o sanciones por incumplimiento legal (ambiental, fiscal, laboral, penal)	0	0	0	0	G4-PR9
Número de incidencias detectadas en evaluaciones internas por incumplimiento legal	0	0	0	0	

## PERCEPCIÓN

Para medir la percepción que la sociedad tiene hacia la empresa, se ha incorporado en la página web una pregunta donde se puede valorar de 1 a 5.

	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Percepción por la sociedad	3,76/5	3,94/5	3,85/5	3,90/5	G4-HR1

## MEDIOAMBIENTE

### CONSUMOS

Todos los años se registran los consumos de papel, electricidad y agua y se llevan a cabo acciones para mejorar en este ámbito.

		2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
PAPEL	Consumo folios	110000	62500	40000	94350	G4-EN1
	Consumo folios/ alumno	41,34	40,56	12,11	22,95	
	Consumo folios/ hora	0,70	0,53	0,39	0,61	
	Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Impresión a doble cara.</li> <li>♣ Comunicación a través de correo electrónico en vez de utilizar papel.</li> <li>♣ Revisión de textos antes de imprimir para evitar imprimir dos veces debido a errores.</li> <li>♣ Impresión en blanco y negro siempre que sea posible.</li> <li>♣ Control de fotocopias mediante código personal.</li> <li>♣ Reciclaje de Papel: nuevos contenedores de papel y cartón del Gobierno de Aragón.</li> </ul>				
ELECTRICIDAD	Consumo kw	91428	86452	33595	63578	G4-EN3
	Consumo Kw/ alumno	34,36	56,10	10,17	15,47	
	Consumo Kw/ hora	0,58	0,73	0,33	0,41	
	Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Instalación de un temporizador de luz en los baños.</li> <li>♣ Carteles que recuerdan apagar el ordenador al final de la jornada laboral.</li> <li>♣ Software de apagado automático.</li> <li>♣ Monitores de Energy Star.</li> <li>♣ Iluminación con Tubos Fluorescentes en zonas uso continuo.</li> <li>♣ Iluminación externa mediante temporizadores.</li> <li>♣ Instalación de lámpara de bajo consumo en pasillos.</li> <li>♣ Control de calefacción y aire acondicionado con temporizador estándar.</li> </ul>				
AGUA	Consumo m3	227	170	49	186	G4-EN9

	Consumo m3/ alumno	0,0853	0,1103	0,0148	0,0452	
	Consumo m3/ hora	0,0014	0,0014	0,0005	0,0012	
	Acciones	♣ Instalación de un dosificador de agua en las cisternas.				

## RESIDUOS

Además de estas acciones, se establecen medidas para reducir y reciclar los residuos:

- ♣ Agitar el cartucho de Tóner cuando avisa que se está agotando.
- ♣ Reciclaje de ordenadores y monitores en puntos autorizados.
- ♣ Contenedor para envases de plástico (vasos máquina café).
- ♣ Reciclaje de cartuchos de tinta.
- ♣ Centralizar la compra de productos de limpieza y asegurarnos su calidad mediante Ficha de Seguridad.

## COMUNICACIÓN

Se fomenta la concienciación del personal, alumnos y sociedad acerca de la problemática ambiental para favorecer conductas medioambientalmente sostenibles. Los grupos de interés reciben la información sobre gestión ambiental, y de esta manera aumenta el conocimiento sobre este tema y se aplican buenas prácticas ambientales en la organización y en la sociedad:

- ♣ Información de Capacitación ambiental a los trabajadores en el SITE de Noticias de System Zaragoza y en el SITE de Sensibilización Medioambiental.
- ♣ Comunicado Interno: Sensibilización Buenas Prácticas Medioambientales.
- ♣ Incluir Correo Electrónico con el Lema "El Medioambiente es cosa de Todos".
- ♣ Incluir y Mantener Buenas Prácticas Medioambientales en la Página Web.
- ♣ Sensibilización en todos los cursos de Buenas Prácticas Medioambientales.
- ♣ Carteles en el tablón de anuncios sobre el cambio climático.

## CUMPLIMIENTO LEGAL

No se ha recibido ninguna denuncia o sanción por incumplimiento de la legalidad ambiental.

	2014	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	0	0	0	0	G4-EN34



## COMPROMISOS Y RETOS

### COMPROMISOS DEL AÑO PASADO

- ♣ Elaboración de un Plan de Igualdad: se ha cumplido con este compromiso completamente en el año 2017.
- ♣ Elaboración de un nuevo proceso de Acción Social: se ha iniciado el proceso, pero no se ha completado.

### RETOS FUTUROS

- ♣ Incorporar criterios sociales y ambientales en el proceso de selección y homologación de proveedores.
- ♣ Terminar el proceso de Acción Social.
- ♣ Formar parte de la Red Aragonesa de Empresas Saludables.