

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**T&Z FORMACIÓN, S.L.**

CIF:B50685825

Pza. Mariano Arregui 3.-  
50005 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

T&Z FORMACIÓN S.L. - SYSTEM

#### 02 - Dirección - CP - Población

T&Z Formación - System dispone actualmente de dos centros de formación:

- System Centros de Formación: Centro Homologado INAEM 274-01, Plaza Mariano Arregui 3, Tfno: 976 225 410, C.P.: 50005 Zaragoza
- System Delicias: Centro Homologado INAEM 274-02, C/ Escoriaza y Fabro 105, Tfno: 976 488 270, C.P.: 50010 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

ENSEÑANZA: Diseño, desarrollo, ejecución y evaluación de servicios de formación.

#### 04 - Año comienzo actividad.

T&Z Formación S.L. (System Zaragoza) inicia su actividad en Zaragoza en Septiembre de 1996. En septiembre del año 2000 abre las puertas de su segundo centro.

#### 05 - Número de personas empleadas

15

#### 06 - Persona contacto

Ángel Rafael Gracia Abad

#### 07 - E-mail contacto

[angel@systemzaragoza.com](mailto:angel@systemzaragoza.com)

#### 08.- Página web

[www.systemzaragoza.com](http://www.systemzaragoza.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

## 1.1 Información adicional

Hasta el año 2012 el mercado de la formación estaba dominado por la Formación para el Empleo, que estaba Subvencionada totalmente por el Gobierno de la Nación o por las distintas C.C.A.A. y dominado por los Agentes Sociales que recibían mayoritariamente sus fondos. Este hecho dificultaba la libre competencia y la dependencia en muchas áreas de negocio de las Instituciones Públicas y sus criterios y tiempos. Nuestra posición en este sector es significativa (certificaciones actualizadas en distintas familias y alta puntuación) y nos ha permitido encarar estos pasados años de crisis económica mejor que otros centros de formación de nuestro entorno. Nuestra posición continúa siendo excepcional en las Familias Profesionales que tenemos homologadas, y de hecho nos favorecen nuestros resultados para acceder a formación sectorial o intersectorial para trabajadores.

Continuamente actualizamos nuestro catálogo de Certificados de Profesionalidad y Especialidades Formativas, adaptándonos a nuestros clientes y a las necesidades potenciales de la sociedad según se reflejan en los Planes Estratégicos para el Empleo del Gobierno de la Nación y del Instituto Aragonés de Empleo.

La concurrencia competitiva domina el sector y el protagonismo de los Agentes Sociales ha salido de la impartición de la formación, área que se ha extendido a todos los Centros de Formación, quedando la Planificación y la Difusión como las tareas principales de los Agentes Sociales. Esto no excluye que dichos Agentes Sociales dispongan de Centros Propios de Formación que compiten en igualdad de condiciones.

Desde el año 1996 hemos apostado por la Formación Privada como motor de nuestra empresa. En los últimos años es muy difícil conseguir que el volumen de la formación privada iguale al de la formación subvencionada, pero no abandonar nunca esta línea de trabajo nos permite encarar también el futuro en una mejor posición de salida.

En los aspectos de cumplimiento de la legalidad T&Z Formación se ve influenciado por la nueva reglamentación.

Nos sentimos muy orgullosos de nuestra apuesta por la Accesibilidad que nos permitió trabajar desde un primer momento con entidades de personas con discapacidad, como ONCE o INSERTA, y que nos hace estar muy al tanto de los cambios legislativos en esta materia, aparte de las mejoras voluntarias que podemos incorporar.

En el apartado medioambiental cuidamos el consumo de agua, electricidad, papel... con distintas medidas de control integradas en nuestra memoria EFQM y por supuesto el análisis de los resultados y de los impactos en nuestro entorno.

Los cambios tecnológicos afectan directamente a nuestra actividad, puesto que la Informática es uno de los ámbitos en los que desarrollamos nuestra actividad de formación. Por eso, tenemos un equipo técnico que continuamente investiga y se forma sobre las últimas tecnologías. Además, tratamos de tener nuestros equipos informáticos lo más

actualizados que sea posible. Por otra parte, la integración de la tecnología en la sociedad hace que tengamos que adaptarnos a nuevas formas de publicidad y difusión de la información, a través de la web corporativa y de nuestras redes sociales.

Desde hace años planificamos acciones de igualdad, formación, salarios iguales... y continuamos caminando en esta senda de la igualdad, la conciliación... atentos a las nuevas demandas de la sociedad.

**2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

No

**2.1. Información adicional**

Es muy importante la participación en redes de PYMES para compartir recursos y experiencias y aprovechar resultados de actividades conjuntas.

Por eso T&Z Formación - System:

- Es miembro de CECAP Zaragoza, integrada en CECAP Aragón y a su vez integradas en CECAP de ámbito Estatal. CECAP Zaragoza también está integrada en ECOS, Federación de Empresarios de Comercio y Servicios de Zaragoza.
- Es miembro de CEOE Zaragoza, integrada en CEOE Aragón y CEOE Nacional.
- Es Presidente de CECAP Zaragoza, desde donde impulsa un gran marco de colaboración entre las distintas empresas de formación del territorio aragonés.
- Es miembro de la Junta Directiva de CEOE Zaragoza.
- Es miembro del Consejo Interprovincial de la Confederación Española de Centros y Empresas de Formación CECAP.
- Es miembro de ACPFE, que se funda en 2012 desde la visión de un grupo de empresarios que se unen para sumar esfuerzos, ilusión e ideas dentro del ámbito de la Formación para el Empleo. A partir de este enfoque común, ACPFE se marca como misión la defensa y promoción de la formación impartida por los Centros privados acreditados para impartir enseñanzas mediante los Certificados de Profesionalidad, velando por su prestigio profesional y su incidencia fundamental en el reconocimiento de las competencias de los trabajadores y por tanto en la empleabilidad.
- Es miembro de ASDACE, una asociación empresarial de carácter estatal de agencias de colocación y recolocación, integrada en CEOE, para la representación, gestión, defensa y fomento de los intereses profesionales generales y comunes de sus miembros.
- T&Z Formación - System participó en la Fundación en el año 2003 de Adalid Inmark, agrupación de Empresas de Formación de todo el Estado, con el objetivo de compartir recursos y experiencias. Actualmente continúa siendo Socio de Adalid Aspasia.

**Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

**3.1. Información adicional**

En cada plan estratégico, se establecen objetivos específicos orientados a alcanzar los

retos económicos, sociales y ambientales, tanto a corto como medio y largo plazo.

Una de las metas estratégicas actuales es la siguiente: Consolidar la viabilidad económico financiera de T&Z Formación impulsando el cambio de una economía lineal a una economía circular.

#### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

T&Z Formación patrocina todos los años proyectos deportivos como carreras populares, y financia materiales educativos para colegios.

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

##### **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

##### **5.1. Información adicional**

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

- Alumnado: son la principal razón de ser de T&Z Formación. Todo nuestro éxito como empresa y profesionalidad pasa por la satisfacción del alumnado con la enseñanza recibida y adquirida.
- Personas: docentes que imparten los conocimientos en las aulas o a distancia, y el resto de personas de la organización que se responsabilizan de todas las tareas administrativas, de gestión, logística, mantenimiento de instalaciones y equipos que hace posible que se pueda impartir la formación.
- Organizaciones aliadas:: se incluyen en este grupo las entidades que nos proporcionan oportunidades de formación a través de acuerdos y convenios, alumnado, subvención y entidades proveedoras.
- Socios/as: son las personas propietarias de T&Z Formación que buscan la rentabilidad económica continuada de la empresa, sostenible socialmente para el resto de los grupos de interés.
- Sociedad: T&Z Formación contribuye al desarrollo económico y social de los territorios en los que desarrolla su actividad, a través de la acción formativa y la acción social.
- Medio ambiente: T&Z Formación está muy sensibilizada con el medio ambiente, y contribuye a su preservación a través de la reducción en sus consumos y el fomento de buenas prácticas.

#### **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

##### **6.1. Información adicional**

T&Z Formación tiene identificados los siguientes grupos de interés, cuyas necesidades y expectativas se conocen a través de:

- Alumnado: encuestas de satisfacción
- Personas: encuestas de clima laboral
- Entidades aliadas: encuestas de satisfacción, reuniones y entrevistas
- Socios/as: análisis económico y contable
- Sociedad: solicitud de información vía web, telefónica o presencial, y valoración de la primera impresión al ver la web
- Medio ambiente: noticias y normas ambientales

El Comité de Mejora se reúne para consensuar estas necesidades y expectativas de los grupos de interés, y se realiza un análisis de materialidad.

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

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

#### **7.1. Información adicional**

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

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

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

#### **8.1. Información adicional**

Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización y permiten conocer la cultura (razón de ser de la empresa, valores...) y los objetivos de la empresa.

El manual de acogida donde se le da a conocer al nuevo empleado el Propósito, Visión, Valores, Política Estratégica, Diagrama de Procesos y Organigrama, Código de Conducta, correos y teléfonos, instalaciones y servicio técnico nos permite asegurar el conocimiento.

Adicionalmente se le entrega la documentación que le compete expresamente para ocupar su puesto.

En el reglamento de Régimen interior están tipificadas las faltas y sanciones, en leves, graves y muy graves. Todos los empleados firman un compromiso de confidencialidad.

El profesorado tiene unas normas específicas de comportamiento para cumplir en los cursos presenciales; antes de la clase, durante la clase, al final de la clase y al final del curso.

En la ficha del puesto de trabajo se le indica la dependencia y las tareas básicas a cumplir en el desempeño de su trabajo.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

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

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

- 2016: consecución del Sello RSA por primera vez
- 2017: incorporación a la plantilla de una persona específica para trabajar los temas de responsabilidad social corporativa
- 2017: renovación del Sello RSA
- 2017: primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2017: primer Plan de Igualdad y Conciliación
- 2018: renovación del sello RSA
- 2018: actualización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2018: consecución del Sello RSA+ por primera vez
- 2019: renovación del Sello RSA
- 2019: renovación del Sello RSA+
- 2019: actualización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2019: actualización del Plan de Igualdad y Conciliación
- 2020: renovación del Sello RSA
- 2020: renovación del Sello RSA+ junto con el análisis de la contribución a los ODS
- 2020: actualización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2020: actualización del Plan de Igualdad y Conciliación y registro oficial del mismo
- 2021: certificación ISO 14001
- 2021: certificación ISO 27001
- 2021: renovación del Sello RSA
- 2021: renovación del Sello RSA+ junto con el análisis de la contribución a los ODS
- 2021: actualización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2022: actualización del Plan de Igualdad y Conciliación y registro oficial del mismo
- 2022: certificación ISO 14001

- 2022: certificación ISO 27001
- 2022: renovación del Sello RSA
- 2022: renovación del Sello RSA+ junto con el análisis de la contribución a los ODS
- 2022: actualización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2023: certificación ISO 14001
- 2023: certificación ISO 27001
- 2023 renovación del Sello RSA
- 2023 renovación del Sello RSA+
- 2023 actualización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- 2023 elaboración del primer plan de Empresa Saludable

En el año 2024 también queremos renovar el Sello RSA, el Sello RSA+ y la Memoria de RSC.

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

#### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

En nuestro Modelo de Gestión de la Excelencia se recogen Metas, Objetivos e Indicadores desde el triple enfoque; además del resto de aspectos que impregnán nuestra Cultura de Empresa desde su fundación y coincidentes con los aspectos en los que se basa el Plan de Responsabilidad Social.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

##### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **11.1. Información adicional**

Las relaciones con el grupo de interés clientes se sustentan mediante los siguientes mecanismos:

- Encuesta satisfacción alumnado: en cada curso se realiza una encuesta en la que se mide el grado de valoración en Organización, Material y Recursos, Contenidos, Profesorado, Seguimiento, Expectativas y Valoración Global.
- Encuesta satisfacción entidades: donde anualmente se les consulta sobre su grado de satisfacción sobre la actividad formativa impartida y otras cuestiones relacionadas, como por ejemplo ofertas, publicidad y promoción, profesionalidad, prestación del servicio, etc.
- Valoraciones INAEM: valoraciones propias del INAEM en la que se nos valora en varios apartados según su propia metodología.
- Grado de satisfacción en las informaciones solicitadas a través de la página web.
- Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Las encuestas son valoradas en la totalidad de los cursos, siendo el mecanismo más importante por el que conocemos las opiniones del alumnado sobre la totalidad de cuestiones relevantes de las acciones formativas. Pueden emitir libremente quejas o sugerencias que son adecuadamente contestadas. En algunas encuestas preguntamos por la importancia de los ítems para tener una apreciación completa de los aspectos que son más importantes para los alumnos.

También es valorada la satisfacción de los usuarios sobre las informaciones solicitadas a través de la página web.

La satisfacción de las entidades y las valoraciones del INAEM es otro aspecto que consideramos relevante, puesto que nos indica el grado de eficacia de nuestra gestión.

## **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción de clientes a través de la web <http://encuestas.systemzaragoza.com> y se identifican las posibles mejoras del servicio.

Se ha informatizado la recogida y evaluación de las encuestas de satisfacción, esto nos permite un ahorro relevante de tiempo y obtener la información de forma más rápida, de cara a las posibles mejoras que hubiera que emprender.

Se realiza inmediatamente el envío del Resumen de las Encuestas a dirección para su análisis y tratamiento si fuera necesario.

Se establece un punto crítico por debajo del cual se considera una no conformidad, se analiza y, si procede, se lleva a cabo una acción correctiva. Se revisan las acciones correctivas y se comprueba si se ha solucionado la no conformidad.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

### **13.1. Información adicional**

T&Z FORMACIÓN tiene la pretensión de innovar e incrementar el valor de las acciones formativas que ofrece a su clientela, entidades y alumnado, utilizando las tecnologías más novedosas y disponibles.

Existe un proceso clave de Gestión del Diseño, en el que se indican las fases necesarias para llevar a cabo una actividad de diseño:

1. Diseño: se analizan las siguientes fuentes de información:

- Requisitos de la clientela expresados en sus pedidos
- Vigilancia del mercado, detectado a través de: encuestas de alumnado y entidades, reuniones formales con entidades, reuniones informales con alumnado, análisis de la competencia, aliados estratégicos, novedades técnicas, etc.

2. Revisión: consiste en asegurarse de que el desarrollo de las acciones formativas es factible, para ello se revisan contenidos, objetivos, metodología, perfil profesorado, medios

materiales y tecnológicos, instalaciones necesarias y horarios, etc.

3. Verificación: una vez realizada la acción formativa el personal responsable de la impartición y sus controles evalúan los resultados con respecto a los requisitos de los datos de partida, estableciendo acciones de mejora e innovación, en su caso.

4. Validación: una vez realizada y verificada la acción formativa se procede a comprobar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientela, alumnado y entidades, mediante el análisis de las encuestas de satisfacción de los clientes, sus opiniones, sugerencias y quejas, en su caso.

## Calidad de los productos y servicios

### 14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### 14.1. Información adicional

-En la prestación de nuestros servicios (formación) se analiza el impacto ambiental y social a través de indicadores con los que se evalúa la eficiencia y se hace un seguimiento de los objetivos. Además, se informa y se sensibiliza al alumnado sobre el uso responsable de los recursos energéticos y materiales.

### 15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### 15.1. Información adicional

T&Z FORMACIÓN ha establecido un proceso para la impartición de las acciones formativas, compuesto por los siguientes subprocesos:

- Gestión de la formación
- Elaboración y corrección de pruebas

En la planificación se determina: Responsable, código curso, ubicación y nº de aula, profesorado, formalización de la situación, preparación de las pruebas de selección, selección del material didáctico, asignación de recursos materiales y la determinación de fechas y horarios.

El control de la planificación se realiza a través de la hoja de control del curso: se verifica la información y documentación disponible para el profesorado, revisión hardware y software por parte del servicio técnico y revisión de instalaciones, equipos y materiales.

Durante la impartición se controla el curso mediante la hoja de control, acuses de recibo de material entregado, seguimiento de la programación, control de asistencia, pruebas de conocimientos, reuniones con alumnos, informe de conexión, etc., en función de la naturaleza del curso en cuestión expuesto en las fichas de subproceso correspondientes.

Con esta sistemática se conoce en todo momento el avance del curso y el estado de incidencias que se producen, así como las soluciones adoptadas.

Cada tipología de formación tiene una forma diferente y específica de ser gestionada e impartida, pero todas se basan en el cumplimiento de requisitos y satisfacción de expectativas de alumnos y entidades. Esta metodología está documentada en

procedimientos referenciados en las fichas de proceso.

La inspección y evaluación de la acción formativa tiene las siguientes fases:

- Inspección y evaluación de las instalaciones y de los materiales en recepción. Los alumnos son sometidos a un proceso de selección para verificar el cumplimiento de requisitos previos.
- Encuesta de satisfacción y expectativas intermedia, en los cursos con una duración superior a las 40 horas. <http://encuestas.systemzaragoza.com>. Los resultados se muestran de forma automática.
- Inspección y evaluación durante el curso, que incluye elaboración de pruebas de control y visitas de verificación.
- Inspección y evaluación final, que incluye la encuesta de satisfacción final y la evaluación del aprendizaje y del impacto de la formación.
- Las inspecciones y evaluaciones durante el curso y los resultados de las encuestas intermedias nos permiten reaccionar ante cualquier mal estar de los alumnos antes de que acabe el curso, de forma que al final del mismo se mejore las valoraciones.
- Las no conformidades y las reclamaciones de cliente nos muestran la eficacia de nuestras acciones formativas, desde la planificación hasta la evaluación. Se valoran y, si procede, se establecen acciones de mejora.

Otro indicador relevante para T&Z FORMACIÓN es el de la fidelidad de nuestros clientes que nos indica de forma práctica el grado de satisfacción de nuestros clientes, alumnos y entidades. La fidelidad se mide cliente a cliente, año tras año. En caso de bajar de un nivel crítico se estudian y toman medidas de recuperación.

-Agencia de colocación

-Seguimiento de la empleabilidad

-Materiales didácticos disponibles

-Contacto docente-centro

-Información de otros cursos en función de las necesidades del alumnado

También se realizan auditorías internas de calidad una vez al año, antes de la auditoría externa.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

El cumplimiento de Ley de Transparencia lo realiza y mantiene un equipo interdisciplinar formado por los comités de Mejora Continua y de Innovación.

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

T&Z tiene establecidos 13 compromisos medibles, cuyos resultados se publican cuatrimestralmente en el tablón de anuncios y son la base de la evaluación, revisión y perfeccionamiento de la Carta.

T&Z ha implementado un apartado en la Página Web donde informa de las Subvenciones y

Contratos obtenidos por las administraciones públicas: Gobierno de España, INAEM, Ayuntamiento de Zaragoza...

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

La Ley de Consumo de Aragón tiene establecidos compromisos medibles por los inspectores de consumo. T&Z tiene publicado en el Tablón de Anuncios de cada uno de sus Centros el Diploma de Calidad de Consumo y es la base para la evaluación, revisión y perfeccionamiento de nuestro sistema de transparencia informativa sobre nuestros productos privados.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### 17.1. Información adicional

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

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

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

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

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

#### 18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

##### 18.1. Información adicional.

T&Z Formación está comprometida con el apoyo a la igualdad de oportunidades sin

discriminación por razones de género, cultura o cualquier otra que no sea estrictamente laboral y facilitación de la integración de personas con cultura diferente en la organización. En el año 2017 se adquirió el compromiso de elaborar un Plan de Igualdad y Conciliación para los empleados de T&Z Formación. El proyecto se llevó a cabo con la ayuda de la consultora Qualitas, y en noviembre de 2017 se publicó internamente el plan de igualdad. En el año 2020 se actualiza y en el 2021 se registra en el REGCON. En el año 2022 se vuelve a actualizar y se registra de nuevo, con una licencia hasta el año 2026. Actualmente, la plantilla está formada por más mujeres que hombres, y lo mismo ocurre en los mandos intermedios. También hay una persona de otra nacionalidad. Las personas empleadas reciben periódicamente formación en temas de igualdad. Además, en las acciones formativas se proporciona información sobre sensibilización medioambiental y en la igualdad de género.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se atiende cada caso de forma individualizada, con el objeto de satisfacer las necesidades personales y familiares de la plantilla sin que por ello disminuya el rendimiento organizacional.

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

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

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

El método de evaluación consta de las siguientes fases:

- El evaluado cumplimenta el formato de evaluación donde se autocalifica en seis características estandarizadas: conocimiento, calidad, responsabilidad, iniciativa, trabajo en equipo y actitud. Se tienen en cuenta también otros datos como los resultados de la Matriz de Conocimiento y la Matriz de Competencias, que también se completan inicialmente por el evaluado y se analizan con los Responsables de Formación Interna y Comité de Mejora Continua hasta alcanzar la conformidad de las dos partes.

- Se entrevistan evaluador y evaluado con la autoevaluación realizada. El evaluador da su conformidad o disconformidad a la evaluación realizada, llegándose a un consenso definitivo, y se establecen metas para el evaluado.
- La plantilla comunica anualmente la formación realizada.
- Se verifica el cumplimiento de las metas establecidas y vuelve a iniciarse el ciclo de la evaluación del desempeño.

## **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

### **21.1. Información adicional.**

Periódicamente se lleva a cabo una evaluación de desempeño en la que las personas deben autoevaluarse y también evaluar a aquellas que tienen a su cargo. A partir de los resultados, se detectan las necesidades formativas y se trasladan al plan de formación.

## **Seguridad y Salud**

### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

### **22.1. Información adicional.**

- Se dispone de zona de descanso para los trabajadores con microondas, cafetera y hervidor, además también hay fuente de agua fría/caliente en el pasillo para uso común de trabajadores y alumnado y máquinas de vending de café y snacks y refrescos.
- Se dispone de un plan de prevención de riesgos laborales y las personas trabajadoras reciben formación al respecto.
- Se ofrece la posibilidad de realizarse reconocimientos médicos a los miembros de la plantilla.
- En el tablón hay carteles informativos sobre medidas de actuación en casos de emergencia y primeros auxilios.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **23.1. Información adicional.**

Las compras en nuestra organización se realizan siguiendo los criterios previamente establecidos, a través de una herramienta para realizar los pedidos. Entre estos criterios encontramos que los proveedores tengan responsabilidad social corporativa y que estén homologados por nuestros criterios de calidad.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Contamos con un procedimiento de evaluación y homologación de los proveedores, siguiendo nuestros criterios de calidad.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

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

Anualmente se desarrollan las siguientes actividades con repercusión social:

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

## Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

### 26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### 26.1. Información adicional.

La Misión y la Visión son la inspiración para planificar las acciones estratégicas y deben ser seguidos por todos los componentes de la organización, especialmente por los líderes que deben marcar ejemplo a seguir. El despliegue del plan estratégico se realiza teniendo presentes los Valores de T&Z, que representan nuestra ética profesional.

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

Actualmente, las necesidades de un incremento de la formación de personas discapacitadas y jóvenes están alineadas con la Estrategia Aragonesa de Empleo y con la Estrategia Española de Empleo, así como ambas están alineadas con las Políticas Europeas. T&Z se propone cubrir un vacío que la formación de las instituciones no alcanza debido al perfil de los alumnos discapacitados. La Organización Nacional de Ciegos en Aragón nos selecciona para promover su formación en nuestra empresa con el compromiso de gratuidad total.

El deporte, por los valores que incorpora es otra de las áreas a cuidar en nuestra sociedad. Por eso promocionamos un deporte minoritario como la Orientación y la Colaboración del Club de Montaña Sarrios de Zaragoza.

El último campo destacado de nuestros proyectos sociales es la colaboración con otras instituciones educativas para hacer llegar a sus alumnos experiencias formativas innovadoras como la Robótica.

De esta forma contribuimos al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejoramos nuestra propia competitividad y sostenibilidad.

## Transparencia con el entorno social de la organización

### 27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### 27.1. Información adicional

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

En primer lugar, los proyectos sociales son comunicados a todo el personal de la organización. Posteriormente se comunica a alumnado y entidades aliadas. Finalmente se

define la comunicación pertinente del plan con la sociedad.

- Personas: mediante su explicación en asamblea general y redes sociales.
- Alumnado: mediante su exposición en el tablón de anuncios y redes sociales.
- Entidades aliadas: mediante correo electrónico y redes sociales.
- Sociedad: a través de la página Web, las distintas redes sociales y la Memoria RSC.

El plan de comunicación de los proyectos sociales es evaluado anualmente dentro de la evaluación del Plan de Comunicación, en función de la eficacia del plan del año anterior. Se revisa la idoneidad de la comunicación para satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés de T&Z Formación.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

Se comunican, tal como establece el Plan de Comunicación de T&Z Formación, las iniciativas sociales y las buenas prácticas a todas las partes interesadas, interna y externamente.

Anualmente se celebra la entrega de Premios y participación activa en la Carrera de Orientación organizada por el Club de Montaña Sarrios.

Antes y después de cada iniciativa se publica en las Redes Sociales, desde donde se comparte por empleados, familiares, amigos, alumnado, etc.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

El Plan de Actividades Medioambientales toma como referencia el Modelo de Gestión de la Excelencia EFQM. Por ser un centro formativo, T&Z Formación desarrolla su actividad con mínimos impactos medioambientales. Además, se toman medidas para reducir el consumo:

#### **AGUA**

- Dosificador de Agua en las Cisternas de Baños

#### **ELECTRICIDAD**

- Cierre de ordenadores al final de la jornada laboral y fines de semana
- Software de apagado automático en ordenadores
- Adquisición de monitores Energy Star
- Iluminación con tubos fluorescentes en zonas uso continuo

- Iluminación externa mediante temporizadores
- Instalación de lámparas de bajo consumo en los pasillos
- Control de la calefacción y del aire acondicionado con temporizador estándar
- Temporizador de luz en los baños

#### PAPEL

- Trabajo en red y comunicaciones mediante el correo electrónico
- Revisión de textos en ordenadores con vista previa para evitar imprimir documentos con errores
- Envío y recepción de fax a través de servicios online
- Mensaje al final del correo electrónico recomendando no imprimir
- Impresión siempre que es posible a doble cara
- Reciclaje de papel
- Control de fotocopias mediante código personal
- Contrato de servicio de impresora a color a doble cara
- Nuevos contenedores de papel y cartón del Gobierno de Aragón

#### OTROS

- Reciclaje de cartuchos de tinta
- Agitar el cartucho de tóner cuando avisa que se está agotando
- Impresión siempre que es posible en blanco y negro
- Reciclaje de ordenadores y monitores en puntos autorizados
- Nuevos contenedores en los dos centros para papel, plástico y basura general.
- Centralización de la Compra de Productos de Limpieza y verificación de calidad mediante Ficha de Seguridad

### Compromiso frente al cambio climático

#### 30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

##### 30.1. Información adicional.

Tal y como está previsto en el Plan de Comunicación, los planes de actuación medioambiental y los cambios en las políticas y objetivos se comunican a todo el personal a través de reuniones anuales de información/formación, y externamente a través de la página web de System.

La actividad de T&Z Formación es poco significativa en cuanto a la incidencia en el Cambio Climático, ya que es un centro formativo. Aun así, la concienciación de todo el personal es muy alta y nuestra actividad formativa nos permite actuar a través de nuestros alumnos, de ahí la importancia y la inclusión de jornadas de sensibilización y formación en los cursos que impartimos.

### Economía circular

#### 31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan

de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

### **31.1. Información adicional**

Nuestra organización tiene un compromiso con la economía circular, reflejado en el plan estratégico, concretamente una de las metas del plan estratégico, es la siguiente: Consolidar la viabilidad económico financiera de T&Z Formación impulsando el cambio de una economía lineal a una economía circular. Esta meta estratégica se lleva a cabo a través de objetivos específicos y se mide con indicadores.

#### **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### **32.1. Información adicional**

Las actuaciones de comunicación ambiental se comunican a todos los grupos de interés tal como viene reflejado en el Plan de Comunicación de T&Z Formación:

- Comunicado Interno anual de Sensibilización de Buenas Prácticas Medioambientales
- Frase verde al final del correo electrónico: "Antes de imprimir este mensaje o cualquiera de los documentos adjuntos, por favor compruebe que es verdaderamente necesario."
- Difusión de Buenas Prácticas Medioambientales en la página web
- Sensibilización en todos los cursos de Buenas Prácticas Medioambientales
- Publicación de la Memoria de RSC

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

#### **Priorización de temas**

### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 3 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Disponer de presupuesto

#### **Valoración Global**

### **34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión**

**socialmente responsable que actualmente realiza?**

9

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Líderes comprometidos con la Responsabilidad Social.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Definir objetivos concretos, medibles y alcanzables.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.