

MEMORIA de SOSTENIBILIDAD

MASTER D ESPAÑA

INDICE

DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE

Página 3

1

COMPRENSIÓN

Página 9



- La empresa 10
- Informe de gestión 14
- Contribución a los ODS 18
- Modelo de negocio 26

2

PRIORIZACIÓN

Página 53



- Estrategia 54
- Creación de valor para nuestros grupos de interés 66

3

MEDICIÓN

Página 72



- Medioambiente 73
- Sociedad 81
- Cuestiones sociales y relativas al personal 98
- Derechos humanos 117
- Lucha contra la corrupción y el soborno 121

ANEXOS

Página 123

DECLARACIÓN MÁXIMO RESPONSABLE

CARTA DEL MÁXIMO CARGO
DE MASTER.D

ANTONIO
MAYORAL

CEO MASTER D
"ENSEÑANZA NO REGLADA"



HABLAMOS DE FUTURO: SOSTENIBILIDAD

Master.D nació hace casi treinta años. Su pasado viene jalonado de grandes éxitos. Pero no se complace en lo conseguido hasta hoy, sino que se lanza con entusiasmo hacia el futuro. Y si hablamos de futuro tenemos que hablar de sostenibilidad incluyendo en esta acepción la sostenibilidad económica y la búsqueda de la rentabilidad, el cuidado del medio ambiente y el compromiso con la sociedad.

Por eso, los ODS constituyen nuestra prioridad estratégica sostenible, especialmente los ODS 4 y 8 puesto que, por la naturaleza de nuestro negocio, a ellos podemos contribuir de forma más relevante.

Somos conscientes de que nuestro *know how* diferencial reside en la educación y formación de profesionales que buscan la empleabilidad en el mercado de trabajo. Los expertos coinciden en la importancia de la formación continua para lograr una mejor y más eficaz incorporación al mundo laboral pues los datos demuestran que las personas con formación académica tienen una tasa de paro muy inferior que las personas sin formación. Por eso, acompañamos a nuestros alumnos en su proceso de aprendizaje con una meta clara que se ha convertido en nuestro propósito de empresa:

“Ayudamos a las personas a cambiar sus vidas”.

Nuestra misión en la sociedad no sería posible sino contáramos con excelentes profesionales capacitados y comprometidos con la compañía y con sus alumnos. Atraer y retener estos formadores constituye uno de los retos decisivos para los próximos años. Creemos que lo conseguiremos si nos mantenemos fieles a la máxima que constituye nuestra visión de empresa: “Hacer de Master.D un lugar feliz para las personas que lo componen”.

Junto con las personas, la innovación y el uso adecuado de las tecnologías resultan pilares que refuerzan sólidamente nuestro negocio y nos diferencian de otras ofertas formativas. La era digital ha revolucionado cada aspecto de nuestra vida cotidiana y la educación no es la excepción. La tecnología educativa llegó para quedarse y poco a poco han cambiado los modelos de enseñanza permitiendo nuevos y más eficientes sistemas de almacenamiento, transmisión de conocimientos y manipulación de datos. Nuestro campus virtual, configurado *ad hoc* para nuestros alumnos por profesionales de la propia compañía se encuentra en la vanguardia de la innovación educativa. Asimismo, nuestro modelo de negocio abierto y flexible promueve la autonomía escolar, el protagonismo del estudiante, el respeto a la diversidad, las metodologías activas, la interacción, la conectividad y el aprendizaje significativo.

Master.D asume como una de sus grandes prioridades impulsar los beneficios sociales de sus trabajadores. No hay duda de que este tipo de acciones contribuyen a generar felicidad personal, que se traduce en compromiso y en rendimiento, necesarios para el desarrollo de cualquier negocio. Sin garantizar este clima de trabajo ¿qué empresario podría remar solo?

Y por supuesto queremos seguir ayudando a crear una sociedad mejor estableciendo alianzas con organizaciones no gubernamentales y canalizando a través de nuestra Fundación todas aquellas iniciativas que impacten de manera favorable en la sociedad.

El futuro es incierto, pero nosotros apostamos por la sostenibilidad. Tenemos que trabajar hoy con la mente puesta en el mañana, por las generaciones que vienen y por los profesionales que trabajarán para hacer realidad los desafíos que están por venir.

PARTE 1



COMPRENSIÓN

La empresa
Informe de gestión
Contribución a los ODS
Modelo de negocio

1.1 La empresa

NOMBRE Y DATOS FISCALES

**UBICACIÓN DE LAS
OPERACIONES**



MASTER DISTANCIA S.A.U



MASTER DISTANCIA S.A.U
Dirección: Avda. Manuel Rodríguez
Ayuso 158 (50012-Zaragoza)
CIF: A50715366

La memoria de sostenibilidad la presenta
Master Distancia S.A.U en adelante Master.D



UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

MASTER D ESPAÑA



ALCALA DE HENARES Plaza de Navarra s/n (esq. C/Sigüenza)	ALCORCON Avda Leganés 6 local 3	ALGECIRAS (Cádiz) Cl Cabotaje 16 oficina 223 planta 2º	ALICANTE CL Reyes Católicos 57 03003
ALMERIA Padre Juan Aguilar 10	BARCELONA CL Valencia 79-81 Local 2 08029 SANTS CL Comte Borrell 209 Local Barcelona Provença 112B-114	BILBAO AV Lehendakari Aguirre 5 48014 (OFICINA) Avenida Madariaga, 1, 1ª planta	BURGOS CL Pasaje Fernando de Rojas, 2 09001
CASTELLÓN Godofredo Buenos Aires, 15 esq. c/ Aratana, 18	CIUDAD REAL Calle Balbuena, nº 8	CORDOBA Paseo de la Victoria 15 14004	CORUÑA CL Enrique Mariñas, Urb. Matogrande 9 15009
GERONA Calle Emili Grahit, 5, bajos	GRANADA CL Severo Ochoa 13 18001	HUELVA Calle San José 15 local 2. CP 21002	JAEN AV Granada 39 Bajo 23003 (OFICINA) Avd. Granada 37
JEREZ CL Unión 4 11403	LAS PALMAS AV Jose Mesa y Lopez 25-27 Planta 1ª 35006	LÉRIDA Avenida Príncipe de Viana, 78	MADRID CL Alonso Cano 44-46 28003

UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

MASTER D ESPAÑA



<p>MÁLAGA Calle Salitre 49, 29002 Calle Cuarteles 27 Planta Sexta 29002</p>	<p>MALLORCA CL Alfons el Magnànim 30 07004 (OFICINA) Alfons el Magnànim, 29, esc. C, piso 1, nº 8</p>	<p>MURCIA CL. Infanta Cristina 2B. ESC 1 PUERTA 3. 30007 AV Juan Carlos I 26 Bajo 2 30007</p>	<p>OVIEDO CL Idefonso Sánchez del Río 5 33001</p>
<p>PAMPLONA Calle Olite, 43</p>	<p>SAN SEBASTIAN CL Usandizaga 3 Bajo 20002</p>	<p>SANTANDER Calle Floranes, 58</p>	<p>SEVILLA Calle José Saramago local E y F Edificio Giralda</p>
<p>TARRAGONA AV Ramón y Cajal 41 Local Izq. 43001</p>	<p>TENERIFE CL Sabino Berthelot 1 38003 (OFICINA) Calle Castillo Nº77</p>	<p>TOLEDO Cl Alonso Berruguete nº 25</p>	<p>VALENCIA CL Hospital 18 46001 CL Historiador Diago 17 CL Recaredo 31 LOCAL BAJO 46001</p>
<p>VALLADOLID CL Felipe II 3 bajo 47003</p>	<p>VIGO CL Zamora, esquina CL Balears - 36203</p>	<p>ZARAGOZA AV Manuel Rodriguez Ayuso 158 50012 AV Navarra 93 50010 CL Barí 4 50197</p>	

1.2

Informe de gestión

**ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS
EMPLEADOS**

**ALCANCE DE LA MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD**

**FIABILIDAD DE LA
INFORMACIÓN**



La elaboración de este Informe de Gestión 2022 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 el grupo Educa, por medio de sus empresas miembro integra en su estrategia y que se detallan en el apartado ‘Contribución a los ODS’.



Los criterios del modelo EFQM, en el cual Master.D. cuenta con una calificación +500. Ver Anexo ‘Índice de contenidos según el modelo EFQM’.

ALCANCE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El alcance de este informe incluye la información relativa al ejercicio 2022 de Master.D



La información de esta memoria es relativa a las operaciones sobre las que Master.D mantiene el control

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 de este.

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

1.3

Contribución a los ODS

FIN DE LA POBREZA

HAMBRE CERO

SALUD Y BIENESTAR

EDUCACIÓN DE CALIDAD

IGUALDAD DE GÉNERO



1.3 **Contribución a los ODS**



**TRABAJO DECENTE Y
CRECIMIENTO ECONÓMICO**

**REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES**

**CIUDADES Y COMUNIDADES
SOSTENIBLES**

**PRODUCCIÓN Y CONSUMO
RESPONSABLE**

ACCIÓN POR EL CLIMA

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 2030 y que abordan varios derechos fundamentales.

En Master.D se han identificado y priorizado aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que se contribuye de forma directa por las actividades clave del negocio.



Master.D en su fiel compromiso con las personas más desfavorecidas, con el objetivo de garantizar su bienestar y potenciar la esperanza de un futuro mejor, ha procurado dar respuesta a necesidades sociales relacionadas con la pobreza y el hambre a través de actividades solidarias.



3 SALUD Y BIENESTAR

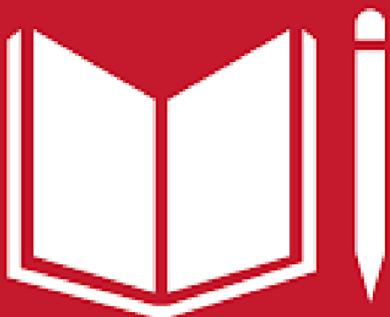


Master.D se preocupa por la salud y el bienestar de las personas proporcionando a sus profesionales un entorno de trabajo seguro, contando con Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Además, se promueven campañas de sensibilización y promoción de la actividad física, así como de alimentación saludable. De la misma forma se preocupa por las personas impartiendo dentro de la plantilla formación en prevención de riesgos laborales.

Master.D cuenta con una política específica de seguridad y salud en el trabajo cuya finalidad, es promover como valores esenciales, la salud de las personas y la seguridad.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Master.D es experto en formación, por eso están convencidos de que la educación no puede, ni debe, ser un privilegio de unos pocos. La educación es la base para mejorar la vida y el desarrollo sostenible.

Siendo una empresa con unos objetivos claros de rentabilidad, su visión es devolver una parte a la sociedad, abriendo la formación que genera a toda la población en general de una manera responsable.

Así, Master.D, da especial importancia a la formación tanto de la sociedad, como de la de sus profesionales. El fin es garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos/as, así como la de generar profesionales cualificados para las profesiones del futuro y asegurar la vida profesional de sus alumnos.

La educación es la clave para poder alcanzar otros muchos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Cuando las personas pueden acceder a una educación de calidad, pueden escapar del ciclo de pobreza, porque la educación reduce la desigualdad y ayuda a lograr la igualdad de género.



5 IGUALDAD DE GÉNERO



Master.D tiene un alto grado de compromiso con la igualdad de género y cuenta dentro de su cultura corporativa con el rechazo a cualquier tipo de discriminación, como uno de sus principios básicos. Master.D cuenta con un Plan de Igualdad que garantiza que no se produzcan situaciones discriminatorias entre mujeres y hombres. Para ello, se realizan acciones en algunas materias clave como son el acceso al empleo, la permanencia en la empresa, la promoción o las políticas retributivas. Se cuenta con políticas de igualdad que aseguran el compromiso del grupo con la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

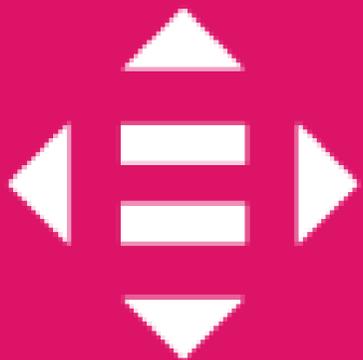
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



La propia actividad de formación de la empresa está orientada al fomento de la empleabilidad de sus alumnos. Master.D está altamente comprometido con la excelencia en el trabajo, es decir, con un trabajo de calidad que genere valor para su equipo humano, alumnado y para la sociedad en su conjunto. Se realizan numerosas iniciativas para un adecuado clima interno, estabilidad en el empleo, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional de las personas que trabajan en las empresas del grupo. El Compromiso con el capital humano y la gestión del talento, es un parámetro básico para la responsabilidad de Master.D, la cual reconoce a las PERSONAS, como su principal activo y valor.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Master.D apuesta por la inclusión, incluyendo dentro de la plantilla personas con discapacidad y de otras nacionalidades y colaborando con fundaciones que trabajan con personas en riesgo de exclusión social para la inserción laboral.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Tener incorporada en la gestión el cuidado y el respeto por el medio ambiente, así como la adopción de políticas de Responsabilidad Social Corporativa suponen un impulso para las comunidades y ciudades en términos de sostenibilidad y respeto por el medio ambiente.



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Master.D es consciente de la actual problemática ambiental y son partidarios del desarrollo sostenible, considerando prioritaria la prevención, protección y conservación del medio ambiente. Para ello adquiere un serio compromiso enfocado al establecimiento de una adecuada gestión ambiental que permite identificar, controlar en todo momento y minimizar al máximo el impacto sobre el medio ambiente de las actividades que realizan.

Así manifiesta su compromiso con el desarrollo sostenible y saludable, consciente de que la protección de la naturaleza y del entorno natural se deben tener en cuenta en cualquier actividad, ya que de ello depende el bienestar de las futuras generaciones.

Para ello, el objetivo de Master.D es asegurar la protección del medio ambiente, trabajando de forma respetuosa, manteniendo la sensibilización y concienciación de todo su equipo humano, fomentando la formación ambiental de los mismos y favoreciendo la participación, incluyendo las sugerencias de mejora propuestas con objeto de fomentar la mejora continua.

Se establecen por tanto objetivos de reducción del impacto de las actividades en el medio ambiente, poniendo en marcha políticas de eficiencia energética, reciclado y reducción de consumo de papel, eliminación de plásticos, etc.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



RSC

COMPROMISO
CON LAS PERSONAS

CANAL ÉTICO

CONSUMOS
EFICIENTES

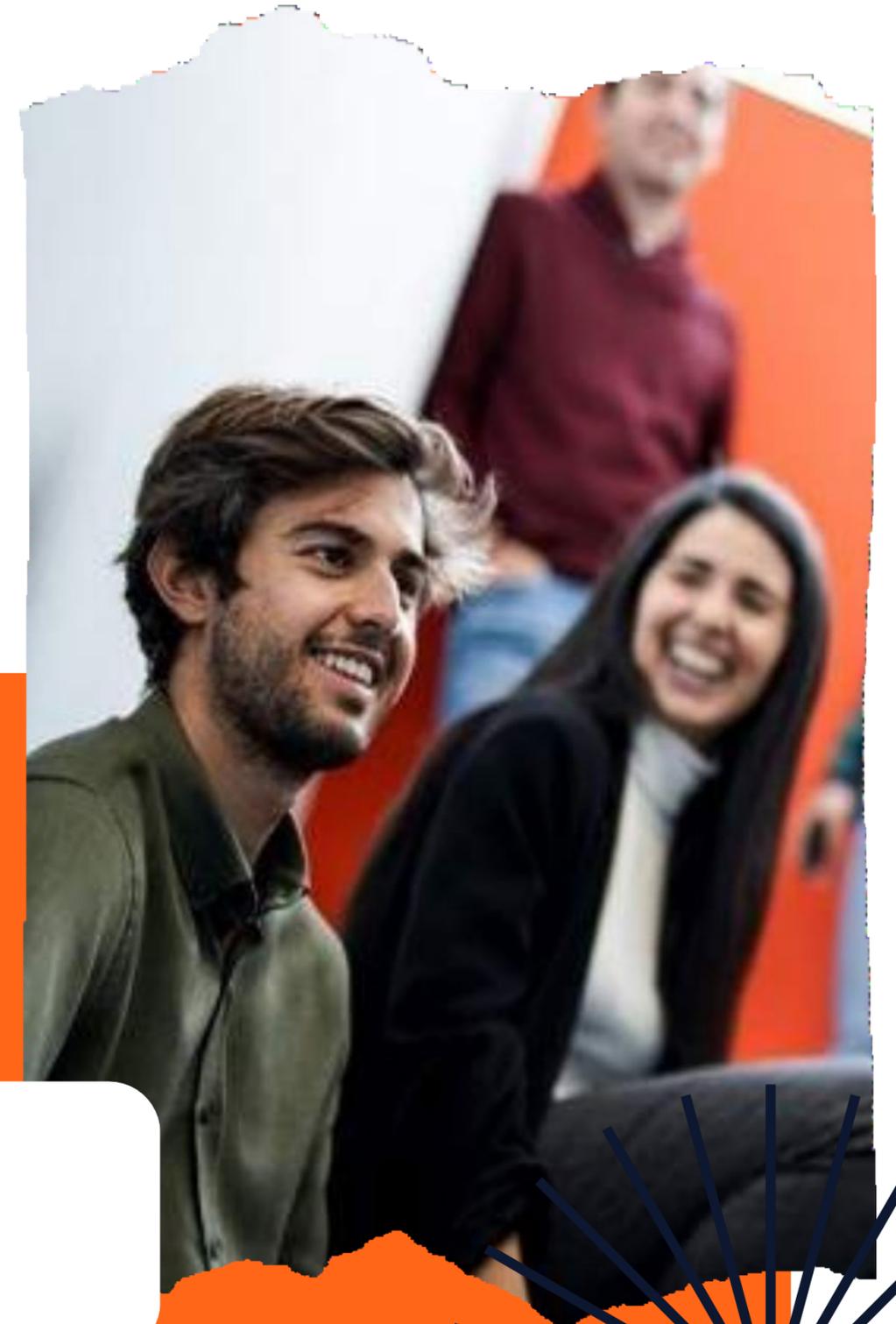
CUIDADO DEL
MEDIOAMBIENTE

RECOGIDAS
SOLIDARIAS

ORIENTACIÓN
LABORAL

PROYECTO
CUÍDATE

BECAS



1.4 **Modelo de negocio**

ENTORNO EMPRESARIAL

**ESTRUCTURA
Y ORGANIZACIÓN**

GOBERNANZA

MERCADOS, SERVICIOS

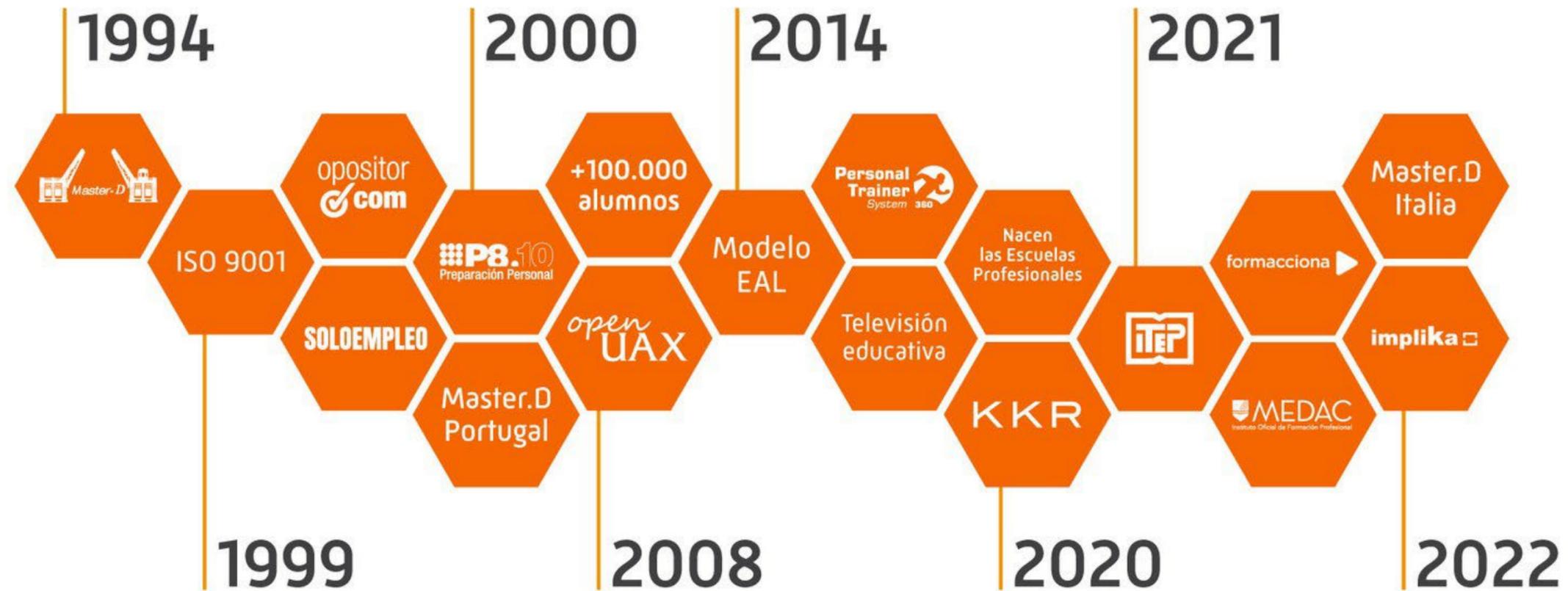
CADENA DE SUMINISTRO



En 2020 el fondo estadounidense KKR cerró la adquisición de Master.D, líder en formación profesional no reglada y en la preparación de oposiciones, en una operación valorada en 160 millones de euros.

master.d

master.D



“Una historia de pasión, esfuerzo y superación”

1994-1998 PRIMEROS AÑOS

Master.D nace en Zaragoza, como iniciativa de D. Luis Gómez Laguna, que trabajaba en el área de formación de la Cámara de Comercio e Industria de Aragón.

Al comienzo, Master.D era una pequeña red de delegaciones. En su primer año facturó 1,7 millones de € y al final de estos primeros años alcanzaron los 8,4 millones de €.

Multiplicaron por seis el número de alumnos, llegando a los 15.000 a finales de 1998. De los 20 profesionales que comenzaron esta andadura, su equipo se amplió hasta los 270 trabajadores.

En 2018 establecen la sede de Master.D en una espectacular oficina de 4.000 m² en Zaragoza.

1998-2006 DE ILUSIONES A REALIDADES

En el año 2000 se superan los 20 millones de € de facturación y a partir de ahí se realiza un esfuerzo en innovación y mejora de la calidad.

Se renuevan las sedes distribuidas en más de 40 ciudades de España y se consigue la certificación de calidad a través de AENOR.

Al final de este periodo, se facturan 35 millones de €, contando con 730 profesionales en el equipo que dan servicio a 22.000 alumnos.

Comienza la expansión internacional en Portugal, Grecia, Brasil y China.

2007-2013 LA CRISIS ECONÓMICA

El estallido de la crisis económica mundial en 2008 no afectó directamente a Master.D en los dos primeros años, durante los cuales consiguió mantener las cifras de negocio. Sin embargo, los años 2012 y 2013 fueron especialmente cruentos y se relegó a niveles de 10 años antes de la crisis con una reducción de plantilla y de cifra de negocio muy importante.

2014-2019 RECUPERACIÓN, CRECIMIENTO Y DIGITALIZACIÓN TOTAL

A partir de 2014 se inició una recuperación de resultados que poco a poco se convierte en un extraordinario crecimiento y conduce a obtener rentabilidades superiores a los años anteriores a la crisis. Se emprende el proyecto de digitalización total de la actividad y la producción audiovisual educativa se multiplica exponencialmente pasando de 70 videos grabados en 2011 a más de 1.500 en 2017.

2020 MASTER.D, UNA GRAN APUESTA PARA KKR

El grupo inversor internacional KKR adquiere en 2020 la totalidad de las acciones de Master.D. Un acuerdo con el que impulsar el crecimiento e incentivar la formación de profesionales en España. Se abre una nueva etapa para afrontar nuevos mercados y estrategias de crecimiento y expansión con el fin de cumplir el Objetivo de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas de reducir la brecha de cualificación en España.

2021 ACTUALIDAD. LOS INICIOS DE UN GRAN GRUPO EDUCATIVO

En Master.D como parte del grupo líder en formación, consolida la apuesta por la formación regalada con la adquisición mayoritaria de ITEP, compañía especializada y referente en FP con más de 40 años de trayectoria en España. Además, se compra la andaluza MEDAC, también especializada en Formación Profesional y la aragonesa Formacciona.

En 2022, se unen al proyecto otras empresas de formación especializadas siendo los inicios del grupo educativo líder en formación abierta en nuestro país.

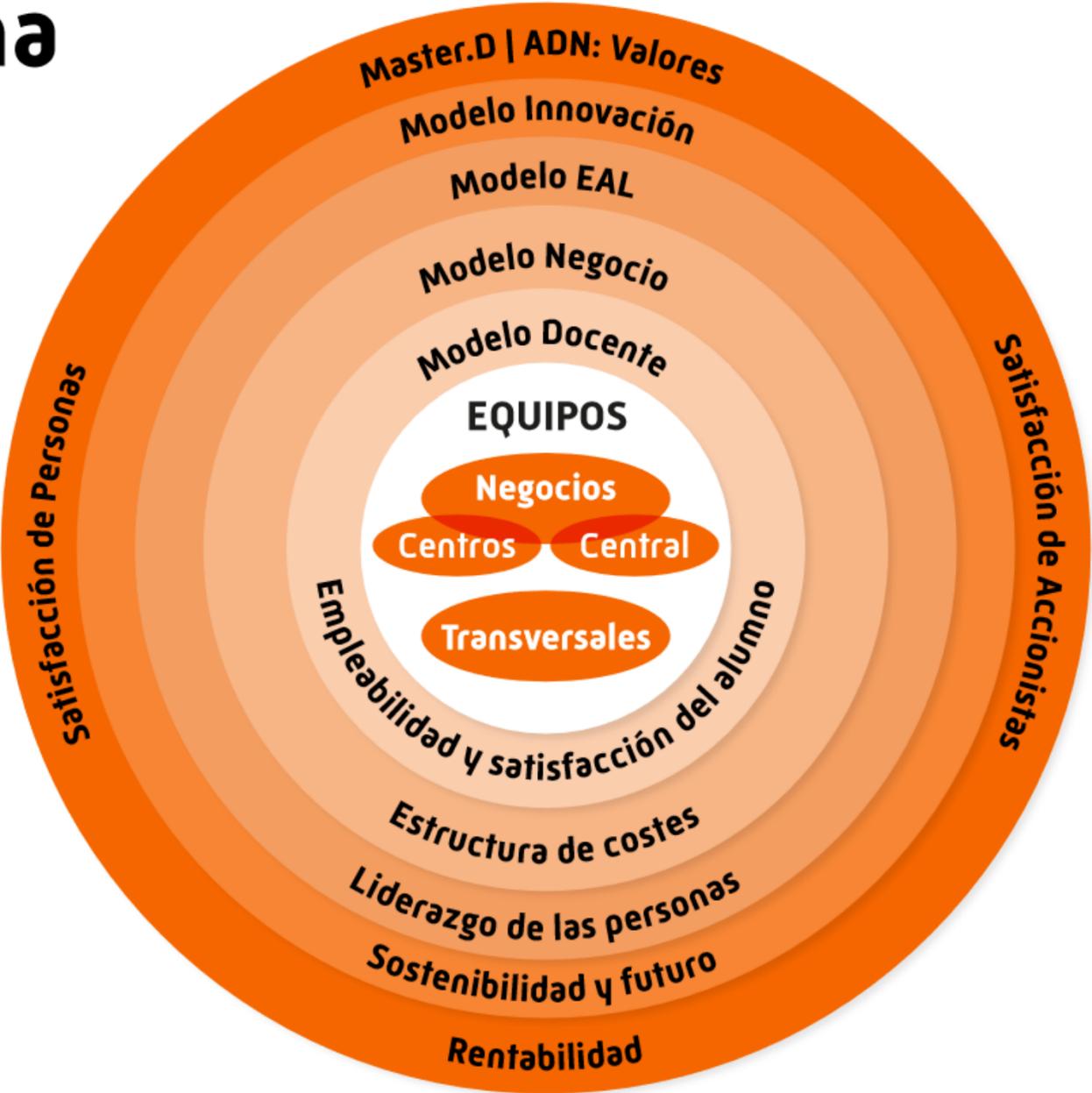


ESTRUCTURA Propiedad

EMPRESA / PERSONA FÍSICA	FORMA JURÍDICA
EDUCA LUX	SARL
ODRE 2005	SL
ADN MASTER D	SL

La propiedad de Master.D es de un accionista mayoritario, KKR y varios accionistas, con diferentes formas jurídicas y porcentajes de participación.

Organigrama



master.d

Forma Jurídica

EMPRESA / PERSONA FÍSICA	FORMA JURÍDICA	CONSEJO ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORES SOLIDARIOS	ADMINISTRADOR ÚNICO
EDUCA HOLDCO	SL	Presidente: Luis Gómez Laguna Vocales: Ángel Fandos Igado, Andrea Torregrosa Santana, Jorge Llunch Pauner, Pedro Felipe Tavares Godinho Ramos, Daniel Traça, Elena Betes Nova, Francisco Ávila e Ignacio Cobo Bachiller		
EDUCA BIDCO	SLU		Odre 2005 SLU (persona física representante: Luis Gómez Laguna) Fandos Duce SL (persona física representante: Ángel Fandos Igado)	
MASTER D	SAU		Odre 2005 SLU (persona física representante: Luis Gómez Laguna) Fandos Duce SL (persona física representante: Ángel Fandos Igado)	

MISIÓN DE MASTER.D

La misión de Master.D es “Ayudar a que el mayor número posible de alumnos alcancen su meta mediante un producto adecuado y un servicio excelente”

Los elementos que inspiran el modelo de negocio son:

✓ La importancia de las personas que conforman Master.D apostando por la profesionalidad, el talento y la fuerza de la comunicación

✓ El comportamiento ético y de gestión centrado en la mejora, la transparencia y la honestidad

✓ El liderazgo comprometido y profesional como elemento de referencia y de implicación

✓ La orientación al alumno como centro de la actividad por medio de la mejora de sus competencias profesionales y nivel de empleabilidad.

✓ El impacto social y medioambiental de la actividad de Master.D en los entornos en los que opera

POLÍTICA INTEGRADA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Master.D ha consolidado estos elementos por medio de una política de gestión integrada que contempla:

DISEÑAR Y OFRECER CURSOS Y SERVICIOS

que proporcionen una enseñanza que satisfaga las expectativas de nuestros alumnos de acuerdo con nuestro modelo docente y que tengan un alto nivel de seguridad de la información.



IMPULSAR LAS MEJORAS NECESARIAS

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



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.



MINIMIZAR LOS RIESGOS

que puedan afectar a la seguridad de la información de los grupos de interés, en términos de pérdidas de confidencialidad, integridad o disponibilidad mediante la concienciación del personal y de los colaboradores y la aplicación de medios técnicos y organizativos adecuados.



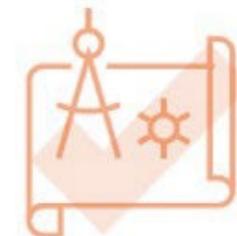
IDENTIFICAR Y REDUCIR LOS RIESGOS OPERACIONALES DESDE EL DISEÑO

de los productos y servicios y orientar todos nuestros procesos hacia una mejora continua en calidad, medioambiente y seguridad de la información.



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.



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



PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE MEDIANTE UNA POLÍTICA DE 0 ACCIDENTES

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



ORGANIZACIÓN

Master D

MASTER.D, impulsa desde la dirección un sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente, seguridad y salud y seguridad de la información conforme a las normas ISO 9001, : 2015, ISO 14001: 2015, ISO 45001:2015 e ISO 27001:2013.

La calidad, el medioambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de la información, exigen la colaboración y participación de todas las personas de la organización, y es por lo que se cree que la información, comunicación y formación interna son indispensables es una empresa socialmente responsable e igualitaria entre hombres y mujeres.



PROPÓSITO: “Dar a las personas la oportunidad de cambiar sus vidas”



MISIÓN: “Ayudar a que el mayor número posible de alumnos logres sus metas en el menor tiempo, mediante un producto adecuado y un servicio”



VISIÓN: “Hacer de Master.D un lugar de trabajo feliz para las personas que lo componen”

MASTER.D fundamenta su modelo de negocio en 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 Auto liderados.** 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 se estructura en equipos auto liderados, en los identificados como de negocio se integran Televenta, Televenta internacional y Docente con sus diferentes especialidades.

De carácter transversal cuenta con equipos de publicidad, administración, gestión de cobros, tecnologías de la información, producto, producción, transversal y alumni.

DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

Master.D supone el empleo de las siguientes personas, suponiendo un gran impulso para el desarrollo social y económico de los entornos en los que opera.



Actualmente **Master.D** cuenta con 667 profesionales en España.

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.

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.

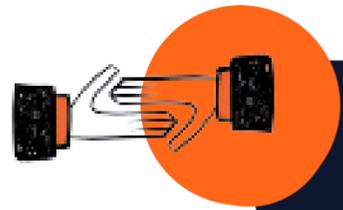


Código Ético y de Conducta Comercial orientado a la estructura comercial que plasma el comportamiento ético que deben tenerse en consideración a la hora de gestionar los productos y servicios con los clientes.

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 como el documento “catálogo de delitos compliance”, existiendo además un canal ético para comunicar incidencias.

Los valores son:



Personas comprometidas con personas



Apostamos por el talento del equipo



Lo que no se mide no se puede mejorar



Quien lidera, crece



Si no avanzas, retrocedes



Hazlo con pasión o cambia de profesión



¡Habla!

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El órgano de administración de Educa Holdco SL, cabecera del grupo empresarial al que Master.D pertenece, es el Consejo de Administración. Estará formado por un mínimo de cinco miembros y un máximo de once, designados por la junta y se reúne al menos una vez al trimestre.

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:



Presidente: Luis Gómez Laguna

OTROS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRADORES SOLIDARIOS



Master Distancia SAU

Odre 2005 SLU (persona física representante Luis Gómez Laguna) Fandos Duce SL (persona física representante Ángel Fandos Igado)

MERCADOS Y SERVICIOS

Master.D es una empresa de formación que tiene una extensa oferta formativa y que la despliega por el territorio nacional, diferenciándose en dos grandes líneas de formación:



En Master D. dentro de la formación no homologada destacan **dos líneas** de negocio diferenciadas:

FORMACIÓN DE OPOSICIONES

MasterD es especialista en la preparación de convocatorias de empleo público. Cuentan con los mejores datos de aprobados a nivel nacional gracias a su metodología guiada y personalizada. En MasterD preparan las pruebas para todas las áreas de empleo público: sanidad, educación, administración, justicia, hacienda, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y Unión Europea.

Master D centro de formación online para preparación de oposiciones. Con más de 28 años de experiencia en el sector y diseño de cursos específicamente para que se obtenga la mejor nota posible con más de 350.000 alumnos matriculados. Se ofrecen los mejores recursos para una preparación completa tales como:

- Simulacros de exámenes
- Temarios completamente actualizados
- Clases online

- **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:** Es la escuela profesional especializada de diseño e imagen, cubriendo disciplinas como interiorismo, marketing comercial, moda, imagen personal y comunicación y eventos.
- **Escuela Audiovisual:** Es la escuela que 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 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.

CURSOS PROFESIONALES

Donde buscan una especialización en las diferentes áreas de conocimiento a través de sus escuelas e institutos técnicos con más de 300 cursos, ideados y actualizados constantemente por el mejor personal docente y expertos de cada sector.

- **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.
- **Instituto Tecnológico Master D:** El Instituto tiene como objetivo formar a profesionales del sector para que adquieran las competencias profesionales adecuadas para incorporarse al mercado laboral. Para ello, colabora con las empresas tecnológicas más importantes en cada uno de los sectores. cursos energías renovables. Cuenta con cursos y másters semipresenciales, online y a distancia en energía solar, energía eólica, biomasa, eficiencia energética.
- **Escuela de Ventas y Marketing:** Orientada a formar profesionales en el ámbito comercial y de Marketing. Organización de eventos, agente inmobiliario, tráfico digital...
- **Escuela de Mantenimiento Industrial:** Se centra en cursos de mantenimiento y automatización industrial, autómatas programables y electrónica, con gran proyección profesional.
- **Cursos Renovables:** Centrada en eficiencia energética, instalaciones solares fotovoltaicas, energía solar y mantenimiento de edificios. Cuenta con dos máster en eficiencia energética y renovables y en energías renovables.

- **Cursos informática:** Orientada a la programación web, ciberseguridad de redes y sistemas, digitalización e impresión 3D.
- **Cursos administración:** Cuenta con cursos de administración y gestión de la empresa, administración y finanzas, compliance , comercio internacional y Unión Europea entre otros.
- **Curso automoción:** Electromecánica de vehículos, mecánico de coches y vehículos eléctricos e híbridos.
- **Cursos interiores, moda e imagen:** Centrado en caracterización y efectos de maquillaje, diseño de interiores, estilismo y personal shopper.
- **Cursos educación:** con acceso a la universidad para mayores de 25, graduado en secundaria, psicomotricidad infantil, integración social y auxiliar de educación especial.
- **Curso de Agricultura y Ganadería:** centrado en control de plagas, viticultura y enología, ganadería y asistencia sanitaria animal incluyendo jardinería y paisajismo.



Como centro líder de formación abierta, han desarrollado un innovador sistema que ofrece todos los recursos necesarios para preparar las Pruebas Libres de FP a distancia.

Master D. como elemento clave y “transversal” a todas las líneas de negocio, cuenta con un “Campus Virtual”, desarrollado internamente entre los equipos Docentes y Tecnología, con carácter digital denominado Learnnity.

A través de este campus virtual, los alumnos pueden estar pendientes de todas las actualizaciones de temario e información relevante que se publique. Además, en esta plataforma, los alumnos pueden acceder a clases en directo y videoclases 24h con las que continuar con su formación en cualquier momento y lugar.

Para dar a conocer las actividades y servicios para cada una de las líneas de negocio, se cuenta con una estrategia consolidada de posicionamiento digital de la marca, combinando la generación activa de contenido en redes social con la existencia y actualización permanente de diferentes webs corporativas.

Dicha estrategia de posicionamiento digital impulsa el conocimiento de Master.D ante potenciales nuevos clientes además de situar a Master.D como referente técnico y metodológico en sus ámbitos de especialidad.



CADENA DE SUMINISTRO

En Master.D se alinea la actividad con la de los proveedores por medio de la implicación en su actividad y por otro lado con el sistema de homologación y evaluación de los proveedores que están relacionados directamente con el alumno. El resto de los proveedores se seleccionan en función de las necesidades. Por medio de la firma de contratos y la gestión de ofertas con los proveedores principales se identifican los compromisos por cada una de las partes lo que asegura la transparencia en la relación. La gestión de proveedores está alineada con el cumplimiento de rentabilidad y un presupuesto anual. Los tipos de proveedores implicados en la cadena de suministro de Master.D son:

Abogados, gestoría,
consultoría y notaría
Administradores
Alquiler de Aulas
Alquiler Locales
Asesor
Desarrollo de Texto externo
Entidades Financieras

Estándar
Externo Colaborador
Limpiezas
Mantenimientos
Maquetador externo
Material y Servicios
Organismos Oficiales
Personal Externo
Plataformas online

Producto y Servicio para
alumno
Profesor externo
Publicidad
Seguros
Suministros
Viajes-Restauración

Desde Master D la relación con los proveedores asegura su alineación y compromiso con la organización llevándose a cabo diferentes acciones:

- Comunicación de las políticas de calidad y medioambiente
- Aplicación de procedimientos de homologación
- Evaluación de proveedores
- Gestión de compras.

De esta forma, se fomenta la calidad, la sostenibilidad y la transparencia de sus servicios en toda la cadena de valor.

Tipo de Proveedor	N.º PROV	Total (€)
Abogados, gestoría, consultoría y notaría	63	2.982.683,06
Administradores	3	1.443.656,78
Alquiler de Aulas	19	27.659,38
Alquiler Locales	71	1.250.850,46
Asesor	470	18.234.817,15
Desarrollo Texto	146	414.711,35
Entidades Financieras	10	47.697,04
Externo colaborador	173	291.615,42
Limpiezas	8	337.837,32
Mantenimientos	78	1.326.535,79
Maquetación	4	32.833,79
Material y Servicios	390	2.232.397,76
Organismos Oficiales	5	1.447,80
Plataformas online	9	44.778,94
Producto y Servicio para alumno	60	2.643.711,86
Profesor	312	492.956,32
Publicidad	129	13.581.342,12
Seguros	8	73.412,28
Suministros	57	297.789,28
Suscripciones	23	34.903,45
Viajes-Restauración	93	265.540,88
Formación interna	34	65.721,59
Total	2165	46.124.899,82



PARTE 2

PRIORIZACIÓN



Estrategia Creación de valor para nuestros grupos de interés

2.1 Estrategia

ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA

OBJETIVOS Y ESTRATEGIA

GESTIÓN DE RIESGOS

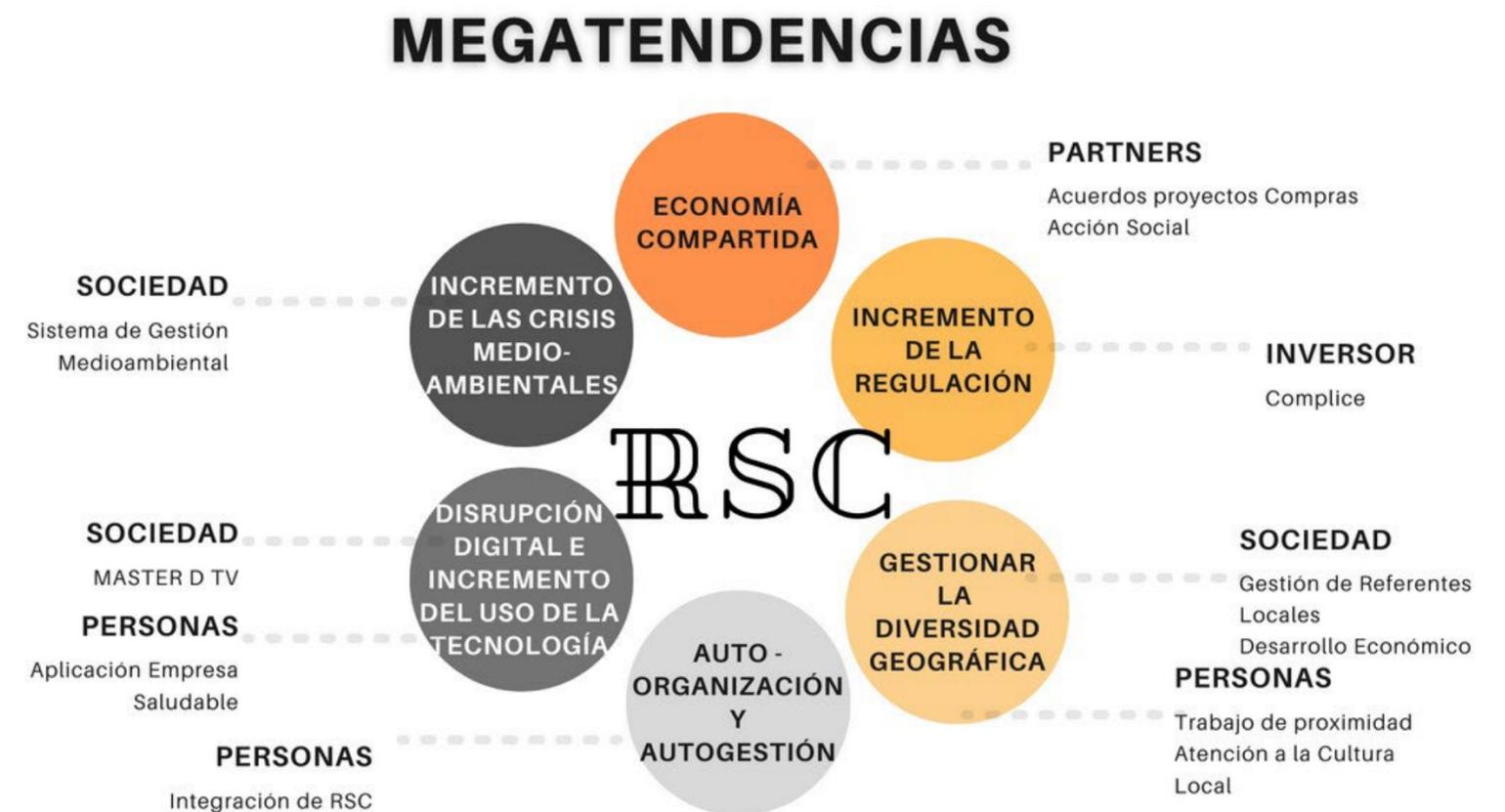


ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA

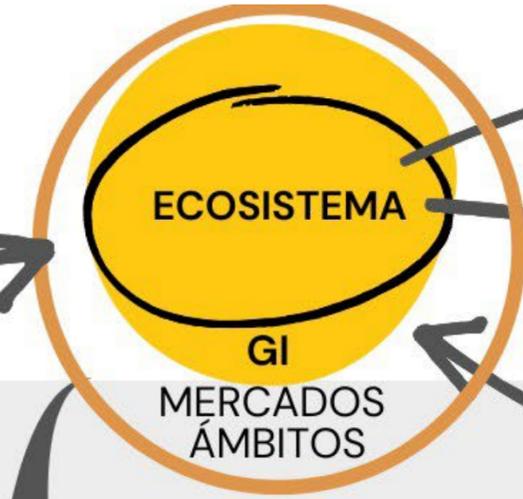
El ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA de MasterD incluye la identificación de las megatendencias globales que afectan a sus mercados y ámbitos de actuación y los Objetivos de desarrollo sostenible en los que Master.D puede contribuir de forma significativa con su actividad y propósito.

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.



VUCA MEGATENDENCIAS



PROPÓSITO



RSC

MEGATENDENCIAS ↔ ODS

GRUPOS de INTERÉS

- 1. Inversores
- 2. Sociedad
- 3. Personas
- 4. Partners

1
CRITERIO EFQM

SISTEMA DE GESTIÓN DE GOBIERNO

2
CRITERIO EFQM

FUTURO SOSTENIBLE CULTURAL

3 4
CRITERIO EFQM

TRANSPARENCIA PROPUESTA DE VALOR SOSTENIBLE

5
CRITERIO EFQM

ECONOMÍA CIRCULAR

6 7
CRITERIO EFQM

RESULTADOS

Objetivos y Estrategia Master.D

A MasterD le mueven los sueños, las metas y construir un mundo mejor con más oportunidades para todos a través de la educación. Por eso, su propósito es claro: trabajan para dar a las personas la oportunidad de cambiar sus vidas.

Su equipo de profesionales se define a sí mismo como personas comprometidas con personas y comparten la misma visión y los mismos valores.

En MasterD saben que la educación es la herramienta de transformación social más poderosa y saben que las empresas son lo que son por sus equipos y, por ello, motivan para mejorar resultados, quieren hacer de MasterD un lugar de trabajo feliz para las personas que lo componen. Todos los profesionales de MasterD comparten el propósito y los 7 valores que enfatizan su cultura.



1-Personas comprometidas con personas

Interiorizar este valor nos facilita aplicar los otros seis. Porque solo si nos comprometemos con quien compartimos metas y estrategias podremos llegar a satisfacer a nuestro cliente final.



2-Apostamos por el talento en equipo

El verdadero talento está en el crecimiento del equipo como consecuencia de la evolución individual de los miembros que lo forman.



3-Lo que no se mide no se puede mejorar

Saber de dónde vienes y dónde estás y decidir a dónde vas es fundamental, tanto individualmente como en equipo.



4-Quien lidera crece

En Master D todos somos líderes porque estos lo son por comportamiento, no por nombramiento.



5-Si no avanzas, retrocedes.

La innovación es parte de nuestro ADN. En un mundo en constante cambio, sabemos que debemos continuar explorando nuevas y mejores formas de cumplir nuestro propósito.



6-Hazlo con pasión o cambia de profesión

La pasión nos mueve a alcanzar nuestras metas, a seguir mejorando cada día, incluso cuando los resultados son excelentes. Nuestra pasión es nuestra profesión.

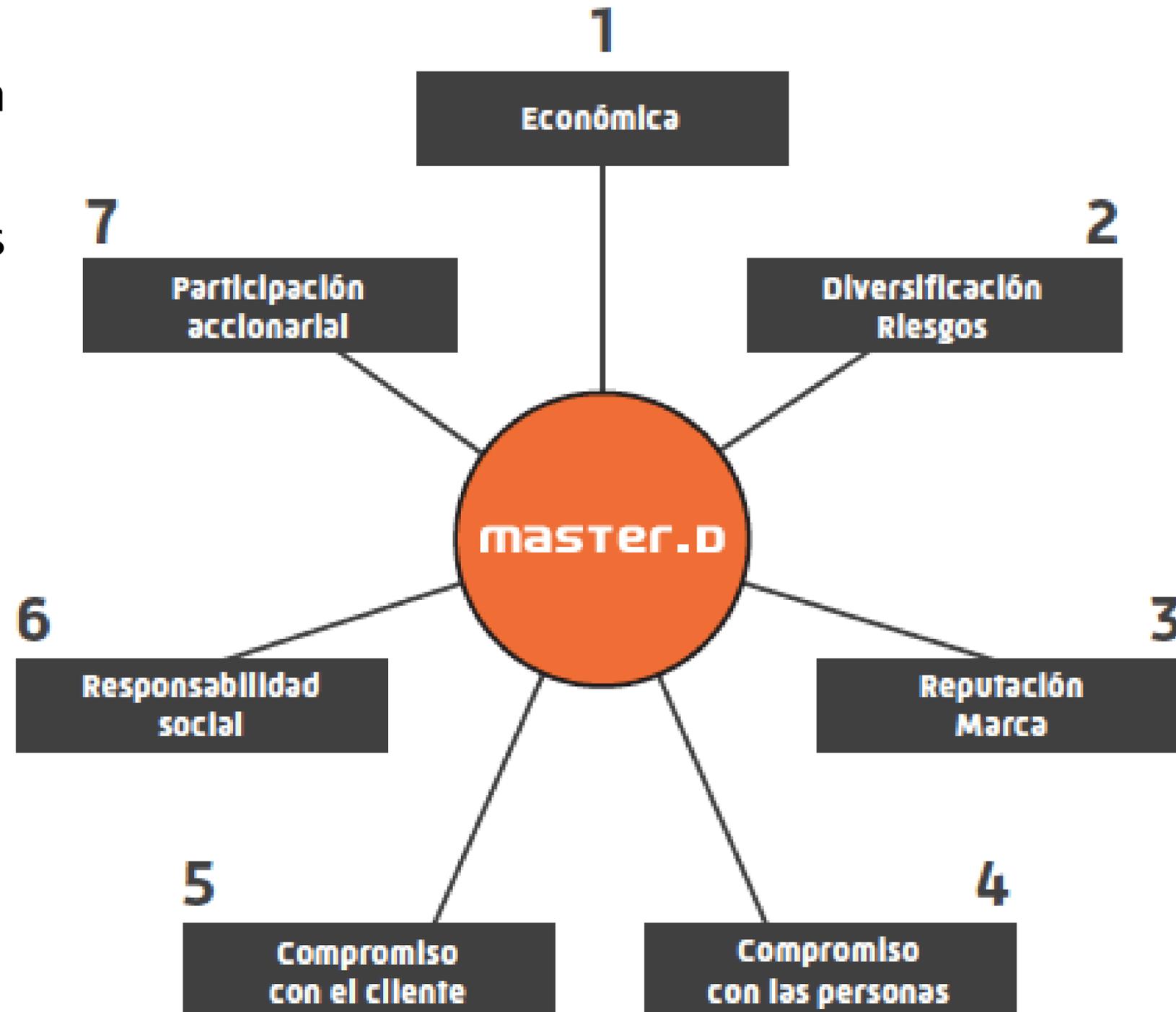


7-¡Habla!

La comunicación construye relaciones sólidas, elimina barreras, genera entendimiento, destruye prejuicios y fomenta la confianza.

La estrategia de 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.



Meta 1 Económica (€)

Ganamos para gastar

Ser una empresa rentable con crecimiento sostenible: aplicando nuestro Modelo de Negocio.



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

CRECIMIENTO: Queremos crecer siempre por encima del 10% anual.

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.

Meta 2 Diversificación (riesgos)

Queremos ser independientes, no debemos depender de nada

Ser una empresa que no tenga todos los huevos en la misma cesta.



EQUIPOS SI, 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.

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.

NUESTRA MARCA ES MASTER.D. Una marca única (Master. D.) desplegada:

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

Meta 3 Reputación (marca)

Soy de Master.D, soy Master.D

Ser una empresa que reúna bajo su marca notoriedad y prestigio, como consecuencia de la actividad que despliega.



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:

- Certificado Empresa Saludable.
- Sello Responsabilidad Social Empresarial.
- Calidad y medioambiente AENOR.
- Plataformas de reseñas web.

Meta 4 Compromiso con las personas

Personas comprometidas con personas

Ser una empresa en la que, al menos, el 90% de las personas se sientan orgullosas de pertenecer y desarrollarse personal y profesionalmente.



Meta 5 Compromiso con el cliente

Seamos un imán

Ser una empresa que mantenga un vínculo directo y continuado con aquellos que se relacionen con nosotros.



Meta 6 Responsabilidad social

Queremos compartir

Ser una empresa responsable con la comunidad, que comparta con la sociedad sus iniciativas y proyectos, destinando el 2% de inversión en actividades de responsabilidad social.



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

DESARROLLO: Formación continua, planes de desarrollo, autoliderazgo.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL. Se favorecerá la conciliación de la vida personal y profesional desde las propuestas de los equipos.

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.

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).

VINCULACIÓN DEL INTERESADO CON GRUPO EDUCA. Un 20% de los interesados en Master.D que, finalmente, no se convirtieron en alumnos, quedarán vinculados con la comunidad de la organización.

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.

Meta 7 Participación accionarial

¿Puedo ser socio? ¡Quiero!

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.



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.

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.

TIPOLOGIAS DE RIESGO

La consideración de diferentes tipologías de riesgos en función de la naturaleza de estos.

Estas categorías son: Estratégicos y de Negocio, Operacionales y Tecnológicos, Financieros y Fiscales, Compliance y Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

MECANISMOS DE GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos en Master.D se configura según las siguientes fases:

- Identificar los riesgos que asumen en su actividad ordinaria
- Evaluación de riesgos
- Definir las medidas de control de riesgo
- Definir actuaciones para corregir el riesgo

MASTER D

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 de trabajo 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.

GESTIÓN DEL RIESGO	EQUIPO TRANSVERSAL CALIDAD Y GESTIÓN	AUDITORIA 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 ESTRATÉGICO Y DE NEGOCIO DE FORMACIÓN NO REGLADA		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Crisis de liderazgo	Que los líderes no actúen como líderes sino como jefes	Medio
Situación económica de la población media	No tener recursos económicos para acceder a formación privada	Medio
Regulatorio	Que el gobierno adopte medidas extraordinarias con relación a personas y empresas	Medio

PRINCIPALES RIESGOS OPERACIONALES Y TECNOLÓGICOS		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Impacto Ambiental	Aspectos ambientales no controlados	Medio
Satisfacción de cliente	Que el cliente tenga expectativas mediante la publicidad diferentes a las que podemos cubrir	Medio
Absentismo	Alta cantidad de bajas laborales coincidentes: pandemia u otras patologías	Medio
Vulnerabilidad de Software	Accesos no autorizados	Medio

PRINCIPALES RIESGOS FINANCIEROS Y FISCALES		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Incremento regulatorio	Supone la asignación de recursos, y nuevas competencias	Medio

PRINCIPALES RIESGOS de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Infraestructuras	Garantizar las verificaciones periódicas en materia de incendios, instalaciones eléctricas, derrames de agua, almacenamiento, climatización para evitar la exposición a agentes biológicos	Medio
Actividades profesionales	Que exista una iluminación correcta del centro de trabajo, que no se realice un sobreesfuerzo físico fomentando recomendaciones, así como la utilización de ropas de trabajo correctas en determinados puestos de trabajo y el uso de la maquinaria mediante cursos específicos	Alta

PRINCIPALES RIESGOS COMPLIANCE		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Incumplimiento LOPD	No tener bien definidos ni establecidos los plazos de conservación de los diferentes tratamientos	Alto
Revelación secretos	Descubrimiento y revelación de secretos y daños informáticos	Medio
Delitos relativos al ejercicio de los derechos fundamentales y las libertades públicas (510 bis)	<p>Fomentar o inducir públicamente al odio, discriminación o violencia contra un grupo, parte del mismo o una persona por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión, creencias o situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, enfermedad o discapacidad.</p> <p>- Producir o poseer, con el fin de distribuirlo, cualquier clase de material cuyo contenido incite a la realización de las conductas anteriores.</p> <p>- Lesionar la dignidad por actos que entrañen humillación de un grupo, parte de él o persona por los motivos mencionados anteriormente o favorecer un clima de hostilidad, violencia, odio o discriminación contra ellos.</p>	Medio

A partir de estos riesgos se observa una necesidad de formación, estableciéndose un calendario y unos objetivos generales ligados a dichos riesgos.



- Gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad contra incendios
- Evacuación de edificios
- Socorrismo
- Postura y lesiones músculo esqueléticas

GRUPOS DE INTERÉS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

2.2

Creación de valor para nuestros grupos de interés



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 Master.D. De esta forma, se concreta el modelo de relación con cada grupo de interés. La tipología de grupos de interés se ha configurado de forma homogénea, teniendo como referencia el Modelo EFQM 2013, distribuyéndose de la siguiente forma.



MASTER D

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 • Legislación específica 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Presentación documentación centros • Cumplimiento de requisitos
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,	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de notoriedad • Reuniones /Eventos • Redes sociales / página web 	<ul style="list-style-type: none"> •
PARTNERS Y PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de servicios • Correos y reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Auditorías de cuentas
PERSONAS Equipo de profesionales de Máster D y Equipos autoliderados	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones internas • RLT • Comité de seguridad y salud • Comisión de igualdad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de clima • Cuestionario igualdad

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 el entorno 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 – exhaustividad

Se aplican diferentes mecanismos para incorporar los aspectos relacionados con la sostenibilidad y el impacto en el entorno, como son:

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

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	<p>Encuesta de satisfacción de alumnos inicio y final de curso</p> <p>Encuesta impacto formación profesional</p> <p>Encuestas de satisfacción de empresas colaboradoras con las prácticas de alumnos</p>
Personas	<p>Encuesta de clima laboral</p> <p>Cuestionarios de satisfacción de formación</p> <p>Cuestionarios de acompañamiento post-formación</p> <p>Evaluación del desempeño</p>
Accionistas e inversores	<p>Juntas Generales de los socios Master D Distancia S.A.</p> <p>Consejo de Administración EDUCA HOLDCO</p>
Proveedores	<p>Consulta a proveedores</p> <p>Evaluación de proveedores críticos</p>

Se ha definido y desplegado diferentes procesos de participación para identificar las expectativas, los intereses y las 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:



PARTE 3

MEDICIÓN



Medioambiente

Sociedad

Cuestiones sociales y relativas
al personal

Derechos humanos

Lucha contra la corrupción
y el soborno

3.1

Medioambiente

**PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD**

**ECONOMÍA CIRCULAR Y
GESTIÓN DE RESIDUOS**

CONTAMINACIÓN

CAMBIO CLIMÁTICO



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	Líneas 2022
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	Establecer pautas para el cálculo de huella de carbono

PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

Certificaciones ambientales

Master.D desarrolla sus compromisos en materia ambiental a través del sistema de gestión ambiental según ISO14001:2015

Biodiversidad

A pesar de que Master.D no causa impacto en las áreas protegidas, se ha llevado a cabo una medición de la huella de carbono a nivel de grupo en la que Master.D ha aportado sus datos. De esta manera se avanza en el 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 de trabajo.

ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Master.D demuestra en su Política de Gestión Integrada su compromiso con el Medio Ambiente, además de su compromiso con los ODS 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12 y 13.

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 satisfacción de las personas siendo una empresa saludable para sus trabajadores. Por ello se compromete a:

DISEÑAR Y OFRECER CURSOS Y SERVICIOS

que proporcionen una enseñanza que satisfaga las expectativas de nuestros alumnos de acuerdo con nuestro modelo docente y que tengan un alto nivel de seguridad de la información.



IDENTIFICAR Y REDUCIR LOS RIESGOS OPERACIONALES DESDE EL DISEÑO

de los productos y servicios y orientar todos nuestros procesos hacia una mejora continua en calidad, medioambiente y seguridad de la información.



IMPULSAR LAS MEJoras NECESARIAS

para la consecución de los objetivos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, empresa saludable y seguridad de la información 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.



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



MINIMIZAR LOS RIESGOS

que puedan afectar a la seguridad de la información de los grupos de interés, en términos de pérdidas de confidencialidad, integridad o disponibilidad mediante la concienciación del personal y de los colaboradores y la aplicación de medios técnicos y organizativos adecuados.



PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE MEDIANTE UNA POLÍTICA DE 0 ACCIDENTES

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



La calidad, el medioambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de la información, exigen la colaboración y participación de todas las personas de la organización, y es por lo que creamos 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 gestión de la seguridad y salud en el trabajo conforme a la norma ISO 45001, un sistema de gestión medioambiental conforme a la norma ISO 14001 y un sistema de seguridad de la información conforme a la norma ISO 27001 que cuenta con la participación de todo el equipo de Master.D.



ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Master.D es consciente de la actual problemática ambiental y, como partidarios del desarrollo sostenible, consideran prioritaria la prevención, protección y conservación del medio ambiente. Para ello adquieren un serio compromiso enfocado al establecimiento de una adecuada gestión ambiental que permita identificar, controlar en todo momento y minimizar al máximo el impacto sobre el medio ambiente de sus actividades.

Master.D manifiesta su compromiso con el desarrollo sostenible y saludable, consciente de que la protección de la naturaleza y del entorno natural se deben tener en cuenta en cualquier actividad, ya que de ello depende el bienestar de las futuras generaciones.

Para ello, su objetivo es el de asegurar la protección del medio ambiente, trabajando de forma respetuosa, manteniendo la sensibilización y concienciación de todo su equipo humano, fomentando la formación ambiental de los mismos y favoreciendo la participación, incluyendo las sugerencias de mejora propuestas por ellos con objeto de fomentar la mejora continua.

ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Así los principios de actuación de Master.D en materia medioambiental son:



Integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en la estrategia de la empresa.



Consumir responsablemente, haciendo un uso sostenible de los recursos, impactando sobre las siguientes acciones:

- Separación de residuos correcta.
- Gestión eficiente del agua.
- Ahorro de energía eléctrica.
- Uso eficiente del papel.



Crear cultura medioambiental interna



Información y formación al equipo humano



Difundir el compromiso de mejora y protección del medio ambiente entre el alumnado, equipo humano, proveedores y público en general.

De esta forma queda implícito 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 como 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. 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 autorizado utilizado o un punto limpio (RAES).

Consumo de papel (Kg/alumno)				
MASTER D				
2018	2019	2020	2021	2022
23,3	22,5	4,6	72,52	27,96
2021				2022

Generación de residuos peligrosos (Kg/empleada)				
MASTER D				
2018	2019	2020	2021	2022
23,3	22,5	4,6	1,06	0,46

CONTAMINACIÓN

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

Debido a una alta sensibilización medioambiental del personal de Master D una de las acciones que más contribuye 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.

AGUA

EL consumo de agua por empleados, correspondiente a todos los centros de Master.D es el que se muestra en la siguiente tabla:

Agua (m ³ /empleado)			
MASTER D			
2019	2020	2021	2022
36	10	8,5	4,18
2021 (Suma de m ³)			2022

ELECTRICIDAD

EL consumo de electricidad por m² correspondiente a todos los centros de Master.D es el que se muestra en la siguiente tabla:

Electricidad (Kwh/m ²)			
MASTER D			
2019	2020	2021	2022
45,5	34,11	88,69	52,31
2021			2022



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.



- 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.

3.2

Sociedad

**COMPROMISO DE MASTER.D
CON EL DESARROLLO
SOSTENIBLE**

CONSUMIDORES

INFORMACIÓN FISCAL



COMPROMISO DE MASTER.D CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

ACCIONES

Como empresa, se realizan diferentes actividades para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la sociedad en general a través de la difusión del conocimiento, apoyo a la cultura y el deporte, voluntariado y compromiso social e inserción laboral, las cuales se nombran a continuación:



- Campaña de recogida de juguetes, alimentos y enseres de bebé.
- Campañas de recogidas de tapones.



- Banco de alimentos.



- PROYECTO CUÍDATE CUÍDAME Colegio San Germán (Aspace).
- Taller de Cocina personal Master D.
- Master D TE CUIDA.
- Palma Sports.
- Donaciones de sangre.



- Seminario de ayuda a padres con la educación de sus hijos.
- Becas “SOMOS CAPACIDAD”.
- Bolsa de empleo creando un departamento de empleabilidad.



- Creación de comisión de igualdad.
- Plan de Igualdad.
- Política de igualdad.
- Seguimiento acciones plan de igualdad.
- Video de sensibilización en materia de igualdad.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



- Concurso Emprende con Master D
- Manual Onboarding
- Mejora en el acceso “Trabaja con nosotr@s en la web
- Política de comunicación Interna
- Donación colegio educación especial Ángel Riviere
- Donaciones colegio educación especial Alborada.
- Donación colegio educación especial Segeda Calatayud
- ASPAPYME

- Carnet 0 emisiones
- Gestión eficiente del uso de papel
- Correcta separación de residuos
- Eficiencia energética
- Consumo eficiente del agua
- Campaña de Recogida de Alimentos para Animales Abandonados
- II CONGRESO IBERICO ACV Escuela Veterinaria

COMPROMISO DE MASTER.D CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

SELLOS, PREMIOS Y CERTIFICACIONES

Sello Excelencia EFQM

Máster. 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 Máster. D. por haber superado los 500 puntos EFQM.

Certificado Calidad ISO 9001

Máster. D. España, certificada en una de las normas que fijan los requisitos mínimos para un sistema de Gestión de Calidad, donde se potencia el enfoque hacia una gestión eficiente, analizando el contexto donde desarrolla su actividad y considerando los riesgos asociados.

Certificado Medioambiente ISO 14001

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 Máster. 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.

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.

Certificado Seguridad ISO 27001

Una de las razones por las que nuestros productos y servicios son tan altamente competitivos es porque cumplimos con los estándares de seguridad de la información, razón por la que nos han concedido el certificado ISO 27001.

€ utilizados para RSC				
MASTER D				
2018	2019	2020	2021	2022
21932	47000	26637	47184,74	47185

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, promocionando se 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 Cooperación.

El Grupo MasterD obtiene el Sello de Responsabilidad Social de Aragón por medio del cual se reconoce el compromiso activo y voluntario por parte de la empresa con el fin de mejorar su entorno.



La implicación de las organizaciones en la promoción de la cultura de Aragón, impulsando su relación y entorno.



El compromiso de las organizaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Premio de inserción laboral 2022

El Instituto Tecnológico Máster. D. ha obtenido el Premio Excelencia Educativa al Mejor Programa Educativo para la Inserción Profesional 2022. 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.

La máxima en MasterD es ayudar a todos los alumnos a cumplir sus metas. Por eso, su trabajo no acaba con el fin de la formación, sino que a través del servicio de Alumni, gestionan prácticas con más de 6.000 empresas en toda España y les ofrecen una bolsa de empleo para que consigan el trabajo de sus sueños.



Entre los puntos valorados, destacan:

- El sistema de Formación Abierta, sencillo, moderno, intuitivo, pero también exigente.
- Nuestro método por el cual se entrenan las habilidades, como preparación para entrevista personal, redacción de CV, desarrollo de competencias personales.
- Las prácticas en empresas. Donde hacemos protagonista al alumno de la consecución de sus propias metas y objetivos profesionales.
- La bolsa de empleo iAgora en la que se en la que se publican ofertas de empleo tanto de trabajo, como de prácticas, exclusivas para alumnos de MasterD.
- La implementación de bonificaciones FUNDAE que permiten a alumnos trabajadores ampliar sus conocimientos y mantener un reciclaje formativo muy necesario en estos tiempos.
- Los convenios con más de 2.000 empresas del sector que colaboran con nuestro Instituto Tecnológico.

Por otro lado, se ha valorado muy positivamente que el Instituto Tecnológico Master.D cuente con un departamento propio, destinado únicamente a la orientación laboral de los alumnos y que un gran número de los docentes del instituto posee el Certificado de Profesionalidad de Docencia de la formación para el empleo.



COMPROMISO DE MASTER.D CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

NÚMERO DE APARICIONES EN PRENSA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

nº APARICIONES EN PRENSA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN				
MASTER D				
2018	2019	2020	2021	2022
212	182	87	566	836
2021				2022

COMPROMISO DE MASTER.D CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

INTERACCIÓN CON LA SOCIEDAD

- N° de apariciones en medios propios (blogs y web).
- N° de seguidores en YouTube RS soporte video.
- N° de reseñas en Google.
- N° de seguidores en RRSS.

Reputación

N.º DE SEGUIDORES EN RRSS	
2022	
	MASTER D
Facebook	462966
Twitter	12841
Instagram	40431
LinkedIn	
Tik Tok	

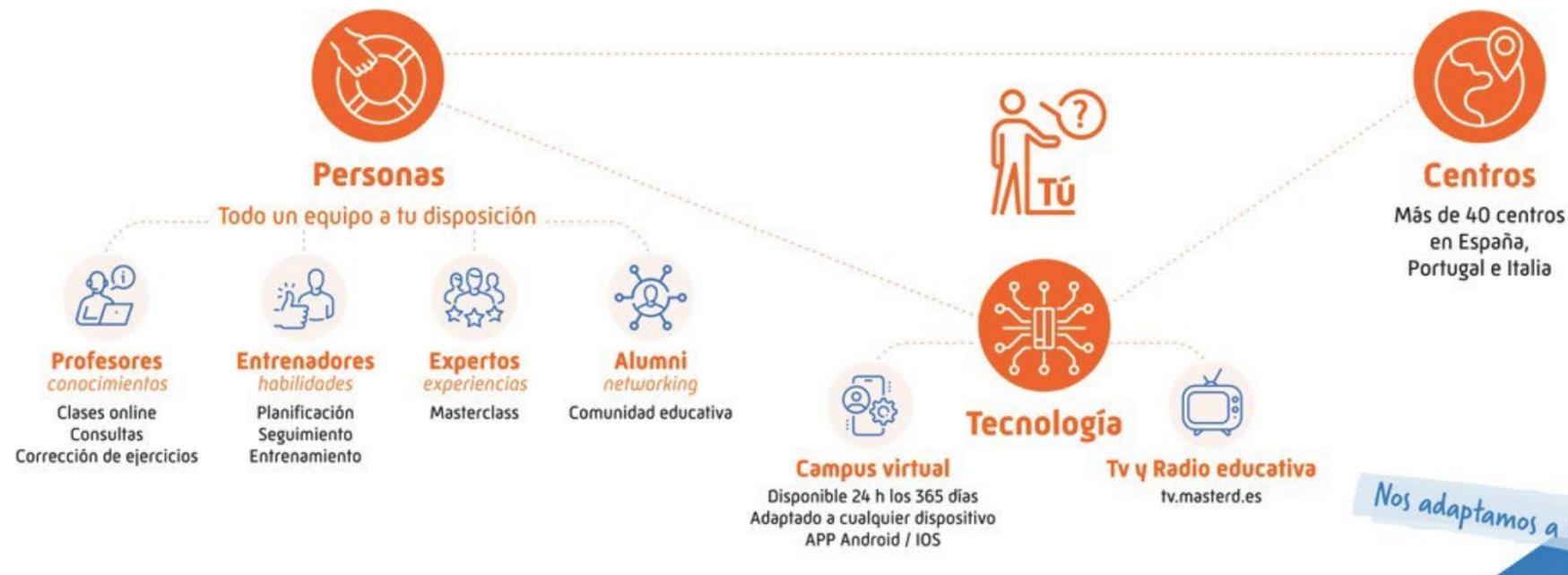
CONSUMIDORES

El diseño, comercialización, prestación y seguimiento de los servicios de Master.D España, 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, seguridad ISO 27001 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 el cual se fundamenta en tres pilares:



SISTEMA DE CERTIFICACIÓN PROPIO

Nuestro Programa de Certificaciones que Funciona



Compromiso, Exigencia y Preparación 8.10

Dos motores para nuestros clientes y para nosotros (Compromiso y exigencia) dentro de un modelo de éxito al que poco le queda por demostrar: nuestro Sistema P8.10.

Un programa Exigente

Un programa de Éxito

Un programa Excelencia

Un programa, en definitiva, de RECOMPENSA, que para quienes sean capaces de seguirlo, coincidirá 100% con sus expectativas, con su META.

La metodología en la que se inspiran las actuaciones con nuestros alumnos es un sistema que atraviesa toda su actividad y les permite asegurar que quien sigue su 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.



CERTIFICACIÓN

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 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 Máster. 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 se realizan evaluaciones y 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.

DISEÑO PERSONALIZADO Y PUESTA EN EL MERCADO

El modelo docente de Master D, busca conseguir que el mayor número posible de alumnos estén satisfechos y logren alcanzar sus metas en el menor tiempo posible, mediante un producto y servicio excelentes. Para ello, realizamos una propuesta de valor: nuestro modelo de Formación Abierta.

Lo importante de su modelo de Formación Abierta es la meta del alumno y, por tanto, la buena salud del modelo la miden por el número de alumnos que siguiendo su método logran su éxito.



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
- Se implantan mejoras a partir de estas quejas fruto del análisis y estudio de las quejas.

Es por esto por lo 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 y 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.

El motivo del descenso en % de reclamaciones en MASTER D en 2022, es debido a un cambio en la forma de medir, ahora se mide el nº total de reclamaciones de producto entre el nº de alumnos activos.

% RECLAMACIONES sobre producto				
MASTER D				
2018	2019	2020	2021	2022
23,4	18,62	12,7	9,36	0,64%
% RECLAMACIONES				
MASTER D				
2018	2019	2020	2021	2022
3,7	3,19	2,94	3,6	4,16

INFORMACIÓN FISCAL

2022

MASTER D

Facturación

94.420.829,23 €

Beneficios después de impuestos

19.112.029,17 €

Impuesto sobre beneficio

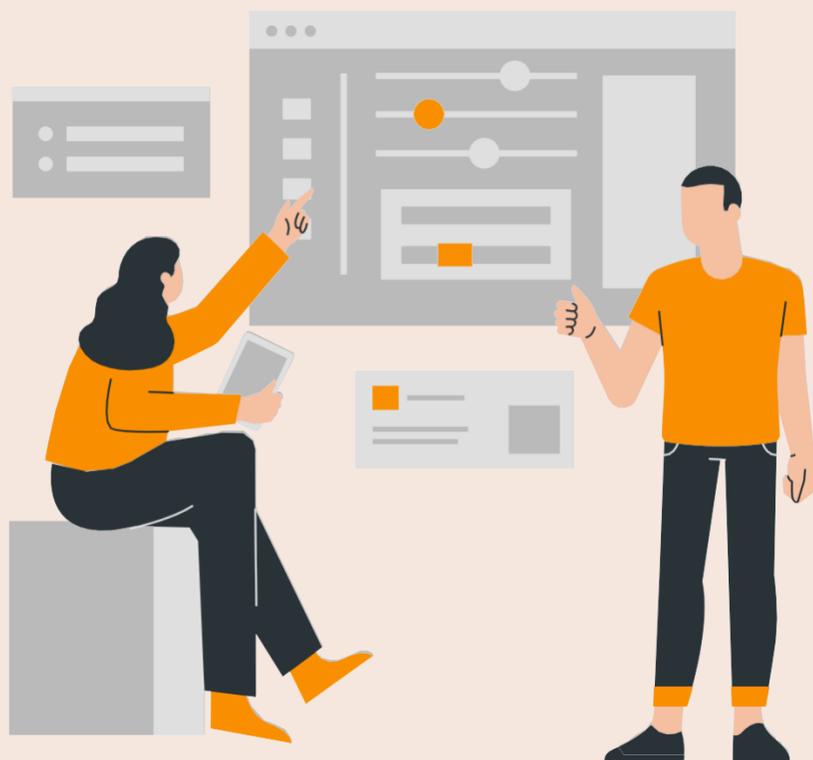
-5.007.283,81 €

Subvenciones

-

3.3

Cuestiones sociales y relativas al personal



IGUALDAD

PERSONAS

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

SALUD Y SEGURIDAD

RELACIONES SOCIALES

FORMACIÓN Y EMPLEO

ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PERSONAS

Master.D ha apostado desde sus orígenes por una gestión responsable con las personas, siendo de especial relevancia la gestión del talento en el ámbito de la formación.

Se gestiona la relación con las personas desde la atracción y la retención del talento, por medio de diferentes medidas:



ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

MASTER D

En la actualidad, la gestión de personas es un aspecto clave de la estrategia de Master. D. España y que se ve reflejada en la Meta 4 del Plan Estratégico “Compromiso con las personas” que recoge 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

Personas comprometidas con personas

Ser una empresa en la que, al menos, el 90% de las personas se sientan orgullosas de pertenecer y desarrollarse personal y profesionalmente.

4.1. Desarrollo

Comprometidos con la formación y la sociedad ayudando a mejorar a las personas en sus aptitudes y actitudes.

Formación **continua**
Formación en Liderazgo EAL
Desarrollo de competencias
Planes de desarrollo: **Autoliderazgo**



4.2. Incentivos

La empresa repartirá Incentivos sobre el superávit del beneficio presupuestado, siempre que se cumpla la meta 1 (rentabilidad).

4.3. Conciliación de la vida personal y profesional

Se favorecerán las medidas de conciliación de la vida personal con la profesional desde las propuestas planteadas por los Equipos Auto Liderados.



EAL = € + 😊

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 sí mismo, por ello existen planes de desarrollo sobres aspectos que cada empleado identifica, además de la 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 es quien 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.

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.

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

Respecto a la gestión operativa a nivel de personas, se cuenta con una serie de políticas y procesos que garantizan una adecuada gestión de estas.

Los principales aspectos contemplados son:



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.



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.



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.

MASTER D

Master. D. ha sido reconocida como empresa saludable que fomenta hábitos orientados a la mejora de la salud de sus trabajadores (reducción de estrés, comida saludable, deporte). 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.

MEDIDAS PARA LA SALUD

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

Contando con medidas específicas como son:

- Manual de acogida con información de seguridad y salud y aspectos ambientales.
- Señalización.
- Control de residuos.
- Planes de emergencia con tratamiento de residuos.
- Evaluación de aspectos ambientales y control de los consumos.

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:

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

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 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.

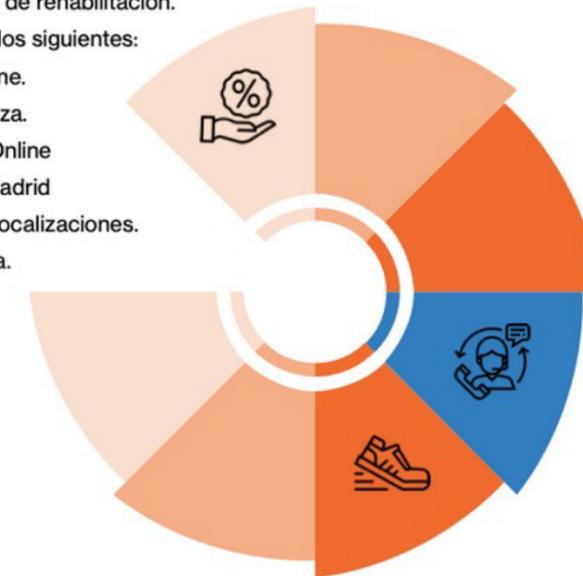


DESCUENTOS PARA EMPLEADOS

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.



CLUB DE RUNNING

Fomentar la realización de actividad física. Semanalmente uno de los profesores prepara y dirige los entrenamientos del club.

master.D

Consultas privadas #TeCuidoEnCasa

¿Cómo puedo realizar una consulta?
Realiza tu CONSULTA PRIVADA Y GRATUITA enviando un correo a comunicacion@aserhco.com



CONSULTA ON-LINE 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 son:

- 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)

MASTER D

ABSENTISMO

2018	2019	2020	2021	2022
2,43%	1,55%	1,96%	1,56%	2,95%

SINIESTRALIDAD

MASTER D	
N.º ACCIDENTES LABORAES TOTALES	5
N.º ACCIDENTES LABORAES HOMBRES	1
N.º ACCIDENTES LABORAES MUJERES	4

RELACIONES SOCIALES

Los mecanismos de relación y representación legal de los trabajadores en Master.D se gestionan por medio del cumplimiento legal.

Se cuenta, en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores, con representación legal de los trabajadores, consultas a los sindicatos más representativos, delegados de prevención laboral o representantes en la comisión de igualdad.

Las relaciones laborales se regulan por la legislación aplicable, Convenio colectivo correspondiente y otras leyes de aplicación como son las relacionadas con la regulación del teletrabajo, igualdad de oportunidades, prevención de riesgos laborales, prevención de acoso laboral entre otras.

Como empresa dedicada a la formación, uno de los pilares fundamentales, en la relación con las personas, es su desarrollo profesional por medio de planes y herramientas de formación.

MASTER D

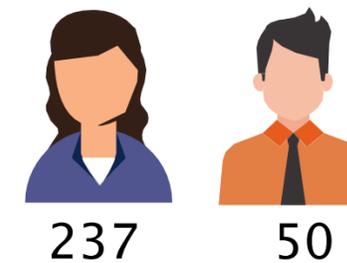
En MASTER. D. se han definido los perfiles profesionales de los puestos de trabajo ajustándose a las nuevas necesidades, así como el sistema de fomento y desarrollo de competencias por medio de la herramienta de “Desarrollo Competencial” de carácter voluntario.

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”.



287 CURSOS



PLAN DE FORMACIÓN

Alineado con el sistema de evaluación del desempeño y política retributiva que tiene como objetivos:

- Valorar el rendimiento y el potencial del trabajador.
- Anticipar problemas de integración de un empleado en la estructura empresarial o en un determinado proyecto.
- Identificar tanto debilidades como puntos fuertes de cada trabajador.
- Feedback objetivo para gestionar la motivación, talento y desarrollo de los empleados (planes de carrera).
- Analizar la contribución del trabajador a la empresa.
- Calidad del trabajo y relaciones con los compañeros.

INDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS

%	MASTER D
Índice de satisfacción de empleado	87,53
Índice de satisfacción de empleado HOMBRES	86,95
Índice de satisfacción de empleado MUJERES	87,27

EMPLEO

EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

CATEGORIA PROFESIONAL

MASTER D ESPAÑA	
Profesor titular	116
Becarios	
Oficial administrativo de segunda	20
Oficial administrativo de primera	5
Agente comercial	36
Tele vendedor	88
Titulado no docente	391
Empleado de servicios generales	11
TOTAL	667

DISTRIBUCIÓN POR SEXO

	MASTER D
MUJERES	467
HOMBRES	200
TOTAL	667

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

	MASTER D
Hasta 30	136
Entre 31 y 40	223
De 41 a 50	213
Más de 50	95
TOTAL	667

MODALIDADES DE CONTRATO

	MASTER D
% De contratación fija total	33
% De contratación fija hombres	2
% De contratación fija mujeres	31
% De contratación temporal total	4
% De contratación temporal hombres	3
% De contratación temporal mujeres	1
% De contratación jornada completa total	0
% De contratación jornada completa hombres	0
% De contratación jornada completa mujeres	0

MODALIDADES DE DESPIDO

	MASTER D
Despido disciplinario	31
Despido objetivo	2
No superación del periodo de prueba	9
Fin del contrato temporal	33
Total	75

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

	MASTER D
INDICE DE ROTACIÓN TOTAL	1,75%
INDICE DE ROTACIÓN HOMBRES	1,98%
INDICE DE ROTACIÓN MUJERES	1,56%
RETRIBUCIÓN MEDIA TOTAL	23028
RETRIBUCIÓN MEDIA HOMBRES	25036
RETRIBUCIÓN MEDIA MUJERES	21019

ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En Master.D se incluyen medidas relacionadas con la gestión de la diversidad en su plantilla, por medio de la contratación de personas con discapacidad realizando las medidas de adaptación oportunas para conseguir el éxito en su desempeño dentro de la organización, como son:



EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	MASTER D
N.º DE PERSONAS TRABAJADORAS CON DISCAPACIDAD TOTAL	17
N.º DE TRABAJADORES HOMBRES CON DISCAPACIDAD	3
N.º DE TRABAJADORAS MUJERES CON DISCAPACIDAD	14

IGUALDAD

Otro de los aspectos sociales y laborales que se incluyen en la gestión de personas de Master.D es la Igualdad de Oportunidades entre hombre y mujeres que se concreta en:



Medidas de no discriminación en los procesos de selección y contratación de personal



Planes de igualdad con medidas específicas orientadas a ser espacios en los que se garantiza la igualdad de oportunidades



Registros retributivos que permiten monitorizar las posibles desviaciones en materia retributiva entre hombres y mujeres



Medidas de conciliación para hombres y mujeres que permitan la conciliación de la vida personal y laboral de forma igualitaria

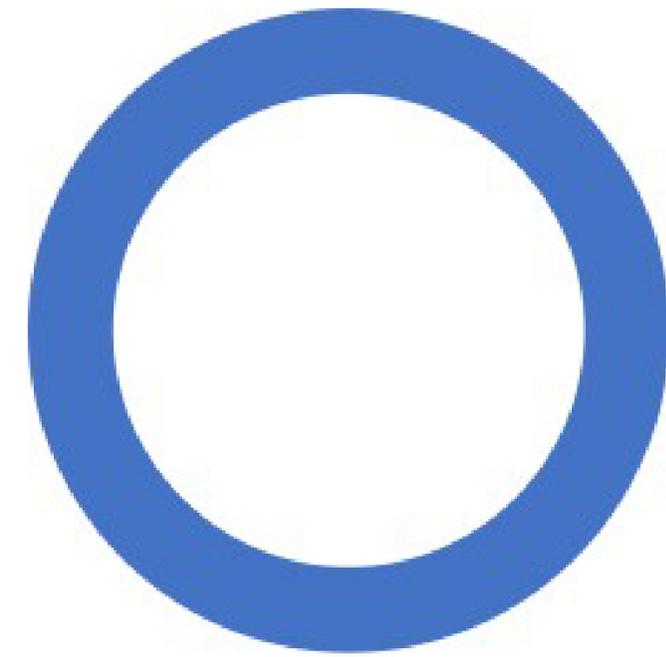


Medidas antiacoso, tanto por razón de sexo como sexual

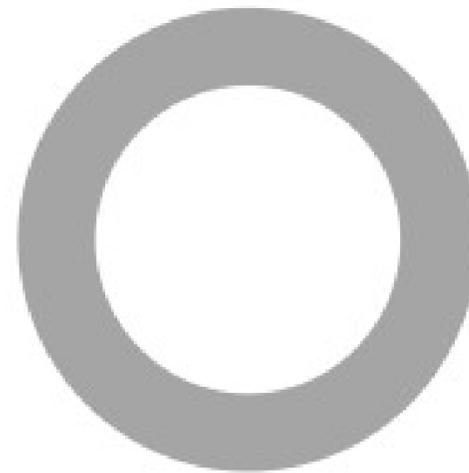
Una de las metas estratégicas impulsadas por Master. D. es la M4 "Compromiso con las personas" y en la que plantean las medidas de conciliación oportunas y necesarias para favorecer la conciliación de forma igualitaria, se ha impulsado la elaboración del Plan de Igualdad de Master. D. y la contratación 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 anti acoso.

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



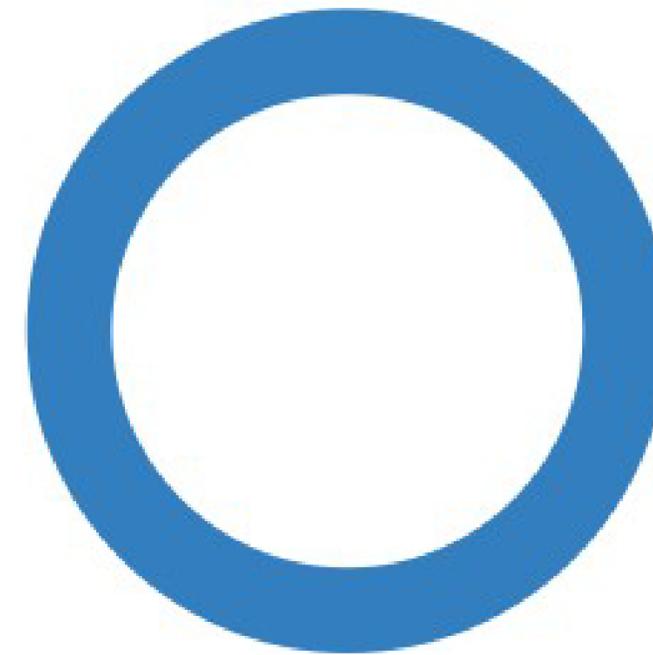
Transparencia en la información sobre vacantes así como sobre los criterios de ascenso y movilidad en igualdad de oportunidades: comunes y neutros para todos.



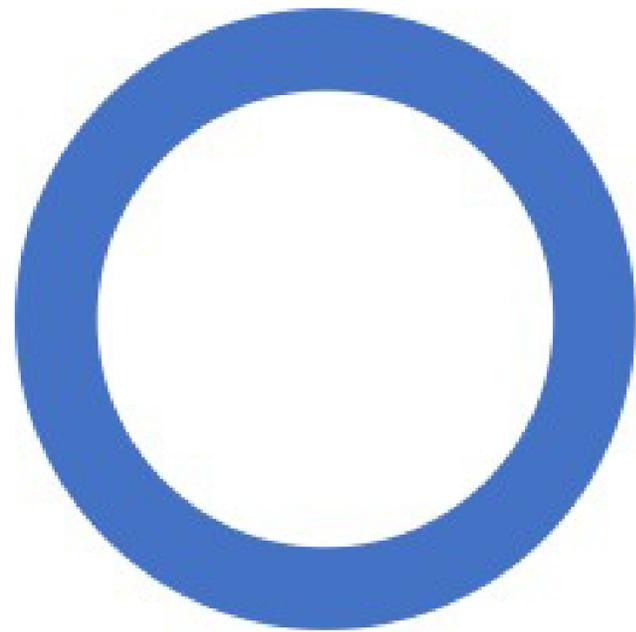
Reforzar a las personas que quieren invertir en sí mismas ante un puesto de liderazgo y/o movilidad laboral.



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.



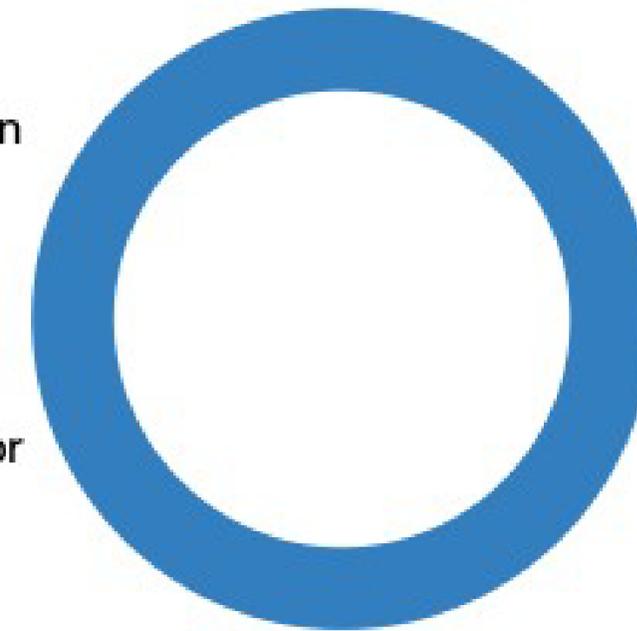
Incluir en la encuesta que se realiza bianualmente a toda la plantilla sobre Clima Laboral un apartado específico para conocer el nivel de igualdad y sexismo dentro de los EAL. Los resultados serán analizados por el Comité de Igualdad.



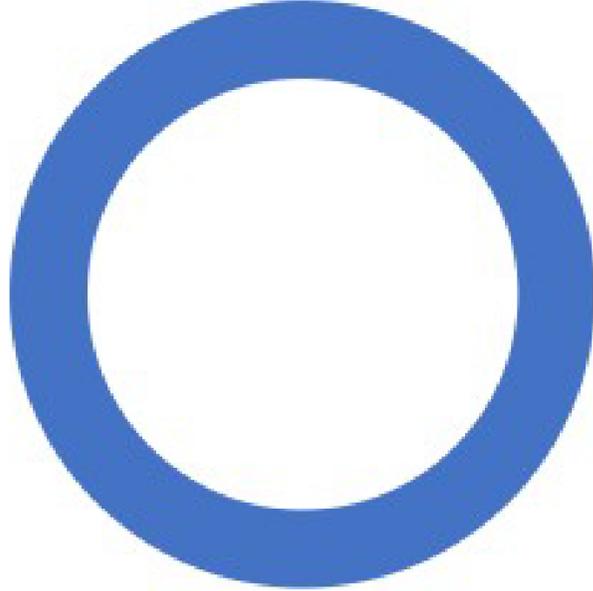
Elaboración de unas recomendaciones de lenguaje inclusivo para la publicidad de los puestos de trabajo, con indicaciones sobre denominación del puesto, así como recomendaciones para la selección de personal a contratar.



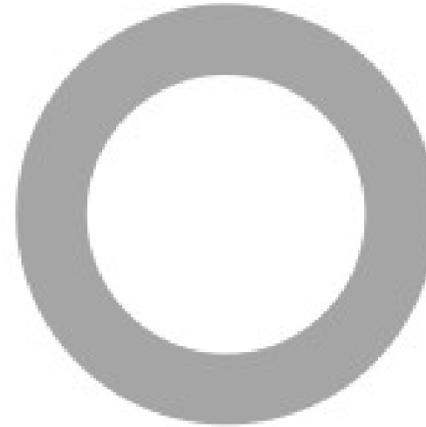
Acciones de formación y sensibilización en materia de igualdad a las personas que participen en los procesos de selección con el fin de conseguir la objetividad del proceso y evitar actitudes discriminatorias. Las candidaturas deberán ser valorados por sus cualificaciones, competencias, conocimientos 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.



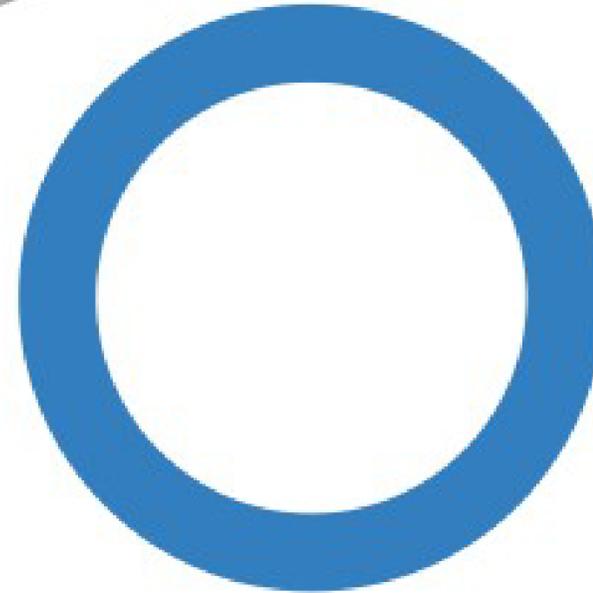
Campaña de sensibilización de la corresponsabilidad en el ámbito doméstico, presentando las responsabilidades como derechos, no como cargas. No debemos olvidarnos del impacto positivo en el entorno social, así como de que el resultado supondrá un granito de arena en la construcción de una sociedad más 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.

3.4

Información sobre el respeto a los Derechos Humanos



INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Master.D mantiene un fuerte compromiso con los derechos humanos, siendo el comportamiento ético y el cumplimiento legal dos de los elementos clave de una gestión ética, transparente y que se preocupa por contar con medidas eficaces orientadas a la prevención de la comisión de delitos o posibles incumplimientos legales.

MASTER D

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:



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:



3.5

Lucha contra la corrupción y el soborno



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 los 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 estos, a través de los trabajadores, directivos o administradores.

Además, se ha establecido un plan de formación sobre anticorrupción.

	2018	2019	2020	2021	2022
N.º PERSONAS FORMADAS COMPLIANCE	186	190	-	200	274



**INDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS
CRUCE MODELO EFQM 2013
INFORME DE GESTIÓN
WEB Y REDES SOCIALES**



INDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARS

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 Re-expresión 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
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 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

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)
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

WEB Y REDES SOCIALES

MASTER D ESPAÑA

<https://www.masterd.es>

<https://www.gruposmasterd.es>

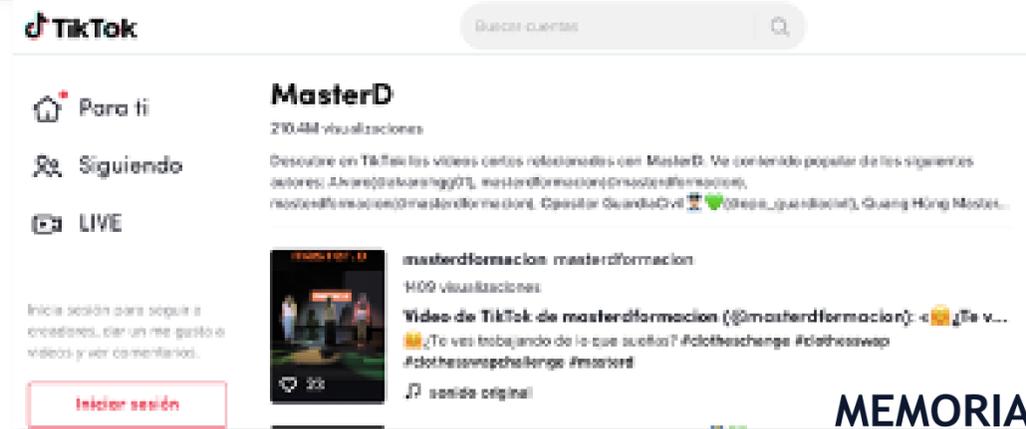
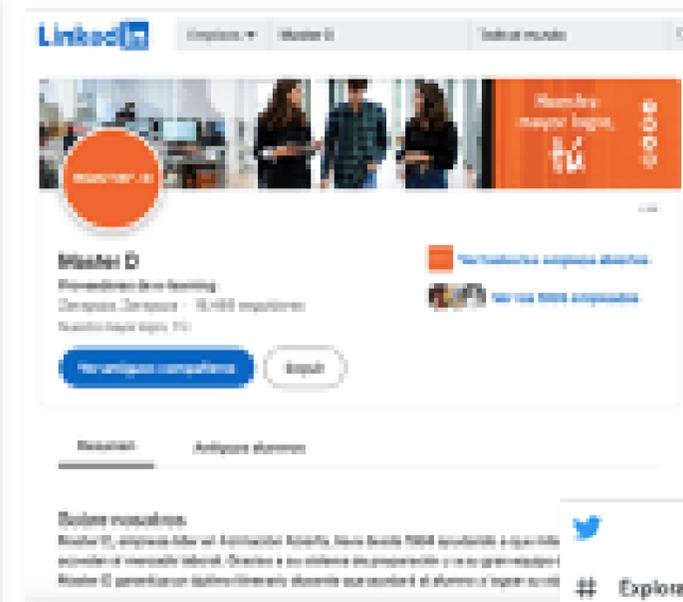
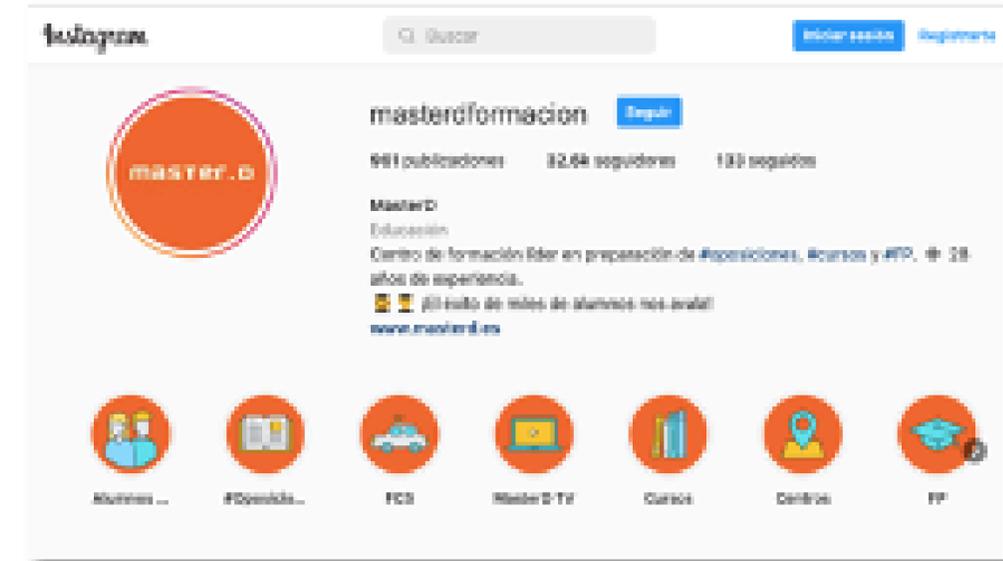
<https://es-es.facebook.com/MasterDMadrid/>

<https://twitter.com/masterd>

<https://www.instagram.com/masterdformacion>

<https://www.tiktok.com/discover/MasterD>

<https://es.linkedin.com/school/master-d/>



MASTER D ESPAÑA

