

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016



Criterio 1. ASPECTOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

D. /D^a. Ángel R. Gracia Abad, con DNI 29095183E, en calidad de representante de la empresa T&Z Formación S.L., System Zaragoza, 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 1 de septiembre de 2017



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 con los proveedores ética y responsable,

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 de la empresa.

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.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

En este apartado se aportará información que permite caracterizar la Organización (G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-18, G4-28, G4-30, G4-31):

Razón Social:	T&Z Formación, S.L.
Dirección:	Plaza Mariano Arregui, 3, 50005 Zaragoza C/ Escoriaza y Fabro, 105, 50010 Zaragoza
Dirección web:	www.systemzaragoza.com
Nombre del Alto cargo:	Ángel Rafael Gracia Abad
Datos de contacto con la Organización:	Telf. 976488270, Fax 976488260 info@systemzaragoza.com angel@systemzaragoza.com
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
Ciclo de presentación del Informe Avanza RSA:	Anual

RESULTADOS:

Indicador		Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
Ventas netas		824.795,66 €	656.825,38 €	655.961,14 €	G4-9
Número de empleados fijos por tipo de contrato	Fijo	10,03	10,05	10,19	
	Temporal	2,09	1,50	1,66	
	Autónomos	0,57	0,95	0,68	
Cursos realizados		366	141	419	

C.1.3. INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE LOS RETOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

ENFOQUES:

Matriz DAFO:

DEBILIDADES

- Falta de Eficacia en la Comunicación Interna
- Falta de Sistematización del Plan de Comunicación, fundamentalmente la parte dirigida al exterior
- Personal:
 - Falta de Implicación Individual en la Actualización Tecnológica y en su implantación en la empresa.
 - Edad e intereses del personal en Plantilla Fija.
 - Mucho peso de los Costes Fijos en el PVP del Servicio de Formación
 - Falta de Ambición.
- Comercialización:
 - Mejora en la Sistematización del Proceso Comercial
 - Análisis y Evaluación de Datos Comerciales / Económicos por áreas.
 - Mejora en las Habilidades Comerciales en los niveles jerárquicos inferiores.
- Infraestructuras:
 - Inversión constante en Equipamiento Informático
 - Alto Coste de Alquiler
 - Varios Centros de Trabajo en una misma Entidad
- Mapa de procesos no actualizado (procedimientos e indicadores)
- Falta de visualización del producto y servicio de T&Z Formación, en parte de la sociedad
- Porcentaje de Formación Subvencionada contra Privada
- Producto y Servicio:
 - Concentración de la demanda de nuestros clientes en pocos productos.
 - Necesidad de Renovación constante del Catálogo de Productos y Servicios.
- Inversión en Imagen Externa de la Empresa:
 - Web.
 - Imagen de los locales.
- Excesiva dependencia de la Financiación Externa.

- Incumplimiento de la Ley de Pago a Proveedores por parte de las Administraciones Públicas y Grandes Empresas.

AMENAZAS

- Políticas Activas de Empleo (Publicación de la Ley de Empleo 2015 y falta de desarrollo reglamentario)
 - Inseguridad Jurídica
 - Requisitos de Acceso de Alumnos a la Formación Subvencionada.
 - Requisitos de Profesores para la Impartición y PTE.
 - Sanciones (endurecimiento en general de la gestión).
- Desaceleración económica, recortes económicos y ampliación de los plazos de cobro
- Falta de Decreto de Empleo de Aragón y bases reguladoras para:
 - Acreditación e Inscripción de Centros para Certificados y Especialidades.
 - Convocatorias de desempleados y Ocupados...
- Disminución de la Renta de la Personas y Priorización del Área de Idiomas, Oposiciones.
- Disminución de empresas (descenso de formación bonificada).
- Desarrollo del entorno competitivo.
- Presencia solamente en la provincia de Zaragoza, dejando de llegar con centro propio o acuerdos a todo el Territorio Aragonés (Huesca y Teruel).
- Generalización de la accesibilidad de las Nuevas Tecnologías a niños y jóvenes en la Educación Obligatoria y la implantación de la jornada continua.
- Vulnerabilidad Económico-Financiera debida a la incertidumbre en las publicaciones de los concursos públicos y pagos de las administraciones.
- Falta de Gobierno estable y moderado (presupuestos nacionales prorrogados y en Aragón con mucho retraso)
- Corrupción Política.
- Impulso a las Entidades Sociales (Cooperativas, ONGs...)
- Cambios en el Accionariado

FORTALEZAS

- Muy Alta Calidad en la Prestación de nuestros Servicios.
- Alta Satisfacción de nuestros Alumnos.
- Rápida Capacidad de Adaptación.
- Equipo de Mandos con Talento, Alta Cualificación y Alto Índice de Conocimiento.
- Cultura de Empresa que impregna a toda la organización.
- Capacidad de auto organización en la prestación de servicios.
- Disposición continua a la mejora y al aprendizaje constante.
- Buen Ambiente de Trabajo.
- Delegación de Responsabilidades, Transparencia y Estabilidad Laboral.

- Alianzas Metodológicas y Societarias.
- Experiencia en la gama de servicios prestados
- Varios Centros de Trabajo en una misma Entidad
- Alianzas con otros Centros de Formación a nivel nacional e internacional.
- Estrategia de calidad: Excelencia, Sello Excelencia Empresarial, Certificación ISO, Carta de Servicio y Diploma de Consumo.
- Instalaciones Altamente Satisfactorias para nuestros clientes.
- Representatividad en el Sector de Formación:
 - Presidente de Cecap Zaragoza y Cecap Aragón.
- Reconocimiento entre las Instituciones y Agentes Sociales Empresariales:
 - Junta Directiva de CEOE Zaragoza.
 - Asamblea de CEOE Aragón.
 - Junta Directiva en ECOS.
 - Asamblea CEOE Nacional en representación de las PYMES.
- Fidelización de Instituciones Públicas, Organismos Público/Privados y Fundaciones.
- Compromiso de los Líderes.
- Estrategia de Certificación de Fabricantes: SAGE, MICROSOFT (PUE).
- Entidad Nacional:
 - Acreditación T&Z Formación Chamberí.
 - Centro Acreditado en Teleformación.

OPORTUNIDADES

- Redes de colaboración y alianzas externas (APFCE, UATAE, CECAP...).
- Adaptación de nuestros servicios a otros segmentos de clientes.
- Integración de clientes, procesos, etc... de Deweb y T&Z Formación.
- Capacidad para colaborar con otras administraciones e instituciones
- Nuevos Certificados de Profesionalidad.
- Mantenimiento de Fondos Públicos para la formación para el Empleo.
- Dos centros dos entidades, incremento de subvenciones en Formación para Desempleados.
- Sociedad concienciada con la necesidad de la formación.
- Baja índice desempleo y sube Tasa de Ocupación y se mantiene el nº de alumnos demandando formación.
- Dificultades de Acceso de Determinados Colectivos (Inmigrantes, Personas de la Tercera Edad) a la Formación Subvencionada que se pueden dirigir a la Formación Privada.
- Impulso a las TIC's: Robótica, Ofimática 4.0, Big Data...
- Consideración de la Investigación, el Desarrollo y la Innovación como una de las áreas para salir de la crisis en España y por tanto destino de fondos para el desarrollo de este sector.

- Ley de Empleo 2015:
 - Extensión de la Concurrencia Competitiva a todos los agentes de formación
 - Contratos de Formación.
 - Bonificación
 - Teleformación
- Nuevo Modelo Justificación Económica en Aragón
- Equiparación Requisitos de Acceso a los Planes de Formación Aragón con la Legislación Laboral y eliminación Prueba de Acceso a Institutos
- Cambios en el Accionariado

Descripción de las principales líneas estratégicas de la Organización, que surgen a partir de la matriz DAFO (G4-2):

- LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 1: Ser Grupo Líder como proveedor público/privado de servicios de formación y consultoría en la Comunidad Autónoma de Aragón, implantarnos en Madrid y a nivel nacional mediante modalidad Teleformación.
- LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2: Afianzar la mejora de la calidad del servicio mediante la aplicación de criterios actualizados de excelencia y mejora continua.
- LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3: Adecuar los servicios prestados por T&Z Formación a las nuevas necesidades del mercado: individuales, de colectivos y empresas.
- LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4: Asegurar la viabilidad económico financiera de T&Z Formación.

RESULTADOS:

Nº de alumnos	2014	2015	2016	Indicador asociado G4
Alquiler	217	53	129	G4-2
Distancia	14	0	0	
Teleformación	335	25	488	
Extraescolares	248	398	596	
Multimedia	204	148	155	
Presencial	1.417	834	1.853	
Gestión Bonificación	224	44	34	
Prácticas No Laborales	0	35	48	
Compromiso Contratación	2	4	0	
Total Alumnos	2661	1541	3303	

Nº de horas	2014	2015	2016	Indicador asociado G4
Alquiler	16192	1545	7644	G4-2
Distancia	632	0	0	
Teleformación	37068	1676	40035	
Extraescolares	5535	8307	12304	
Aula Abierta	7430	3974	2745	
Presencial	83743,5	95612	35198,9	
Gestión bonificación	7233	1079	744	
Prácticas No Laborales	0	2480	3520	
Compromiso Contratación	360	2984	0	
Total	158193	117657	102191	

El peso que tiene cada tipo de curso cambia cada año para adaptarse a las necesidades del mercado.

El número de alumnos se ha visto incrementado el último año debido al Plan de Formación de Ocupados del INAEM. La previsión para 2017 es una tendencia positiva.

- Objetivo 1: Hemos incrementado la facturación derivada del INAEM, pero debemos ampliar nuestra área de influencia a todo el territorio.
- Objetivo 2: Estamos en proceso de adaptarnos a las nuevas versiones de las normas ISO y EFQM.
- Objetivo 3: Continuamos implantando nuevas metodologías y contenidos innovadores, y ofreciendo a nuestros alumnos servicios de empleo.
- Objetivo 4: Continuamos realizando acciones de prospección y financiación propia.

ACCIONES:

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 1

- a. Sustener el volumen de facturación proveniente de INAEM.
 - i. Adecuar la Infraestructura y la Organización.
 - ii. Estar continuamente atentos a la necesidad de Homologar otra entidad en Plaza Mariano Arregui.
 - iii. Diversificar la territorialidad.
 1. Mejorar el Histórico en T&Z Formación Chamberí y ampliar el alcance ISO 9001:2008 a Chamberí.
 2. Ampliar la acreditación inicial (3) de CdP en Teleformación y firmar acuerdos sólidos de colaboración para llegar al máximo del territorio nacional.

3. Analizar la Homologación de una nueva Familia Profesional (Actividades Físicas y Deportivas,...) mediante convenio con otra entidad para la realización de las prácticas.
 - b. Profundizar en las sinergias de las empresas pertenecientes al Grupo de Empresas.
 - i. Sistematizar el modelo de relación al ámbito comercial.
 - c. Ampliar la Cobertura de la Red de Centros de ADL en todo el Territorio de Aragón.
 - d. Incrementar la presencia de T&Z Formación en la Sociedad Aragonesa mediante acciones de RSC.
 - i. Cooperar en la organización y/o patrocinio de eventos culturales y deportivos.
 - ii. Ampliar el modelo de beca de formación a otros colectivos.
 - iii. Difundir las acciones sociales realizadas al exterior.
- 2. LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2**
 - a. Actualizar Memoria EFQM al modelo 2015.
 - b. Actualizar la norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.
 - c. Extender la Evaluación de Desempeño a toda la organización.
 - d. Desplegar el Plan de Comunicación.
 - e. Profundizar en la medición del Impacto de la formación en el puesto de trabajo.
- 3. LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3**
 - a. Desarrollar los servicios propios de Inserción Laboral, Agencia de Colocación.
 - b. Entrelazar la infraestructura tecnológica con las nuevas necesidades del mercado.
- 4. LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4**
 - a. Continuar reduciendo las partidas de gasto analizando los costes cuatrimestralmente.
 - b. Afianzar la búsqueda constante de nuevas vías de financiación.

Entre los objetivos anteriores destaca como parte del Plan de RSC: Desarrollar los servicios propios de Inserción Laboral, Agencia de Colocación.

C.1.4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

ENFOQUES:

Grupos de interés:

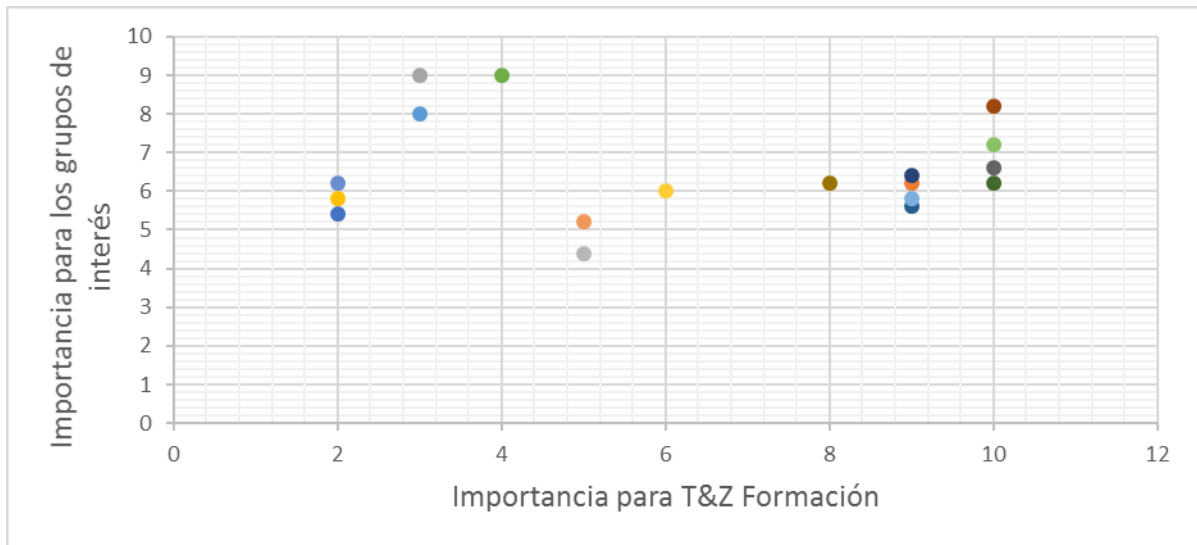
- Empleados
- Clientes
- Administración Pública
- Proveedores
- Sociedad

Factores que se han analizado:

- Transparencia
- Calidad del servicio
- Gestión ambiental
- Prácticas laborales
- Proyectos sociales
- 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

RESULTADOS:

Los factores que tienen mayor importancia son: crecimiento sostenible y rentable, compras de calidad y compromiso de los empleados.



ACCIONES:

Encuestas a los grupos de interés, ver apartado C.1.5.

C.1.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUES:

Los grupos de interés externos son los siguientes:

- Alumnos: a través de encuestas de satisfacción y sugerencias.
- Entidades clientes: a través de encuestas de satisfacción y reuniones periódicas
- Entidades aliadas: a través de reuniones y suscripciones a entrevistas especializadas
- Sociedad: a través de solicitud de información recibidas vía web, telefónica o presencial.

Los grupos de interés internos son los siguientes:

- Personas: a través de la encuesta de satisfacción del personal, el plan de formación, las sugerencias del personal, la asamblea anual y de la evaluación del desempeño y la evaluación del plan de comunicación interna.
- Comité de Mejora: a través de los resultados de los indicadores de proceso, el cumplimiento de objetivos y el resultado del proceso de autoevaluación tutorizado, según el modelo EFQM.
- Socios: a través de las cuentas anuales y datos financieros.

RESULTADOS:

	2016	Indicador asociado G4
Grupos de interés que participan en la elaboración de la Memoria RSA	Empleados Clientes Administración Pública Proveedores Sociedad	G4-24

ACCIONES:

Encuestas a los grupos de interés.

C.1.6. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

Sólo hay dos socios desde la creación de T&Z Formación.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
Composición de los Órganos de Dirección	4	4	4	G4-38
Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	Desde el inicio	Desde el inicio	Desde el inicio	
Sexo	3 hombres 1 mujer	3 hombres 1 mujer	3 hombres 1 mujer	

ACCIONES:

A partir de 2017, uno de los accionistas se va por voluntad propia, los otros dos minoritarios también abandonan la sociedad debido a su poca implicación durante los últimos años, y se incorpora una nueva accionista con un porcentaje suficientemente representativo.

C.1.7. EXISTENCIA DE PLANES DE RSC, ACTUACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

ENFOQUES:

Desde el año 2016 T&Z Formación se compromete con la RSC llevando a cabo el Plan RSA a través del diagnóstico-cuestionario del año 2015.

En el año 2017, aunque no es obligatoria para una empresa de este tamaño (Menor de 50 empleados), se elabora la memoria del año 2016, expresando así su gran compromiso con la RSC.

RESULTADOS:

Diagnóstico 2015: 90,32%

Diagnóstico 2016: 94,00% → Mejora respecto al diagnóstico del año 2015

ACCIONES:

Participación en el Plan RSA desde el año 2016:

- Diagnóstico 2015
- Diagnóstico 2016
- Memoria 2016

Criterio 2. CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

La satisfacción de los clientes es lo más importante para la continuidad de la empresa, por lo que siempre se intenta que los productos sean de calidad y adaptados a las necesidades de cada momento y de cada tipo de cliente.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES:

Se prioriza la satisfacción del cliente, por lo que se recoge la opinión sobre el servicio prestado a todos los clientes 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.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
Satisfacción media de los clientes	8,83/10	8,96/10	8,81/10	G4-PR5

Satisfacción profesor alumno	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Continua	9,23	9,62	9,29	G4-PR5
Ocupacional	9,15	8,95	9,24	
Privado	9,49	9,37	9,36	
TOTAL	9,22	9,24	9,28	

Satisfacción alumnos	Tipo de Fondos	2014	2015	2016	Indicador asociado G4
Organización	Continua	8,98	9,29	9,26	G4-PR5
Material y Recursos		8,84	9,35	9,18	
Contenidos		8,65	9,19	9,02	
Profesorado		9,21	9,62	9,29	
Seguimiento		8,66	6,28	9,3	
Expectativas		8,24	7,92	8,93	
Valoración Global		8,76	9,07	8,77	
Organización	Ocupacional	8,94	8,40	9,21	
Material y Recursos		8,84	8,52	9,09	
Contenidos		8,69	8,23	8,96	
Profesorado		9,15	8,95	9,24	
Seguimiento		9,19	8,63	9,23	
Expectativas		8,61	8,22	9,10	
Valoración Global		8,78	8,47	8,70	
Organización	Privada	8,75	9,14	9,20	
Material y Recursos		8,94	9,16	9,13	
Contenidos		8,90	8,95	9,29	
Profesorado		9,49	9,38	9,36	
Seguimiento		8,99	8,73	8,76	
Expectativas		8,68	8,90	9,04	
Valoración Global		9,23	8,49	9,41	
Organización	Global	8,93	8,90	9,23	
Material y Recursos		8,85	8,96	9,14	
Contenidos		8,69	8,69	9,03	
Profesorado		9,22	9,24	9,28	
Seguimiento		8,95	8,41	9,21	
Expectativas		8,47	8,54	9,03	
Valoración Global		8,83	8,96	8,81	

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

	2014	2015	2016	Indicador Asociado G4
1. Organización	9,50	9,71	10,00	G4-PR5
2. Material y Recursos	9,60	10,00	9,90	
3. Satisfacción General	9,60	9,71	9,93	

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

Fidelidad alquiler	2014	2015	2016	Indicador asociado G4
Nº de clientes	44	45	46	G4-PR5
Nº clientes repeticiones	20	24	24	

ACCIONES:

- Se gestiona la Tutorización presencial en los cursos para alumnos desempleados y Tutorización online en los cursos subvencionados.
- 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.
- Se realiza automáticamente el envío del Resumen de las Encuestas a dirección para su análisis y tratamiento si fuera necesario.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES:

Los servicios que ofrecemos (cursos) normalmente se adquieren de otras entidades. Sin embargo, hay cursos que se adaptan o cursos que directamente se diseñan por T&Z Formación.

T&Z FORMACIÓN tiene la pretensión de innovar e incrementar el valor que ofrece a sus clientes, entidades y alumnos. Puede desarrollarse acciones formativas mejores utilizando las tecnologías más novedosas y disponibles.

RESULTADOS:

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

ACCIONES:

- Diseño de cursos para adaptarnos a las necesidades del mercado.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES:

La fidelización del cliente es un objetivo clave, por eso se hace un seguimiento después del servicio.

Se ofrecen servicios complementarios sin coste, como orientación, asesoramiento...

Todos los clientes siempre tienen la posibilidad de solicitar la hoja de reclamación para expresar sus quejas, y T&Z Formación las recoge, evalúa y realiza acciones de mejora cuando es necesario.

RESULTADOS:

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

ACCIONES:

- Planes de inserción.
- Diploma de Calidad de Consumo.
- Se gestiona la Tutorización presencial en los cursos para alumnos desempleados y Tutorización online en los cursos subvencionados.
- 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.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES:

Al comienzo de cada curso, siempre se comunica con claridad las condiciones, derechos y obligaciones.

Desarrollada y certificada la Carta de Servicios según la norma UNE 93200.

RESULTADOS:

No hay reclamaciones.

Se cumplen las expectativas de los clientes.

Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios 100%.

ACCIONES:

- Al principio de cada curso siempre se informa a los alumnos sobre las condiciones, derechos y obligaciones.
- Las condiciones contractuales son claras y completas.
- Carta de Servicios

Criterio 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

Existe una preocupación por el bienestar del personal en todos los aspectos: salud, ambiente de trabajo, no discriminación, conciliación familiar, formación...

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se recogen encuestas sobre varios aspectos laborales y organizacionales en las que todo el personal puede participar y hacer sugerencias. De esta manera, se pretende conocer la opinión de los empleados con el objetivo de crear un buen clima laboral.

RESULTADOS:

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

ACCIONES:

- Realización de la Encuesta de Clima Laboral Anual a todo el personal de la empresa.
- Dirección facilita las relaciones interpersonales y las actividades conjuntas entre las personas de la organización.
- Asamblea anual, donde se reúne todo el equipo humano y se aprovecha para fomentar las relaciones interpersonales.
- Comisiones opcionales al personal con responsabilidades comerciales.
- Tabla valorada económicamente para abonar al profesorado en función del horario y tipología del curso.

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se garantiza la igualdad de oportunidades sin discriminación de ningún tipo. Destaca:

- Mayor porcentaje de mujeres que de hombres en los mandos intermedios.
- Plantilla fija compuesta por una persona discapacitada y una persona de otra nacionalidad.

RESULTADOS:

	Mujeres	Hombres
Accionistas	25%	75%
Dirección		100%
Mandos intermedios	75%	25%
Plantilla	55,56%	44,44%

Plantilla	2014		2015		2016		Indicador asociado G4
Total		12,69		12,49		12,52	
Minusválidos	1,00	7,88%	1,00	7,99%	8,01%	1,00	
Otras nacionalidades	1,00	7,88%	1,00	7,99%	8,01%	1,00	

Participación grupos de mejora	2014	2015	2016	Indicador asociado G4
TRAB. GRUPOS DE MEJORA	7	7	7	
TOTAL PLANTILLA	12,69	12,49	12,52	
% participación grupos de mejora	55,15%	56,05%	55,91%	

ACCIONES:

- Todos los nuevos trabajadores son informados de las condiciones laborales y la política de recursos humanos.
- Retribución: se realiza según el convenio y sin ningún tipo de discriminación.
- Procesos de selección por competencias, evitando la subjetividad.
- Condiciones económicas iguales para toda la plantilla.
- Participación de toda la plantilla en los planes de formación.
- Posibilidad de conciliación familiar igual para hombres y mujeres.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- Política de conciliación de la vida laboral y familiar: 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.
- El enfoque establecido para la atención y reconocimiento se aplica a la totalidad de los empleados, independientemente del área a la que pertenezcan: docencia, administrativa comercial o técnica.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				G4- LA 3
Mujeres	0	0	0	
Hombres	0	1	0	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	0	0	
Hombres	0	1	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	
Hombres	0	1	0	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.				
Mujeres	32,03%	32,03%	31,95%	
Hombres	16,01%	24,02%	23,96%	
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.				
Mujeres	24,02%	24,02%	23,96%	
Hombres	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%	
Hombres	24,02%	24,02%	23,96%	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.				
Mujeres	24,02%	24,02%	23,96%	
Hombres	24,02%	24,02%	23,96%	

ACCIONES:

- Facilitar los permisos por paternidad y maternidad y los permisos por lactancia mediante entrevistas personales antes del acontecimiento.
- Favorecer la reducción de jornada por hijos menores de 12 años y los cambios de turno de trabajo para conciliar los turnos de trabajo del otro padre o madre.
- Integrar en la organización los horarios flexibles y el teletrabajo para facilitar los permisos para acudir a fiestas y salidas escolares, cuidado de mayores, familiares...
- Horario de Verano durante los meses de verano para facilitar el cuidado de los hijos/as en este periodo.
- Elección de los turnos - tardes libres del departamento de administración.
- Posibilidad de ubicar a los hijos en la propia empresa en determinados periodos y horas.
- Flexibilidad de horario.

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Como impulso al desarrollo de las capacidades de las personas se evalúa el rendimiento de los empleados en varias áreas a través de la Evaluación de Desempeño, donde también se establecen metas individuales. A partir de ahí, se detectan las necesidades formativas y se elabora un plan de formación alineado con el desarrollo de las competencias necesarias para el cumplimiento de metas.

Cada año se establece un plan de formación para el personal, alineado con el desarrollo de las competencias necesarias para el cumplimiento de las metas.

RESULTADOS:

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

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

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

Satisfacción profesor alumno	2014	2015	2016	Ind. G4
Continua	9,23	9,62	9,29	G4-LA 9
Ocupacional	9,15	8,95	9,24	
Privado	9,49	9,38	9,36	
TOTAL	9,22	9,24	9,28	

ACCIONES:

- Indicadores de rendimiento: se recogen encuestas de satisfacción de alumnos en las que se incluyen preguntas acerca del profesor.
- Plan de formación anual para todo el personal.
- La mayoría de los cursos son teleformación para conciliar la vida familiar.
- Acciones formativas individuales para cada trabajador en función de sus necesidades.
- Plan de carrera comunicado en el curso de acogida.

También se fomenta la empleabilidad de los alumnos:

- Certificados de profesionalidad.
- Prácticas para alumnos de ciclos formativos.

C.3.5 SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se llevan a cabo medidas para garantizar el bienestar de los empleados y evitar accidentes. Cumplimiento de la legalidad vigente sobre Prevención de Riesgos Laborales.

RESULTADOS:

Ningún accidente ni enfermedad profesional, ni con baja ni sin baja, en los últimos años.

ACCIONES:

- Subcontratación de un servicio de prevención ajeno.
- Buena iluminación para reducir el esfuerzo ocular, sillas adaptables a distintas alturas para evitar lesiones de espalda o cuello.
- Revisiones médicas anuales.
- Sensibilización y difusión anual de la importancia de la seguridad y salud laboral.
- Disponibilidad de nevera y microondas, que aportan beneficio social para el bienestar de los empleados.

Criterio 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

Los proveedores suponen un grupo de interés importante ya que influye directamente en la calidad del producto o servicio. Por eso se clasifican y se homologan, además de tener en cuenta que sean preferiblemente proveedores locales. También se considera importante tener una buena relación, y de hecho muchos proveedores se han convertido en aliados.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Las necesidades de compra y subcontratación de servicios son detectadas por cualquier persona de la organización y lo transmiten al Responsable del Departamento correspondiente para que gestione la compra.

Los proveedores transmiten sus ofertas y el Responsable del Departamento las evalúa, seleccionando al suministrador más idóneo, en función de la calidad del producto/servicio, el precio, cumplimiento de normativas medioambientales y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local.

RESULTADOS:

Proveedores adecuados, pero un área a mejorar sería profundizar en la evaluación y selección de proveedores socialmente responsables.

ACCIONES:

- Adquisición de los Productos de Limpieza con Ficha de Producto.
- Selección de Proveedores Locales.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Los proveedores son sometidos a una evaluación inicial previamente a la primera compra y a una evaluación continuada después, con el fin de asegurar su capacidad de suministro.

T&Z FORMACIÓN gestiona las alianzas estratégicas mediante un proceso específico y las clasifica en mercantiles (proveedores), empresariales (aliados estratégicos) e institucionales.

RESULTADOS:

Actualmente hay 19 proveedores homologados por T&Z Formación.

ACCIONES:

- Listado de proveedores validados.
- Evaluación anual de proveedores.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

En T&Z Formación pensamos que establecer vínculos con los proveedores es beneficioso tanto para ellos como para nosotros, y también para los clientes.

RESULTADOS:

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

ACCIONES:

- Unificación de compras en el menor número de proveedores para fortalecer vínculos.
- Reuniones periódicas con los proveedores para evaluación del servicio prestado.
- Estrategias con proveedores para unificar compras.
- Reuniones con responsables de empresas proveedoras para formalizar acuerdos de alianza.

Criterio 5. SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

Para T&Z Formación la acción social siempre entra en su planificación anual ya que se considera un aspecto muy importante que beneficia a la sociedad y a la empresa. Por eso cumplir la ley no es suficiente, y todos los años se financian proyectos sociales.

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

T&Z Formación está muy comprometida con la sociedad, por eso cada año se organizan varios eventos sociales, principalmente la financiación de proyectos deportivos. Esto hace que la sociedad tenga una mejor percepción de la empresa, lo que al final conlleva beneficios.

RESULTADOS:

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

Ejecución presupuesto	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Patrocinio deporte	103%	101%	100%	G4-HR1
Implicación en la Educación y Formación de la Comunidad	77%	43%	41%	

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

ACCIONES:

- Participación en premios y reconocimientos sobre gestión, innovación, inversión social y transparencia (EFQM, Consumo, Sello RSA, Plan de Igualdad).
- Patrocinio y apoyo al deporte y al ocio.
- Implicación en la educación y formación de la comunidad.

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Las iniciativas de Acción Social que desarrolla T&Z en los ámbitos de la Educación (jóvenes, discapacitados...), el Deporte (valores...) y la Tecnología (marca de identidad) están alineados con la estrategia y se comunican a las partes interesadas.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
% EBIDTA destinado a Inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación	861,15 €	1.104,00 €	1.695,40 €	G4-SO1

ACCIONES:

- Planes de inserción laboral.

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

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.

RESULTADOS:

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

ACCIONES:

- Incorporación en el libro de Indicadores Informativos del valor monetario de las sanciones por incumplimiento (ambiental, fiscal, laboral, penal, etc....)

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

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.

RESULTADOS:

Todos los grupos de interés reciben información sobre los proyectos sociales.

ACCIONES:

- 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 las Redes Sociales, página en Facebook de System Zaragoza... desde donde se comparte por los Líderes a sus propios perfiles, así como los responsables, coordinadores, personal docente y administrativo y amigos.
- Como apoyo a la gestión comercial se ha utiliza como medio de comunicación con clientes y potenciales clientes la página web y, últimamente, las redes sociales: Facebook y Twitter.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

T&Z Formación es un centro de formación, por lo que la gestión del medio ambiente se enfoca sobre todo en ahorrar papel, agua y energía. Al haber aumentado el número de cursos de teleformación en el último año, el consumo de papel, agua y energía disminuye.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

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

RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad: (Kw)	91428	86452	33595	G4-EN3
Consumo agua: m3 en oficina	227	170	49	G4-EN9
Consumo de agua: m3/ alumno	0,0853	0,1103	0,0148	G4-EN9
Consumo de agua: m3/ hora	0,0014	0,0014	0,0005	G4-EN9

ACCIONES:

- Instalación de un temporizador de luz en los baños.
- Instalación de un dosificador de agua en las cisternas.
- Apagar el ordenador al final de la jornada laboral.
- Software de apagado automático.
- Monitores de Energy Star.
- Iluminación con Tubos Fluorescentes en zonas uso continuo.
- Iluminación externa mediante temporizadores.
- Instalación de lámpara de bajo consumo en pasillos.
- Control de calefacción y aire acondicionado con temporizador estándar.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se utilizan métodos alternativos para la reducción de la generación de residuos, especialmente papel, y se recicla todo lo que se puede.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Indicador G4 asociado
Consumo papel (folios)	110.000	62.500	40.000	G4-EN1

ACCIONES:

- Impresión a doble cara.
- Comunicación a través de correo electrónico en vez de utilizar papel.
- Revisión de textos antes de imprimir para evitar imprimir dos veces debido a errores.
- Imprimir en blanco y negro siempre que sea posible.
- 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.
- Control de fotocopias mediante código personal.
- Reciclaje de Papel: nuevos contenedores de papel y cartón del Gobierno de Aragón.
- Centralizar la compra de productos de limpieza y asegurarnos su calidad mediante Ficha de Seguridad.

C.6.3. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

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.

RESULTADOS:

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

ACCIONES:

- 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.

BUENAS PRÁCTICAS

1. Formación dirigida a sectores desfavorecidos: ONCE y Fundación Inserta.
2. Espejo del baño adaptado a personas discapacitadas.
3. Establecer relaciones de alianza con los proveedores.
4. Beneficios formativos: cada empleado y sus familiares pueden acceder a la formación impartida en aula abierta de forma totalmente gratuita.
5. Salario emocional: no económico, que ayuda a mejorar la vida personal y profesional del empleado, y sirve para aumentar su motivación.
6. Se ha informatizado la recogida y evaluación de las encuestas de satisfacción, esto nos permite un ahorro relevante de tiempo y obtener la información de forma más rápida, de cara a las posibles mejoras que hubiera que emprender.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Preparación de Plan de igualdad y solicitud de subvención para su definitiva implantación

Se pretende conseguir una igualdad de oportunidades para que la empresa esté organizada de una manera justa, y colaborar para que también se lleve a cabo por la sociedad. Es decir, se trata de la equidad de trato entre todas las personas, independientemente de su condición y características. Para alcanzar este objetivo, se requiere implantar acciones reales y concretas. En T&Z Formación queremos implicarnos con este proyecto y para hacerlo lo mejor posible vamos a elaborar un Plan de Igualdad.

Proceso de acción social

Está previsto desarrollar un proceso de acción social para el año 2018 en el que se incluirá la gestión ambiental.