

A person is seen from behind, sitting at a desk and working on a computer. The monitor displays a word cloud with various terms such as 'talento', 'pasión', 'lider', 'confianza', 'superación', 'experiencia', 'apoyo', 'seguimie', 'excelen', 'maste', 'análisis', 'servicio', 'video', 'persistencia', 'formación', 'resistencia', 'una marca viva', 'crece', 'análisis', 'post', 'master.d', 'una marca viva', 'crece', 'excelen', 'maste', 'análisis'. The person's hands are on a black keyboard. A large orange circle is overlaid on the center of the image, containing the title text.

Memoria Responsabilidad Social Corporativa 2020

CONTENIDO

Declaración máximo responsable 4

EMPRESA..... 6

 UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES 6

 SEDES ESPAÑA..... 6

 SEDES PORTUGAL..... 6

Nuestra contribución a los ODS 8

 Educación de calidad..... 8

 Trabajo Decente y crecimiento económico..... 8

 Ciudades y comunidades sostenibles 9

 Acción por el clima 9

 Vida Submarina 9

Modelo de negocio 10

 Entorno empresarial..... 10

 Organización..... 11

 GOBERNANZA 12

 Mercados Servicios y Cadena de Suministro..... 13

 Mercados y Servicios 13

 Cadena de suministro 14

ESTRATEGIA 17

 Análisis del ecosistema..... 17

 Objetivos y estrategias 18

 Gestión de Riesgos 21

Creación de valor para nuestros grupos de interés 23

 Grupos de interés..... 23

 Análisis de materialidad 23

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES 25

 Protección de la biodiversidad 25

 Economía circular y gestión de residuos 25

 Contaminación 27

 Agua 28

 Cambio climático..... 28

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD 30

 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible 30

 Consumidores 34

 Información fiscal 38

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	39
Información sobre las personas en Master. D.....	39
Empleo	40
Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	40
Modalidades de contrato y despido	41
Remuneraciones medias	43
Empleados con discapacidad	44
Organización del trabajo	44
Salud y seguridad	44
Relaciones sociales	45
Formación	45
Accesibilidad universal a las personas con discapacidad	46
Igualdad.....	46
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	48
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	49

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.

MASTER. D 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. Nuestra "visión" consiste 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 MASTER. D. NOS IMPLICAMOS CON LA SOCIEDAD

Por otra parte, 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 Master. D.

EMPRESA

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 CAVÉ DRTA, 3000-107 COIMBRA
 R MONSENHOR HENRIQUE FERREIRA DA SILVA 3-B , 8005-329 FARO



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



Master. D, 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 Master. D 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 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.



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 Master. D 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 Master. D sean felices en su puesto de trabajo.



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 por parte de Master. D 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

Existe una preocupación por la reducción de las emisiones por parte de Master. D 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 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

Entorno empresarial

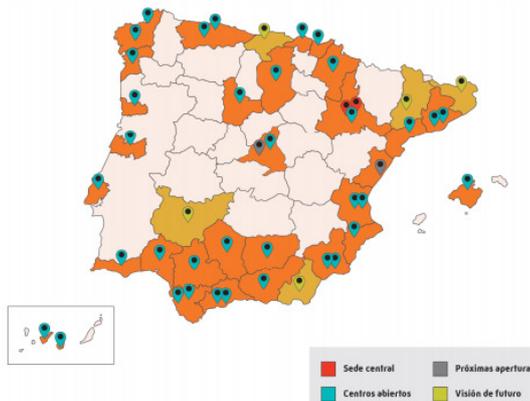
El Grupo **Master. D** es la empresa líder en Formación Abierta (www.grupomasterd.es), cuya actividad principal es ayudar a las personas en su inserción laboral y mejorar su empleabilidad. La sede central se encuentra en Zaragoza, siendo el mayor proveedor privado de cursos, tecnología y servicios educativos, 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.

Organización

FUNCIONAMIENTO

En relación con el funcionamiento y gestión operativa, Master. D 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 Master D

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, Master. D cuenta con dos Código Éticos:

- Código Ético aplicable a toda la plantilla que regula los comportamientos generales para un funcionamiento “ético y sostenible de Master. D.
- 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), Master. D 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 Master. D cuenta con 638 profesionales en España y 88 en Portugal. En cuanto a la estructura organizacional de Master. D, 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 son la estrategia y objetivos de la compañía de Master. D así como la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno (independencia y diversidad), su desempeño.

En Master.D disponemos de un Consejo de Administración como órgano de gobierno de la compañía, constituido en la actualidad por cinco consejeros ejecutivos y un consejero no ejecutivo, siendo el consejero delegado Luis Gómez Laguna. Se reúnen como mínimo una vez al cuatrimestre, pudiendo convocar en cualquier momento reuniones extraordinarias.

Las funciones como consejeros son las propias que dispone la normativa al efecto. Todos los consejeros y el secretario del consejo son, a su vez, responsables funcionales de diferentes áreas dentro de la organización.

Al ser los integrantes del Consejo responsables funcionales dentro de la organización, ellos mismos se convierten doblemente en creadores de nuevas políticas y estrategias innovadoras y en impulsores de las mismas.

En la organización disponemos también de diferentes comités:

- Comité de Empresa: nueve personas de la plantilla. Este comité tiene funciones de representación de la plantilla que se encuentra en las sedes de la empresa en Zaragoza.
- Comité de Seguridad y Salud: nueve personas de la plantilla. Afecta a todos los trabajadores en el ámbito nacional.
- Comité de Compliance: cinco personas. Afecta a toda la plantilla en el ámbito nacional.
- Comité/Comisión de Igualdad: nueve personas de la plantilla. Afecta a todos los trabajadores en el ámbito nacional.

Mercados Servicios y Cadena de Suministro

Mercados y Servicios

La metodología y actividades de Master.D cubre en líneas generales dos servicios/líneas de negocio:

Formación de oposiciones y empleo público con nuestro Centro Especializado de Oposiciones. www.oposicionesmasterd.es

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.

Maquetador externo

Material y Servicios

Organismos Oficiales

Personal Externo

Plataformas online

Producto y Servicio para alumno

Profesor externo

Publicidad

Seguros

Suministros

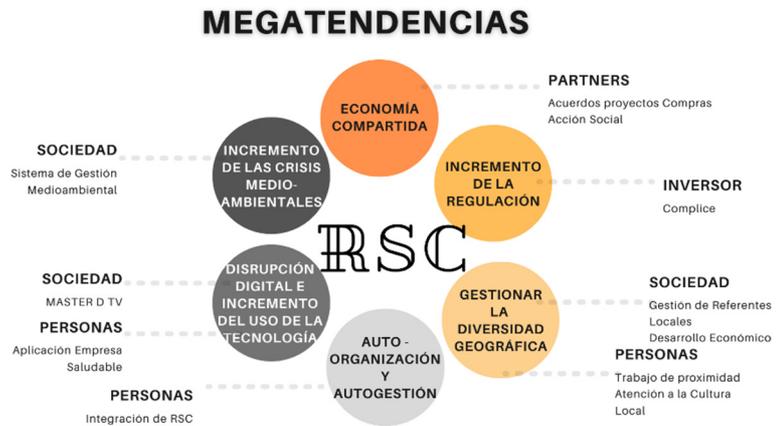
Viajes-Restauración

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 estándar			16	55.015,61	16	55.015,61
Externo Colaborador			14	269.039,63	14	269.039,63
Limpiezas			377	216.186,17	377	216.186,17
Mantenimientos			6	110.379,56	6	110.379,56
Maquetador externo			132	1.967.574,91	132	1.967.574,91
Material y Servicios	33	33.937,11	10	86.566,50	10	86.566,50
Organismos Oficiales			599	3.319.110,63	632	3.353.047,74
Personal Externo			25	23.006,47	25	23.006,47
Plataformas online	2	13.999	2	0,00	2	0,00
Producto y Servicio para alumno	2	42,99	11	20.512,33	13	34.511,33
Profesor externo			82	2.151.365,11	84	2.151.408,10
Publicidad	15	131.151,57	198	177.860,47	198	177.860,47
Seguros			357	17.666.083,01	372	17.797.234,58
Suministros			9	38.059,56	9	38.059,56
Viajes-Restauración	1	0	51	344.739,65	51	344.739,65
	55	187.690,67	2.913	48.529.172,56	2.968	48.716.863,23

ESTRATEGIA

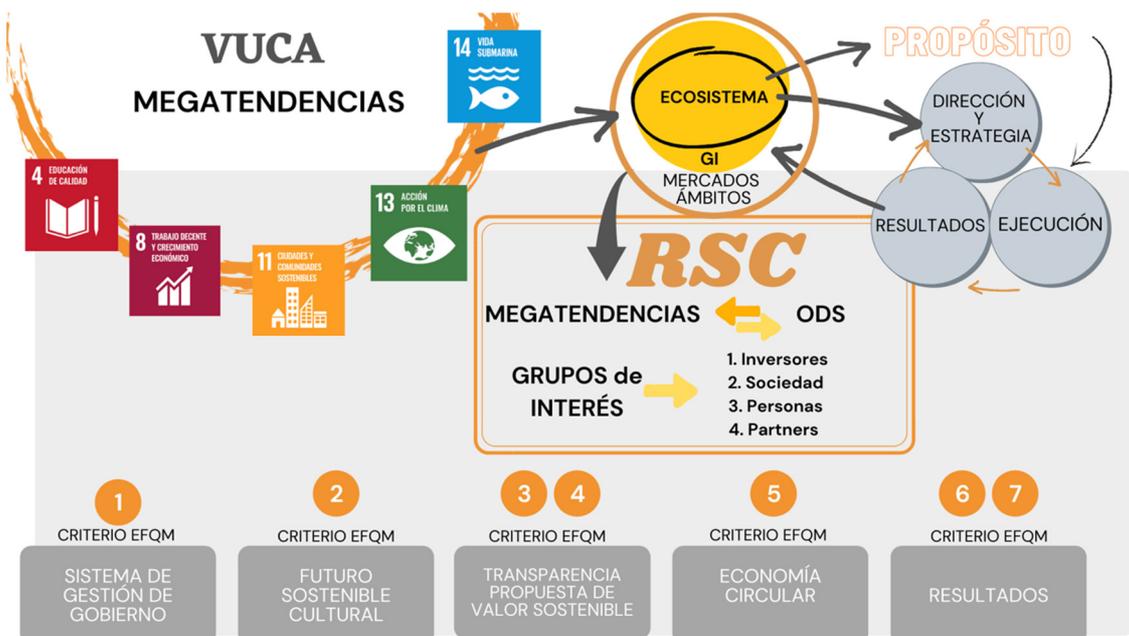
Análisis del ecosistema

El análisis del ecosistema de Master. D incluye la identificación de las megatendencias globales que afectan a sus mercados y ámbitos de actuación, los Objetivos de desarrollo sostenible en los que Master. D 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.



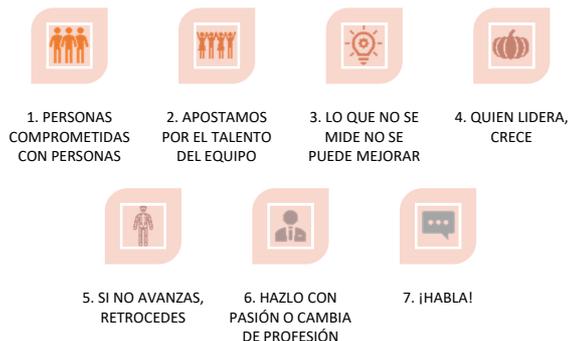
Objetivos y estrategias

La cultura de Master. D 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.

Misión de Master. D 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

Valores de Master.D Master. D considera sus valores como actitudes morales y éticas que son consideradas básicas para avanzar como grupo y como personas.

Master. D 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".



Master. D cuenta con 7 metas estratégicas definidas y 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 gustar*

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

Master. D 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

Grupos de interés

Master. D define su 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 Master. D De esta forma, se define 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, Master.D 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
Proveedores	Consulta a proveedores

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

PLAN DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Master. D se asegura de 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

Master. D desarrolla sus compromisos en materia ambiental a través del sistema de gestión ambiental ya que su actividad está certificada según ISO 14001: 2015.

BIODIVERSIDAD

A pesar que Master. D 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 que Master. D 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, Master. D 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 Master. D 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 Master. D gestiona sus 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 Master. D, 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	O	D	
1,5	3,8	1	0,9	1	1,0	1	0,93			

Contaminación

La actividad de la organización Master. D 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 que posee Master. D, 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 /m²)

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 Master. D. en toda España es el que se muestra en la siguiente tabla:

Consumo de agua (m³ Centros España)

2019		2020	
O	D	O	D
40	36	25	10

Cambio climático

PACTO MUNDIAL ODS

Considerando que la actividad de Master. D 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, 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 por parte de Master. D 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 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 Master.D se encuentra totalmente normalizado a través de la estructura de procesos y sistemas de gestión corporativos.

Para Master.D, los sellos de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 obtenidos, o +400 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.

Master.D 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 CE/P8.10



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 en Master. D 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 mantiene 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

Master. D 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 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 Master. D 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 Master. D 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 provisionales de 2020 son:

Beneficio después de impuestos: **11.412.935,15 €**

Impuesto sobre beneficio: **6.599.387,26 €**

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

MASTER. D PORTUGAL:

Los datos provisionales 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 Master. D.

Master. D 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 y que se ve reflejada en la Meta 4 del Plan Estratégico “Compromiso con las personas” que refleja la firme intención de Master D 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.

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.

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.

Conciliación y mejoras en el trabajo
 - Teletrabajo
 - Mejoras salariales
 - Formación interna

Respecto a la gestión operativa a nivel de personas, Master. D 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 de Master. D.

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 de Master. D 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 de Master. D 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 en Master. D.

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 do contrato por iniciativa da empresa		1	1
29	Durante el periodo experimental por iniciativa da empresa	1		1
29	Cese por iniciativa de trabajador		2	2
29	No renovación de contrato por iniciativa da empresa	1		1
30	No renovación de contrato por iniciativa da empresa		1	1
31	Cese por iniciativa do trabajador		2	2
31	No renovación de contrato por iniciativa da empresa		1	1
31	Cesión por iniciativa do trabajador		1	1
32	No renovación de contrato por iniciativa da empresa	1		1
33	Cesión do contrato por iniciativa da empresa		1	1
37	Cesión por iniciativa do trabajador		1	1
43	Cesión por iniciativa do 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 ADMINSTRATIVO 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 ADMINSTRATIVO 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

En Master. D trabajamos desde 2018, por medio de un Convenio de colaboración, con Fundación Down 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 Master. D han trabajado 19 personas con discapacidad.

Organización del trabajo

Master. D 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 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

En Master. D 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, Master. D 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 Master. D 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 por Master. D 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 antiacoso**.

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

Master. D 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 Master. D 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 participan 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 todos 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

Master. D 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 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 de Master. D 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.