

## **RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS**

---

### **Empresa evaluada**

**INSTITUTO TECNOLOGICO DE ARAGÓN - ITA**

CIF:Q5095008H

C/ María de Luna 7.

50018 - ZARAGOZA

Zaragoza

### **01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ARAGÓN

#### **02 - Dirección - CP - Población**

MARÍA DE LUNA 7-8 50018 ZARAGOZA

#### **03 - Sector. Actividad**

CENTRO TECNOLÓGICO (SERVICIOS DE INNOVACIÓN A EMPRESAS)

#### **04 - Año comienzo actividad.**

1984

#### **05 - Número de personas empleadas**

213 PERSONAS (134 HOMBRES 79 MUJERES)

195 EN PLANTILLA 18 BECARIOS

#### **06 - Persona contacto**

FRANCISCO ROJAS LUNA

#### **07 - E-mail persona contacto**

frojas@itainnova.es

#### **08.- Página web**

www.itainnova.es

### **1 GENERAL**

#### **1.a Tendencias Globales**

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

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)**

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la empresa y se ponen marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1, Información adicional**

ITAINNOVA es una entidad de derecho público sin ánimo de lucro, reconocida a nivel autonómico y nacional como centro tecnológico. ITAINNOVA es una pieza importante en el sistema regional de Ciencia-Tecnología-Empresa, sirviendo de catalizador para favorecer los procesos de innovación en las empresas. Trabaja con mas de 1000 clientes, muchos de ellos del mercado internacional. Una parte de sus ingresos proviene de programas de financiación pública competitiva de investigación y/o innovación: europeos, nacionales y regionales. El Gobierno de Aragón traspasa desde sus presupuestos en torno a un 15% de nuestro presupuesto de explotación anual. Nos regimos con criterios mercantiles y derecho laboral como cualquier empresa. A lo largo de los mas de 30 años de ITAINNOVA hemos encadenado planes estratégicos y adoptado diferentes modelos de gestión como EFQM, de manera que el fomento de la sostenibilidad se ha abordado de manera integrada a otros sistemas normalizados o en las estrategias, políticas y prácticas concretas. Como organización que trabaja con la innovación estamos acostumbrados a trabajar con sistemas de vigilancia tecnológica y mercado o de prospectiva, a integrar cambios en la regulación y legislación de los diferentes mercados, a adaptarnos a las diferentes condiciones de los sucesivos programas marco de I+D+i de la UE o del MINECO o de InnovAragón, Desde su nacimiento ITAINNOVA ha sido un centro singular: es el único en toda España que tiene que adaptarse simultáneamente a tres marcos de actividad: el mercado empresarial de la innovación y sus reglas, las actuaciones bajo políticas públicas y sus procesos administrativos y el de la actividad investigadora I+D y la generación de nuevo conocimiento.

Son bastante diferentes en cada uno de ellos las dinámicas laborales con los profesionales de cada sector, los mecanismos de competencia y de reporte de la actividad y las fuentes de financiación e ITAINNOVA tiene que conjugar continuamente y a la vez prácticas de todos ellos. Por ejemplo, estamos obligados a utilizar herramientas muy enfocadas, como el marketing, con mecanismos de transparencia de cumplimiento normativo, que son mucho más horizontales y abiertos.

Esta mayor complejidad en ocasiones nos lastra en velocidad de reacción y nos carga en los procesos de gestión y auditoria. Esto nos obliga a un sobreesfuerzo que otros agentes del sistema no tienen y se refleja en que, si nos alejamos del punto de equilibrio con estrategias y acciones propias de solo uno de los sistemas, los resultados en los otros se resienten.

Esta ha sido una de las causas de una nueva necesaria corrección en el 2016 para volver a la senda del equilibrio financiero.

Nuestros procesos de planificación estratégica plurianual y de actuación anual están siendo progresivamente cambiados hacia modelos mas ligeros y flexibles, que responden mucho mejor a tiempos líquidos.

Nuestro impacto socioeconómico y estrategia RSC están en proceso de normalización e institucionalización en este nuevo periodo

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo de la empresa

#### **3.1. Información adicional**

Hay tres marcos temporales de trabajo: una dirección- plan estratégico (en estos momentos en proceso de creación, un plan de trabajo anual, coincidente y obligado normativamente por los presupuestos anuales del GdA, y un seguimiento mensual de la actividad. Los criterios de sostenibilidad económica marcan el marco de reflexión y se van incorporando al seguimiento de la actividad, pero no hay que olvidar que todas nuestras actuaciones producen directa o indirectamente un impacto en el tejido socioeconómico regional y las hacemos con los criterios de efectividad (eficacia + eficiencia) y transparencia en la gestión de todas las AAPP. En el año 2017 se ha finalizado el Plan Tecnológico 2017-2020, piedra angular de la actividad de cualquier centro tecnológico

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

#### **4.1. Información adicional.**

ITAINNOVA es una entidad sin ánimo de lucro por lo que todo el posible beneficio ( en 2016 hubo pérdidas) se reinvierte en la propia organización. No tenemos ningún porcentaje preestablecido destinado a inversión en proyectos sociales pero si tenemos un presupuesto en forma de equipo de recursos humanos dedicados. También es cierto que gran parte de nuestra actividad impacta socialmente (nuestra misión es de apoyo al sector empresarial y de desarrollo del talento tecnológico regional). Sí tenemos una cantidad anual pre-establecida para Acción Social para con las personas que trabajamos en ITAINNOVA. También colaboramos de forma desinteresada en numerosos proyectos aportando recursos tecnológicos y "materia gris". Por ejemplo dimos servicio a la Plataforma de Cooperación al Desarrollo y al portal del Comité Autonómico de Emergencias de Aragón, que coordina e informa de las actuaciones de las instituciones y entidades aragonesas ante situaciones de emergencia surgidas en los países más desfavorecidos y da acceso al Punto de Encuentro de Juventud entre ONGD y jóvenes. Además y colaboramos en el Plan Director de la Cooperación aragonesa para el Desarrollo 2016-2019.

Las actividades u operaciones de ITAINNOVA se caracterizan por el uso intensivo del capital humano, y no incluyen procesos productivos de bienes tangibles en nuestra propuesta de valor a los grupos de interés. Esta circunstancia circunscribe los principales impactos y riesgos medioambientales a los de una actividad limpia. No obstante, nuestros proyectos tratan de incidir en una mejora de la sostenibilidad en tanto en cuanto que muchos de ellos están orientados a áreas como la mejora de la gestión ambiental, la aplicación de tecnologías limpias, el ahorro y la eficiencia energética, el análisis del ciclo de vida, la evaluación de la gestión de la seguridad y salud, el impulso de práctica de responsabilidad social, etc

### 1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

**5.- Tiene identificados su empresa 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 empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

#### 5.1. Información adicional

En la actualidad nuestros grupos de interés con los que estamos trabajando son (sin un orden de prioridad): (1) SOCIOS en proyectos de FPC , (2) PERSONAS que trabajan en ITAINNOVA, (3) AGENTES DEL ECOSISTEMA LOCAL DE INNOVACIÓN, (4) PROVEEDORES, (5) MEDIOS DE COMUNICACIÓN, (6) SOCIEDAD CIVIL, (7) AGENTES DEL MARCO LEGAL, (8) CLIENTES, (9) GOBIERNO DE ARAGÓN, (10) TALENTO (estudiantes STEM y candidatos a trabajar con nosotros)

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

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

#### 6.1. Información adicional

En todos los procesos de planificación plurianual (Plan estratégico, marketing y tecnológico) incluimos encuestas y entrevistas que representan la voz y las necesidades de nuestros grupos de interés. De forma específica y con una menor periodicidad tenemos funcionando la Comisión Asesora de Empresas y las encuestas de satisfacción a clientes y alumnos (en formación) de los diferentes marcos de calidad que utilizamos. Participamos en clusters y plataformas empresariales. Visitamos asiduamente Ferias y eventos sectoriales. Hemos venido realizando diagnósticos de clima laboral y tenemos desarrolladas herramientas para recoger la voz del empleado en una intranet (este año 2017 hemos hecho una encuesta individual a todas y cada una de las personas que trabajamos en ITAINNOVA de cara a desarrollar un sistema de clasificación profesional y un modelo retributivo diferente, obligados por un cambio normativo del Gobierno de Aragón) Y existe una cultura corporativa que fomenta la asistencia a foros, congresos y proyectos de investigación. Por último, nuestra presencia y escucha en redes sociales es activa.

### 1.d Gobierno de la empresa

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

Existe un documento con normas o pautas de actuación

#### 7.1.. Información adicional.

No tenemos un único documento formal que recoja o vincule todas las normas y pautas de la organización, pero sí hay varios documentos especializados que enmarcan el comportamiento deseado en varios ámbitos y que son puestos en conocimiento de todas las personas que trabajamos en ITAINNOVA: confidencialidad, seguridad y LOPD, protocolo de acoso laboral, criterios de igualdad, los estatutos de funcionamiento y además, al estar bajo el control del GdA y siendo la dirección un cargo público de alta dirección, también son aplicables las leyes de transparencia y anticorrupción vigentes. Hay varias iniciativas internas puestas en marcha para dotarnos de un nuevo marco de gobernanza interna: compliance, gestión de riesgos, código ético y RSC, aunque se despliegue se ha visto afectado al publicarse nuevas leyes en este ámbito por parte de las Cortes de Aragón, de obligado cumplimiento para ITAINNOVA

## **8.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, existe formalmente y se gestiona con confidencialidad pero no aplica a todos los empleados

### **8.1. Información adicional**

Con el plan estratégico anterior se planificó y desarrolló un código de conducta. Se redactaron de forma participativa 18 puntos que enmarcan los comportamientos y medidas de autorregulación deseadas. No está comunicado todavía a las personas que trabajan en ITAINNOVA porque se tiene que modificar algunos de sus elementos clave como el canal de denuncia y la protección al denunciante para que sean compatibles con el nuevos marcos de integridad y transparencia en la acción pública del Gobierno de Aragón, De la misma forma se ha visto afectado el proyecto de compliance. Mientras tanto existe y ha demostrado su utilidad y correcto diseño, un protocolo para evitar el acoso laboral, con un mecanismo propio de comunicación y tratamiento de los incumplimientos detectados y recogido en el Convenio Colectivo (aportado también) publicado en el Boletín Oficial de Aragón del 28/08/2013

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la empresa.

### **9.1 Información adicional**

Tenemos vigente (y comunicado de diferentes formas y canales) un marco cultural completo en el que se destaca la idea de que ITAINNOVA existe para GUIAR Y AYUDAR A LAS EMPRESAS, A LAS INSTITUCIONES Y A LAS PERSONAS A DAR UN NUEVO PASO HACIA LA EXCELENCIA DE LA MANO DE LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO MÁS ALLÁ DE NUESTROS SUEÑOS. ESPECIALMENTE EN EUROPA Y ARAGÓN, Compromiso, Trabajo en equipo y Excelencia son los valores. La comunicación interna y externa fue un ámbito estratégico del marco de actuación del periodo 2013-2015. Acabamos de completar la redacción y despliegue del Plan Tecnológico 2017-2020 y a continuación se ha iniciado el Plan Estratégico con el mismo horizonte temporal donde estamos revisando nuestro marco cultural.

## **10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?**

La sociedad está elaborando un manual de prevención de riesgos penales y en el proceso de definición de su matriz de riesgos

### **10.1. Información adicional**

Aunque estaba previsto cerrar el plan este año, ha sido necesario postponerlo hasta ver el alcance de las nuevas leyes publicadas por el Gobierno de Aragón en este ámbito, y se ha pospuesto para incluirlo o no en su caso en el nuevo plan de despliegue de la estrategia 2017-2020

---

**Puntuación sección 125,00 %**

## **1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **11.1. Información adicional.**

ITAINNOVA es una entidad de derecho público sin ánimo de lucro, reconocida a nivel autonómico y nacional como centro tecnológico. El hecho de estar en una posición central entre el mercado, las AAPP y la ciencia nos produce una diferenciación cuando conseguimos ?trasvasar? valores y comportamientos de un mundo a otro;

Trabajar para producir un impacto en la sociedad que nos rodea está en nuestro ADN. Tener un exquisito control sobre el gasto de cualquiera de los recursos que utilizamos es básico en las AAPP, de las que somos parte.

O la continua búsqueda de la mejora continua y la calidad es primordial cuando te relacionas con las empresas más importantes de referencia en cualquier sector industrial.

La innovación no la entendemos sino produce cambios que tengan valor.

O la necesidad de difundir en foros internacionales los resultados de nuestros procesos de generación creativa de conocimiento es inherente a la actividad investigadora.

En una cosa coinciden actualmente las dinámicas de valor de estos tres marcos: el ser responsables del impacto de nuestra actividad es una demanda convergente en la sociedad, No es de extrañar por tanto que, con el esfuerzo que supone el hacerlo por primera vez, en el año 2016 conseguimos ser miembros del selecto club de empresas e instituciones aragonesas que han interiorizado la Responsabilidad Social como directriz estratégica (Programa RSA del Gobierno de Aragón) cuyos principios hemos suscrito.

La naturaleza de nuestras actividades es predominantemente de servicios, lo que condiciona el tipo de indicadores de desempeño sostenible que se consideran como significativos.

(1) El principal riesgo de ITAINNOVA es perder su singular posición de equilibrio dinámico en consecución de resultados en sus tres marcos de actividad: empresa, sistema de I+D y administración pública regional.

(2) La oportunidad de la RSC es que es el mejor instrumento para poder transmitir que nuestra actividad produce valor compartido al aplicar los valores y principios de cada marco de desempeño a los otros dos: estamos concurrentemente obligados a ser efectivos como una empresa, trascendentes como un equipo de investigación y transparentes como un servicio público

(3) El efecto de ser responsables socialmente es la resiliencia que produce el orgullo de trabajar y ser de ITAINNOVA: con resultados reales que impactan y transforman nuestro ecosistema socioeconómico cercano y desarrollando y fijando el mejor talento tecnológico de nuestra región.

En todo caso, aunque seguimos avanzando en nuestro camino en la RSC (mejores indicadores de sostenibilidad en cuanto a su identificación, coherencia con las directrices y protocolos Global Reporting Initiative y mayor objetividad y agilidad en la medición que en 2015) nuestro foco prioritario de atención en 2016 se centró en obtener suficientes ingresos para equilibrar nuestros costes reales, mientras continuábamos invirtiendo recursos en ser una organización inteligente, capaz de adaptarse y aprender en entornos complejos y ser el referente local en la I+D+i tecnológica

**12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**12.1. Información adicional.**

En 2017 la RSC estará ya integrada en el proceso anual de presupuestación y planificación de objetivos como necesidad de trabajar y reflejar una parte fundamental nuestro desempeño. La RSC como medición de nuestro impacto social va a ser parte fundamental (por primera vez) del nuevo plan estratégico que se ha comenzado a construir. Seguimos considerando utilizar la referencia más implementada para la medición y la comunicación de nuestras acciones en torno a la triple sostenibilidad: la guía de Global Reporting Initiative (GRI) pero ya estamos trabajando en contemplar los ODS bajo el paraguas de "Ciencia e innovación responsable"- RRI- del programa H2020 de la UE como directriz para el nuevo periodo estratégico

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2 CLIENTES**

**2.a Satisfacción de cliente**

**13.- ¿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

**13.1. Información adicional**

Existen dos procesos en los que, de forma sistemática, se evalúa la satisfacción de los clientes: en toda la actividad formativa, auditada en gran parte por el INAEM y en todos los servicios y ensayos de los laboratorios, auditados bajo el paraguas de las diferentes certificaciones de calidad. Asimismo se tienen continuamente abiertos los canales comerciales y toda la interacción desde los gestores de cliente se recoge en un CRM corporativo. Estos gestores están especializados en el seguimiento sectorial e incluso individual de los grandes clientes de ITAINNOVA. Participamos en numerosas ferias comerciales. También nos reunimos asiduamente con socios y clientes en Congresos y

eventos de ídole científica. Se monitorizan las redes sociales y el canal web de forma que la organización puede hacer "análisis de sentimiento" de los diálogos e interacciones que se establecen con la marca (usamos nuestra propia tecnología Moriarty)

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

**14.1. Información adicional**

ITAINNOVA cuenta con una importante trayectoria en la adopción de planes estratégicos y modelos de gestión EFQM, de manera que tiene interiorizados diferentes procesos de innovación interna y desarrollo de nuevos productos y servicios que fomenten la nuestra propia sostenibilidad. El Plan Tecnológico y el Plan de Marketing trabajan sobre horizontes temporales de 3-4 años. La gestión del valor se ha incorporado desde un marco cultural. Año 2017 nuevo Plan Tecnológico. Año 2018 Plan Estratégico y nueva auditoría del Plan de Excelencia Empresarial del GdA.

---

**Puntuación sección 87,50 %**

**2.b Innovación en los productos y servicios**

**15.- ¿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

**15.1. Información adicional.**

Gran parte de la financiación pública no competitiva (asignaciones directas desde el GdA) y los proyectos financiados por los fondos estructurales (FSE y FEDER) las dedicamos a nuestra propia capacitación tecnológica, de forma que siempre seamos capaces de estar cerca del estado del arte técnico en aquellos campos y divisiones en los que estamos especializados (ver informe anual). En esta última etapa hemos desarrollado procesos internos "competitivos" con evaluaciones externas para asegurarnos que nuestra capacitación es sostenible y puede ser transferida (programa PROACTIVO) . En este año 2017 se ha desarrollado un sistema de evaluación y priorización de proyectos de innovación interna (de capacitación tecnológica) basados en criterios de innovación (facilidad de ser convertidos en activos) y transversales de sostenibilidad medioambiental, no discriminación y de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**2.c Calidad del servicio**

**16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

**16.1. Información adicional.**



La naturaleza de instrumento público nos obliga a tener unas prácticas de transparencia y calidad en el servicio que van mas allá de las convencionales del mercado. Como no tenemos ni productos ni procesos fabriles, y gran parte de nuestra oferta no se basa en productos estandarizados, tenemos que ser especialmente cuidadosos en los procesos de oferta y encargo. La gran parte de las ofertas incluyen una identificación de las personas de referencia (nuestros gestores de cliente y técnicos encargados de gestionar el proyecto), incluyendo su CV. Además estamos obligados a llevar contabilidad analítica y a justificar todos los proyectos de financiación pública competitiva, porque somos muchas veces auditados. Existen controles internos que permiten corregir errores o desviaciones, tanto en el contenido técnico de las ofertas como en su adecuación económica. Los márgenes y precios están fijados en base a costes desde "Control de Gestión" y son conocidos por todos. En ambas actividades, muchos de nuestros resultados se basan en la ventaja competitiva de un determinado conocimiento o desarrollo, por lo que los contratos incluyen clausulas estándares de propiedad industrial.

**17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?**

Se ofrece un servicio postventa o de seguimiento del servicio integral y de manera proactiva, en el que la empresa informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto/servicio o su comercialización

**17.1. Información adicional.**

No tenemos un servicio postventa estándar porque está implícito en nuestra propia cultura organizativa. Nuestra respuesta postventa es, en los contados casos en los que se ha necesitado y producido una revisión de la fiabilidad del resultado entregado, cercana a lo ilimitado (hasta que el cliente esté satisfecho). La gestión de la adecuada expectativa es crítica en los trabajo de ingeniería e incluimos formación (y a menudo fomentamos el empleo) para nuestros interlocutores de las empresas. Podemos disponer de servicios legales y de arbitraje del GdA en caso de que fuera necesario. Desde el punto de vista tecnológico estamos especializados (y damos formación especializada) en asegurar la calidad y seguridad de los productos electrónicos mediante ingeniería IRAMS -saber formular y resolver la previsión de la tasas de fallos FR, tiempo medio entre fallos (MTBF), fiabilidad R(t), de fiabilidad F(t) de los componentes y sistemas de producto y resolver los análisis de los modos de fallo y sus efectos de producto AMFEs y AMFECs-

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**18.- ¿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

**18.1. Información adicional.**

ITAINNOVA transfiere conocimiento y tecnología en cualquiera de las fases del ciclo de diseño de un producto o servicio. En la fase de pre-industrialización ofertamos una serie de laboratorios de ensayos especializados, de forma que podemos ayudar a que cualquier

producto pueda cumplir con determinados marcos normativos como el "mercado CE". Por esos mismo, somos conscientes de que las normativas de este tipo son básicas para proteger especialmente al consumidor final y, tenemos interiorizado como organización, que el aseguramiento de la calidad de los productos es uno de los mejores impactos -indirectos- en los que podemos contribuir.

Ofertar calidad de esta forma nos obliga a autoimponernos esos mismos criterios en el cumplimiento de nuestros contratos como proveedores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3 PERSONAS EMPLEADAS**

#### **3.a Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

##### **19.1. Información adicional**

En el año 2017 se ha iniciado una completa revisión del marco de relación entre ITAINNOVA y todas las personas que trabajamos en la organización. Clasificación profesional, criterios de retribución y refuerzo de los planes de desarrollo y formación.

ITAINNOVA incluye dentro de sus diferentes planes estratégicos, como uno de sus ejes centrales, a las personas y es por ello que periódicamente se realiza, a través de encuestas el análisis de la satisfacción de las personas que trabajan en el Instituto. En dichas evaluaciones se estudia tanto el nivel de satisfacción en diferentes factores organizacionales, como aspectos relacionales y de clima laboral que han permitido, en el tiempo, adoptar medidas acordes a las áreas de mejora o potenciación de las buenas prácticas detectadas.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

##### **20.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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.....)?**

Explícitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general

##### **20.1. Información adicional**

ITAINNOVA está firmemente comprometida con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Como entidad de derecho público que forma parte de planes y actuaciones financiadas a través de fondos de carácter público siempre ha tenido en cuenta el criterio de igualdad en todas sus políticas de gestión y más explícitamente en las políticas de gestión de personas. A partir del año 2007, con la aprobación de la ley de igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres, ITAINNOVA refuerza sus actuaciones

realizando un análisis cuantitativo y cualitativo del estado de igualdad, fomentando la adopción de medidas que permitan evidenciar y hacer más efectivo el cumplimiento de los principios de igualdad ( formación a personas de plantilla; aseguramiento de la participación de personas formadas en igualdad en los diferentes procesos relacionados con las relaciones laborales y de recursos humanos; neutralización del uso de lenguaje en nuevos procedimientos y políticas corporativas,etc...). Adicionalmente se detectó en un estudio de percepción de las personas de la organización, la opinión de estas sobre la igualdad en las políticas de la organización y, su nivel de satisfacción respecto a este factor, siendo uno de los mejor valorados de la encuesta de percepción.

En el año 2017 se han desarrollado guías, procedimientos y formaciones (impartidas y recibidas) para avanzar en proactividad y desarrollar acciones y sistemas de aprendizaje organizacional en este ámbito

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

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

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa

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

En concreto todas ellas se recogen, para su aplicación generalizada, en el convenio colectivo de aplicación en el Instituto Tecnológico de Aragón ( B.O.A. 18/08/2013). Dentro de este se negociaron y acordaron junto la representación social medidas que facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar en diferentes sentidos: el primero de ellos en lo relacionado a la flexibilización y adaptación del tiempo de trabajo, en este sentido, las personas pueden dentro del horario de apertura de los centros, más allá de los horarios de presencia obligada, adaptar su horario de trabajo dentro de los horarios de apertura del centro; otro de los aspectos que favorecen la conciliación es la posibilidad de adaptar los tiempos de trabajo, regulándose permisos de mayor duración a los regulados por la legislación general o incluso otros adaptados al interés de la plantilla del centro (permiso para asistencia médico, tanto de carácter propio como para acompañar a familiares; reducciones de jornada hasta el 50% con mantenimiento del salario en su totalidad) y excedencias (voluntarias, por motivos familiares, por estudios.....) que amplían los periodos de reserva de puesto de trabajo durante la ausencia de la persona, incentivando que las personas adapten su trayectoria profesional en función de sus circunstancias personales o familiares. De igual forma se facilita por parte de ITAINNOVA disponer de medios técnicos que permitan, en su caso, el acceso en remoto a la red corporativa para la realización de actividades profesionales de forma deslocalizada del centro de trabajo.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

#### **22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas**

## **empleadas?**

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **22.1. Información adicional.**

En ITAINNOVA la capacitación es un aspecto nuclear ya que nos encontramos ante una organización basada en la evolución constante del conocimiento que disponen las personas que realizan la actividad profesional. Es por ello que existen diferentes niveles de actuación en torno a esta capacitación. Un primer nivel, estratégico, lo determinan los planes científico tecnológicos que enmarcan cuáles son las necesidades y oportunidades de formación que, en el ámbito temporal de despliegue del plan, va a ser necesario para las personas de la organización. Un segundo nivel, táctico y operativo, se despliega a través del plan de actuación anual, en donde, en función de los proyectos y servicios anuales, se provisionan las necesidades de formación concreta. Adicionalmente debido a otras necesidades formativas que surjan o, en función de las oportunidades o necesidades detectadas y que no hubieran podido ser planificadas previamente se solicitan, bien por parte de las personas que se autodetectan la necesidad o bien por parte de las personas que coordinan los equipos de trabajo.

Para las personas que disfrutan de una beca existe un itinerario individual con tutor de aprendizaje y seguimiento semestral, además de un programa general de formación en capacidades y habilidades transversales denominado Möbius.

## **23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Existe un plan de formación y las personas empleadas pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

### **23.1. Información adicional**

Tal y como se ha explicado anteriormente el plan de formación y de capacitación de ITAINNOVA se integra principalmente en el plan científico tecnológico del centro y, adicionalmente a este y a las necesidades de formación que emergen tras la aprobación de los planes de actuación anual, las personas del Instituto, a través de las solicitudes de formación corporativas (en el Portal del Empleado) tienen la oportunidad de proponer nuevas necesidades.

Para las personas que disfrutan de una beca existe un itinerario individual con tutor de aprendizaje y seguimiento semestral, además de un programa general de formación en capacidades y habilidades transversales denominado Möbius.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **3.e Seguridad y salud.**

### **24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

#### **24. 1. Información adicional.**

En 2017 se ha invertido un mayor esfuerzo en este ámbito y se han intensificado las

coordinaciones tanto de nuestros clientes como de nuestros proveedores. La información en el portal del empleado se ha doblado y se ha generalizado el uso de equipos de autoprotección en todos los lugares de trabajo mas industrializados.

ITAINNOVA a lo largo de su actividad profesional ha estado especialmente preocupada y ocupada por la seguridad y salud de las personas que trabajan en la organización o, de cualquier persona, cliente y proveedor que de forma directa o indirecta tenga relación profesional con el Instituto. Por ello el Instituto las ha incorporado en torno a la propia evolución de la organización, de las actividades, de la tecnología en todas las vertientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología, así como Vigilancia de la Salud. En la actualidad y, dentro del ámbito estratégico actual la cultura preventiva integral y colaborativa, forma parte de los objetivos presentes de ITAINNOVA y, es por ello que en la actualidad el sistema se encuentra en proceso de revisión, actualización y entendemos que mejora. El servicio de Prevención está en parte externalizado en una Mutua

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **4 PROVEEDORES**

### **4.a Compras responsables**

#### **25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

##### **25.1. Información adicional**

Como norma general, para todo tipo de contratos (obras, suministros y servicios) y, por tanto, también en el 100% de los contratos celebrados en 2016 están incorporadas en los pliegos tipo cláusulas contractuales genéricas de carácter social o/y medioambiental referidas a algunas fases del procedimiento.

Ninguna de las empresas licitadoras fue excluida de los procedimientos convocados por incumplir los requisitos en estos ámbitos.

Incorporar cláusulas de carácter social y/o medioambiental en la fase de ejecución de los contratos garantiza mejores resultados que con los criterios de solvencia técnica o profesional y que con los criterios de adjudicación; aunque tiene como contrapartida que requieren de un mayor seguimiento para verificar su cumplimiento

En la fase de adjudicación del contrato ITAINNOVA ? se incluye un criterio de preferencia o criterio de adjudicación adicional para el caso que en el pliego no se hayan establecido criterios de desempate en la valoración de ofertas o, cuando previstos y aplicados el empate persistiera entre la puntuación global de dos o más licitadores se aplicará el artículo art. 12 Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón para dirimir dicho empate.

Estamos incluidos con nuestro propio perfil de contratante e instrucciones de contratación en el portal de compra del GdA e implementamos cualquiera de las directrices en este ámbito que emanan de sus políticas. Los criterios económicos son los que predominan en

términos de gestión del patrimonio público.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

##### **26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Se clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas

##### **26.1. Información adicional**

En la fase de adjudicación del contrato ITAINNOVA ? se incluye un criterio de preferencia o criterio de adjudicación adicional para el caso que en el pliego no se hayan establecido criterios de desempate en la valoración de ofertas o, cuando previstos y aplicados el empate persistiera entre la puntuación global de dos o más licitadores se aplicará el artículo art. 12 Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón para dirimir dicho empate.

Dicho artículo establece los criterios de resolución de empates en la valoración de las ofertas, dirimiendo a favor empresa que tengan un mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad; en su defecto o persistiendo el empate a favor de la empresa con menor porcentaje de trabajadores temporales y persistiendo el empate a favor de la empresa que realice buenas prácticas en materia de igualdad de género.

En la fase previa de formalización del contrato el adjudicatario debe presentar, entre otra documentación una ?Manifestación por escrito de que en la oferta presentada se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, y protección del medio ambiente?.

En la fase de ejecución del contrato dentro de las obligaciones del adjudicatario se encuentran: ?Obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y de protección al medio ambiente. El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente que les sean de aplicación, así como aquellas que se establezcan en los pliegos que rigen en esta contratación. Subrogación: En el caso de que así se indique en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá subrogarse como empleador en los contratos de trabajo cuyas condiciones se recojan en el mismo?.

La ley salvaguarda la competencia y no permite la "discriminación positiva" de unos proveedores frente a otros, sin embargo, la propia naturaleza de la organización basada en la innovación hace que los proveedores locales sean los que mejor nos conocen y su portfolio de capacidades y productos se ajustan normalmente mas a nuestras necesidades y capacidad económica, como lo demuestra la elevada proporción sobre el total de proveedores que vienen representando las empresas aragonesas (un 39,36% en el 2016) en nuestros balances

---

**Puntuación sección 100,00 %**

#### 4.c Homologación de proveedores

##### 27.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Se está empezando a implantar un sistema de Homologación en el que se tienen en cuenta las buenas prácticas de responsabilidad social

##### 27.1. Información adicional

No tenemos ningún proceso propio de homologación de proveedores fuera de las cláusulas recogidas en los apartados anteriores y de los diferentes marcos de homologación que sí tiene Gobierno de Aragón y que seguimos en algunos ámbitos pertinentes. Esta previsto que el código ético recoja una serie de principios que permitirán modular nuestro marco de contratación añadiendo criterios de sostenibilidad pero su despliegue se ha retrasado hasta el nuevo plan estratégico.

---

**Puntuación sección 25,00 %**

#### 4.d Interacción con los proveedores

##### 28.- ¿Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión ?

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

##### 28.1. Información adicional

No tenemos ningún marco regulado que permita controlar la interacción con los proveedores, mas allá de los intercambios de documentación y publicaciones abiertas que recoge el portal del contratante. La gestión RSC de la cadena de proveedores es un ámbito el que hemos mejorado en el 2017 pero que aún tenemos margen.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### 5 SOCIAL

#### 5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

##### 29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa con una planificación formal

##### 29.1. Información adicional.

El ecosistema regional de innovación es reducido y la cercanía favorece que ITAINNOVA participe como organización, bajo aportaciones "en especie", en diferentes causas y proyectos solidarios que nos interpelan directamente. Hasta 2016 no HA existido un proyecto formalizado que permitiera recoger la inversión (y el retorno) de esta participación. Las áreas en las que tradicionalmente participamos vienen sugeridas por diferentes departamentos del GdA con los que tenemos cierta relación: educación no universitaria, cooperación al desarrollo, fomento del emprendimiento, juventud, igualdad de

oportunidades entre hombres y mujeres, atención a la diversidad. También facilitamos la participación de las personas que trabajan en ITAINNOVA en iniciativas solidarias de clientes y proveedores (medioambientales y solidarias principalmente). DKV, CaaR, UZ, ...

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?**

Se planifican e implantan proyectos que están unidos con el negocio

#### **30.1. Información adicional.**

ITAINNOVA como elemento catalizador de la innovación en el tejido socioeconómico regional permite desarrollar un extenso y profundo marco relacional en el que es fácil que se alineen negocio e impacto socioeconómico. El equipo de formación e inspiración trabaja directamente con personas en situación de desempleo o en procesos de reciclado profesional (plataforma MOOC cooperación al desarrollo- plataforma Educación). También hemos desplegado iniciativas en el medio rural para evitar brechas en ciertos colectivos (mujeres, personas mayores, sector turístico, o profesionales TIC ...) (apoyo a los grupos de desarrollo local-Red.es). El fomento de vocaciones STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería o Matemáticas) entre estudiantes no universitarios, especialmente entre las chicas (Girls day-ITAINNOVA OnBoarding). O el apoyo tecnológico a las personas con iniciativas emprendedoras, ya sea por vocación o por necesidad (programa Startup Pirates-Innoidea). En el 2017 se han sumado iniciativas con la EINA, participación como organización en eventos deportivos solidarios interempresas, acciones de Economía circular y frente al cambio climático.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **5.c Transparencia con el entorno**

### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés expresamente implicados

#### **31.1. Información adicional**

ITAINNOVA está bajo el paraguas de diferentes leyes de transparencia y de integridad y éticas públicas. El Director de ITAINNOVA acude varias veces al año a rendir cuentas a las Cortes de Aragón. Tenemos gran actividad pública Tenemos varios canales internos en los que de forma no jerarquizada se comparte información entre la organización y las personas que trabajamos en ella. Hay un blog, un portal del empleado en el que de forma continuada la organización felicita y reconoce los logros de muchas de las personas que trabajamos en ITAINNOVA. Hay estrategia de comunicación RSC en RRSS hacia el exterior y hemos comenzado a difundir interna y progresivamente los impactos conscientes que producimos



en nuestro entorno.

En el programa de desarrollo Möbius y en los proyectos financiados por fondos europeos se trabajan específicamente acciones que responden a los principios transversales de triple sostenibilidad.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

##### **32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

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

###### **32.1. Información adicional**

Tenemos un equipo de comunicación encargado de difundir y crear contenidos adecuados para los diferentes medios de comunicación y aprovechamos cualquier oportunidad para difundir la innovación tecnológica que producimos y la cultura en este ámbito, Son públicos y abiertos a todo la Sociedad los canales RRSS y cuentas corporativas en redes sociales (linkedin, twitter, youtube, ...). Tenemos una estrategia de comunicación diferenciada según 10 grupos de interés y la triple sostenibilidad se encuentra introducida en los diferentes mensajes. En 2017 han sido varias las noticias sobre acciones y eventos bajo el paraguas RSC específicamente publicadas como fomento de buenas prácticas

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **6 MEDIOAMBIENTAL**

#### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad de la empresa estableciendo medidas de actuación específicas

###### **33.1. Información adicional**

Las actividades u operaciones de ITAINNOVA se caracterizan por el uso intensivo del capital humano y no incluimos procesos productivos de bienes tangibles en nuestra propuesta de valor a los grupos de interés. Esta circunstancia circunscribe nuestros principales impactos y riesgos en el marco de una actividad con escasa influencia en el entorno ambiental. Los impactos actuales más significativos en la sostenibilidad son aquellos derivados de los consumos energéticos y las emisiones de gases de efecto invernadero y residuos, Continuamos con las acciones de mejora detectadas en las auditorias de eficiencia energética en nuestros edificios. No tenemos todavía un proceso general que recopile y analice nuestra huella de carbono. tenemos previsto lanzar algunas medidas de descarbonización de nuestra actividad en el nuevo plan estratégico 2017-2020, En esta línea, tenemos un laboratorio de ensayo de electrónica de control para proyectos

de electrificación que alimenta un banco de baterías mediante autoconsumo de lo producido con placas solares y micro-eólica.

Como novedad en 2017 hemos comenzado a colaborar con la EACCEL, en el grupo de trabajo industrial

Es reseñable además que nuestros proyectos tecnológicos con empresas inciden en una mejora de la sostenibilidad en tanto en cuanto que muchos de ellos están orientados a áreas como la mejora de la gestión ambiental, la aplicación de tecnologías limpias, el ahorro y la eficiencia energética, el análisis del ciclo de vida, etc. Tecnologías y proyectos desarrolladas en los últimos años son: logística de mínima huella de CO2 (proyecto TT), transformación digital e Industria 4.0, ACV (análisis diseño teniendo en cuenta el ciclo de vida de los materiales y recursos utilizados en tranvías), CFD (mejora de aislamiento de tanques en grandes buques metaneros coreanos que disminuyen las necesidades de refrigeración y consumo de combustible), nanomateriales (mínimo consumo de agua en césped artificial "dopado" con nanopartículas), uniones adhesivas (introducción de tecnologías constructivas en aviones para minimizar su peso y por lo tanto el gasto en combustible y la minimización de huella de CO2), electrónica de potencia (reutilización energética en ascensores y tranvías mediante supercondensadores) ...

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **6.b Estrategia frente al cambio climático**

**34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen planes que se comunican internamente

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **6.c Plan de gestión ambiental**

**35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

### **35.1. Información adicional**

Durante los últimos años hemos lanzado iniciativas de reducción de nuestros consumos de energía y recursos, algunas con gran éxito: cierre de los edificios en los periodos vacacionales con máximos consumos por climatización (agosto y diciembre), instalación de un segundo pozo de agua para climatización y riego de superficies verdes (agua de boca era la que se había utilizado hasta ese momento), fomento de la utilización del transporte público en los desplazamientos en ciudad o compra de vehículos de fabricante local con bajos consumos por kilómetro o la sustitución de bombillas halógenas por led's en espacios comunes. Sistematizar y abrir estas prácticas y comportamientos a todas las personas que trabajan en ITAINNOVA es una tarea para el próximo periodo de actividad a planificar. .

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **6.d Comunicación ambiental**

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

Sí, se comunica a todos los grupos de interés

##### **36.1. Información adicional.**

En RRSS se difunden a todos los grupos de interés nuestra actividad en este ámbito y en la RSC de forma genérica.

El informe GRI4 del 2015 marcó un punto de inflexión en este caso y se le ha dado continuidad

---

**Puntuación sección 75,00 %**

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

#### **7.a Priorización de temas**

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

#### **7.b Valoración Global**

**38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

#### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Posicionamiento entre los diferentes sistemas: mercado, AAPP y ciencia.

Nuestra naturaleza intrínseca nos permite tener una posición nodal de responsabilidad social en el tejido socioeconómico cercano y ayudar a interpretar las derivas tecnológicas y

sociales de mundos complejos como los que están y vienen.

Somos y ocupamos un espacio intermedio entre la administración pública (trabajamos bajo sus estándares y normativas y conocemos el marco de trabajo y competencial de los funcionarios), las empresas (tenemos los mismos criterios mercantiles y laborales y la misma lucha por la sostenibilidad y la competitividad) y el mundo universitario (tenemos doctores y tecnólogos que hablan el lenguaje de la ciencia, compartimos su falta de recursos, participamos en proyectos de investigación y somos conscientes de la velocidad y valor de la transmisión del conocimiento) por lo que podemos interpretar mejor las necesidades de los diferentes grupos de interés y establecer puentes económicos y relacionales entre ellos.

#### **40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

(1) Plan estratégico 2017-2020 con una cultura que incremente el impacto socioeconómico en nuestra área mas cercana de influencia incluyendo una estrategia corporativa que integre los ODS en el desarrollo de negocio

---

**Puntuación encuesta 81,82 %**