



EDUCA HOLDCO

**INFORME INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
2020**

educa | HOLDCO

CONTENIDO

Declaración máximo responsable	4
EMPRESA	6
NOMBRE Y DATOS FISCALES	6
ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS.....	6
UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES.....	6
SEDES ESPAÑA	6
SEDES PORTUGAL	6
INFORME DE GESTIÓN.....	8
Estándares y principios empleados	8
Alcance de la información financiera y no financiera.....	8
Fiabilidad de la información no financiera	8
Nuestra contribución a los ODS	9
Educación de calidad.....	9
Trabajo Decente y crecimiento económico	9
Ciudades y comunidades sostenibles	10
Acción por el clima	10
Vida Submarina.....	10
Modelo de negocio.....	11
Entorno empresarial.....	11
Estructura y organización.....	12
Estructura.....	12
Organización	13
GOBERNANZA	14
Mercados Servicios y Cadena de Suministro	15
Mercados y Servicios	15
Cadena de suministro.....	16
ESTRATEGIA.....	18
Análisis del ecosistema.....	18
Objetivos y estrategias	19
Gestión de Riesgos	22
Creación de valor para nuestros grupos de interés.....	24
Grupos de interés	24
Análisis de materialidad	24
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	26
Protección de la biodiversidad.....	26
Economía circular y gestión de residuos.....	26
Contaminación.....	29
Agua.....	29
Cambio climático	29
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD.....	31
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	31
Consumidores.....	35

Información fiscal	39
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	40
Información sobre las personas en Master. D.	40
Empleo	41
Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.....	41
Modalidades de contrato y despido.....	42
Remuneraciones medias.....	44
Empleados con discapacidad	45
Organización del trabajo	45
Salud y seguridad.....	45
Relaciones sociales	46
Formación	46
Accesibilidad universal a las personas con discapacidad	47
Igualdad.....	47
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	49
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	50

Declaración máximo responsable

102-14

LA MEJOR RESPUESTA AL CAMBIO ES LA EXCELENCIA

Hace un tiempo escuché que no estamos en una época de cambios, sino en **un cambio de época**. En tiempos de crisis como el que vivimos en la actualidad, los consumidores buscan seguridades y huyen de los riesgos. En este sentido, las organizaciones debemos ser ahora más que nunca **excelentes**. Tenemos que ser tan sublimes que generemos a nuestro público objetivo una seguridad tal que le impulse a destinar su dinero en nuestros productos y servicios.



LA CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PUESTOS DE TRABAJO EL GRAN RETO

Como es lógico, me preocupa la crítica situación que atraviesan muchas empresas porque detrás de cada una de ellas hay familias cuyo sustento depende de la pervivencia de su trabajo. El desempleo que se avecina lo contemplo como una calamidad social. Todos los esfuerzos individuales y colectivos deben encaminarse a **mantener los puestos de trabajo**. Asimismo, cualquier tipo de medida o reforma del mercado laboral tiene que valorar si es verdaderamente útil para la creación de nuevos puestos de trabajo. La mejor política social es la creación de empleo.

Por eso, nuestro objetivo preferente para los próximos años es ayudar a nuestros alumnos a que consigan un **puesto de trabajo conforme a sus expectativas**. Es decir, garantizarles que van a alcanzar aquello que han venido a buscar cuando llamaron a nuestra puerta.

EDUCA HOLDCO. COMPROMETIDA CON LA FELICIDAD DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN CON NOSOTROS

Pero antes que, con nuestros alumnos, queremos seguir volcados con el principal de todos nuestros clientes: el cliente interno. Desde **Educa Holdco** se fomenta la "visión" consistente en *Hacer de Master D un lugar de trabajo feliz para las personas que lo componen*. Como consecuencia de esta premisa, nuestra gestión empresarial contempla el trabajo como la clave esencial de toda la cuestión social intentando hacer la vida humana más humana.

De hecho, en Master. D. evitamos hablar de recursos humanos. Entendemos que somos mucho más que eso: somos personas comprometidas con personas. Por eso, nuestra prioridad siempre serán las personas, ya sean las que constituyen la gran familia Master. D., ya sean aquellas otras que por un motivo u otro se relacionen con nuestra organización.

Queremos que Master. D. sea una empresa en la que sus colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a ella y se consideren dignamente recompensados, profesional y personalmente. Desde hace años la empresa reparte incentivos de dos tercios del superávit del beneficio presupuestado, siempre que se cumpla la meta económica previamente establecida. Asimismo, distribuye dividendos a sus accionistas por el mismo importe que los incentivos repartidos a los colaboradores.

Con idéntica finalidad, apostamos decididamente por el teletrabajo para nuestros trabajadores. Ya era una fórmula vigente en Master. D. con anterioridad a la llegada de la pandemia. Lo consideramos una opción oportuna para quienes tienen responsabilidades familiares o para los que deben conciliar la vida profesional con su compleja vida familiar. En estos últimos meses muchos de nuestros trabajadores se han visto obligados a teletrabajar para así respetar la normativa impuesta por las autoridades sanitarias. Nuestras herramientas tecnológicas y nuestros equipos de trabajo se encontraban preparados para afrontar este reto con garantías.

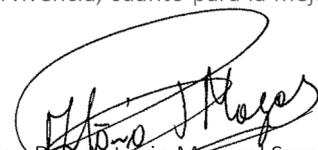
EN EDUCA HOLDCO. NOS IMPLICAMOS CON LA SOCIEDAD

Tanto en nuestra actividad de Master D España como Portugal, creemos que no siempre el beneficio indica que la empresa esté sirviendo adecuadamente a la sociedad. Nuestra empresa debe caracterizarse por la **capacidad de servir al bien común** de la sociedad mediante la producción de servicios útiles. Queremos crear riqueza para toda la sociedad: no sólo para los propietarios, sino también para los demás sujetos interesados en nuestra actividad. Los logros financieros no son suficientes, sino que esa dimensión económica es condición para el logro de objetivos no sólo económicos, sino también sociales y morales, que perseguimos conjuntamente.

Como muestra de esta determinación hacia la sociedad, Master. D. quiere seguir cediendo su *know-how* en las diversas áreas de conocimiento para que cualquier interesado pueda aprovecharse libremente de ello. Desde nuestra radio y televisión formativa transmitimos en abierto lo que consideramos más provechoso para la adquisición de conocimientos que faciliten la inserción o mejora profesional.

Con esta intención, queremos que nuestros centros, ubicados en las principales capitales de la península, acerquen nuestras infraestructuras, nuestra tecnología y nuestros conocimientos a aquellos que más las necesiten y menos posibilidades reúnan para optar a ellas sin coste alguno.

Por último, queremos devolver a la sociedad parte de lo que hemos recibido de ella. Por este motivo, seguiremos impulsando proyectos dirigidos a los más desfavorecidos que tengan un fuerte impacto social. La estrategia de nuestra empresa nunca será reducida a una dimensión materialista, aun cuando los legítimos beneficios sean muy necesarios, tanto para los fines de la supervivencia, cuanto para la mejora del tenor de vida de los trabajadores.



Fdo.: Don Antonio Mayoral Serrate

Director General de EDUCA HOLDCO.

EMPRESA

102-1 102-3 102-4 102-45

NOMBRE Y DATOS FISCALES

EDUCA HOLDCO S.L

Dirección: Avda. Manuel Rodríguez Ayuso 158 (50012-Zaragoza)

CIF: B88646393

El informe de información no financiera lo presenta EDUCA HOLDCO, SL propietaria de Master Distancia y Master Distancia Formacao Profissional, que son las entidades que realizan la actividad que se refleja en este informe, por lo que se hará referencia de forma global como MASTER D.

ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

EDUCA HOLDCO SL,

EDUCA BIDCO SLU,

MASTER DISTANCIA SAU

MASTER DISTANCIA FORMAÇÃO PROFISSIONAL UNIPessoal LDA.

UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

SEDES ESPAÑA

AV MANUEL RODRÍGUEZ AYUSO, 158. 50012 - ZARAGOZA

AV NAVARRA, 93. 50010 - ZARAGOZA

CL BARI, 4. 50197 - ZARAGOZA

CL MONASTERIO DE VELATE, 3. 31011 - PAMPLONA (NAVARRA)

CL FEDERICO GARCÍA LORCA, 8. 09007 - BURGOS

AV LEHENDAKARI AGUIRRE, 5. 48014 - BILBAO (BIZKAIA / VIZCAYA)

CL USANDIZAGA, 3. 20002 - SAN SEBASTIÁN (GIPUZKOA / GUIPÚZCOA)

CL ENRIQUE MARIÑAS, 9 BAJO - URB. MATO GRANDE. 15009 - A CORUÑA (A CORUÑA / LA CORUÑA)

CL ZAMORA, ESQUINA CL BALEARES. 36203 - VIGO (PONTEVEDRA)

CL ILDEFONSO SÁNCHEZ DEL RÍO, 5 BAJO - PL DEL MILAN. 33001 - OVIEDO (ASTURIAS)

CL ALFONS EL MAGNANIM, 30. 07004 - PALMA (ILLES BALEARS / ISLAS BALEARES)

AV JUAN CARLOS I, 26 BAJO 2. 30007 - MURCIA

CL ALONSO CANO, 44-46. 28003 - MADRID

CL JOSÉ SARAMAGO, 1 LOCAL 8 (EDIF. GIRALDA - ESQ. VIRGEN DEL SOL). 41013 - SEVILLA

CL SAN JOSÉ, 15. 21001 - HUELVA

CL UNIÓN, 4. 11403 - JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)

CL SALITRE, 45. 29002 - MÁLAGA

PO DE LA VICTORIA, 15. 14004 - CÓRDOBA

AV DE GRANADA, 39. 23001 - JAÉN

CL SEVERO OCHOA, 13. 18001 - GRANADA

AV JOSÉ MESA Y LÓPEZ, 25 OFIC. 109. 35007 - LAS

PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)

CL VALENCIA, 79-81 LOCAL 2. 08029 - BARCELONA

CL HOSPITAL, 18. 46001 - VALENCIA (VALENCIA/VALÉNCIA)

CL SABINO BERTHELOT, 1. 38003 - SANTA CRUZ DE TENERIFE

CL REYES CATÓLICOS, 57. 03003 - ALICANTE (ALICANTE / ALACANT)

CL FELIPE II, 3. 47003 - VALLADOLID

AV RAMÓN Y CAJAL, 41. 43001 - TARRAGONA

AV LEGANÉS LOCAL3(ENTRADA C/BUITRAGO),6-28921 -ALCORCÓN

CL CERAMISTA GODOBREDO BUENOS AIRES,15-12005-CASTELLÓN

SEDES PORTUGAL

R DONA ESTEFÂNIA 84 A, 1000-158 LISBOA, PORTUGAL

RUA DE CAMÕES 497-501, 4000-147 PORTO

R CIDADE DE HALLE 7, 9 CAVE DRTA, 3000-107 COIMBRA

R MONSENHOR HENRIQUE FERREIRA DA SILVA 3-B, 8005-329 FARO



INFORME DE GESTIÓN

102-1 102-5 102-12 102-50 102-46 102-50 102-53 102-54

Estándares y principios empleados

El Informe de Gestión Consolidado incluye el estado de información no financiera y cumple con los requisitos de información no financiera de la legislación española (Ley 11/2018).

Además, la elaboración de este Informe de Gestión 2020 se ha realizado considerando los siguientes estándares y principios de reporte:

- *Los estándares GRI Sustainability Reporting Standards*: En esta guía de la Global Reporting Initiative (GRI) se definen los principios y contenidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad, sometiéndose al Content Index Service de GRI.
- *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible* aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, que Master D integra en su estrategia y que se detallan en el apartado 'Nuestra contribución a los ODS.
- *Los criterios del modelo EFQM*, en el cual Master. D. ha obtenido su calificación +500. Ver Anexo 'Índice de contenidos según el modelo EFQM'.

Alcance de la información financiera y no financiera

El alcance de este informe incluye la información relativa al ejercicio 2020 EDUCA HOLDCO., tomando los siguientes criterios de inclusión según el ámbito de información:

- La información financiera se rige según los principios de consolidación incluidos en las cuentas anuales.
- La información no financiera es relativa a las operaciones sobre las que EDUCA HOLDCO. mantiene el control (sociedades consolidadas en los Estados Financieros Consolidados durante todo el año según el método de integración global). Estas sociedades se ubican en España y Portugal.
- Para mayor detalle sobre el alcance de la información financiera, consulte las "Cuentas Anuales Consolidadas".

Fiabilidad de la información no financiera

Master. D. cuenta con un sistema integrado de gestión certificado en ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 por medio del que se recogen los datos de la organización y se analiza el desempeño del mismo.

Este sistema de gestión está apoyado en sistemas de información certificados en ISO 27001: 2013 en 2021 lo que procura la fiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



EDUCA HOLDCO., como compañía líder en sostenibilidad, está comprometida con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que constituyen la Agenda para la humanidad para 2030 y que abordan varios derechos fundamentales.

En EDUCA HOLDCO. hemos identificado y priorizado aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuimos directamente por las actividades clave de nuestro negocio.

Educación de calidad

En Master. D España y Portugal somos expertos en formación desde hace más de 25 años y por eso estamos convencidos de que la educación no puede, ni debe, ser un privilegio de unos pocos. La educación es la base para mejorar nuestra vida y el desarrollo sostenible. Siendo una empresa con unos objetivos claros de rentabilidad, nuestra visión es devolver una parte a la sociedad, abriendo la formación que generamos a toda la población en general de una manera responsable.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Master. D. TV
- Festival de cine de Zaragoza
- Talleres en delegación abiertos a la sociedad
- Patrocinio Hurricanes
- Festival de Música Colegio Sagrado Corazón
- Jornadas de Ingeniería
- Portales de empleo público y privado

Trabajo Decente y crecimiento económico

Más allá de la propia actividad de formación fomentando la empleabilidad de sus alumnos, se realizan numerosas iniciativas para un adecuado clima interno en línea con la visión corporativa de conseguir que las personas que componen EDUCA HOLDCO. sean felices en su puesto de trabajo.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Fomento de actividades de responsabilidad social y medio ambiental
- Política de reparto de incentivos cuatrimestrales
- Mayor inversión en formación interna con presupuesto propio
- Implantación del teletrabajo

Ciudades y comunidades sostenibles

La aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental, así como la adopción de políticas de Responsabilidad Social Corporativa suponen un impulso para nuestras comunidades y ciudades en términos de sostenibilidad y respeto por el medio ambiente.



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental que posibilita la correcta gestión de los aspectos ambientales, así como control y minimización tanto de los consumos como residuos generados.
- La realización de auditorías energéticas y aplicación de medidas pertinentes para la minimización del consumo eléctrico.
- Campaña de Veterinaria y el Acuario de Zaragoza contra los plásticos en los ríos y mares.

Acción por el clima

En EDUCO HOLDCO existe una preocupación por la reducción de las emisiones con el objetivo de reducir las consecuencias del efecto invernadero.



ACCIÓN POR EL CLIMA

- Se colabora con el Proyecto LIFE FOREST y se calcula la huella de carbono siguiendo las indicaciones de "GHG protocol, Greenhouse gas protocol" y de la Norma UNE ISO-14064.
- Se ha creado el Plan de Movilidad para que las personas puedan utilizar el transporte público y se ha habilitado un aparcamiento de bicicletas para fomentar el uso del transporte sostenibles.

Vida Submarina

En el entorno en el que operamos existen localizaciones en los que la importancia del cuidado de los mares y ríos coge especial importancia, es por eso por lo que contribuimos al respeto a la vida submarina.



VIDA SUBMARINA

- Campaña contra el plástico en los océanos, iniciativas de banco de alimentos, etc
- Acción de voluntariado de Limpieza de la Ribera de la Expo, contribuyendo así a preservar la biodiversidad.

MODELO DE NEGOCIO

102-5 102-16 102-17 102-7 102-8 102-41

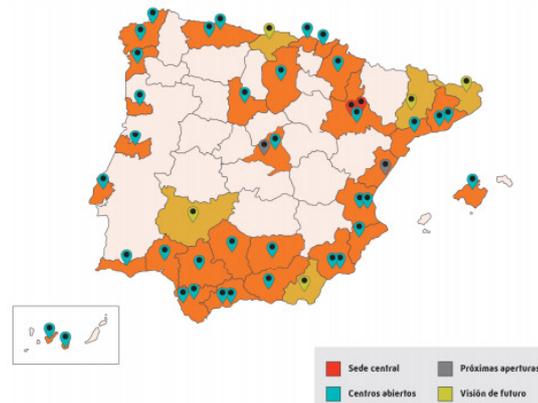
Entorno empresarial

EDUCA HOLDCO por medio de **Master. D.** es la empresa líder en Formación Abierta (www.grupomasterd.es), cuya actividad principal es ayudar a las personas en su inserción laboral y mejorar su empleabilidad. La sede central se encuentra en Zaragoza, siendo el mayor proveedor privado de cursos, tecnología y servicios educativos, además de especialistas en la preparación de oposiciones y en la metodología para enseñar.

Master. D. nace en el año 1994, a iniciativa de D. Luis Gómez Laguna que trabajaba en el área de formación de la Cámara de Comercio e Industria de Aragón. Inicialmente se cuenta con una pequeña red de delegaciones comerciales en Bilbao, León, Zaragoza y Valencia que después se expande a Madrid, Cataluña y Andalucía. El año 2000 supone un periodo de fuerte expansión de la compañía, teniendo presencia en más de 40 ciudades de España, así como presencia internacional en Portugal, Grecia, Brasil y China. Se consigue la certificación de calidad a través de AENOR y el accionario se incrementa dando cabida a empleados de la compañía.

En 2019 **Master. D.** cumple 25 años, habiendo afianzado su recuperación y volviendo a crecer de forma considerable (con una facturación en 2018 de 47 millones de euros y una rentabilidad de un 17%). Además, se procedió a una “digitalización” global de la compañía. Así, por ejemplo, en la producción audiovisual se multiplica exponencialmente pasando de 70 videos grabados en 2011 a más de 1.500 en la actualidad.

En 2020 afronta la crisis COVID 19 demostrando la agilidad de sus sistemas, la capacidad de adaptarse a los cambios y el compromiso de las personas que conforman Master. D. alcanzando y sobrepasando en algunos casos los objetivos previstos.



En 2020 El fondo estadounidense KKR cerró la adquisición de Master. D., líder en formación para oposiciones, en una operación valorada en 160 millones de euros.

Master. D. es el líder en España en formación abierta y ofrece preparación especializada para opositar a diferentes áreas del sector público (Justicia y Hacienda, Administrativo, Cuerpos de Seguridad, Servicios de la Salud, Educación, entre otras),

además de desarrollar diferentes cursos específicos para trabajar en el sector privado. En la actualidad, cuenta con 27 centros repartidos por todo el país.

No obstante, uno de los aspectos que más ha despertado el interés de los fondos por esta compañía es la gran apuesta que realiza esta compañía por la formación online, algo especialmente destacable en plena reinversión del sector de la educación con la llegada de la pandemia del coronavirus y el cierre obligatorio de los centros educativos.

Estructura y organización

Estructura

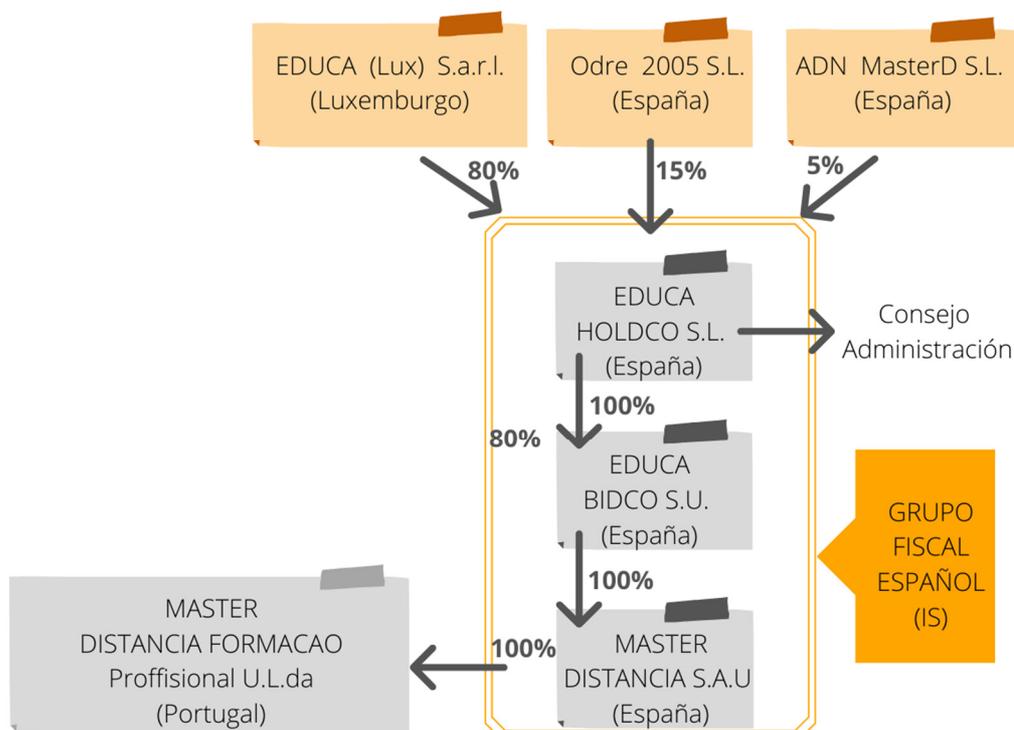
PROPIEDAD

EDUCA HOLDCO es propiedad de tres empresas, EDUCA (Lux) S.a.r.l (Luxemburgo) que cuenta con el 80%, ODRÉ 2005 S.L (España) que cuenta con el 15%, y ADN Master D. S.L. poseedora del 5%.

FORMA JURÍDICA

La forma jurídica de EDUCA HOLDCO es la de Sociedad Limitada. En lo que se refiere a Master D España hasta 2020 ha tenido la forma jurídica de Sociedad Anónima, pasando en 2021 a ser Sociedad Anónima Unipersonal.

ORGANIGRAMA



Organización

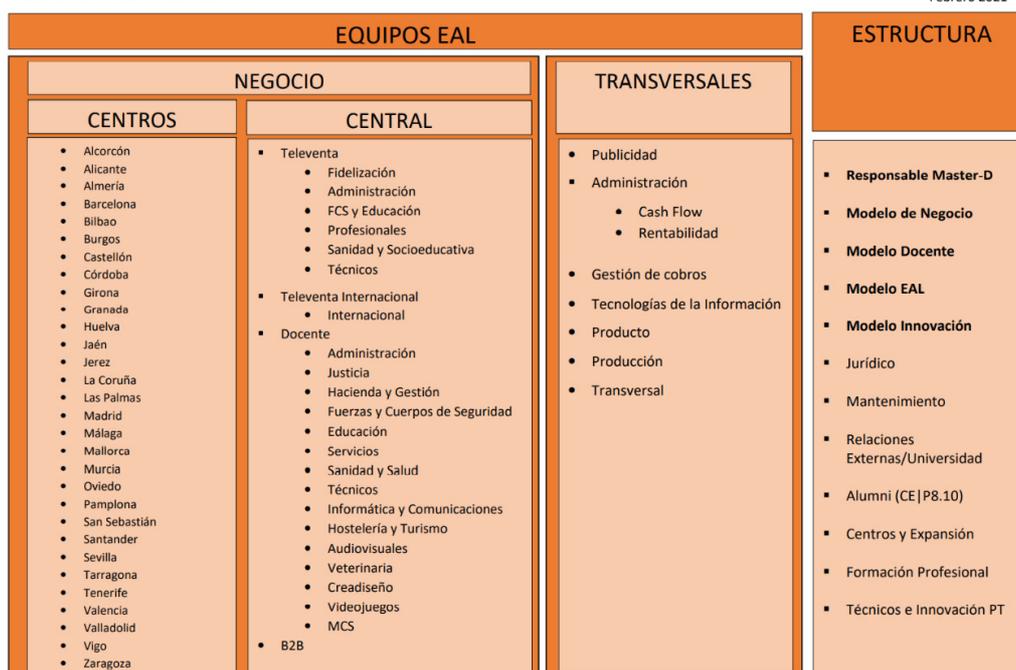
FUNCIONAMIENTO

En relación con el funcionamiento y gestión operativa, se cuenta con Modelo/Sistema de Gestión que se articula en base a cuatro pilares que sirven de base para el éxito y sostenibilidad empresarial:

- **Modelo de Negocio.** El Modelo busca la participación de los equipos y el conocimiento que cada miembro del equipo tiene de su propia situación económica, buscando el crecimiento y rentabilidad de forma sostenible.
- **Modelo Docente.** El Modelo pretende conseguir que el mayor número posible de alumnos logre sus metas en el menor tiempo mediante un producto y servicio excelente
- **Modelo de Equipos Autoliderados.** Se basa en el liderazgo de las personas y equipos, de forma que las personas lideran sus propias metas para alcanzar una meta común.
- **Modelo de Innovación:** Está orientado a impulsar un cambio fundamental en la organización, orientado a la conciencia y la agilidad y que tiene como finalidad hacer sostenible a de EDUCA HOLDCO

master.d

Febrero 2021



Por otro lado, y como complemento a lo anterior, para regular el comportamiento y desempeño en las actividades tanto a nivel operativo como directivo, se cuenta con dos Código Éticos:

- Código Ético aplicable a toda la plantilla que regula los comportamientos generales para un funcionamiento ético y sostenible.
- Código Ético y de Conducta Comercial orientado a la estructura comercial que plasma el comportamiento ético que deben tenerse en consideración a la hora de gestionar los productos y servicios con los clientes.

En lo que respecta al cumplimiento normativo y prevención de riesgos (Compliance), se cuenta con un organismo interno de control que promueve las normas éticas, así como observa y controla el funcionamiento interno. Además, para favorecer tanto la ética como el cumplimiento normativo, se dispone en la intranet de un apartado específico en el que se encuentran publicados tanto el Código Ético, el documento “catálogo de delitos compliance”, existiendo además un canal ético para comunicar incidencias.

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Actualmente EDUCA HOLDCO cuenta con un total de 726 profesionales de los cuales, 638 corresponden a Master D. España y 88 a Master D. Portugal. En cuanto a la estructura organizacional, se cuenta con unos servicios centrales ubicados en Zaragoza, así como una red de centros para dar servicio a los clientes.



GOBERNANZA

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nuestro modelo de gobierno está constituido por la estrategia y objetivos de la compañía, así como la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno bajo los principios de independencia y diversidad.

El órgano de administración es el Consejo de Administración de EDUCA HOLDCO SL. Estará formado por un mínimo de cinco miembros y un máximo de once, designados por la junta y se reúne al menos de forma trimestral.

La elección del presidente será por mayoría en el seno del Consejo de Administración, salvo que lo haga la Junta general. Actualmente el Consejo está formado por los siguientes miembros:

Cargo	Persona
Presidente	Luis Gómez Laguna
Vocal	Ángel Fandos Igado
Vocal	Pedro Filipe Tavares Godinho Ramos
Vocal	Stansilas Jean Alban de Joussineau
Vocal	Jorge Lluch Pauner

El cargo de secretario, no consejero, lo ocupa actualmente Luis Gracia responsable financiero de Master D España.

OTROS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

Sobre las otras sociedades del grupo, los órganos de administración son:

Empresa	Administradores solidarios	Representantes
Educa Bidco SLU	Odre 2005 SLU	Luis Gómez Laguna
	Fandos Duce SL	Ángel Fandos Igado
Master Distancia SAU	Odre 2005 SLU	Luis Gómez Laguna
	Fandos Duce SL	Ángel Fandos Igado

Mercados Servicios y Cadena de Suministro

102-2 102-6 102-9

Mercados y Servicios

Respecto a los mercados en los que opera EDUCA HOLDCO, destacan dos líneas de negocio diferenciadas:

1. **Formación de oposiciones y empleo público** con nuestro Centro Especializado de Oposiciones. www.oposicionesmasterd.es
2. **Cursos profesionales** donde buscamos una especialización en las diferentes áreas de conocimiento a través de nuestras escuelas e institutos técnicos.
 - **Escuela de Videojuegos.** La escuela de videojuegos tiene un objetivo claro; la de formar a los futuros profesionales del sector del entretenimiento digital.
 - **Crea Diseño.** Crea Diseño es la escuela profesional especializada de diseño e imagen, cubriendo disciplinas como interiorismo, marketing comercial, moda, imagen personal y comunicación y eventos.
 - **Escuela Audiovisual.** La Escuela Audiovisual ayuda a la mejora profesional de profesionales en activo o nuevos talentos que quieren comenzar en el sector del cine, la televisión, la radio, la locución, el doblaje, la música o los espectáculos (teatro, musicales...).
 - **Escuela Hacienda.** En la Escuela se combinan los cursos de profesionales con las oposiciones. Las temáticas están muy relacionadas con el Derecho, la contabilidad, la gestión, la atención y comunicación con el cliente.
 - **Escuela de Sanidad y Salud.** La Escuela tiene el objetivo de atender las necesidades formativas de los profesionales del sector social, de la sanidad y de la salud y el deporte
 - **Escuela de Hostelería y Turismo.** La Escuela tiene la visión de ser un referente de la formación abierta para este sector en España. Se propone un formato educativo flexible y eficaz para obtener logros personales y profesionales en las distintas disciplinas dentro del marco de la hostelería y el turismo.
 - **Escuela de Veterinaria.** La Escuela tiene la vocación de ser referencia en formación para un público que ama este mundo de los animales y que quiere crecer en el mismo, tanto personal como profesionalmente.

Los tipos de proveedores implicados en la cadena de suministro de Master. D. son:

Abogados, gestoría, consultoría y notaría	Estándar	Profesor externo
Administradores	Externo Colaborador	Publicidad
Alquiler de Aulas	Limpiezas	Seguros
Alquiler Locales	Mantenimientos	Suministros
Asesor	Maquetador externo	Viajes-Restauración
Desarrollo de Texto externo	Material y Servicios	
Entidades Financieras	Organismos Oficiales	
	Personal Externo	
	Plataformas online	
	Producto y Servicio para alumno	

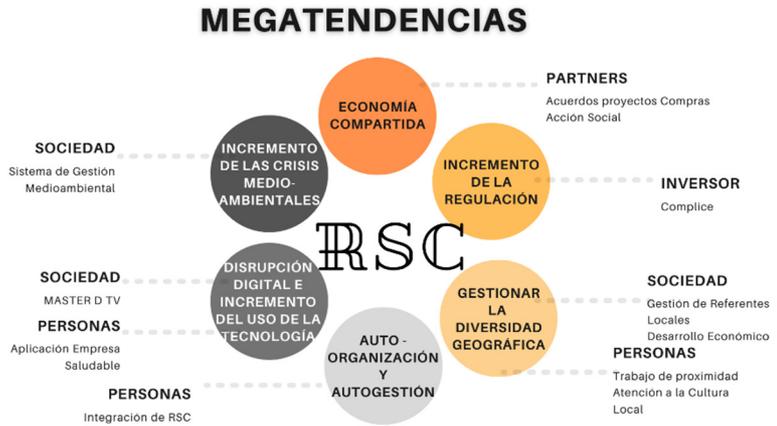
Tipo de proveedor	Internacionales		Nacionales		Total	
	N.º	€	N.º	€	N.º	€
Sin clasificar			78	29.661,71	78	29.661,71
Abogados, gestoría, consultoría y notaría	2	8.560	132	2.695.954,37	134	2.704.514,37
Administradores			3	759.585,43	3	759.585,43
Alquiler de Aulas			20	41.576,64	20	41.576,64
Alquiler Locales			68	948.269,49	68	948.269,49
Asesor			393	17.219.712,49	393	17.219.712,49
Desarrollo de Texto externo			197	316.825,03	197	316.825,03
Entidades Financieras			16	55.015,61	16	55.015,61
estándar			14	269.039,63	14	269.039,63
Externo Colaborador			377	216.186,17	377	216.186,17
Limpiezas			6	110.379,56	6	110.379,56
Mantenimientos			132	1.967.574,91	132	1.967.574,91
Maquetador externo			10	86.566,50	10	86.566,50
Material y Servicios	33	33.937,11	599	3.319.110,63	632	3.353.047,74
Organismos Oficiales			25	23.006,47	25	23.006,47
Personal Externo			2	0,00	2	0,00
Plataformas online	2	13.999	11	20.512,33	13	34.511,33
Producto y Servicio para alumno	2	42,99	82	2.151.365,11	84	2.151.408,10
Profesor externo			198	177.860,47	198	177.860,47
Publicidad	15	131.151,57	357	17.666.083,01	372	17.797.234,58
Seguros			9	38.059,56	9	38.059,56
Suministros			51	344.739,65	51	344.739,65
Viajes-Restauración	1	0	133	72.087,79	134	72.087,79
	55	187.690,67	2.913	48.529.172,56	2.968	48.716.863,23

ESTRATEGIA

103-2 102-11 102-15 102-29 102-30 102-31 201-2 102-15 102-35 102-36 102-37

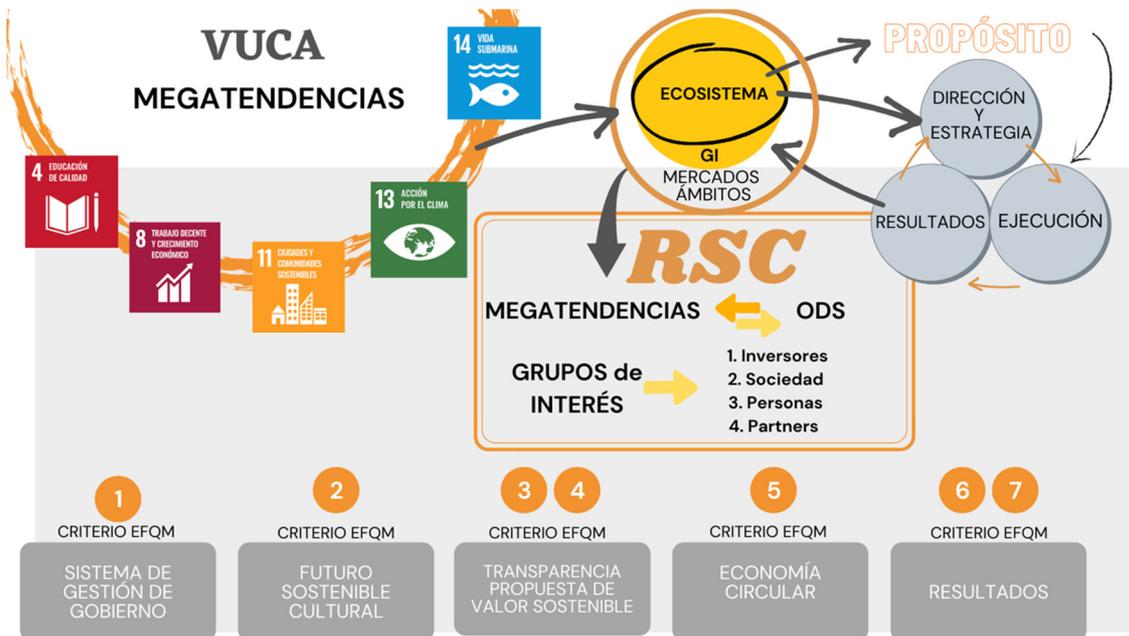
Análisis del ecosistema

El análisis del ecosistema de EDUCA HOLDCO. incluye la identificación de las megatendencias globales que afectan a sus mercados y ámbitos de actuación, los Objetivos de desarrollo sostenible en los que se puede contribuir de forma significativa con su actividad y propósito.



Las megatendencias identificadas en el entorno complejo, volátil, incierto y ambiguo en el que operamos como organización son la economía compartida, el incremento de la regulación, la gestión de la diversidad geográfica, la autoorganización y autogestión, la disrupción digital e incremento del uso de la tecnología y el incremento de las crisis ambientales.

Master. D. gestiona su ecosistema dando respuesta con su dirección, estrategia, la ejecución de su propuesta de valor y los resultados obtenidos, aplicando un modelo cultural basado en la sostenibilidad, la responsabilidad y la innovación.



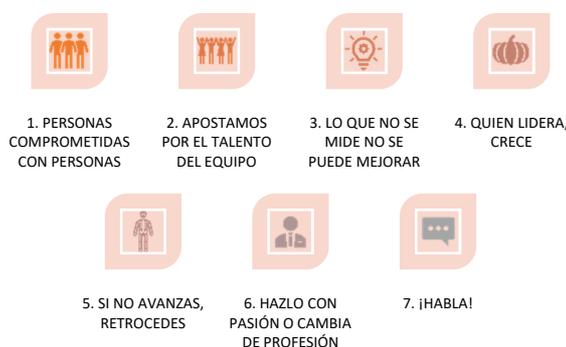
Objetivos y estrategias

La cultura de EDUCA HOLDCO, desplegada en Master D España y Portugal desde sus orígenes ha sido la de realizar una planificación estratégica estructurada que le permitiera orientar y organizar sus actividades en el medio plazo. Así, en la actualidad el periodo 2018-2022 es el tercer ciclo de planificación estratégica que se realiza, estableciendo 7 metas a alcanzar.

Su **Misión** es la de ayudar a que el mayor número posible de alumnos logre sus metas en el menor tiempo mediante un producto y servicio excelente. Visión de Master. D. Hacer de Master. D. un lugar de trabajo feliz para las personas que lo componen

Los **valores**: considera sus valores como actitudes morales y éticas que son consideradas básicas para avanzar como grupo y como personas.

Se realizó una primera definición de principios y valores en 2007 que ha sido revisada en 2018, para adaptarlos a la nueva cultura organizativa y estilo de dirigir basado en los equipos "Autoliderados".



Se han definido siete metas estratégicas que se desarrollan en planes estratégicos de acción en el que se plantean los objetivos previstos alineados con las metas estratégicas. Cabe reseñar que todas las metas tienen la misma importancia estando relacionadas todas ellas, de forma que se cumplan de manera homogénea.

M1: Rentabilidad *Ganamos para gastar*

Ser una empresa rentable con crecimiento sostenible: control económico y prudencia financiera (sin deudas).

1.1. RENTABLE

Deberemos obtener beneficios antes de impuestos que superen el 16% sobre los ingresos netos.

1.2. CRECIMIENTO

Queremos crecer siempre por encima del 10% anual.

1.3. SOSTENIBLE

Para asegurar que el crecimiento sea sostenible, invertiremos como mínimo el 4,5% sobre ingresos netos siempre que se cumpla el objetivo del beneficio.

M2: Diversificación (riesgos)

2.1. EQUIPOS, SÍ; INDIVIDUALISMO, NO

Master. D. se organiza en equipos autoliderados, no en individuos. Todo implicará a más de una persona, nada estará controlado por una sola.

2.2. OPERATIVA DIVERSIFICADA

La diversificación es la mejor estrategia para reducir riesgos. Nada (productos, canales, negocios...) supondrá más del 70% de la totalidad. Solo habrá una excepción a esta regla: la financiación. Esta será 100% propia.

M3: Reputación (marca)

3.1. NUESTRA MARCA ES MASTER.D

Una marca única (Master. D.) desplegada:

- Geográficamente, en las diferentes delegaciones.
- Transversalmente, gracias a las diferentes escuelas profesionales y al resto de equipos autoliderados (EAL).

3.2. NUESTRA REPUTACIÓN LA VERIFICAN ENTIDADES EXTERNAS

La notoriedad y el prestigio de la actividad de Master. D. será verificada por instituciones cualificadas y externas a la organización:

- EFQM 500+.
- Sello Empresa Saludable.
- Sello Responsabilidad Social Empresarial.
- Calidad AENOR

M4: Compromiso con las personas

4.1. INCENTIVOS PARA EL COLABORADOR

La empresa repartirá incentivos de 2/3 del superávit del beneficio presupuestado, siempre que se cumpla la meta 1 (económica).

4.2. DIVIDENDOS PARA LOS ACCIONISTAS

La empresa distribuirá dividendos a sus accionistas por el mismo importe que los incentivos repartidos a los colaboradores accionistas colaboradores

4.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

Se favorecerá la conciliación con las siguientes medidas:

La implantación del teletrabajo para las personas que lo soliciten.

Mejoras salariales por encima del IPC (siempre que se cumpla lo previsto en la meta 1).

Formación interna. Destinando el doble de la inversión por encima de lo que corresponde legalmente por la Fundación Tripartita.

M5: Compromiso con el cliente

5.1. EXALUMNOS TRABAJANDO CON NOSOTROS

En un plazo de 4 años, un 10% de nuestros colaboradores serán exalumnos que hayan destacado en su periodo formativo con Master. D. y que se identifiquen con nuestro ADN.

5.2. ALUMNOS PARTICIPANDO EN EL PROCESO DE MEJORA

El 5% de nuestros alumnos contribuirá en los procesos de mejora del producto y el servicio, interactuando activamente con los colaboradores de Master. D. con este fin. Colaboradores Interesados (no alumnos)

5.3. VINCULACIÓN DEL INTERESADO CON MASTER.D

Un 20% de los interesados en Master. D. que, finalmente, no se convirtieron en alumnos, quedarán vinculados con la comunidad de Master. D.

M6: Responsabilidad social

Ser una empresa responsable con la comunidad, que comparta con la sociedad sus iniciativas y proyectos.

Queremos compartir con la sociedad nuestros materiales, nuestra tecnología y nuestros servicios (OpoBusca, TV, Questium, talleres...), y además el 2% de la inversión será destinado a fines responsables socialmente.

M7: Participación accionarial

Ser una empresa abierta a la participación de sus colaboradores, ofreciéndoles oportunidades para la participación accionarial.

En cualquier momento un colaborador se puede convertir en socio y periódicamente se le dará facilidades para hacerlo.

El modelo EAL establece la aplicación de un incentivo cuatrimestral por rentabilidad, ligado al presupuesto de cada equipo, tal y como plantea el modelo económico.

Este incentivo contiene tres bloques:

1. **Cantidad destinada a inversión en el equipo.** Una cantidad de dinero que MasterD destina a inversión en sí misma y será cada EAL el que decida en qué invertirlo.
2. **Cantidad para que el líder del EAL decida** en qué invertirla o en quién repartirla.
3. **Cantidad repartida entre los miembros del equipo.** Este es el momento en el que se igualan a nivel económico a todos los perfiles de los EAL repartiéndose esta parte del incentivo por jornadas efectivas de los miembros del equipo, aplicando una jornada superior a los líderes de los equipos.

En todos los casos, Dirección, velando por la rentabilidad global del negocio podrá realizar modificaciones en las propuestas planteadas.

SISTEMA DE RETRIBUCIÓN VARIABLE			
Incentivo Cuatrimestral Llegar o superar el beneficio	Personas Todos igual Jornada efectiva	Líder Uso para el centro y el equipo Decisión del líder	Inversión Decisión del equipo

Gestión de Riesgos

Se cuenta con un modelo de control y gestión de riesgos orientado a garantizar la consecución de los objetivos con un perfil medio para el conjunto de sus riesgos.

Este modelo permite adaptarse al entorno competitivo globalizado y un contexto económico complejo. Este modelo se basa en dos aspectos la consideración de diferentes tipologías de riesgos y la segregación e independencia en las funciones relacionadas con la gestión de riesgos.

TIPOLOGÍAS DE RIESGO

La consideración de diferentes tipologías de riesgos en función de la naturaleza de los mismos. Estas categorías son: Estratégicos y de Negocio, Operacionales y Tecnológicos, Financieros y Fiscales, Riesgos Compliance.

Las metodologías utilizadas para la medición de los riesgos son diferentes para cada tipología.

SEGREGACIÓN E INDEPENDENCIA DE FUNCIONES

La segregación e independencia de las funciones de control y gestión de riesgos se encuentra fundamentada en tres mecanismos de control:

Por un lado, los equipos autoliderados que son propietarios de los riesgos que asumen en el desarrollo ordinario de sus actividades, y son, por tanto, responsables de su identificación y medición.

Además, existe un área transversal de calidad y gestión que se encarga de asegurar el buen funcionamiento del sistema de control y gestión de riesgos.

Por último, existen mecanismos de auditoría externa que permiten asegurar el correcto desempeño del sistema de gestión fundamentado en un pensamiento basado en riesgos.

EQUIPOS AUTOLIDERADOS	EQUIPO TRANSVERSAL CALIDAD Y GESTIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Identificar los riesgos que asumen en su actividad ordinaria	Asesoramiento en tipos de riesgos a los equipos de trabajo	
Evaluación de riesgos	Diseño y asesoramiento en metodología de evaluación de riesgos	
Definir las medidas de control de riesgo	Generar sinergias entre equipos con controles similares.	Auditoría Externa ISO 9001:2015 Auditoría Externa ISO 27001:2013
Definir actuaciones para corregir el riesgo	Visión global de las medidas de control de riesgos. Reporte Alta Dirección	Auditoría Externa ISO 9001:2015 Auditoría Externa ISO 27001:2013

PRINCIPALES RIESGOS DETECTADOS POR TIPOLOGÍA

PRINCIPALES RIESGOS ESTRATÉGICOS Y DE NEGOCIO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL Y GESTIÓN
Crisis de liderazgo	Que los líderes no actúen como líderes sino como jefes	Medio	Plan de riesgo RG09.02.21
No estar adaptados al mercado	No tener titulaciones oficiales	Medio	Plan riesgos RG01.01.21
PRINCIPALES RIESGOS OPERACIONALES Y TECNOLÓGICOS			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL Y GESTIÓN
Impacto Ambiental	Aspectos ambientales no controlados	Medio	Plan riesgos RG06.04.21
Satisfacción de cliente	Que el cliente tenga expectativas mediante la publicidad diferentes a las que podemos cubrir	Medio	Plan de riesgo RG02.03.21
Absentismo	Alta cantidad de bajas laborales coincidentes: pandemia u otras patologías	Medio	PRL08.21
PRINCIPALES RIESGOS FINANCIEROS Y FISCALES			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL Y GESTIÓN
Descontrol del gasto	Disparo de consumo eléctrico por negligencia	Medio	Plan riesgo RGMA02.21
COVID_19	Riesgo por agente externo y de impacto social (COVID)	Alto	Plan riesgo RG10.04.21
PRINCIPALES RIESGOS COMPLIANCE			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL Y GESTIÓN
Incumplimiento LOPD	No tener bien definidos ni establecidos los plazos de conservación de los diferentes tratamientos	Alto	Plan riesgos LOPD02.21
Revelación secretos	Descubrimiento y revelación de secretos y daños informáticos	Medio	Plan riesgos COM01.21

CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

102-21 102-42 102-43 102-44 102-46 207-3 102-40 103-1 102-47

Grupos de interés

Se ha definido el mapa de grupos de interés a partir de la identificación de los distintos colectivos que se ven influenciados y ejercen influencia sobre la actividad de la organización.

Estos grupos y su segmentación, así como los canales de relación con cada uno de ellos, se revisan anualmente por los responsables internos, según la estrategia y modelo organizativo de EDUCA HOLDCO. De esta forma, se concreta el modelo de relación con grupos de interés:

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE RELACIÓN	
Reguladores (SEPE, Administración estatal, autonómica y local, Consejería de Urbanismo)	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones en Persona Legislación medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Presentación documentación centros
Clientes (Alumnos empresa, alumnos oposiciones, alumnos profesionales, alumnos subvencionada)	<ul style="list-style-type: none"> Llamadas telefónicas Seguimiento continuo por el profesor 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento continuo por los docentes Encuestas de satisfacción
Sociedad (Sociedad en general, partners y proveedores,)	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de notoriedad Reuniones / eventos Redes sociales/ página web 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de Servicios Correos, y reuniones Requisitos de homologación y evaluación proveedores
Accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> Reunión accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de negocio
Personas (equipo de profesionales de Master. D. y Equipos autoliderados)	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones internas 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de clima

Análisis de materialidad

Siguiendo las directrices de GRI, hemos realizado un análisis de la materialidad con el objetivo de identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la organización y aquellos que sus grupos de interés demandan información y por tanto es esencial presentar información al respecto.

Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad deben basarse en los siguientes principios: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.

Con el objetivo de dar respuesta a estos principios y definir así el contenido de la memoria, se ha definido y desplegado un proceso para determinar los temas materiales de la organización. En dicho proceso se ha contado con las siguientes fuentes de información, que permiten identificar los asuntos relevantes.

GRUPOS DE INTERÉS	HERRAMIENTA DE CONSULTA
Clientes	Encuesta de satisfacción de alumnos y de empresas colaboradoras con prácticas de alumnos
Personas	Encuesta de clima laboral
Accionistas e inversores	Juntas Generales de los Socios Master D Distancia S.A Consejo de Administración EDUCA HOLDCO
Proveedores	Consulta a proveedores

Diálogo con los grupos de interés a través de diferentes metodologías.

- Estrategia. y visión de la Dirección.
- Análisis de riesgos.
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) estratégicos para la organización.
- Acuerdos y estándares internacionales.

Hemos definido y desplegado diferentes procesos de participación para identificar las expectativas, los intereses y necesidades de información de los diferentes grupos de interés.

Tras el análisis de las consultas realizadas a los grupos de interés, los ámbitos prioritarios de información identificados para cada uno de ellos son:



Clientes:

- Gestión de la relación del alumnado con el personal docente
- Canales y plataformas para la formación
- Materiales y medios para la formación



Accionistas e inversores:

- Sostenibilidad financiera
- Política responsabilidad y compromiso social
- Desarrollo del talento
- Innovación



Personas:

- Bienestar, salud laboral y conciliación
- Desarrollo del talento
- Modelo de cultura y de gestión
- Estrategia y uso responsable de recursos



Proveedores:

- Materiales y medios para la formación
- Innovación
- Cultura
- Modelo de gestión

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

302-1 302-4 303-5 304-2 305-1 306-1 306-2 306-3 307-1

PLAN DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Se asegura una gestión sostenible y respetuosa con el medio ambiente por medio del control de los consumos y la generación de residuos.

Líneas 2019	Líneas 2020	Líneas 2021
Instalación placa fotovoltaica para fomentar el uso de las energías renovables. La instalación generará 87.000 kWh de energía limpia y renovable.	Acciones de sensibilización para reducir el consumo de los recursos entre profesionales y alumnos	Promover el uso sostenible y de reciclaje. Carné cero emisiones

Protección de la biodiversidad

CERTIFICACIONES AMBIENTALES

EDUCA HOLDCO desarrolla sus compromisos en materia ambiental a través del sistema de gestión ambiental estando en el caso de Master D España certificado según ISO 14001: 2015.

BIODIVERSIDAD

A pesar de que EDUCA HOLDCO. no causa impacto en las áreas protegidas, se colabora con el Proyecto LIFE FOREST para analizar la huella de carbono y así conocer las emisiones de CO2, es por esto por lo que se avanza en su compromiso con la sociedad implicando a las personas promoviendo la participación en actividades que contribuyen a la sociedad en general.

En la Meta Estratégica 6, se identifica el objetivo de ser una empresa responsable con la comunidad, de manera que comparte con la sociedad sus iniciativas y proyectos, impulsando actividades de Responsabilidad Social, implicando así a las personas por medio del apoyo a las iniciativas propuestas por los propios equipos autoliderados.



VIDA SUBMARINA

- Campaña contra el plástico en los océanos, iniciativas de banco de alimentos, etc
- Acción de voluntariado de Limpieza de la Ribera de la Expo, contribuyendo así a preservar la biodiversidad.

Economía circular y gestión de residuos

Master. D. comunica la Política de Gestión Integrada dónde demuestra su compromiso con la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud de las personas.

POLÍTICA INTEGRADA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

MASTER D basa su estrategia en el crecimiento rentable y sostenible teniendo como punto de referencia la consecución de la meta de la satisfacción de las personas siendo una empresa saludable para sus trabajadores. Por ello se compromete a:

DISEÑAR CURSOS Y SERVICIOS

que proporcionen una enseñanza que satisfaga las expectativas de nuestros alumnos, de acuerdo con nuestro modelo docente.



REDUCIR LOS RIESGOS OPERACIONALES Y ORIENTAR TODOS NUESTROS PROCESOS HACIA UNA MEJORA CONTINUA

protección del medioambiente y promoción de la mejora de las condiciones de trabajo.



IMPULSAR LAS MEJORAS NECESARIAS

para la consecución de los objetivos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y empresa saludable y que trasciendan a toda la organización.



CUMPLIR Y SATISFACER TODOS LOS REQUISITOS APLICABLES

incluidos los legislativos, y otros requisitos que la organización suscriba con clientes y con todas las partes interesadas.



PROPORCIONAR CONDICIONES DE TRABAJO SEGURAS Y SALUDABLES

para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, promoviendo ambientes de trabajo saludables que tengan en cuenta la salud en el ámbito extralaboral.



PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE MEDIANTE UNA POLÍTICA DE O ACCIDENTES

gestionando nuestros recursos de forma eficiente y promoviendo todos los principios de cara a nuestros clientes.



ELIMINAR LOS PELIGROS, CONTROLAR Y REDUCIR LOS RIESGOS PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD

de los trabajadores utilizando las prioridades de los controles con el compromiso de consultar y hacer partícipes a las personas trabajadoras y sus representantes.



La calidad, el medioambiente y la seguridad y salud en el trabajo, exigen la colaboración y participación de todas las personas de la organización, y es por lo que creemos que la información, comunicación y formación interna son indispensables en una empresa socialmente responsable e igualitaria entre hombres y mujeres como es Master. D. Por todo ello desde Dirección se impulsa un sistema de calidad conforme a la norma ISO 9001, un sistema de seguridad y salud en el trabajo conforme a la norma ISO 45001 y un sistema de gestión medioambiental conforme a la norma ISO 14001 que cuenta con la participación de todo el equipo de Master. D.

En la preocupación e implicación de EDUCA HOLDCO. por el cuidado y respeto al medioambiente, trasladan dicha preocupación a la gestión de su formación incorporando en el pack de bienvenida de cada alumno una caja de sensibilización medioambiental, así como un cuestionario de sensibilización sobre reciclaje.

Al contar con un sistema de gestión certificado en ISO 14001, analizan el ciclo de vida de los productos y servicios en los que se sensibiliza al alumnado, se realiza una gestión de residuos y promueven un esfuerzo por la digitalización.

Es por tanto que se gestionan los productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida considerando cualquier impacto en la salud pública, la seguridad y el medio ambiente y teniendo en cuenta la reutilización y el reciclado cuando sea conveniente, es así que diseñan su cartera de productos y servicios y los gestionan activamente teniendo en cuenta todo el ciclo de vida de los productos de manera responsable.

En todos los centros de los que dispone EDUCA HOLDCO se realiza un cumplimiento legal tanto en normativas medioambientales, como de seguridad y salud, y como hemos dicho de manera muy específica con el alumnado mediante el manual de acogida, la señalización, las normas en las aulas...

Destacar que en 2020 se ha destinado parte de la información y seguridad a la situación COVID 19 generando protocolos tanto de las visitas como del propio personal.

Se ha alineado el desarrollo tecnológico con las líneas de responsabilidad social e impacto en el entorno en el que operan por medio del desarrollo de aplicaciones, etc.

Los equipos obsoletos lo gestionan por medio de un gestor utilizado o un punto limpio (RAES).

Consumo de papel (kg alumno)									
2016		2017		2018		2019		2020	
O	D	O	D	O	D	O	D	O	D
30,0	38,9	30	34,4	30	23,3	22	22,5	20	4,6

Generación de residuos peligrosos (kg empleado)							
2017		2018		2019		2020	
O	D	O	D	O	D	O	D
1,5	3,8	1	0,9	1	1,0	1	0,93

Contaminación

La actividad de la organización no genera contaminación lumínica ni tampoco acústica de forma relevante.

Se calcula la huella de carbono con la gestión de emisiones atmosféricas y una de las acciones que contribuye a alcanzar este objetivo es la reducción de los desplazamientos a los centros debido a la formación online.

A través del Sistema de Gestión Ambiental., se definen un conjunto de hitos para mitigar el cambio climático, siendo uno de ellos la reducción del consumo de luz.

Ratio de la electricidad (kwh /m ²)			
2019		2020	
O	D	O	D
50	45,50	43	34,11

Agua

EL consumo de agua por empleados, correspondiente a todos los centros de EDUCA HOLDCO. en toda España es el que se muestra en la siguiente tabla:

Consumo de agua (m ³ Centros España)			
2019		2020	
O	D	O	D
40	36	25	10

Cambio climático

PACTO MUNDIAL ODS

Considerando que la actividad de EDUCA HOLDCO. no tiene una repercusión significativa en el cambio climático, no se han adoptado medidas para esta finalidad.



ACCIÓN POR EL CLIMA

- Se colabora con el Proyecto LIFE FOREST y se calcula la huella de carbono siguiendo las indicaciones de "GHG protocol, Greenhouse gas protocol" y de la Norma UNE ISO-14064
- Se ha creado el Plan de Movilidad para que las personas puedan utilizar el transporte público y se ha habilitado un aparcamiento de bicicletas para fomentar el uso del transporte sostenibles.

En la encuesta de notoriedad lanzada por Master D. España, se incluye un control para conocer cómo impacta Master. D en el Medio Ambiente, con la consulta: ¿Master D está comprometido con el medioambiente?

Encuesta de notoriedad (por pregunta)	2018			2019		
	O	D	C	O	D	C
Master. D. contribuye a la mejora de la capacitación y cualificación de los profesionales	8,0	8,2	nd	8,5	8,8	nd
Master. D. contribuye a la inserción laboral de personas en la Comunidad Autónoma donde opera	7,5	7,7	nd	8,0	8,4	nd
Master. D. tiene solidez y solvencia como empresa	8,0	8,3	nd	8,5	9,0	nd
La imagen de marca como empresa buena es buena	8,0	8,2	nd	8,5	9,0	nd
La notoriedad en la sociedad es buena	7,5	7,7	nd	8,0	8,3	nd
Master. D. tiene un importante grado de innovación en la gestión y docencia	8,0	8,4	nd	8,5	8,5	nd
Master. D. tiene un importante grado de innovación tecnológica	7,5	7,7	nd	8,0	8,5	nd
Master. D. está comprometido con el medioambiente	7,0	7,1	nd	8,0	8,1	nd
Master. D. es transparente y tiene una reconocida ética empresarial	7,5	7,7	nd	8,0	8,4	nd
Master. D. en una empresa socialmente responsable	7,5	8,2	nd	8,0	8,3	nd
Valoración global	7,5	7,9	8,8	8	8,5	8,5

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

ACCIONES

Se realizan actividades para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la sociedad en general a través de la difusión de conocimiento, apoyo a la cultura y el deporte, voluntariado y compromiso social e inserción laboral:

- Donación Fundación Centauro Quirón. Apadrinamiento y manutención de caballo durante un año. Estos animales se utilizan en terapias asistidas por animales para personas con discapacidad.
- RUN4ELA Mallorca. Ayuda a la carrera que se organiza en favor de recaudar fondos para el ELA.
- Mallorca Integra. Patrocinio y equipamiento deportivo para Fundación Real Mallorca Integra para jóvenes en riesgo de exclusión social
- PalmaSport Club. Beca para material deportivo y un año de inscripción para un joven en riesgo de exclusión social.
- Donación Aspanoa. Aspapymes Dentro del proyecto dirigido a las Pymes de Aragón, participamos con cuota anual de 400 euros
- Fundación Nipace / Colegio Alborada Zaragoza. Compra de material para Jaula de Rocher para personas con discapacidad física.
- Fundación Ibercaja
- Cáritas: 250 euros: ayuda para trabajo con personas en riesgo de exclusión social.
- Banco de Alimentos: Compra de alimentos para personas desfavorecidas.
- Asociación Protectora de Animales abandonados de Jerez. Compra de materiales y comida.
- Asociación Española contra el Cáncer (Jerez): Ayuda a la lucha contra el Cáncer, compra de materiales.
- Fundación Aspace Zaragoza: ayuda de compra bipedestador para personas con discapacidad física.
- Recogida de juguetes y ropa deportiva en enero (campaña Reyes) para personas en riesgo de exclusión social: YMCA
- Becas Master. D. Integración y Futuro: 3 cursos valorados en 6.000 euros para personas deportistas.
- Gardeniers. Adornos solidarios para Fiestas del Pilar y Navidades. Ayudamos a Gardeniers como centro de creación de empleo inclusivo para personas con discapacidad.



- Master. D. es Más. Elaboración de 3 cursos. Proyecto dirigido a la formación de personas en temas de interés para la sociedad.
- Fundación Sopeña. Maquetación e impresión de su revista, dirigida a dar a conocer los proyectos y aprendizaje de su alumnado, en riesgo de exclusión social. Tirada cuatrimestral de 500 ejemplares.

Euros utilizados para RSC							
2017		2018		2019		2020	
O	D	O	D	O	D	O	D
12.000	13.988	20.000	21.932	45.000	47.000	50.000	26.637

SELLOS, PREMIOS Y CERTIFICACIONES

Sello Excelencia EFQM

Master. D. España recibe el Sello de Oro que reconoce el máximo compromiso con la Excelencia Empresarial. Premios organizados por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) donde se reconoce al grupo Master. D. por haber superado los 500 puntos EFQM.

Sello RSA+

La Mesa de la Responsabilidad Social de Aragón, que coordina la implantación del Plan RSA, formada por CEOE Aragón, CEPYME Aragón, UGT Aragón, CCOO Aragón y el IAF en representación del Gobierno de Aragón, aprobó la creación en 2018 del Sello RSA+, que busca impulsar que las organizaciones poseedoras del Sello RSA profundicen en aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa.

Los aspectos clave que impulsa el Sello RSA+ son:

- La conciliación de la vida personal, familiar y laboral, alineándose con las directrices impulsadas por la Dirección General de Igualdad y Familia.
- El impulso de la igualdad en todo tipo de organizaciones, primando las mismas oportunidades y el principio de no discriminación.
- El voluntariado y acción social, promocionándose la colaboración entre empresas y entidades de carácter no lucrativo, con el objetivo de que sea una relación estable entre ambas y fomentando la utilización de la Ventana de la Cooperación.
- La implicación de las organizaciones en la promoción de la cultura en Aragón, impulsando su relación con el entorno.
- El compromiso de las organizaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Certificado de Medioambiente Obtenido el estándar ISO14001.

ISO 14001 es un estándar internacionalmente aceptado que indica cómo poner un sistema de gestión medioambiental efectivo en su sitio. Está diseñado para ayudar a las organizaciones a mantenerse comercialmente exitosas sin pasar por alto sus responsabilidades medioambientales.

Empresa Saludable (Bureau Veritas)

El Grupo Master. D. recibe la Certificación de Organización Saludable por parte de Bureau Veritas, compañía líder mundial en servicios de Evaluación. Gracias a este logro, el grupo de formación abierta, especializado en la preparación de oposiciones, cursos y titulaciones, pone de manifiesto sus buenas prácticas desarrolladas en relación con la seguridad y el bienestar de todo su personal.

CEPYME500

Master. D. ha sido nombrada como una de las compañías que lideran el crecimiento empresarial en España con el sello CEPYME500 por segundo año consecutivo. Una iniciativa de la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME) que trata de identificar, seleccionar y promocionar a un conjunto de empresas que lideran el crecimiento empresarial, tanto por sus resultados, como por su capacidad para generar valor añadido, empleo, innovación y proyección internacional, como explica la propia confederación de empresarios.

Auditoría Eficiencia Energética.

Master. D. pasó y superó la auditoría de Eficiencia Energética, donde se auditó tanto la sede central como numerosas delegaciones, que suponen el 85% del consumo eléctrico de Master. D. De la auditoría salieron propuestas de acciones que se están llevando a cabo durante 2021, encaminadas a modificar hábitos de consumo y cambio de luminarias por LEC.

Premio de inserción laboral 2020.

El Instituto Tecnológico Master. D. obtuvo el Premio Excelencia Educativa al Mejor Programa Educativo para la Inserción Profesional 2020. El objetivo fundamental de los Premios a la Excelencia Educativa es perseguir la excelencia en las mejores Escuelas de Negocios, Universidades, Centros de grados Superior y Medio, así como cualquier actividad relacionada con la cultura, la formación y el conocimiento.

Número de premios y reconocimientos

2016			2017			2018			2019			2020		
O	D	C	O	D	C	O	D	C	O	D	C	O	D	C
1	2	14	3	4	10	8	10	7	10	7	5	10	8	

Número de apariciones en prensa y medios de comunicación

2016			2017			2018			2019			2020		
O	D	C	O	D	C	O	D	C	O	D	C	O	D	C
100	284	104,0	150	160	112,0	200	212	97,0	200	182	87,0	200	87	

INTERACCIÓN CON LA SOCIEDAD**REPUTACIÓN**

507.765 seguidores en Redes Sociales y 31.813 consultas atendidas en Redes Sociales.

5.021 reseñas en Google con una puntuación media en la reseña de los centros de 4,2.

1.429 reseñas en Facebook con una puntuación media de 4,6.

N° apariciones en medios propios (blogs y webs)									
2016		2017		2018		2019		2020	
O	D	O	D	O	D	O	D	O	D
300,0	671	400	449,0	500	530	500	441	300	257

N.º seguidores en Youtube RS soporte video									
2016		2017		2018		2019		2020	
O	D	O	D	O	D	O	D	O	D
12.000,0	15.663	25.000	27.332,0	35.000	44.312	45.000	68.424	80.000	150.000

N° de visitas a la página web (miles)									
2016		2017		2018		2019		2020	
O	D	O	D	O	D	O	D	O	D
600,0	933	900	923,0	1.500	1.725	3.000	6.387	7.000	10.655

TELEVISIÓN EDUCATIVA

Durante el confinamiento, Master. D. ofreció recursos educativos gratuitos para toda la sociedad. De esta manera, todo el equipo de profesionales trabaja para ofrecer contenido e-learning y de entretenimiento a través de sus múltiples plataformas: televisión educativa, Redes Sociales, clases en abierto y seminarios online. En total, se emitieron 164 eventos y 2.634 clases en directo.

OPOBUSCA

Se han publicado 11.865 ofertas y convocatorias.

PARTICIPACIÓN EVENTOS CON LA SOCIEDAD

DESAYUNO COLOQUIO EN EL HERALDO “La digitalización atajo para la recuperación”

Un encuentro digital en el que representantes empresariales e institucionales compartirán los aprendizajes adquiridos con la crisis de la Covid-19 y las herramientas que les van a servir de atajo para recuperarse cuanto antes. Hablarán de presente y de futuro compartiendo experiencias, de una forma práctica y transversal. La digitalización es esencial para la recuperación económica, para el futuro de las empresas y de los emprendedores.

Participación de Antonio Mayoral en el Proyecto + CERCA Laboratorio Aragonés de Innovación y Mejora en la Gestión Empresarial Impacto de la Covid 19 en la economía aragonesa.

Análisis y estrategias.

<https://www.iaf.es/lim-covid19/index.php?subtipo=220>

Encuentro Excelencia Empresarial

Excelencia Empresarial: con representantes de las empresas ganadoras del Premio a la Excelencia Empresarial

<https://aragonempresa.com/paginas/encuentros-ante-covid-19-excelencia-empresarial>

Consumidores

El diseño, comercialización, prestación y seguimiento de los servicios de EDUCA HOLDCO a través de Master.D España y Master D. Portugal se encuentra totalmente normalizado a través de la estructura de procesos y sistemas de gestión corporativos.

Los sellos de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 obtenidos, o +500 de EFQM, +500 Premio Aragonés de Excelencia ofrecen una garantía a los alumnos en la prestación de los servicios planteando un nivel de exigencia más alto del que ellos esperan.

Se dispone de un Modelo Docente sobre el que se articula la actividad docente y alrededor del cual se estructura el diseño, la comercialización y el seguimiento de la actividad de los alumnos. El

Modelo Docente busca conseguir que el mayor número posible de alumnos logre sus metas en el menor tiempo mediante un producto y servicio excelente y que se fundamenta en tres pilares: Tecnología, Personas y Centros.



Sistema de certificación propio CE8/10



Nuestro CE/P8.10 es un sistema de certificación que atraviesa toda nuestra actividad y nos permite asegurar que quien sigue nuestro sistema alcanza su meta. El sistema se fundamenta en el compromiso, la exigencia y la

certificación.

- **Compromiso:** Acuerdo explícito y escrito entre el entrenador y el alumno donde ambos se comprometen a acompañar y finalizar el itinerario previsto. Contando con testeos periódicos, para asegurar su cumplimiento.
- **Exigencia:** Se exige al alumno que complete el 100% del progreso de su itinerario con una nota de 8 sobre 10 en cada una de las actividades obligatorias
- **Certificado:** Sólo los alumnos que asumen este compromiso se presentan al examen de certificación. Nos comprometemos a ofrecer la posibilidad de continuar con su formación en caso de aprobar y no alcanzar su meta.

Diseño personalizado y puesta en el mercado

El diseño de productos y servicios se desarrolla desde el cliente y para el cliente, a través de un proceso normalizado, de modo que parte de la identificación de sus necesidades y expectativas y se completa con su propia validación. En el diseño de una formación, y de forma previa a su puesta en producción, se realiza una prospección de mercado para analizar la viabilidad económica, en cuyo caso, el contenido es desarrollado por el profesorado, se realiza el depósito legal del mismo y se incluye dentro del Catálogo de Productos. La promoción y comercialización de los diferentes productos y servicios de Master. D. es realizada a través de numerosos mecanismos, como las webs propias de las Escuelas Profesionales y las webs del grupo para identificar solicitudes de producto (leads/cupones), realizar campañas específicas, así como con los canales corporativos de comunicación (páginas web, redes sociales, blogs corporativos, mailing, etc.).



La promoción y comercialización de los diferentes productos y servicios de Master. D. es realizada a través de numerosos mecanismos, como las webs propias de las Escuelas Profesionales y las webs del grupo para identificar solicitudes de producto (leads/cupones), realizar campañas específicas, así como con los canales corporativos de comunicación (páginas web, redes sociales, blogs corporativos, mailing, etc.).

Master. D. España y Portugal mantienen una relación continua con el mercado y con el alumnado, de manera que se realizan investigaciones de mercado en función de las necesidades detectadas en las que se realizan pruebas de cupón para ver las posibilidades de éxito. En las encuestas se incluyen preguntas relacionadas con el índice de recomendación, el grado de cumplimiento de expectativas y campos abiertos de opinión. Con dicha información el líder del equipo EAL evalúa y realiza propuestas de mejora. Para conocer de forma continua las necesidades del alumnado el sistema de formación es personalizada dentro de un marco generalizado, esta personalización se realiza desde la entrevista previa, marcan la sistemática de relación más intensa o menos en función de necesidades, realizan test de expectativas del alumno, y el seguimiento es personalizado.

MEDIDAS PARA LA SALUD

Se mantiene un cumplimiento legal en todos los centros respecto a las normativas medioambientales, de seguridad y de salud).

De forma específica con el alumnado:

- se posee un manual de acogida con información,
- se realiza una señalización,
- existen normas de aula,
- se realiza un control de residuos,
- existen planes de emergencia con tratamiento de residuos,
- se realiza una evaluación de aspectos ambientales y control de los consumos.

Destacar que en 2020 se ha destinado parte de la información y seguridad a la situación COVID 19 generando protocolos de visitas, de personal y nombrando a una persona responsable.

Master. D. España cuenta desde enero de 2018 con el programa de **Empresa Saludable**, haciéndose extensible al resto de las delegaciones en noviembre de ese mismo año. Las iniciativas con las que cuenta el programa se describen a continuación:

- **Encuesta consumo de fruta:** Conocer los hábitos de consumo de fruta de la plantilla de Master. D. en Zaragoza
 - Los objetivos específicos:
 - Conocer los hábitos de consumo de fruta de la plantilla.
 - Identificar el interés en cambiar de hábitos nutricionales.
 - Conocer la valoración que la plantilla hace de las propuestas relacionadas con el consumo de fruta y alimentos saludables.
- **Día de la fruta:** poner a disposición de todos los trabajadores de Master. D. Zaragoza fruta fresca de temporada para que, al menos ese día, el almuerzo fuese saludable.
- **Programa “Te cuido en casa”:** Generar una videoteca de contenidos saludables que permitan a los trabajadores y a sus familiar consultar y practicar aspectos relacionados con:
 - Actividad física (Pilates, pilates con niños, Yoga e Hipopresivos)
 - Alimentación saludable
 - Gestión de las emociones
 - Cuida de los tuyos
- **Consulta on-line a profesionales sanitarios:** Conseguir mejorar la salud de los trabajadores mediante consultas on line con diferentes profesionales. Desde su activación han utilizado este servicio de consultas más de 60 trabajadores de Master. D.
 - Los objetivos específicos:



master.d

Consultas privadas #TeCuidoEnCasa



¿Cómo puedo realizar una consulta?

Realiza tu **CONSULTA PRIVADA Y GRATUITA** enviando un correo a comunicacion@aserhco.com



Jorge Ederro
Fisioterapeuta
Atenderá a tus consultas sobre dolencias y molestias musculares y te indicará pautas y ejercicios.



Natalia Borrachino
Asesora nutricional
Te enseñará a diferenciar el hambre emocional y el físico y te dará las claves para nutrirte bien.



María del Castillo
Psicóloga
Te podrá ayudar desde su trayectoria y experiencia como psicóloga.



Albo Lucio
Terapeuta Ocupacional
Os ayudará a ti y a los tuyos a afrontar las dificultades de las tareas diarias.



Ana Vicente
Coach Emocional
Te ayudará a afrontar los problemas emocionales desde un ángulo diferente.

- Mejorar el estado emocional de los trabajadores (consulta psicología)
- Ayudar a elaborar menús y dietas equilibradas (consulta Dietista)
- Contribuir a mejorar la salud en el entorno familiar (consulta Terapia Ocupacional)
- Mejorar la salud musculoesquelética de los trabajadores (consulta Fisioterapia)

- **Programa en la TV educativa de Master. D. Tus 20 minutos saludables:** trasladar a las delegaciones sencillos consejos y sesiones de entrenamiento para que puedan llegar a alcanzar las exigencias mínimas de la Organización Mundial de la Salud en materia de Ejercicio Físico.



- **Club de runnig:** fomentar la realización de actividad física. Semanalmente uno de los profesores prepara y dirige los entrenamientos del club.
- **Descuentos para empleados:** Colgados en la intranet para fomentar y facilitar la práctica deportiva y los servicios de rehabilitación. Actualmente te cuentan con los siguientes:
 - Deporshop. Online.
 - Aserhco. Zaragoza.
 - Nirvana And Spa. Online
 - Gimnasio Atrio3. Madrid
 - O2 centro Wellness. Varias localizaciones.
 - Pádel Zaragoza.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En las empresas de EDUCA HOLDCO. se revisan y se da respuesta a todas las quejas, se categorizan para favorecer el análisis y la identificación de mejoras. Se informa a los equipos implicados y se implantan mejoras a partir de estas quejas fruto del análisis y estudio de las quejas.

Es por esto que se dispone de un conjunto de canales para conocer la satisfacción de los clientes, así como también las quejas y reclamaciones de los alumnos. En este caso, se pueden realizar a través del Campus Virtual y mediante el Defensor del Alumno, se realiza el seguimiento de las incidencias que no se hayan podido solucionar.

Para asegurar una relación transparente con el alumnado se cuenta con un portal de transparencia (información corporativa), control de la publicidad y de las quejas por información que no se ajusta a la realidad, canales de denuncia como reclamaciones, quejas a consumo o juntas arbitrales.

Como refuerzo de esta comunicación, las reclamaciones y sugerencias se publican en las Redes Sociales.

% reclamaciones		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	O	4	4	4	4	3,5	3,3
	D	3,3	3,9	3,8	3,7	3,19	2,94
	C	5,6	9,4	0,8	1,5		
% reclamaciones sobre producto		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	O	25	25	25	25	23	23
	D	20,3	29,4	26,2	23,4	18,62	12,7
Nº de consultas docentes		2015	2016	2017	2018	2019	
AJ- Administración y Justicia		20.149	20.261	25.382	34.855	144.056	
AUD - Audiovisuales		1.144	2.407	24.032	29.200	19.253	
CRD- Crea Diseño		5	75	3.466	14.962	36.580	
EDU-Educación		13.776	13.669	16.180	21.713	69.812	
FCS - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad		11.102	15.002	20.785	30.067	10.1040	
HG - Hacienda y Gestión		4.562	5.583	6.147	8.253	2.3492	
HT - Hostelería y Turismo		4.015	6.636	4.302	5.743	17.629	
MKV - Marketing y Ventas		nd	nd	nd	11	3727	
SS - Sociosanitario y Servicios		9665	9334	9070	17567	73233	
TEC - Técnicos		9470	9593	8778	10810	37209	
VET - Veterinaria		3784	5196	7430	8305	34047	
VID- Videojuegos		532	1195	1325	1217	6522	
Total general		78204	88951	126897	182703	566600	

Información fiscal

MASTER. D. ESPAÑA:

Los datos de 2020 son:

Beneficio después de impuestos: **11.361.722,84 €**

Impuesto sobre beneficio: **6.572.730,33 €**

Subvenciones a la explotación: **2.463.814,16 €** (estas subvenciones son prestación de servicios de acciones formativas)

MASTER. D. PORTUGAL:

Los datos de 2020 son:

Beneficio después de impuestos: **1.168.931,66 €**

Impuesto sobre beneficio: **383.517,42 €**

Subvenciones: **1.607,95 €**

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Información sobre las personas en EDUCA HOLDCO.

EDUCA HOLDCO. ha apostado desde sus orígenes por una gestión responsable con las personas. En la actualidad, la gestión de personas es un aspecto clave de la estrategia de Master. D. España y Portugal y que se ve reflejada en la Meta 4 del Plan Estratégico “Compromiso con las personas” que refleja la firme intención de consolidarse como una empresa en la que sus colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a ella y se consideren dignamente recompensados, profesional y personalmente.

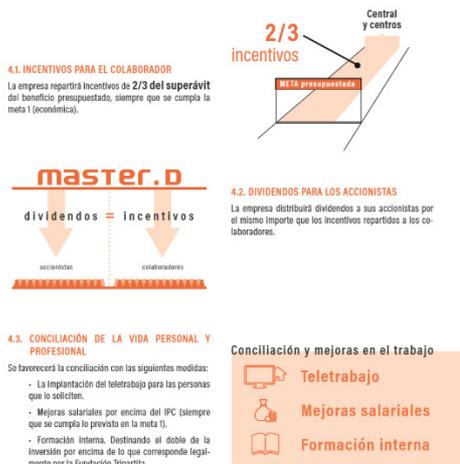
La gestión de las personas se basa en el Modelo de Equipos Autoliderados que establece una mecánica de funcionamiento consistente en trabajar en equipo a través del liderazgo de cada uno de sus miembros hacia una meta común. Además, como “pilares” básicos, los valores y Código Ético establecen las “reglas” y los comportamientos deseables para favorecer tanto un adecuado clima de trabajo como un rendimiento óptimo a nivel profesional.

Meta 4

Compromiso con las personas

Nos ganamos tu compromiso

Ser una empresa en la que sus colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a ella y se consideren dignamente recompensados, profesional y personalmente.



Respecto a la gestión operativa a nivel de personas, se cuenta con una serie de políticas y procesos que garantizan una adecuada gestión de las mismas. Los principales aspectos contemplados son:

Asunción de responsabilidades. Mediante la participación de las personas en los Equipos Autoliderados, donde se promueve la asunción de decisiones y responsabilidades siempre alineadas con la consecución de la meta común y el marco de funcionamiento de los Equipos Autoliderados.

Desarrollo competencial y formación. La utilización de la herramienta de “desarrollo competencial” así como el establecimiento de planes de desarrollo, así como formaciones promueven la progresión profesional y desarrollo competencial de las personas.

Comunicación. La existencia de un Plan de Comunicación promueve la comunicación interna, así como estructura los diferentes canales de comunicación existentes.

Participación. Además de la propia participación en los Equipos, la realización de campañas específicas de “creatividad y generación de ideas”, potencia la participación de las personas, así como la generación de nuevas ideas para valorar su implantación.

Motivación. La aplicación de incentivos económicos tanto a nivel de EAL como global (por consecución de la estrategia) potencia la motivación e implicación de las personas en la consecución de los diferentes retos y metas marcadas.

Prevención de riesgos y promoción de hábitos saludables. El “cuidado y respeto” a las personas también incluye la adopción de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, así como el reconocimiento como “empresa saludable” por el establecimiento de numerosas iniciativas para promover estilos de vida saludables entre los trabajadores.

Innovación: Por medio del Modelo de innovación se invita a participar, proponer y liderar propuestas de innovación orientadas a la diferenciación y continuidad del negocio.

Empleo

Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.

DATOS PERSONAS MASTER. D. ESPAÑA

EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	10	7	17
25-35	67	137	204
36-45	59	177	236
46-55	44	103	147
>55	13	21	34
TOTAL	193	445	638

CATEGORÍA PROFESIONAL	COLOMBIA		ESPAÑA		ITALIA		TOTAL		
	H	M	H	M	H	M	H	M	T
AGENTE COMERCIAL	0	0	8	36	0	0	8	36	44
BECARIOS/AS	0	0	4	4	0	0	4	4	8
EMPLEADOS/ AS SERVICIOS GENERALES	0	0	8	4	0	0	8	4	12
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	0	0		7	0	0		7	7
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª	0	0	2	16	0	0	2	16	18
PROFESOR TITULAR	0	0	42	65	0	0	42	65	107
TELEVENDEDOR	0	0	18	71	0	0	18	71	89
TITULADO NO DOCENTE	0	1	111	240	0	1	111	242	353
TOTAL	0	1	193	443	0	1	193	445	638

DATOS PERSONAS MASTER. D. PORTUGAL

EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	1	1
25-35	18	32	50
36-45	8	29	37
46-55	0	0	0
>55	0	0	0
TOTAL	26	62	88

CATEGORÍA PROFESIONAL	ITALO BRASILEIRO		PORTUGAL		TOTAL		
	H	M	H	M	H	M	T
AGENTE COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	0
BECARIOS/AS	0	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS/ AS SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	0	0	0
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	0	0	0	7	0	7	7
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª	0	0	0	7	0	7	7
PROFESOR TITULAR	0	0	18	28	18	28	46
TELEVENDEDOR	0	0	1	10	1	10	11
TITULADO NO DOCENTE	0	1	7	9	7	10	17
TOTAL	0	1	26	61	26	62	88

Modalidades de contrato y despido

DATOS PERSONAS MASTER. D. ESPAÑA

TIPO DE CONTRATO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
BECARIOS/AS	4	4	8
FIJOS	124	327	451
TEMPORALES	65	114	179
TOTAL	193	445	638

POR TIPO CONTRATO	TEMPORALES		FIJOS		J. PARCIAL FIJOS		J. COMPLETA FIJOS		J. PARCIAL TEMPORALES		J. COMPLETA FIJOS	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
PROMEDIO	16,25	16,28	24,8	54,5	9,5	16,33	35	92,66	13,5	9	19	21,75

DESPIDO DEL TRABAJADOR/A

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	0	0
25-35	2	0	2
36-45	1	5	6
46-55	0	3	3
>55	0	0	0
TOTAL	3	8	11

DESPIDO POR CAUSAS OBJETIVAS

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	0	0
25-35	0	1	1
36-45	0	0	0
46-55	0	0	0
>55	0	0	0
TOTAL	0	1	1

CESE POR DECLARACIÓN DE INVALIDEZ PERMANENTE

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	0	0
25-35	0	0	0
36-45	0	0	0
46-55	0	0	0
>55	0	1	1
TOTAL	0	1	1

CESE POR PERIODO DE PRUEBA A INSTANCIA DEL EMPRESARIO

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	1	0	1
25-35	2	1	3
36-45	4	2	6
46-55	3	2	5
>55	0	0	0
TOTAL	10	5	15

CESE POR FIN DE CONTRATO TEMPORAL A INSTANCIA DEL EMPRESARIO

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	2	4	6
25-35	3	11	14
36-45	5	9	14
46-55	5	7	12

>55	0	1	1
TOTAL	15	32	47

CESE POR FIN DE CONTRATO TEMPORAL A INSTANCIA DEL TRABAJADOR

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	1	1
25-35	0	0	0
36-45	0	0	0
46-55	0	0	0
>55	0	0	0
TOTAL	0	1	1

CESE POR BAJA VOLUNTARIA DEL TRABAJADOR

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	1	1
25-35	8	6	14
36-45	2	7	9
46-55	1	2	3
>55	0	1	1
TOTAL	11	17	28

CESE POR EXCEDENCIA

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	0	0
25-35	1	1	1
36-45	0	1	1
46-55	2	1	3
>55	0	0	0
TOTAL	3	3	6

CESE POR FALLECIMIENTO DEL TRABAJADOR

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<25	0	0	0
25-35	0	0	0
36-45	0	0	0
46-55	0	1	1
>55	0	0	0
TOTAL	0	1	1

DATOS PERSONAS MASTER. D. PORTUGAL

TIPO DE CONTRATO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
BECARIOS/AS	0	4	0
FIJOS	11	27	38
TEMPORALES	15	35	50
TOTAL	26	62	88

POR TIPO DE CONTRATO	TEMPORALES		FIJOS		J. PARCIAL FIJOS		J. COMPLETA FIJOS		J. PARCIAL TEMPORALES		J. COMPLETA FIJOS	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
PROMEDIO	17,05	39,77	0	05	0	0	0	0	00	0	19	21,75

EDAD	MOTIVO DE BAJA DE EMPRESA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
26	No renovación de contrato por iniciativa de empresa		1	1
29	Durante el periodo experimental por iniciativa de empresa	1		1
29	Cese por iniciativa de trabajador		2	2
29	No renovación de contrato por iniciativa de empresa	1		1
30	No renovación de contrato por iniciativa de empresa		1	1
31	Cese por iniciativa de trabajador		2	2
31	No renovación de contrato por iniciativa de empresa		1	1
31	Cesión por iniciativa de trabajador		1	1
32	No renovación de contrato por iniciativa de empresa	1		1
33	Cesión de contrato por iniciativa de empresa		1	1
37	Cesión por iniciativa de trabajador		1	1
43	Cesión por iniciativa de trabajador		1	1
TOTAL		3	11	14

Remuneraciones medias

REMUNERACIONES MEDIAS MASTER. D. ESPAÑA

TIPO DE CONTRATO	HOMBRE	MUJER
BECARIOS/AS	3.600,00	0
AGENTE COMERCIAL	16.146,12	14.151,27
EMPLEADOS SERVICIOS GENERALES	18.746,69	17.198,12
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1	26.826,12	22.636,27
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2	14.862,12	16.938,75
PROFESOR TITULAR	18.945,74	18.928,49
TELEVENDEDOR	13.212,12	13.680,62
TITULADO NO DOCENTE	24.099,34	21.331,46

REMUNERACIONES MEDIAS MASTER. D. PORTUGAL

TIPO DE CONTRATO	HOMBRE	MUJER
BECARIOS/AS	0,00	0,00
EMPLEADO SERVICIOS GENERALES	0,00	0,00
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	0,00	16.530,00
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2	0,00	11.314,00
PROFESOR TITULAR	19.070,00	18.406,00
TELEVENDEDOR	0,00	11.206,00
TITULADO NO DOCENTE	19.946,00	20.197,00

Empleados con discapacidad

Desde 2018, por medio de un Convenio de colaboración, con Fundación Down se trabaja para la integración de personas con discapacidad en nuestra plantilla. En 2020 debido a la situación COVID 19 el proyecto quedó paralizado.

Cuidamos el acceso de las personas con discapacidad a nuestra organización, por ello cabe destacar que todas las ofertas que publicamos, lo hacemos por diferentes vías, asegurando el acceso a las personas con discapacidad, es el caso de servicios o portales de empleo de Fundación ONCE, DFA y Espacio empresas donde siempre en procesos abiertos para candidaturas con discapacidad.

En 2020 en EDUCA HOLDCO han trabajado 19 personas con discapacidad.

Organización del trabajo

EDUCA HOLDCO vela por que todo el proceso de relación con las personas sea respetuoso con la igualdad y la diversidad de los profesionales, destacando los hitos de relación clave:

Selección de personas: Además de la publicación externa, por medio de la Intranet SOMOS MASTER. D. se publican todas las vacantes favoreciendo la movilidad interna y la transparencia en los procesos de selección.

Desarrollo de carreras: Se invierte sobre el que invierte en si mismo, por ello existen planes de desarrollo sobre aspectos que cada empleado identifica, además del plan de formación externa e interna que se sustenta con los recursos de MASTER. D. a nivel interno y a nivel externo se iguala el crédito de FUNDAE para formación.

Plan de igualdad se actualizó en 2019, creando el manual de lenguaje inclusivo, protocolo antiacoso, y medidas de conciliación personalizadas en las que cada equipo el que propone las medidas que se ajustan a sus necesidades.

Igualdad de oportunidades en la diversidad Iniciativa dentro del plan estratégico de colaboración con Fundación Down aumentando a dos las incorporaciones de personas con síndrome de Down.

Salud y seguridad

Empresa Saludable: Master. D. Española ha sido reconocida como empresa saludable que fomenta hábitos saludables (estrés, comida saludable, deporte). Además, se hace una memoria anual para difundir las diferentes actividades de empresa saludable, y un espacio específico de empresa saludable en intranet para difundir y establecer canales de comunicación. Por otro lado, se fomenta la conciliación siendo los propios equipos auto liderados los que realizan las propuestas que más se adecúan a sus necesidades personales y sus responsabilidades laborales. Esta iniciativa genera un buen clima de trabajo diario y reduce las tasas de rotación.

TASA DE ABSENTISMO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Hombres	1,3	0,21	0,95	0,92	0,41	0,52
Mujeres	3,44	2,37	2,33	2,94	1,96	2,53
TOTAL	2,77	1,73	1,94	2,43	1,55	1,96

TASA DE TELETRABAJO	2017	2018	2019	2020
Hombres	4	6	4,5	6,5
Mujeres	0	8,5	12,5	23,5
TOTAL	1,3	4,8	4,25	6,6

Relaciones sociales

Diálogo Social se mantiene con el Comité de Empresa que tiene como ámbito sólo Zaragoza, pero las mejoras en condiciones laborales se aplican a la totalidad de la plantilla.

La relación con la parte social se realiza mediante comunicaciones escritas y reuniones con los Representantes de los trabajadores según cumplimiento legal. (Datos de contrataciones, Plan de igualdad, etc.)

Todas las personas están cubiertas por el Convenio colectivo de Enseñanza y Formación no reglada.

Formación

Se han definido los perfiles profesionales de los puestos de trabajo ajustándose a las nuevas necesidades, así como el sistema de fomento y desarrollo de competencias por medio de la herramienta de “Desarrollo Competencial” de carácter voluntario.

Las competencias evaluadas (360º) son: eficiencia; actitud; adaptación; visión comercial; imagen hacia el cliente; comunicación; proactividad y creatividad.

Posteriormente, existe la posibilidad de realizar un Plan de Desarrollo Individual en el que se identifican motivos, necesidades, expectativas y metas ligadas al Plan, estableciéndose un calendario de trabajo y de seguimientos entre el propietario del Plan, el líder del equipo y el responsable de EAL.

Ligado a los Planes de Desarrollo, se estructura periódicamente su Plan de Formación en base tanto a las peticiones de formación ligadas a los Planes de Desarrollo como a la formación corporativa para la plantilla mediante la detección de necesidades “transversales”.

En 2020 solicitaron formación 114 personas de las cuales a 28 se les denegó o decidieron no realizarla finalmente, y de las personas que realizaron formación, 31 fueron hombres y 55 fueron mujeres.

Accesibilidad universal a las personas con discapacidad

Los centros de EDUCA HOLDCO presentan accesibilidad para las personas con discapacidad.

Existen también medidas orientadas a la diversidad (igualdad, discapacidad, inmigración) reconociendo en materia de prevención de riesgos a las personas sensibles en personas con discapacidad la evaluación del puesto y haciendo el seguimiento sobre las necesidades y en el caso de las mujeres embarazadas

Igualdad

Una de las metas estratégicas impulsadas es la **M4 "Compromiso con las personas"** y en la que plantean las medidas de conciliación oportunas y necesarias para favorecer la conciliación de forma igualitaria, se ha impulsado la elaboración del Plan de Igualdad de Master. D. y la contratación de personas con diversidad funcional generando un espacio diverso en el que todas las personas pueden desarrollar su potencial. se ha creado un **canal de denuncias en materia de compliance y anticoso.**

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres se materializa en un plan de igualdad que fundamenta sus medidas en un análisis segmentado de la plantilla y que establece las medidas ajustadas a las necesidades detectadas, así como en el uso de datos segmentados de hombres y mujeres en el plan de empresa saludable para identificar las diferentes medidas a adoptar. Existen también medidas orientadas a la diversidad (igualdad, discapacidad, inmigración) reconociendo en materia de prevención de riesgos a las personas sensibles en personas con discapacidad la evaluación del puesto y haciendo el seguimiento sobre las necesidades y en el caso de las mujeres embarazadas

Se dispone del Comité/Comisión de Igualdad, formado por nueve personas de la plantilla, el cual, afecta a los trabajadores en el ámbito Nacional.

En el marco del Plan de Igualdad de se están llevando a cabo las siguientes medidas:

- Incluir en la encuesta que se realiza bianualmente a toda la plantilla sobre Clima Laboral un apartado específico para conocer el nivel de igualdad y sexismo dentro de los EAL. Los resultados serán analizados por el Comité de Igualdad.
- Elaboración de unas recomendaciones de lenguaje inclusivo para la publicidad de los puestos de trabajo, con indicaciones sobre denominación del puesto, así como recomendaciones para la selección de personal a contratar.
- Acciones de formación y sensibilización en materia de igualdad a las personas que participen en los procesos de selección con el fin de conseguir la objetividad del proceso y evitar actitudes discriminatorias. Las candidaturas deberán ser valorados por sus cualificaciones, competencias, conocimientos y experiencia. En igualdad de condiciones de idoneidad, se sensibilizará en la preferencia de promocionar la persona del sexo menos representado en el grupo del que se trate.
- Plan de acogida para personal en prácticas, con formación y seguimiento en habilidades transversales, con acciones de captación de nuevo talento en centros de Formación de Personal y Universidades. El objetivo es la atracción y retención del talento.

- Identificar el impacto de los puestos de trabajo independientemente de que sean ocupados mayoritariamente por hombres o mujeres.
- Establecer en la medida de lo posible y siempre que el presupuesto lo permita incrementos adicionales con el objetivo de eliminar posibles discriminaciones. La Meta 4 del Plan Estratégico así lo recoge, con mejoras salariales por encima del IPC, siempre que se cumpla lo previsto en la Meta 1.
- Campaña de divulgación del plan de igualdad, y sensibilización en igualdad de género.
- Siguiendo la premisa con la que trabaja Master. D., la empresa facilitará que la formación se realice dentro del horario de trabajo, siempre que sea necesaria para su desarrollo profesional en Master. D., y siempre que el EAL así lo decida.
- Transparencia en la información sobre vacantes así como sobre los criterios de ascenso y movilidad en igualdad de oportunidades: comunes y neutros para todos.
- Reforzar a las personas que quieren invertir en sí mismas ante un puesto de liderazgo y/o movilidad laboral.
- Creación de sistema que fomente la implantación de medidas de conciliación en los equipos.
- Creación de un canal de comunicación entre la plantilla y dirección a través de la comisión de igualdad para los casos de colaboradores con necesidades especiales.
- Campaña de sensibilización de la corresponsabilidad en el ámbito doméstico, presentando las responsabilidades como derechos, no como cargas. No debemos olvidarnos del impacto positivo en el entorno social, así como de que el resultado supondrá un granito de arena en la construcción de una sociedad más igualitaria.
- Elaboración de protocolo por acoso laboral, sexual y por razón de sexo enfocado en la resolución de conflictos. Las denuncias que puedan llegar al Comité de Ética deben desarrollarse bajo los principios de rapidez, confidencialidad, credibilidad y deben garantizar y proteger tanto la intimidad como la dignidad de las personas objeto de acoso.
- Evaluación de riesgos psicosociales a través de personas externas durante el reconocimiento médico.
- Recomendaciones para evitar cualquier tipo de comunicación sexista, abarcando el lenguaje de todas las áreas, de forma que se realice una comunicación incluyente y se eviten epígrafes que puedan considerarse sexistas, revisando todo tipo de mensajes, lemas, fotografías en catálogos, páginas web, redes sociales, etc.

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

PROTOCOLO ANTIACOSO

Se cuenta con un protocolo anti acoso con el fin de evitar, prevenir y abordar en su caso las posibles situaciones de acoso que se puedan producir en el entorno laboral, incluyendo las de por razón de sexo y el acoso sexual.

CÓDIGO ÉTICO

El objetivo del código ético es definir y procurar un comportamiento, por parte de la organización y sus personas integrantes, profesional, ético y que respete y cumpla con la legalidad vigente nacional e internacional. El código define, por tanto, la cultura de la organización y marca las pautas que deben cumplir sus miembros, así como sus relaciones con los agentes externos que intervengan en su actividad.

Por todo ello:

- Sirve para definir los valores y compromisos de la organización.
- Facilita y divulga el conocimiento y la aplicación de la cultura corporativa.
- Transmite la voluntad de absoluto cumplimiento de la legalidad y la voluntad de prevención y erradicación de conductas irregulares o delictivas.
- Define los criterios de obligado cumplimiento, la formación de las personas integrantes y los medios de que disponen los miembros de la organización para colaborar con la empresa para que lleve a cabo las políticas establecidas.
- Tiene en cuenta el principio de responsabilidad penal de las personas jurídicas y el establecimiento de un sistema de gestión y prevención de delitos

El código vincula obligatoriamente a todas sus personas de Master D España y Portugal empleadas presentes y futuras, independientemente de la posición y función que desarrollen dentro la organización.

Se aplicará también a Sus consejeros, directivos, apoderados y, en general, a toda aquella persona con potestad de representar a la organización.

Los compromisos asumidos en el código ético son:

La legalidad: cumpliendo con la normativa vigente estatal e internacional aplicable a sus actividades.

La integridad: actuando en sus relaciones internas y externas de forma ética y respetuosa.

La igualdad: declarando tolerancia cero a cualquier tipo de discriminación racial, de género, cultural, religiosa o de orientación sexual.

La transparencia: en nuestras relaciones comerciales, institucionales y estados de cuentas debidamente auditadas periódicamente.

La sostenibilidad y la seguridad medioambiental: aplicando las mejores tecnologías disponibles para la gestión ambiental basadas en los requisitos legales vigentes en cada lugar, así como en la normativa nacional y los estándares internacionales.

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Código de Ética pretende consolidar un desempeño “ético y sostenible” de las actividades de Master. D., con el compromiso, no solo de cumplir con la legislación vigente, sino también valores por las que se rige la empresa.

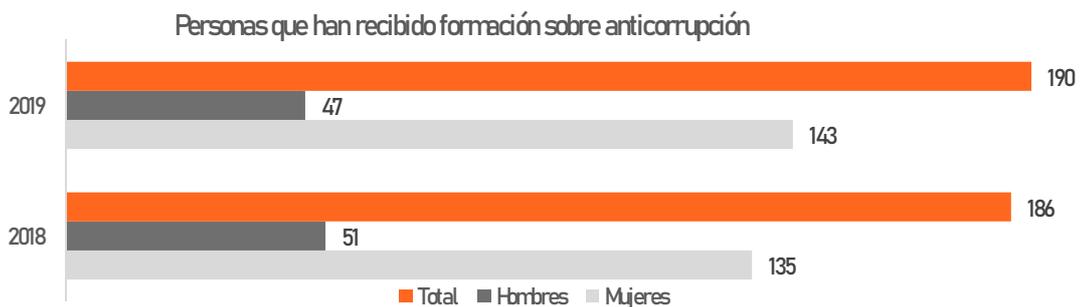
Las normas de comportamiento incluidas en el mismo son de obligado cumplimiento, existiendo procedimientos disciplinarios si procede.

Adicionalmente existe otro Código con “visión comercial” denominado “Código de Ética y Conducta Comercial de Master. D.” que marca los comportamientos de carácter obligatorio para las personas con “orientación comercial” de cara a garantizar la credibilidad y reputación de la organización.

Respecto a la comunicación y difusión del Código, el mismo se encuentra disponible tanto en la intranet corporativa como en la página web corporativa; como complemento y refuerzo, se realizan acciones formativas específicas respecto del contenido del mismo. Se han adoptado medidas de compliance contando con la figura del compliance officer.

Se ha elaborado el catálogo de los posibles delitos que podrían estar relacionados con la actividad de Master D. Para que sean tipificados como “Delitos Compliance” tendría que existir un beneficio directo o indirecto para Master. D. como consecuencia de la comisión de los mismos, a través de los trabajadores, directivos o administradores.

Se ha establecido un plan de formación sobre anticorrupción que en 2020 se ha visto paralizado debido a la situación COVID 19.



Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)

A continuación, se detallan los requisitos que establece la Ley 11/2018 a los que se da respuesta en el estado de información no financiera.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Requisitos de la Ley 11/2018	Marco de Reporte
GENERAL	
Descripción del modelo de negocio	GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-15
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal	GRI 103-1 y GRI 103-2
Los resultados de las políticas que aplican al grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal	GRI 103-2
Los principales riesgos relacionados con cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-11, GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-30, GRI 102-31, GRI 201-2
Indicadores clave de resultados no financieros	Indicadores cuantitativos de carácter no financiero
I. Información sobre cuestiones medioambientales	
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente	
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 307-1
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	ISO 14001
La aplicación del principio de precaución	GRI 102-11
Contaminación	
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-1, GRI 103-2 GRI 305-1
Economía circular y prevención y gestión de residuos	
Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos	
Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	GRI 302-1, GRI 302-4
Cambio climático	
Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2
Protección de la biodiversidad	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	
Empleo	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-8

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Descripción cuantitativa del promedio anual de los contratos
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Descripción cuantitativa de las remuneraciones medias y sus desgloses
Empleados con discapacidad	GRI 405-1
Organización del trabajo	
Organización del tiempo de trabajo	Descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo
Número de horas de absentismo	Descripción cuantitativa del número de horas de absentismo (incluye horas de enfermedad común y accidente de trabajo)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-2, GRI 401-3
Salud y seguridad	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8
Formación	
Las políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Descripción cualitativa de las medidas de accesibilidad universal implantadas en la compañía
Igualdad	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 401-3, GRI 406-1
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 405-1
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 102-17
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 406-1
III. Información sobre el respeto de los derechos humanos	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 410-1, GRI 412-1, GRI 412-3
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 412-2
IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1
V. Información sobre la sociedad	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1, GRI 413-2, OG11
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43, GRI 411-1, GRI 413-1, OG10
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13, GRI 413-1
Subcontratación y proveedores	
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2

Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2
Consumidores	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 403-7 84-85, 87-88
Sistemas de reclamación	Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación establecidos
Quejas recibidas y resolución de las mismas	Descripción cuantitativa de las quejas recibidas y resolución de las mismas
Información fiscal	
Los beneficios obtenidos país por país	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados	Información cuantitativa sobre los beneficios pagados

Índice de contenidos GRI Standards [GRI 102-55]



Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido se corresponden con las secciones incluidas del reporte.

CONTENIDOS GENERALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO
GRI 101: Fundamentos 2016	
GRI 102: Contenidos generales	
Perfil de la organización	
	102-1 Nombre de la organización
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3 Ubicación de la sede principal de la organización
	102-4 Ubicación de las operaciones
	102-5 Propiedad y forma jurídica
	102-6 Mercados servidos
	102-7 Tamaño de la organización
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9 Cadena de suministro
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11 Principio o enfoque de precaución
	102-12 Iniciativas externas
	102-13 Afiliación a asociaciones
Estrategia	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades
Ética e integridad	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
Gobernanza	
	102-18 Estructura de gobernanza
	102-19 Delegación de autoridad
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25 Conflictos de intereses
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas
102-35	Políticas de remuneración
102-36	Proceso para determinar la remuneración
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración
102-38	Ratio de compensación total anual.
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual
Participación de los grupos de interés	
102-40	Lista de grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
Práctica de presentación de informes	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Listado de temas materiales
102-48	Reexpresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-50	Periodo objeto del informe
102-51	Fecha del último informe 2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.
102-55	Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa de los grupos de interés

TEMAS MATERIALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Números de página
BUEN GOBIERNO		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 419: Cumplimiento		
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	
PERSONAS		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
GRI 401: Empleo 2016		
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	
	401-3 Permiso parental	
GRI 402: Relaciones trabajador – empresa 2016		
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016		

	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
GRI 406: No discriminación 2016	
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
ÉTICA E INTEGRIDAD	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205: Anticorrupción 2016	
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos
GRI 415: Política pública 2016	
	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
EXCELENCIA FINANCIERA Y OPERATIVA	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 201: Desempeño económico 2016	
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos
GRI 206: Competencia desleal 2016	
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
GRI 207: Fiscalidad 2019	
	207-1 Enfoque fiscal
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal
	207-4 Presentación de informes país por país
SEGURIDAD Y SALUD	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

403-3 Servicios de salud en el trabajo
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales
403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
403-9 Lesiones por accidente laboral
403-10 Dolencias y enfermedades laborales

GESTIÓN DEL CAPITAL NATURAL Y BIODIVERSIDAD**GRI 103: Enfoque de gestión 2016**

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 303: Agua y efluentes 2018

303-1 Interacción con el agua como recurso compartido
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua
303-3 Extracción de agua
303-4 Vertidos de agua
303-5 Consumo de agua

GRI 304: Biodiversidad 2016

304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
304-3 Hábitats protegidos o restaurados
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

GRI 306: Residuos 2020

306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos
306-3 Residuos generados
306-4 Residuos no destinados a la eliminación

GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016

307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
--

ACCIÓN CLIMÁTICA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA**GRI 103: Enfoque de gestión 2016**

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 302: Energía 2016

302-1 Consumo energético dentro de la organización
302-2 Consumo de energía fuera de la organización
302-3 Intensidad energética
302-4 Reducción del consumo energético
302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos

GRI 305: Emisiones 2016

305-1 Emisiones directas de GEI
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI
305-5 Reducción de las emisiones de GEI
305-6 Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)
305-7 Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire

CADENA DE SUMINISTRO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 204: Prácticas de adquisición 2016

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

GRI 404: Evaluación social de los proveedores 2016

414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Cruce Modelo EFQM 2013 - Informe de Gestión

CRITERIO EFQM	Subcriterio	Referencias(capítulos)	Páginas
Liderazgo			
	1a. Los líderes desarrollan la Misión, Visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.	Declaración responsable Nuestra contribución a los ODS Gobernanza	
	1b. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.	Declaración responsable Estructura y organización	
	1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.	Declaración responsable Nuestra contribución a los ODS Análisis del ecosistema Creación de valor para nuestros grupos de interés Creación de valor para nuestros grupos de interés Análisis de materialidad	
	1d. Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.	Declaración responsable Creación de valor para nuestros grupos de interés	
	1e. Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.	Declaración responsable	
Estrategia			
	2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.	Empresa Estándares y principios empleados Entorno empresarial Análisis del ecosistema Gestión de Riesgos Creación de valor para nuestros grupos de interés	
	2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades	Alcance de la información financiera y no financiera Fiabilidad de la información no financiera Gestión de Riesgos	
	2c. La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.	Mercados Servicios y Cadena de Suministro Objetivos y estrategias	
	2d. La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisa	Declaración responsable Objetivos y estrategias	
Personas			
	3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.	Creación de valor para nuestros grupos de interés Análisis de materialidad	
	3b. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	
	3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	

3d. Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
Alianzas y Recursos	
4a. Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
4b. Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.	Alcance de la información financiera y no financiera Fiabilidad de la información no financiera Mercados Servicios y Cadena de Suministro Información fiscal
4c. Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales	Información sobre cuestiones medioambientales
4d. Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.	Gestión de Riesgos
4e. Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.	Gestión de Riesgos
Procesos, Productos y Servicios	
5a. Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.	Estructura y organización Mercados Servicios y Cadena de Suministro
5b. Los Productos y Servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.	Consumidores
5c. Los Productos y Servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.	Entorno empresarial
5d. Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.	Consumidores
5d. Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestiona	Consumidores
5e. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran.	Consumidores
Resultados en los Clientes	
6a. Percepciones	Consumidores
6b. Indicadores de rendimiento	Consumidores
Resultados en las Personas	
7a. Percepciones	Consumidores
7b. Indicadores de rendimiento	Consumidores
Resultados en la Sociedad	
8a. Percepciones	
8b. Indicadores de rendimiento	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
Resultados Clave	
9a. Resultados Clave de la Actividad	Información fiscal
9b. Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad	Información fiscal