

# MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EFOR

## Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES



## C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

D. CARLOS PASCUAL LÓPEZ, con DNI 17433133F, en calidad de representante de la empresa EFOR GLOBAL TECHNOLOGY S.L., con C.I.F B50712157, y domicilio en Pº. Sagasta nº:47 de Zaragoza según poderes otorgados, declaro:

- que la empresa a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.
- que se ha difundido y comunicado a las personas de la organización el compromiso que la empresa tiene con la responsabilidad social y el Sello RSA.
- que dicha entidad está al corriente en las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

En Zaragoza, a 16 de septiembre de 2024

Firma

17433133F Firmado  
CARLOS digitalmente por  
PASCUAL 17433133F  
(R: CARLOS PASCUAL  
B50712157) (R: B50712157)  
Fecha: 2024.09.18  
07:45:36 +02'00'

## RESULTADOS:

**EFOR** es una empresa aragonesa que establece su estrategia y objetivos, junto con un conjunto de compañías, alineados dentro de la marca INTEGRÁ, siendo el principal propósito de este plan estratégico **"Mejorar la cuenta de resultados para asegurar la sostenibilidad del proyecto"**, fundamentado en aspectos como las personas, con políticas de empleo activas.

De acuerdo con la línea estratégica **"Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales"**, EFOR tiene la certificación ISO 14001 desde 2010, que nos permite establecer objetivos y metas a medio y largo plazo, y medir los impactos ambientales derivados de nuestra organización, así como garantizar el estricto cumplimiento de la legalidad en todos sus ámbitos a través de la herramienta de gestión, PROQUO.

La estrategia desde el punto de vista del ámbito tecnológico se basa en **"Aumentar la penetración en el mercado"** y **"Asegurar la posición competitiva"**, es por ello que los planes de acción desarrollados se fundamentan en la continua actualización de conocimientos formativos y tecnológicos para poder ofrecerlos a nuestros grupos de interés, principalmente nuestros clientes y trabajadores.

Dentro de la perspectiva de personas del Plan estratégico, **"Acrecentar el Compromiso de las personas y Mejorar la Comunicación y la Conciliación de la vida laboral y familiar"** y, sin perder de vista el concepto de empresa saludable, a través del programa Integra IDENTITY se establecen acciones y actividades vinculadas a los recursos humanos y la participación de las organizaciones y personas que componen INTEGRÁ en las actividades sociales.

La formación tiene un espacio fundamental y necesario en nuestra estrategia **"Optimizar el desempeño"** siendo uno de los principales objetivos la dotación de planes anuales de formación adecuados a las necesidades de las personas, sin perder de vista las necesidades del mercado.

## ACCIONES:

Integra IDENTITY es el programa que recoge las actuaciones de EFOR en los ámbitos social, personas y medio ambiente, habiéndose desarrollado, entre otras diversas actuaciones relacionadas con la responsabilidad social:

- Donación de sangre en el "Banco de Sangre" de Zaragoza
- Iniciativas de voluntariado: Campañas de donación de alimentos, donación de higiene infantil),
- Colaboración con la "Carrera Atades" y
- Impartición de charlas profesionales en colegios
- Voluntariado en residencia de personas mayores

## BUENAS PRÁCTICAS:

- Fomento de la cultura de responsabilidad social a todos los niveles de la organización mediante el uso de los sistemas de comunicación interna.

## C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

EFOR nace en Zaragoza en el año 1997 como un centro de formación con la denominación EUROFOR Centro de Formación S.L., las crecientes necesidades de formación de la época, acompañado de las condiciones que favorecen su desarrollo por parte de la administración española y europea, ponen de manifiesto la apuesta de Carlos Pascual por un ámbito conocido para él y estratégico en su negocio. Además, fruto de un análisis estratégico y visionario del hoy Presidente de INTEGRÁ, se amplía el alcance del negocio en el área de Tecnología, con el objeto de gestionar, coordinar y ejecutar proyectos tecnológicos, sistemas y marketing

online para la gestión eficaz de las empresas, siendo hoy EFOR se la referencia en tecnología e innovación en el esquema de la marca INTEGRÁ.

EFOR se caracteriza por ser una organización aragonesa que establece su estrategia, liderazgo y gestión, alineado con un conjunto de compañías, dentro de la marca INTEGRÁ, de manera que permite contemplar y establecer de manera global y sinérgica los aspectos fundamentales de la gestión empresarial, que posteriormente son interpretados y llevados a cabo por cada una de las compañías a las que representa. Muestra de ello, es el reciente Plan Estratégico 2022-2025, previamente, en el Plan Estratégico 2019-2022 se disponía de la formulación del Propósito y Sueño.

### NUESTRO PROPÓSITO

**Escuchamos para crear progreso en nuestro mundo, integrando tecnología y conocimiento**

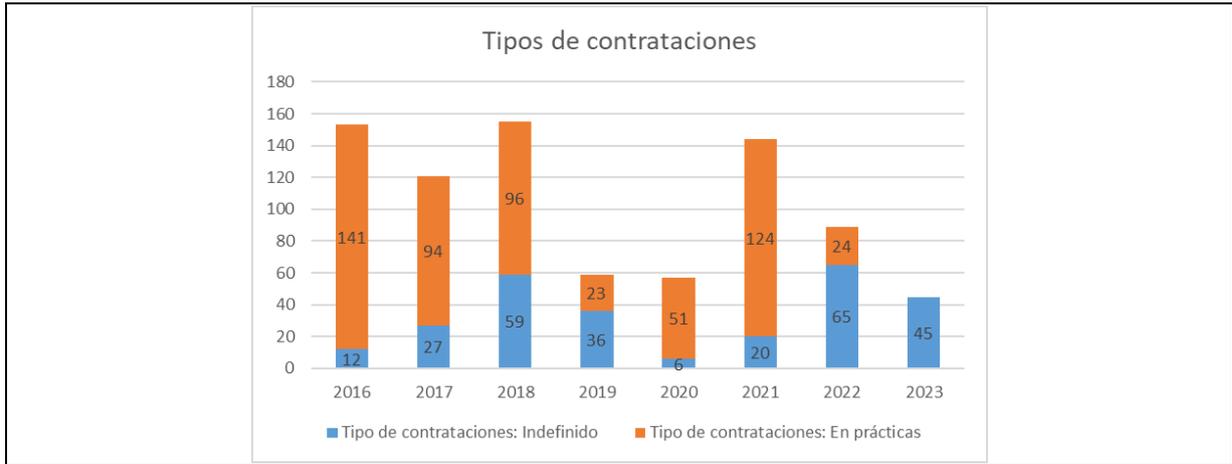


«Escuchamos para crear **progreso** en  
nuestro mundo, **integrando**  
tecnología y conocimiento»

## RESULTADOS:

CUADRO DE INDICADORES 2023									
ÁREA	INDICADOR	META ANUAL	Cálculo	Quién lo proporciona	Frecuencia Medición	Semestre 1	Semestre 2	Dato 2023	
PLAN OCUPADOS	% Ejecución nº cursos	90%	$n^{\circ}$ cursos plan/nº cursos concedidos x 100	F. Liébana	Anual	N/A	N/A	N/A	
	% Horas ejecutadas	90%	$n^{\circ}$ horas de cursos finalizados o en marcha plan/nº total horas de cursos concedidos x 100	F. Liébana	Anual	N/A	N/A	N/A	
	Nº de reclamaciones del periodo	-	Registro de nº de reclamaciones	A. Hernández	Semestral	N/A	N/A	N/A	
	Satisfacción GLOBAL de los alumnos	8,9	Promedio de satisfacción en encuestas de alumno	F. Liébana	Semestral	N/A	N/A	N/A	
	Índice de satisfacción GLOBAL segmentado: TELEFORMACIÓN	8,8	Índice de satisfacción global (solo en cursos de teleformación)	F. Liébana	Semestral	N/A	N/A	N/A	
PLAN DESEMPLEADOS	% Ejecución nº cursos	90%	$n^{\circ}$ cursos plan/nº cursos concedidos x 100	F. Liébana	Anual	-	-	100,00%	
	% Horas ejecutadas	90%	$n^{\circ}$ horas de cursos finalizados o en marcha plan/nº total horas de cursos concedidos x 100	F. Liébana	Anual	-	-	100,00%	
	Nº de reclamaciones del periodo	-	Registro de nº de reclamaciones	A. Hernández	Semestral	0	0	0	
	Satisfacción GLOBAL de los alumnos	9,0	Promedio de satisfacción en encuestas de alumno	F. Liébana	Semestral	9,19	9,00	9,10	
	Índice de satisfacción GLOBAL segmentado: PROFESORADO	9,0	Índice de satisfacción global del profesorado	F. Liébana	Semestral	9,23	9,31	9,27	
NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES	Nº no conformidades o reclamaciones por fallos en el proceso de selección achacables al centro (en el conjunto de todos los Planes)	0	Nº reclamaciones o no conformidades	A. Hernández	Anual	0	0	0	
	Nº no conformidades o Reclamaciones por no haber dado respuesta en un plazo inferior a 48h en la web	0	Nº reclamaciones o no conformidades	A. Hernández	Anual	0	0	0	
	Nº No conformidades o Reclamaciones de cliente con respecto a los requisitos de instalaciones y mantenimiento	0	Nº reclamaciones o no conformidades	A. Hernández	Anual	0	0	0	
	No conformidades o reclamaciones respondidas en más de 7 días hábiles de todos los Planes	0	Nº reclamaciones o no conformidades	A. Hernández	Anual	0	0	0	
	Total de No Conformidades-Reclamaciones	0	Nº reclamaciones o no conformidades	A. Hernández	Anual	0	0	0	
VALORACIONES INAEM	Valoración GLOBAL del centro por INAEM	80,0	Puntuación anual	A. Hernández	Semestral	82,0	82,0	82,0	
	Valoración media de las ESPECIALIDADES	80,0	Puntuación anual	A. Hernández	Semestral	82,4	82,4	82,4	
	Valoración encuestas alumnos realizadas por INAEM	90,0	Puntuación anual	A. Hernández	Semestral	88,1	88,1	88,1	
	Valoración por GESTIÓN ADMINISTRATIVA	90,0	Puntuación anual	A. Hernández	Semestral	93,8	93,8	93,8	
ACTIVOS Y RESULTADOS ORIENTADOS A VALORACIÓN DEL CENTRO	Índice GLOBAL de satisfacción del alumno (TODOS LOS PLANES)	9,0	Índice de satisfacción global (del total de Planes)	A. Hernández	Semestral	9,19	9,00	9,10	
	Total de cursos impartidos (en conjunto de todos los Planes)	15,0	Nº cursos (del total de Planes)	F. Liébana	Semestral	5,0	13,0	18,0	
	Total de alumnos a los que se ha prestado servicio en Formación Subvencionada	175	Nº alumnos	F. Liébana	Semestral	58	128	186	
MEDIO AMBIENTE	Consumo de energía eléctrica	15000,0	kwh	Administración de cada Centro	Anual			14167,9	
	Consumo de papel	6	Nº cajas de papel	Administración de cada Centro	Anual			6	
	Consumo de agua	80,0	m3	Administración de cada Centro	Anual			73,0	

	GRI
<b>Nombre de la organización</b>	102-1
EFOR Global Technology, S.L.	
<b>Actividades, marcas, productos y servicios</b>	102-2
Diseño, gestión e impartición de programas de formación profesional ocupacional y continua, pública y privada en modalidad presencial, a través de plataforma de teleformación (semipresencial y a distancia).	
Suministro, configuración y puesta en marcha de equipos informáticos	
Desarrollo de software	
Comercialización de soluciones para marketing digital	
<b>Ubicación de la sede</b>	102-3
Paseo Sagasta, 47-LOC, Zaragoza, 50007	
<b>Ubicación de las operaciones</b>	102-4
Paseo Sagasta, 47-LOC, Zaragoza, 50007	
<b>Propiedad y forma jurídica</b>	102-5
Sociedad Limitada	
<b>Mercados servidos</b>	102-6
<b>Nacional</b>	
<b>Tamaño de la organización</b>	102-7



## ACCIONES:

- En 2020 se desarrollo el Plan de Igualdad de nuestra organización, cuyos Objetivos son los siguientes:
  - Garantizar procesos de selección y acceso al empleo en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
  - Garantizar la igualdad de trato en los criterios de clasificación profesional.
  - Garantizar la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres en la promoción y ascenso profesional.
  - Garantizar unas condiciones y un entorno de trabajo sin sesgo o discriminación por género.
  - Promover la formación para mujeres y hombres en igualdad de oportunidades.
  - Prevenir las situaciones de acoso sexual y por razón del sexo.
  - Favorecer el ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral de mujeres y hombres.
  - Prevenir la discriminación laboral por razón del sexo.

## BUENAS PRÁCTICAS:

- Sistema de reconocimiento con programa “Integra eres Tú”
- Portal del empleado.
- Integra Identity
- Integra day.
- Teletrabajo

## C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

### ENFOQUES:

En EFOR, existe un esquema formal de Liderazgo consolidado, los líderes promueven los valores de la organización y son modelo de referencia e integridad, responsabilidad social y comportamiento ético, tanto interna como externamente.

El liderazgo se implementa en los distintos niveles de la organización, de acuerdo con el Sistema de Gestión y sus procesos, al disponer de una estructura organizativa mediante un escalado fundamentado en Comités y Equipos, y potenciando la participación activa de los líderes en programas internos (convenciones, equipos, formación,...), que aseguran el acercamiento a los trabajadores de la estrategia, y la participación de los éstos a todos los niveles, consiguiendo así la difusión de la cultura y valores de la organización de forma transparente, tanto de gestión financiera como no financiera, en toda la cadena de valor.

### RESULTADOS:

#### MISIÓN

Desde los inicios nuestra vocación por la formación nos ha permitido especializarnos en la prestación de servicios de calidad a nuestras partes interesadas en materia de consultoría formativa, para ello detectamos necesidades en la empresa, orientamos, asesoramos, coordinamos e impartimos las acciones de formación demandadas, así como también gestionamos nuestros cursos de oferta con carácter abierto a las partes interesadas interesados.

#### VISIÓN

Ganar la confianza de nuestras partes interesadas, empresas y particulares, colaborando con ellos, aportándoles valor a través de nuestros servicios de formación e innovación, y por medio de este conocimiento, orientarles a incrementar la competitividad y productividad de sus empresas tomando por norma la excelencia.

#### PRINCIPIOS

- Mejorar continuamente nuestra oferta formativa y la calidad de la misma, mediante el análisis y la mejora continua de nuestros procesos, fomentando la participación y difusión del compromiso con la calidad a todos los niveles de la organización.
- Alcanzar la plena satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas a lo largo de toda su relación con nosotros, desde el primer contacto hasta el resultado final, mediante la escucha activa de sus necesidades y el planteamiento de las mejores soluciones posibles a las mismas.
- Cumplir con la normativa ambiental aplicable a nuestras actividades, así como con otros requisitos que voluntariamente podamos suscribir para prevenir nuestro impacto ambiental más allá de lo exigido por la legislación aplicable.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación en cada una de nuestras actividades y procesos, compartiendo nuestro compromiso con la protección del medio ambiente con todos nuestros trabajadores y partes interesadas para trabajar por y desde la sostenibilidad como pilar fundamental
- Trabajar en la promoción de las alianzas con clientes y terceras partes desde la honestidad y la lealtad, de tal modo que se multiplique el valor aportado por cada una de las partes a la sociedad.

EFOR tiene establecido un proceso sistematizado de RRHH que establece las pautas y recoge entre otras las siguientes actuaciones: Mentoring, programa de selección y acogida de nuevas incorporaciones, inmersión a la compañía, información y tutela El plan de acogida para las nuevas incorporaciones incluye información concreta y necesaria que ponen de manifiesto los valores, el **Código de conducta INTEGRA**: la estructura organizativa, comportamientos y actitudes necesarias en lo social y medioambiental para formar parte de EFOR, entre otros aspectos.

**EFOR dispone de certificados ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001**

## **ACCIONES:**

A través del acceso a la herramienta de tecnología PROQUO facilita a todos los trabajadores como a las nuevas incorporaciones, un Código de Conducta que está definido y comunicado a través de los siguientes documentos:

- Manual de bienvenida que tiene un apartado de comunicación, actitud y comportamiento.
- Manual de incorporación con un apartado específico de Código de Conducta Laboral y procedimientos generales.
- Manual de Políticas de Integra.

## **BUENAS PRÁCTICAS:**

- No aplica.

## C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

En EFOR, existe un esquema formal de Liderazgo consolidado, los líderes promueven los valores de la organización y son modelo de referencia e integridad, responsabilidad social y comportamiento ético, tanto interna como externamente. El liderazgo es revisado periódicamente y mejorado con formación adecuada, fruto de mecanismos que favorecen el acercamiento a la excelencia.

El liderazgo se implementa en los distintos niveles de la organización, de acuerdo con el Sistema de Gestión y sus procesos, al disponer de una estructura organizativa mediante un escalado fundamentado en Comités y Equipos, y potenciando la participación activa de los líderes en programas internos (convenciones, equipos, formación,...), que aseguran el acercamiento a los trabajadores de la estrategia, y la participación de los éstos a todos los niveles, consiguiendo así la difusión de la cultura y valores de la organización de forma transparente, tanto de gestión financiera como no financiera, en toda la cadena de valor.

### RESULTADOS:

La eficacia del liderazgo se observa en el desarrollo de programas relacionados con los grupos de interés, principalmente clientes y de acuerdo con proyectos y nuevas necesidades, también con proyectos formativos, y mediante la realización con una frecuencia bienal de encuestas de clima laboral en las que se mide, entre otros aspectos, la efectividad del liderazgo. Fruto de los citados mecanismos se observan las diferentes modificaciones en el organigrama y los programas desarrollados por la organización (presentación y formación del Código de Conducta, celebración de convenciones, equipos, Acercando Integra...)

#### Estructura del Gobierno de la organización

El Equipo Directivo de EFOR, liderado por Gonzalo Bernal, está formado por cuatro directores que gestionan las principales áreas de negocio; Formación - Francisco Liébana, Data Services -Jorge Sanz, Marketing – Maria Martínez, Sistemas- Pablo García. El despliegue de cada una de las direcciones en líneas de negocio, dispone de las figuras denominadas BDMs, Business Development Manager, que lideran el desarrollo y resultados de cada líneas en sus diferentes áreas de negocio.



El Liderazgo estructurado, se despliega a través de toda la organización del grupo INTEGRA fundamentado en un organigrama general, encabezado por el Empresario/Presidente, CEO, Directores Generales, Directores de Área y BDMs (Business Developed Manager). La gestión y el desarrollo se regula en Comités y Equipos, destacando:

- Comité de Dirección: Compuesto por el Empresario/Presidente, CEO, Directores Generales y Consejeros internos y externos.
- Comité de Directores: Compuesto por CEO, Directores Generales y Directores de Área.
- Equipo Motor: Compuesto además de los destacados en los anteriores comités por los BDMs (Business Developed Manager), y otros miembros de áreas y departamentos.

### ACCIONES:

Actualmente se está trabajando en el programa interno PIMLEI (Programa Mentorizado de Liderazgo Excelente), para facilitar que los miembros del equipo de Dirección y los BDMs (Business Developed Manager) incrementen su capacidad de gestión de personas y ejerzan el modelo de liderazgo propuesto por la organización.

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

- Programa interno PIMLEI

## C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

Los líderes participan activamente en la identificación de los grupos de interés externos, de sus expectativas y necesidades, definiendo posteriormente el modelo de relación, y mediante su implicación y entrega en las actividades definidas que se realizan de forma sistematizada y se evalúan anualmente.

De acuerdo con el Sistema de Gestión y el proceso del mismo nombre, se ha sistematizado la identificación de las expectativas y necesidades de cada Grupo de Interés, definiendo el modelo de relación, a partir del cual se planifican y desarrollan distintas acciones tales como reuniones sectoriales, jornadas con proveedores o partners, la asistencia a eventos, webinars, medios de comunicación, web y redes sociales.

### RESULTADOS:

Los canales de relación establecidos con los grupos de interés, incluyen los siguientes métodos de comunicación para captar la información relevante sobre sus necesidades y expectativas:

- Clientes
  - Módulo de Experiencia de Cliente a través de la aplicación tecnológica PROQUO que facilita la información al cliente sobre la evolución del proyecto, así como el acceso a toda la documentación relacionada
  - Encuestas de satisfacción.
  - CRM Píldoras formativas y webinars gratuitos con encuestas de satisfacción con cada acción, solicitando además nuevas necesidades formativas.
- Público en general
  - Redes sociales, web, blog...
  - Blog "la innovación necesaria". (<https://www.lainnovacionnecesaria.com>)
- Proveedores/ Partners.
  - Acciones conjuntas de cliente.
  - Jornadas de intercambio.
  - Asistencia a ferias y eventos, nacional e internacional.
  - Redes sociales, web, blog...
- Accionistas.
  - Presentación de Cuentas y Resultados.
  - Convenciones anuales.
- Administración.
  - Cumplimiento legal,
  - Seguimiento CRM,
  - Píldoras formativas y webinars

Efor		MODELO DE RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS			FPR/004-1
Fecha revisión: 22/01/2024					
PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	
Trabajadores	Tener posibilidades de desarrollo y promoción interna	Mejorar el puesto de trabajo Fijación anual de planes de carrera en entrevistas personales con Dirección junto con Dirección de operaciones	Asegurar el puesto y remuneración	Encuesta Clima Laboral Universidad Integra	
	Recibir formación actualizada	Mejorar los conocimientos relacionados con la empresa	Asegurar el puesto y remuneración	Universidad Integra	
	Cumplimiento de la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo	Desarrollar sus tareas y funciones en un entorno de trabajo seguro y salu dable	Cumplimiento normativa y gestión de PRL Protocolos COVID19	Gestión de PRL / RRHH	
	Concienciación ambiental	Conseguir mejorar los indicadores ambientales	Reducir los consumos	Indicadores periódicos	
Clientes FORMACIÓN-empresa	Servicios personalizados	Cursos adaptados a los que pide el cliente	Cumplimiento contrato	Cada curso	
	Disponición de infraestructura que permita la impartición de formación de calidad	Plataforma e-learning acorde a la cultura tecnológica y recursos disponibles de los potenciales alumnos. Instalaciones físicas con los recursos necesarios y en buen estado.	Desarrollo y mantenimiento de la plataforma e-learning, resolución de incidencias asociadas. Modalidad "Au la Virtual" (formación presencial a través de videoconferencia). Seguimiento de las necesidades de recursos e infraestructura, mantenimientos, inspecciones, etc.	Continuo	
	Gestión adecuada de reclamaciones y quejas, canales de comunicación accesibles y eficaces	Tratamiento eficaz y rápido de sus quejas y reclamaciones	Doc relacionada con gestión de reclamaciones, objetivos, canales de comunicación	Indicadores trimestrales Seguimiento de reclamaciones	
	Disponición de infraestructura que permita la impartición de formación en condiciones seguras para sus trabajadores	Mínimo riesgo para sus trabajadores durante la realización de las actividades formativas.	Protocolos COVID19	Seguimiento incidencias COVID19	
Clientes FORMACIÓN	RECIBIR IMPACTO AMBIENTAL DEL CENTRO Aportación de Mejoras, nuevos servicios diferenciadores	CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL Nuevos servicios	Informar sobre los requisitos ambientales Informar alumnos nuevos cursos	Formación Cuando comienza programación	
	Disponición de infraestructura que permita la impartición de formación de calidad	Plataforma e-learning acorde a la cultura tecnológica y recursos disponibles de los potenciales alumnos. Instalaciones físicas con los recursos necesarios y en buen estado.	Desarrollo y mantenimiento de la plataforma e-learning, resolución de incidencias asociadas. Modalidad "Au la Virtual" (formación presencial a través de videoconferencia). Seguimiento de las necesidades de recursos e infraestructura, mantenimientos, inspecciones, etc.	Continuo	
	Gestión adecuada de reclamaciones y quejas, canales de comunicación accesibles y eficaces	Tratamiento eficaz y rápido de sus quejas y reclamaciones	Doc relacionada con gestión de reclamaciones, objetivos, canales de comunicación	Indicadores trimestrales Seguimiento de reclamaciones	
	Disponición de infraestructura que permita la impartición de formación en condiciones seguras.	Mínimo riesgo durante la realización de las actividades formativas.	Protocolos COVID19	Seguimiento incidencias COVID19	
Proveedores de formación - Profesores	Continuidad de la relación y posibilidades de crecimiento	Contratación continuada	Contratos con Formadores externos (Volumen de facturación).	Cada curso	
	Gestión adecuada de reclamaciones y quejas, canales de comunicación accesibles y eficaces	Tratamiento eficaz y rápido de sus quejas y reclamaciones	Doc relacionada con gestión de reclamaciones, objetivos, canales de comunicación	Indicadores trimestrales Seguimiento de reclamaciones	
	Disponer de medios apropiados para impartir una formación de calidad en un ambiente de trabajo seguro	Infraestructuras adecuadas para garantizar la calidad de la formación impartida y la seguridad propia de y de sus alumnos	Mantenimiento de infraestructuras. Protocolos COVID19	Seguimiento mantenimiento. Seguimiento incidencias COVID19	
Entorno ambiental - sociedad	Uso responsable de los recursos (económicos y no económicos)	Reducir consumos	Objetivos medio ambientales	Mensual	
Sociedad	Dar valor a las empresas y personas aumentando sus competencias	Ser reconocidos como centros de calidad	Renovar y mantener las certificaciones	Certificados	
Entidades públicas de formación	Disponición de una cartera amplia de cursos de formación	Mejora de INFORMES	Cumplir legislación	Cuando haya cambios	
	Disponición de infraestructura que permita la impartición de formación de calidad	Plataforma e-learning acorde a la cultura tecnológica y recursos disponibles de los potenciales alumnos. Instalaciones físicas con los recursos necesarios y en buen estado.	Desarrollo y mantenimiento de la plataforma e-learning, resolución de incidencias asociadas. Modalidad "Au la Virtual" (formación presencial a través de videoconferencia). Seguimiento de las necesidades de recursos e infraestructura, mantenimientos, inspecciones, etc.	Continuo	
	Realizar cursos con alto nivel de calidad	Resultados en las encuestas altos y mejor que la competencia	Valoración de los cursos por la entidad pública organizadora. Encuesta de satisfacción.	Cada curso	
	Garantizar la continuidad de la formación frente a situaciones derivadas de la pandemia	Disponibilidad de recursos para garantizar la continuidad de la formación frente a incidencias (confinamientos, bajas del profesorado, etc.)	Mantenimiento de infraestructuras. Protocolos COVID19	Seguimiento mantenimiento. Seguimiento incidencias COVID19	
Trabajadores	Existencia de una comunicación eficaz y estar informados de resultados y situación de la empresa	Estar informados	Informar	Email	
	Cumplimiento de la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo	Desarrollar sus tareas y funciones en un entorno de trabajo seguro y salu dable	Cumplimiento normativa y gestión de PRL Protocolos COVID19	Gestión de PRL / RRHH	
Proveedores de materiales	Compromiso de continuidad en la relación contractual establecida	Compras repetitivas	Pedidos realizados	Anual	
Alianzas	Establecer vías de comunicación que nos generen beneficio mutuo y crecimiento conjunto.	Beneficio mutuo	Acuerdos de colaboración. Desarrollo de acción comercial, de marketing, de proyectos de forma conjunta.	Anual	
Administración pública- Ayuntamiento	Cumplimiento de la legislación aplicable	Cumplimiento de la legislación aplicable	Cumplir legislación aplicable	Cuando proceda	
Alumnos formación	Satisfacción de sus necesidades y expectativas vía cumplimiento de los objetivos y programa de las acciones	Cumplir expectativas de los alumnos Impartir formación de calidad	Resultados de las encuestas	Cada curso	
	Recibir una formación acorde a su cultura tecnológica y recursos disponibles	Buena experiencia de usuario en el manejo de la plataforma e-learning	Desarrollo y mantenimiento de la plataforma e-learning, resolución de incidencias asociadas	Continuo	
	Gestión adecuada de reclamaciones y quejas, canales de comunicación accesibles y eficaces	Tratamiento eficaz y rápido de sus quejas y reclamaciones	Doc relacionada con gestión de reclamaciones, objetivos, canales de comunicación	Indicadores trimestrales Seguimiento de reclamaciones	
	Recibir la formación en condiciones adecuadas para prevenir afecciones a su salud.	Mínimo riesgo durante la realización de las actividades formativas.	Protocolos COVID19	Seguimiento incidencias COVID19	
				Aprobación (fecha y firma):	
				Francisco Liebana 22/01/2024	

De acuerdo con los principios de las normas ISO 9001 e ISO 14001 se identifica como área de mejora la revisión de los grupos de interés relevantes, que sirve como base para el establecimiento del Modelo de Relación con partes interesadas.

EFOR considera aliado a aquella organización con quien establece una relación que supone un valor añadido para el cliente, con los que se trabaja conjuntamente de forma que el resultado de dicha relación impacta de forma clara en cualquiera de los grupos de interés, o de la sociedad en general, y cuya aportación permite desarrollar o desplegar nuestra Misión, Visión, Valores, y que a su vez nos considera aliado en la consecución de su propia Misión, Visión y Valores.

### ACCIONES:

De acuerdo con el Sistema de Gestión, se ha sistematizado la identificación de las expectativas y necesidades de cada Grupo de Interés, definiendo el modelo de relación, a partir del cual se planifican y desarrollan distintas acciones tales como reuniones sectoriales, jornadas con proveedores o partners, etc.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Agenda y planificación de la presencia exterior de los líderes de forma con asistencia a actividades en las que se favorece y fomenta la relación con dichos grupos de interés
- Realización de encuestas de clima laboral en las que se mide, entre otros aspectos, la efectividad de liderazgo.
- Colaboración con Universidad de Zaragoza.

## C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

### ENFOQUES:

De acuerdo con el Sistema de Gestión y el proceso de Planificación Estratégica se ha sistematizado la identificación y seguimiento de la información relevante (MIR) que permite el análisis del contexto con la herramienta DAFO, de manera que junto con el análisis de materialidad que proviene de los aspectos relevantes para los grupos de interés, se define el Plan Estratégico. El seguimiento del Plan a través de las herramientas mencionadas, permite conocer los principales indicadores externos que pueden afectar al desarrollo del negocio y anticipar el impacto.

### RESULTADOS:

El importante desarrollo del negocio con crecimientos importantes en la cifra de ventas, productividad, personas/talento y satisfacción tanto de las personas como de los clientes, ha puesto de manifiesto la continua adaptación de estrategias y planes hacia el crecimiento sostenido, destacando en todo este proceso, la alineación y el enfoque a los criterios del Modelo EFQM, partiendo desde el Plan Estratégico 2016-2019, y liderado en este camino, por personas comprometidas, debidamente formadas y también aprovechando las sinergias que le garantiza la pertenencia a la marca INTEGRAL.

El cumplimiento de la estrategia tras el despliegue hasta el nivel departamental y la fijación de metas para los indicadores reflejados en el Cuadro de mando integral, constituyen una forma equilibrada de medir su rendimiento. Para ello, los líderes de la organización revisan de forma periódica los datos de los indicadores que conforman el Cuadro de mando integral.

Debido a que la Responsabilidad Social es un aspecto considerado estratégico para nuestra organización es el Equipo Directivo; liderado por nuestro director, el punto de referencia para resolver cualquier cuestión acerca de la información recogida en este documento

### ACCIONES:

Los datos de los indicadores clave de rendimiento de la actividad están agregados a nivel global para EFOR y segmentados por línea de negocio. Se dispone de objetivos para los citados indicadores que son sometidos a un seguimiento planificado.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Desarrollo del Cuadro de Mando Integral de acuerdo herramienta Business Intelligence de Microsoft.

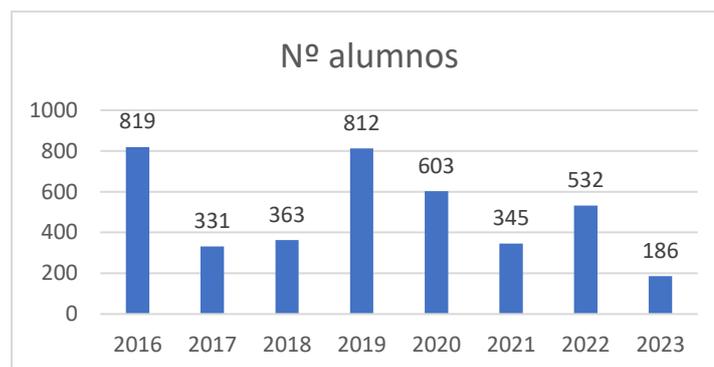
## C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

### ENFOQUES:

EFOR, como entidad comprometida con la sostenibilidad y responsabilidad social, entiende como necesario implementar en su estrategia las acciones necesarias para apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo la división de Formación el medio ideal para potenciar el impacto positivo de estas acciones, mediante el desarrollo de actividades formativas que favorezcan la empleabilidad de las personas que participan en las mismas, además de integrar otros Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro de los objetivos de su Sistema de Gestión en el medio y largo plazo.

La línea de Formación está presente en la comunidad aragonesa y es reconocida por las entidades de la administración para la formación tanto de ocupados como de desempleados. La formación privada resulta relevante, las sinergias que produce INTEGRRA, favorecen el acceso a un gran elenco de compañías en el desarrollo de Planes de Formación a medida con la garantía de cumplir con la gestión del conocimiento. La utilización de plataformas de formación como Virtuox y la disposición de profesores de reconocido prestigio, pone de manifiesto el potencial de EFOR en este ámbito.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Webinars y talleres gratuitos para todas las personas que se adhieren. Empresas y personas que desean adquirir nuevos conocimientos acerca de áreas y novedades que demanda el mercado.
- Contratación de personas de la comunidad donde operamos dando salida a jóvenes con una formación adecuada y con necesidades laborales.
- Participación con el Banco de Sangre en la actividad Donación Anual.

## BUENAS PRÁCTICAS:

- Socios de la Asociación Empresa Familiar.
- Colaboración con fundaciones y asociaciones en distintas iniciativas de RSC

## Criterio 2. CLIENTES

### ENFOQUE GLOBAL

Para la definición/mejora de servicios, se dispone de diversas fuentes de información, que se recoge y analiza de forma sistemática, como: resultados en el sector de la formación tanto pública como privada; necesidades y expectativas de los grupos de interés productos tecnológicos de proveedores de primer nivel, fruto de las alianzas con partners; estudios sectoriales y generales de prospectiva; análisis de benchmarking en principales competidores a nivel regional; resultados de las encuestas a clientes

**EFOR** lleva a cabo una segmentación de sus clientes por líneas de actividad y por volumen contratado, que se encuentra alineada con su Estrategia y Plan Comercial, de manera que planifica actuaciones de acuerdo con la especificación comentada.

La segmentación tiene el mismo tratamiento en cuanto a la medición de la satisfacción y se designan responsables de la comunicación con los clientes en función de cada fase de la vida del producto, además de herramientas tecnológicas de soporte como Jira y CAU, existiendo además un método documentado para la gestión de quejas y reclamaciones, así como un método de medición de satisfacción, mediante encuestas.

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Certificación ISO 9001
- Certificación ISO 27001

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

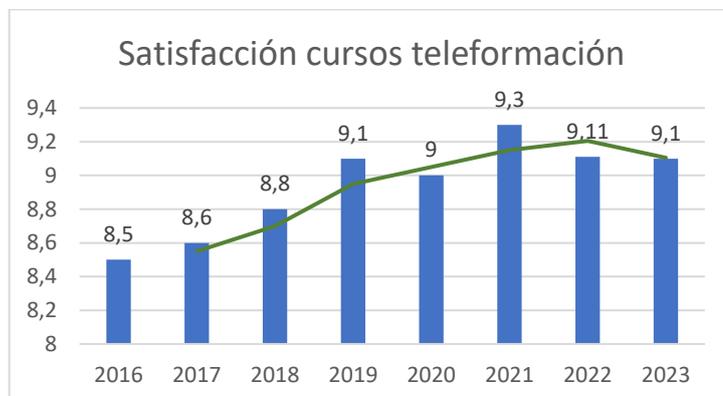
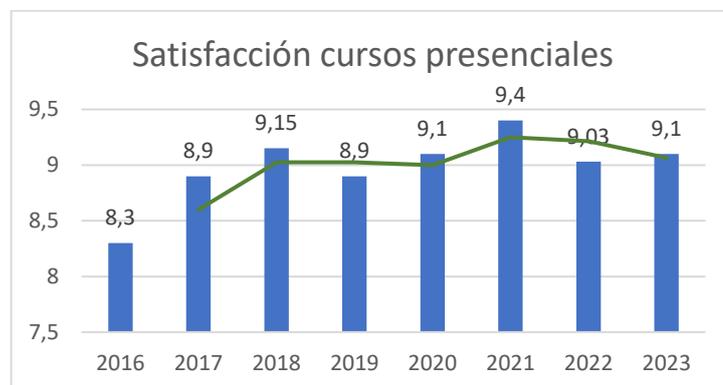
- Certificación ENS

## C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

### ENFOQUES:

Los resultados de satisfacción de cliente, se integran dentro de los objetivos de **EFOR** de acuerdo con la estrategia de la organización, siendo sometidos a seguimiento por los denominados Comités de Expansión que se celebran con periodicidad quincenal y en las que participa en algunos casos el CEO de la organización, desde hace más de 5 años. **EFOR** lleva a cabo una segmentación de sus clientes por producto y/o servicio en línea con su estrategia que garantiza que de modo general todos los clientes tengan el mismo tratamiento en cuanto a la medición de la satisfacción.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Personal dedicado a la atención técnica de los clientes a través del CAU y JIRA (Plataformas operativas 24 horas a día) desde hace más de 10 años y con el módulo de Experiencia de Cliente a través de la aplicación tecnológica PROQUO.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Gestión a través del CRM, la información relevante para el proyecto y planificación proactiva de visitas a clientes a través de consultores y gerentes de cuentas, con el fin de conocer mejor la percepción del cliente y su nivel de satisfacción.

## C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

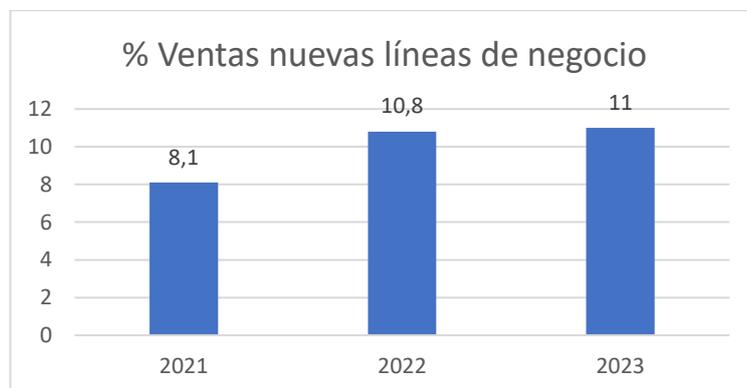
Diseño de una cartera de productos y servicios para dar un valor óptimo a los clientes, aprovechando todo el potencial innovador, EFOR dispone de una cartera de productos y servicios clara, definida y estable, que ha sido mejorada, mediante la incorporación de innovaciones, que provienen del conocimiento interno, de EFOR lleva a cabo una segmentación de sus clientes por líneas de actividad y por volumen contratado, que se encuentra alineada con su Estrategia y Plan Comercial, de manera que planifica actuaciones de acuerdo con la especificación comentada. La segmentación tiene el mismo tratamiento en cuanto a la medición de la satisfacción.

Tal y como se describe en los procesos de Seguimiento, Gestión y Satisfacción del Cliente, se designan responsables de la comunicación con los clientes en función de cada fase de la vida del producto, además de herramientas tecnológicas de soporte como Jira y CAU.

### ENFOQUES:

Los protocolos de innovación tanto formativos como tecnológicos se desarrollan de acuerdo con la metodología del proceso del mismo nombre, que arranca con la incorporación de especificaciones del proyecto, requisitos legales y otros, así como una planificación del proyecto que conduce al desarrollo, verificación mediante prototipos o programas en pruebas y la validación final del cliente.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Adecuación de CRM para realizar benchmarking.
- Plan de Marketing

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Desde los Departamentos de Sistemas, Desarrollo y Comercial se realizan talleres de creatividad (trimestral) fundamentados en la experiencia de cliente y el desarrollo tecnológico de nuestros partners.

## C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

### ENFOQUES:

EFOR dispone de un Sistema de Gestión basado en procesos, que cubre todas las actividades del área de formación y que transversalmente aplica en procesos estratégicos y de apoyo al resto de actividades. Está certificado con las normas ISO 9001, ISO 14001 y ISO 27001 de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Metodología ICX de experiencia de cliente.
- Monitorización de la experiencia de cliente (NPS)

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Comparación del rendimiento con referencias relevantes: Benchmarking, tanto en la ejecución, a través de las encuestas, como en la fase de oferta comercial

## C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

### ENFOQUES:

La pertenencia de EFOR a INTEGRRA, favorece acometer actividad en diferentes sectores, proporcionando soluciones transversales y sinérgicas a los diferentes segmentos de clientes, de esta manera, se establece un Plan de Marketing (+ 5 años) general para todas las compañías, mediante canales, responsables y planificación temporal, pero adaptado a los productos y servicios particulares.

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la transparencia en la información. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos.

### ACCIONES:

- Desarrollo de un espacio destinado al seguimiento de proyectos y entorno colaborativo para acceso a la documentación, iniciativas y mejoras a través de PROQUO.
- Planificación de acciones formativas mediante píldoras de conocimiento a través de webinar, talleres y convenciones totalmente gratuitos.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Actividades de marketing y formación como webinar, video-conferencias (TEAMS, ZOOM).

## Criterio 3. PERSONAS

### ENFOQUE GLOBAL

La estrategia de EFOR dispone de líneas en la perspectiva de Personas, que despliega en su sistema de gestión a través de un proceso de RRHH en el que aparecen las políticas sobre RRHH que evidentemente están alineadas con la Estrategia general.

El Plan estratégico desplegado en líneas, objetivos y planes, controlado a través de su cuadro de mando, pone de manifiesto es seguimiento de la gestión de RRHH a través del seguimiento de la estrategia. Además, el Sistema de Gestión establece metodologías a través de los procesos, propia de "Gestión de RRHH", abarcando los siguientes procesos que afectan a todas las personas: Organización, selección - talento, contratación, formación, participación, clima laboral

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Plan de Igualdad de INTEGRA

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

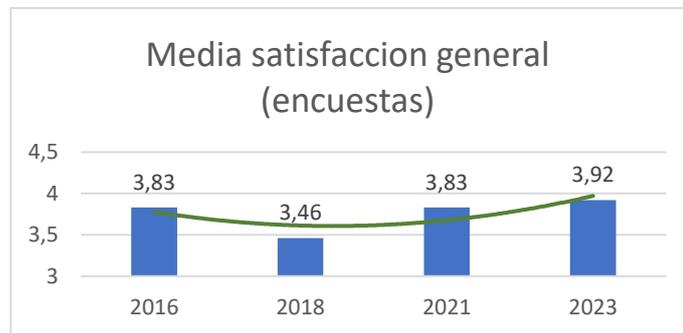
- Protocolos de diversidad (LGTBIQ+)

## C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

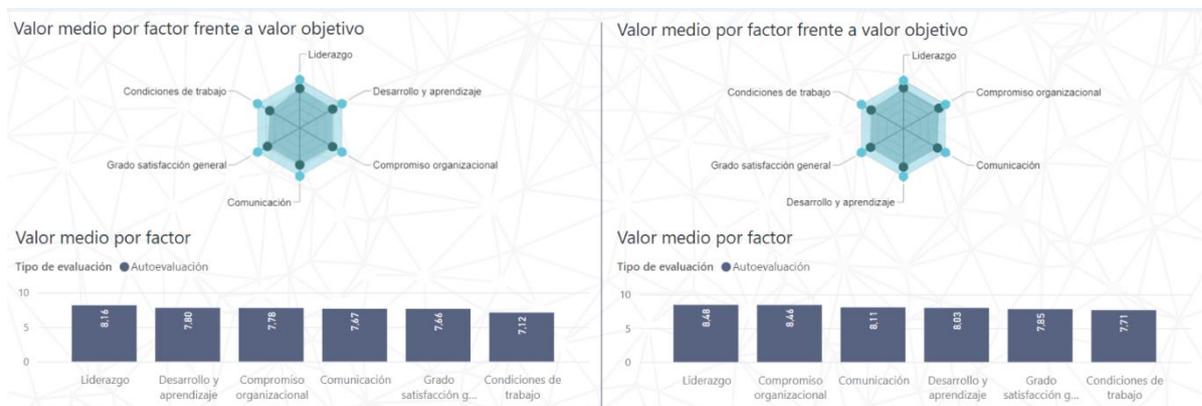
### ENFOQUES DE GESTIÓN:

El Sistema de Gestión establece metodologías a través de los procesos, propia de “Gestión de RRHH”, abarcando los siguientes procesos que afectan a todas las personas: Organización, selección - talento, contratación, formación, participación, clima laboral. A través de Integra IDENTITY también se llevan a cabo acciones y actividades vinculadas a los recursos humanos y relacionadas con mejoras enfocadas a los empleados:

### RESULTADOS:



Los últimos datos de satisfacción se encuentran segmentados por distintos atributos, a continuación, observamos los resultados:



A pesar de que se observan un alto grado de satisfacción, podemos encontrar algunas áreas de mejora:

- Se observa una menor puntuación en relación a la comunicación interna, se percibe una necesidad por parte del personal de estar más informados de KPI's, logros, procesos económicos...etc.
- Las personas desean reunirse con mayor frecuencia con su responsable para su seguimiento personal, además de mayor atención de forma bidireccional por ambas partes.
- Las personas consideran necesario un cambio de mindset, para conseguir que lo que se dice y hace coincidan.

- Además, se percibe una falta de reconocimiento y valoración hacia el esfuerzo y los logros de las personas. Por lo que, proponen fortalecer el reconocimiento y celebra los éxitos de manera más visible.

### ACCIONES:

- Desarrollo de Evolution: Aplicación informática que establece un nexo de unión, empresa, personas y entorno, de manera que, mediante herramientas de autoevaluación, se obtiene reconocimiento entre las personas y de la organización hacia las personas, creando un entorno colaborativo, ambiente de trabajo positivo e incrementa el sentimiento de pertenencia.
- Descuentos en empresas: Descuento en productos y servicios de otras empresas que están relacionadas profesionalmente.
- Portal del empleado (bizneo): Sistema donde las personas que trabajan en Integra tienen acceso a todos los requisitos que establece la relación laboral desde el calendario, solicitudes de vacaciones u horas flexibles, control de accesos, documentación, etc.
- Establecimiento de calendario y horarios común en la marca INTEGRA, con posibilidad de personalización de acuerdo con las necesidades de cada trabajador en horarios de entrada y salida.
- Red social interna Integra Identity y “Tu cuentas, Integra eres tú” como flujo de información para y entre trabajadores.
- Consolidación política retributiva.
- Unificar la comunicación interna: buenas prácticas en todas las áreas, manteniendo la buena comunicación en equipo, pero mejorando la comunicación interáreas, además de objetivos, logros y KPI’s esenciales.
- Hacer crecer la figura de jefe de proyecto, con una mayor comunicación interna en los equipos.
- Funcionamiento del equipo y roles: responsabilidades, competencias.
- Programa mentor para nuevas personas.
- Reconocimiento personal y social a las personas Senior, darles valor a las personas.
- Comunicación de la empresa viva (complementario a Acercando Integra)
- Feedback más cercano y continuo, mayor existencia de planes de desarrollo (hojas de ruta)
- Poner en valor los programas de liderazgo que se llevan a cabo.
- Facilitar el acceso a certificaciones y formaciones.
- Igualdad para todas las áreas en flexwork y otros beneficios
- Actualización de Universidad Integra
- Revisión de las herramientas de trabajo y mobiliario de oficinas.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Talleres y actividades dentro y fuera de Integra, como, por ejemplo:
  - Taller de gestión de estrés y ansiedad
  - Taller de comunicación efectiva (empatía)
  - Taller de feedback positivo y constructivo.
  - Trabajar en equipo (saber delegar).

- Gestión del cambio.
- Trabajar en networking y sinergias colaborativas entre los equipos.
- Trabajar proyectos relacionados con la encuesta para que sea colaborativo y participado.
- Desarrollo de personas para directores y BDMs.
- Comportamientos de Cultura Integra.

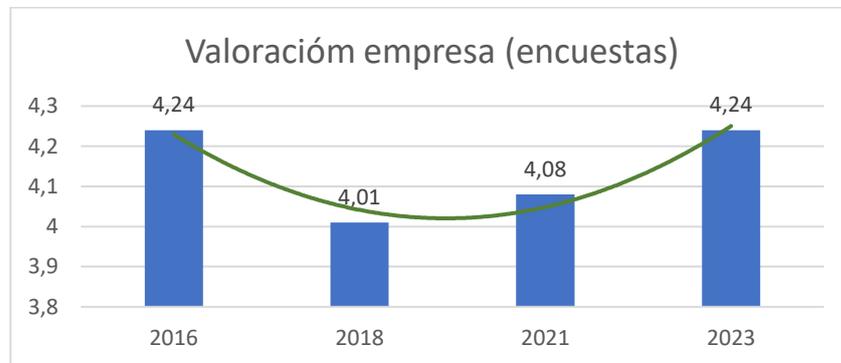
## B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Con el fin de asegurar los principios gestión del conocimiento y talento, de acuerdo con el perfil de puesto y unidos a criterios de equidad e igualdad de oportunidades, existe un método documentado y sistematizado que incluye: la identificación de necesidades de recursos personales en línea con la Estrategia, método de selección y acogida.

Los procesos de selección son transparentes y favorecen la promoción interna. Todas las personas de nueva incorporación se les asigna un tutor, con funciones y tareas documentadas, de acompañamiento y de evaluación posterior. Finalmente, y no menos importante EFOR ofrece a sus trabajadores, de acuerdo con el perfil y habilidades Planes de carrera.

### RESULTADOS:

Resultados de la encuesta de satisfacción realizada a trabajadores:



### ACCIONES:

- Desarrollo del Plan de Igualdad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- No aplicable

## C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La estructura organizativa de EFOR, dentro de INTEGRA, determina la concepción de un Departamento de RRHH global para todas las empresas, de manera que las políticas de recompensa, reconocimiento conciliación e igualdad, y atención a las personas de la organización, se establecen de manera transversal en el conjunto y se despliegan en cada una de las empresas. Además, se producen sinergias como las certificaciones de otras empresas que pertenecen a INTEGRA en normas como EFR (Empresa familiarmente responsable), que pone de manifiesto la aplicación transversal del conjunto de medidas de conciliación “Medidas efr” en todas las organizaciones.

### RESULTADOS:

- Catálogo de medidas de conciliación en EFOR:

Nº	GRUPO DE MEDIDAS	SUBCLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
1	APOYO A LA FAMILIA	Hijos	<b>Campus Infantil</b> En Integra facilitamos la conciliación de la vida familiar y laboral organizando campus infantiles durante las vacaciones escolares. Son días de trabajo y satisfacción a partes iguales.	Toda la plantilla con hijos
2	APOYO A LA FAMILIA	Familia	<b>Excursiones y quedadas en la naturaleza</b> Salidas en la naturaleza, excursiones, plantar árboles...	Toda la plantilla
3	APOYO A LA FAMILIA	Familia	<b>Formaciones Senior</b> Talleres de informática para los padres de los trabajadores de forma gratuita	Toda la plantilla
4	CAIDAD EN EL EMPLEO	Eficiencia y productividad en la organización	<b>GR0W &amp; WIN</b> Aplicación informática que establece un nexo de unión, empresa, personas y entorno, de manera que mediante herramientas de autoevaluación, se obtiene reconocimiento entre las personas y de la organización hacia las personas, creando un entorno colaborativo, ambiente de trabajo positivo e incrementa el sentimiento de pertenencia.	Toda la plantilla
5	CAIDAD EN EL EMPLEO	Beneficios sociales/compensación flexible	<b>Servicio de desayuno</b> Nuestras oficinas cuentan con cafetera monodosis a disposición de todas las personas, gestionando desde administración los suministros y abonando los usuarios el módico precio – coste del servicio	Toda la plantilla
6	CAIDAD EN EL EMPLEO	Beneficios sociales/compensación flexible	<b>Disponibilidad de servicio de catering y espacio para comer en la oficina</b> Poder utilizar los espacios disponibles de la oficina como comedor (Aula 5). La organización proporciona microondas y frigorífico. Además contrato con Catering Giner servicio de comida a oficina, precio razonable.	Toda la plantilla
7	CAIDAD EN EL EMPLEO	Eficiencia y productividad en la organización	<b>Gestión eficiente de reuniones internas</b> No se convocaran reuniones internas fuera del horario laboral de los asistentes a la reunión.	Toda la plantilla
8	CAIDAD EN EL EMPLEO	Salud y bienestar	<b>Prevención de Riesgos Laborales</b> Formaciones periódicas a los trabajadores en PRL. Se ha diseñado un tríptico informativo de accidente y emergencia para entregar a todo aquel que trabaje en nuestras instalaciones, ya sea proveedor o cliente. Así mismo se solicita a todos nuestros empleados un "contacto de emergencia" de manera voluntaria, para que en caso de accidente se pueda avisar a tal contacto.	Toda la plantilla
9	CAIDAD EN EL EMPLEO	Salud y bienestar	<b>Contacto de Emergencia</b> Se ha solicitado un contacto de emergencia a los trabajadores para que en situaciones de enfermedad o urgencia se pueda contactar con la familia.	Toda la plantilla
32	FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL	Otras formas de flexibilidad de la jornada	<b>Bolsa de horas flexibles</b> Posibilidad de acumular horas de trabajo docente compensables por horas libres a disposición del trabajador. Precisa de la información y aprobación del superior jerárquico mediante parte de horas.	Personal Docente
33	FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL	Flexibilidad jornada laboral diaria	<b>Entrada y salida flexible</b> Posibilidad de 1 hora de flexibilidad a la entrada de la jornada laboral y a la salida.	Toda la plantilla
34	FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL	Otras formas de flexibilidad de la jornada	<b>Jornada intensiva</b> Jornada intensiva (de 8 a 15 horas) durante las vacaciones escolares (aprox. del 22 de junio al 13 de septiembre), todos los viernes del año, miércoles santo y día 11 de octubre.	Toda la plantilla
35	FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL	Otras formas de flexibilidad de la jornada	<b>Distribución flexible de las vacaciones</b> Distribución de vacaciones a libre disposición del empleado sólo con las siguientes restricciones: * 15 días laborales en el periodo de jornada intensiva * El resto se convierten en horas para que el trabajador pueda cogerlas como requiera (en días enteros de su jornada o en horas sueltas)	Toda la plantilla
36	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Discapacidad	<b>Salir</b> Certificado Solidario que nos avala como organización interesada en contar con personas con discapacidad mediante la contratación laboral directa	Toda la plantilla
37	LIDERAZGOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN	Liderazgo y estilo de dirección	<b>Programa de liderazgo (PRODEL)</b> Programa de desarrollo de liderazgo con el objetivo de impulsar a personas en el desarrollo de sus competencias profesionales para alcanzar el máximo de sus capacidades.	Responsables de proyectos o departamentos
38	LIDERAZGOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN	Liderazgo y estilo de dirección	<b>Acercando Integra</b> Son sesiones con las que pretendemos compartir la estrategia, perspectiva y objetivos de la empresa, de una manera clara y cercana, con total transparencia a todo el colectivo por parte de nuestro CEO.	Toda la plantilla
39	LIDERAZGOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN	Liderazgo y estilo de dirección	<b>Equipo Motor</b> Equipo liderado por responsables de proyectos significativos y directores de las áreas de negocio que realizan reuniones periódicas para trabajar por mejorar la estrategia de la organización	Responsables y Directores de área
40	LIDERAZGOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN	Liderazgo y estilo de dirección	<b>Proyecto Evolution</b> Crecimiento personal y profesional de las personas que trabajan en la organización, así como la eficiencia en el desempeño.	Toda la plantilla
41	LIDERAZGOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN	Liderazgo y estilo de dirección	<b>Entrevistas desde Dirección</b> Entrevistas a personas de la organización para poder conocer las diferentes personas del grupo Integra	Toda la plantilla

## ACCIONES:

- Gestión global en el proyecto de implantación de planes de igualdad en todas las empresas de INTEGRA.

## BUENAS PRÁCTICAS:

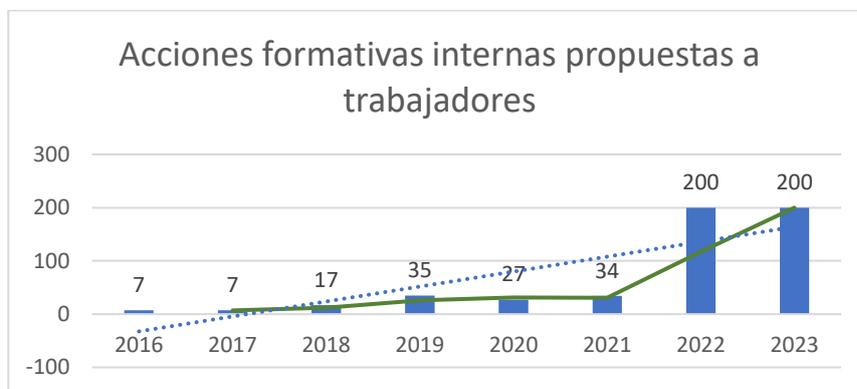
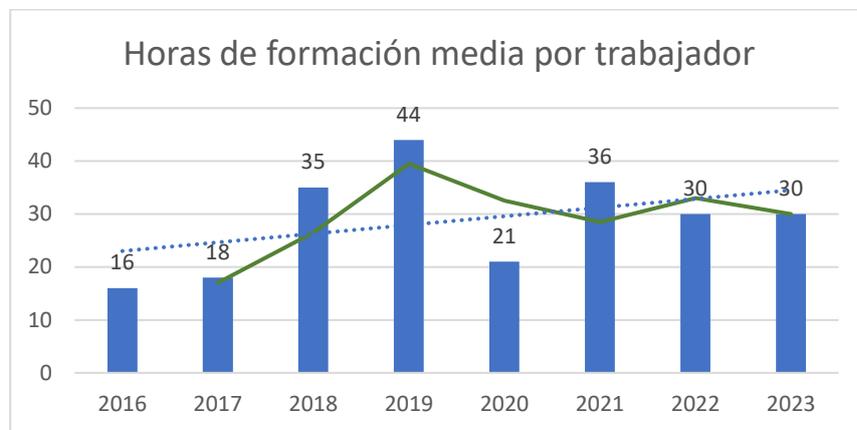
- No aplica

## C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de **EFOR** y el proceso del mismo nombre, a partir de las necesidades y expectativas identificadas para los grupos de interés internos y de forma alineada con la estrategia de la organización, se adoptan medidas específicas y se desarrollan proyectos para satisfacer dichas necesidades y expectativas que además permiten reforzar la cultura y el mensaje del camino hacia la excelencia empresarial. Anualmente se evalúan las actuaciones. Del mismo modo se realizan acciones que permiten el apoyo y reconocimiento a las personas de la organización

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Universidad INTEGRAL: Plataforma On-line a través de la cual los trabajadores pueden acceder a una gran variedad de acciones formativas de forma gratuita.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- LinkedIn e-learning: acceso a contenidos de formación especializados según área de trabajo.

## C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

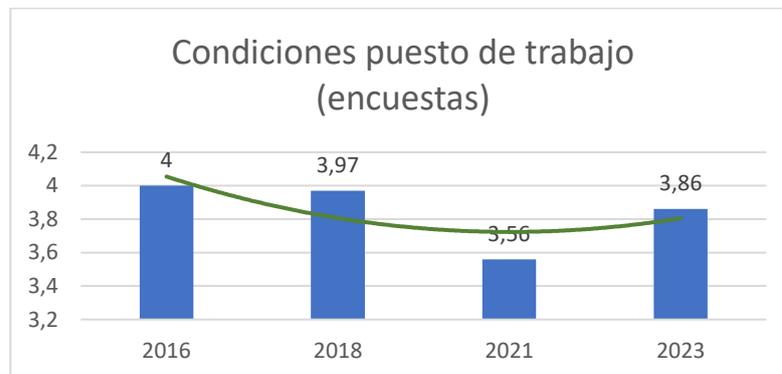
La Prevención de Riesgos Laborales, la Seguridad en el trabajo y la Salud de sus trabajadores es una prioridad en EFOR. Desde su creación, **EFOR** dispone como modalidad preventiva, la contratación de un servicio de prevención ajeno, con el que se tienen contratadas las cuatro especialidades.

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La nueva configuración empresarial en la marca Integra, ha favorecido aprovechar las sinergias que proporcionan otras empresas de la marca para de esta manera mejorar la seguridad y salud de los trabajadores. La gestión y seguimiento de infraestructuras, equipos y recursos se realiza de acuerdo con el Sistema de Gestión establecido con las normas de referencia, considerando la normativa de seguridad y salud en el trabajo aplicable en todos los casos.

### RESULTADOS:

Valoración de las condiciones del puesto de trabajo de acuerdo a las encuestas realizadas entre los empleados:



### ACCIONES:

- Actualización de contenidos de PRL en Universidad Integra
- Revisión de dispositivos y mobiliarios de oficina.
- Centralización de servicios internos en relación a PRL.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Empresa saludable. Iniciativas de mejora de la salud, hábitos y comportamientos para los trabajadores. Actividades familiares como el Campus Integra para niños de empleados en verano, actividades deportivas en equipo, etc.

## Criterio 4. PROVEEDORES

### ENFOQUE GLOBAL

Desde el año 2001 y apoyado en el Sistema de Gestión ISO 9001, EFOR ha realizado una gestión de proveedores fundamentada en criterios de selección, evaluación y seguimiento continuo de la prestación.

Además, desde hace más de 10 años, el departamento de Sistemas realiza la vigilancia tecnológica planificada a los principales partners y proveedores mediante la asistencia y participación en eventos, el establecimiento de acuerdos y alianzas con el objetivo de lograr beneficios mutuos y sostenibles, y el análisis de estudios de mercado proporcionados por las principales compañías tecnológicas.

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Se ha consolidado los acuerdos con los proveedores adquiridos en años anteriores.

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

No aplicable

## C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se valora la cercanía de los proveedores como un elemento más a la hora de adquirir sus bienes o servicios, estableciéndose con las mismas relaciones que resulten en beneficio para ambas partes, más allá del meramente económico por su actividad comercial.

### RESULTADOS:

En 2023 EFOR ha realizado una evaluación de la actividad realizada por los proveedores, sin haberse identificado ninguna incidencia. No se ha detectado incidencia alguna con ninguno de los proveedores de servicios ni subcontrataciones. Realizada la evaluación de los proveedores homologados no se produce ninguna baja por calidad del servicio prestado.

### ACCIONES:

- Plan de Partners y Proveedores: Un programa de actuaciones a través de talleres y eventos totalmente gratuitos de puesta en común y de análisis del contexto del negocio.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Descuentos para trabajadores en proveedores locales del grupo INTEGRRA para fomentar la actividad de los mismos.

## C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Desde el año 2001 y apoyado en el Sistema de Gestión ISO 9001, EFOR ha realizado una gestión de proveedores fundamentada en criterios de selección, evaluación y seguimiento continuo de la prestación. Además, desde hace más de 10 años, el departamento de Sistemas realiza la vigilancia tecnológica planificada a los principales partners y proveedores mediante la asistencia y participación en eventos, el establecimiento de acuerdos y alianzas con el objetivo de lograr beneficios mutuos y sostenibles, y el análisis de estudios de mercado proporcionados por las principales compañías tecnológicas.

Además, con la implantación de la norma ISO 14001 y en línea con las directrices de INTEGRA, se tienen la selección de los proveedores no sólo tiene en cuenta su calidad y precio, sino también su impacto ambiental y social.

### RESULTADOS:

El Sistema de Gestión de EFOR, establece la Gestión de compras y proveedores. La evaluación de proveedores es un requisito de norma que se asume dentro del funcionamiento de la compañía, siendo el 100% de los proveedores sometidos a un proceso de evaluación continua basado:

- Cumplimiento de requisitos de cliente y legales aplicables
- Certificación de producto.
- Certificación de Sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
- Desempeño del proveedor en materias relacionadas con la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

EFOR dispone de una relación actualizada de proveedores evaluados y aptos.

### ACCIONES:

La evaluación de proveedores se complementa con los resultados del trabajo mediante "Focus Group con Partners y proveedores de primer nivel, de acuerdo con el Plan de Partners y Proveedores, un programa de actuaciones a través de talleres y eventos totalmente gratuitos de puesta en común y de análisis del contexto del negocio.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Sistematización del proceso de identificación de las expectativas de cada uno de los partners a través del seguimiento de la relación con los grupos de interés de EFOR

## C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La estructura de EFOR está concebida con el propósito de aportar al cliente soluciones tecnológicas y de formación innovadoras. Desde los Departamentos de Sistemas, Desarrollo y Comercial se realizan talleres de creatividad (trimestral) fundamentados en la experiencia de cliente y el desarrollo tecnológico de nuestros partner y proveedores.

### RESULTADOS:

El departamento de Sistemas realiza la vigilancia tecnológica necesaria y planificada con los principales partners y proveedores mediante la asistencia y participación en eventos nacionales e internacionales como son los de Microsoft e IBM por ejemplo, así como también el análisis de los estudios de mercado que nos proporcionan las principales compañías tecnológicas del país IDC, Forrester, Gartner... para el análisis de la competencia. La asistencia a las principales ferias de tecnología y formación como SIMO educación y tecnología, Expoelarning,... enriquecen el análisis y la toma de decisiones en los principales proyectos de innovación

Los principales resultados se plasman en la Matriz de alianzas y proveedores clave de EFOR:

ALIANZA	EXPECTATIVA	CUMPLIMIENTO / COMUNICACIÓN de la expectativa	CANAL
MICROSOFT	Exposición y venta de productos de software empresarial.	Gold Business Partner	Convenciones, visitas, protocolos.
IBM	Exposición y venta de productos de software empresarial.	Gold Business Partner	Convenciones, visitas, protocolos.
LENOVO	Exposición y venta de equipos para uso empresarial.	Proveedor de primer nivel.	Convenciones, visitas, protocolos.
SAGE	Trasladar a las empresas las potencialidades del producto Software de gestión empresarial.	Proveedor de primer nivel.	Compras, licencias e implantación en cliente.
VMWARE	Trasladar a las empresas las potencialidades del producto Software de gestión empresarial.	Proveedor de primer nivel.	Compras, licencias e implantación en cliente.
SUITEC	Trasladar a las empresas las potencialidades del producto Software de gestión empresarial.	Proveedor de primer nivel.	Compras, licencias e implantación en cliente.
PROQUO	Trasladar a las empresas las potencialidades del producto Software de gestión empresarial.	Proveedor de primer nivel.	Compras, licencias e implantación en cliente.
FORTINE	Trasladar a las empresas las potencialidades del producto Software de gestión empresarial.	Proveedor de primer nivel.	Compras, licencias e implantación en cliente.

## Criterio 5. SOCIAL

### ENFOQUE GLOBAL

EFOR promociona la participación de la organización y sus empleados, con los líderes a la cabeza, en las distintas actividades, tanto internas como externas con objeto de generar un impacto positivo en la sociedad. Estas acciones se coordinan y gestionan en el marco de un compromiso con la sostenibilidad coherente con las certificaciones en ISO 14001 y la disposición del Sello RSA, y se ponen de manifiesto principalmente a través del programa Integra Identity: MEJORAMOS (personas), PARTICIPAMOS (empresa), COLABORAMOS (sociedad), CRECEMOS (formación y conocimiento).

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Integra IDENTITY es el programa que recoge las actuaciones de EFOR en los ámbitos social, personas y medio ambiente. En la línea de personas, se han implementado diversas Y acciones que repercuten en beneficios sociales. Integra Identity abarca la realización de actividades y acciones tales como:

- Colaboraciones Deportivas: Los beneficios que la práctica deportiva aporta a la salud física y emocional son más que evidentes, por esto la organización colabora en el desarrollo de sus trabajadores en este sentido, fomentando acciones deportivas, así como patrocinando algunas de ellas (como la carrea de empresas ESIC, Torneo Pádel Solidario, etc).
- Integrando Empresas: Con el objetivo de adquirir cultura empresarial sobre el tejido aragonés, de una manera lúdica y amena, la organización propone diferentes salidas a empresas, realizando una visita guiada para conocer los procesos y productos que comercializan.
- Impartición de charlas profesionales en colegios.
- Donación de sangre: Esta iniciativa nace con la firme convicción de comprometerse con la causa, por lo que se sistematiza con periodicidad semestral, bien mediante la unidad móvil o bien en el banco de sangre.
- Donaciones en diferentes aspectos: Iniciativas de voluntariado que nos hacen visibles en la sociedad y comprometidos con el entorno que nos rodea, como, por ejemplo: donación de alimentos, donación de higiene infantil, colaboración con la fundación “A todo trapo”, Carrera Atades...

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

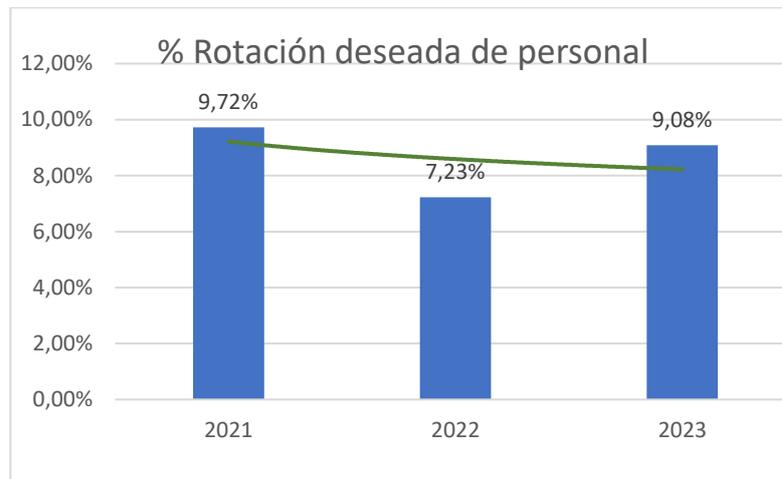
Actualmente el reto es avanzar en la planificación del posicionamiento que queremos tener en el ámbito social, desde el compromiso formal de la Dirección de INTEGRRA, estableciendo dentro del Sistema de Gestión de EFOR una nueva metodología que priorice el establecimiento de objetivos en base a su alineación simultánea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible relevantes para la empresa y la estrategia de INTEGRRA.

## C.5.1. IMPACTO SOCIAL

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

EFOR ofrece a sus trabajadores, de acuerdo con el perfil y habilidades, Planes de carrera. Los procesos de selección son transparentes y favorecen la promoción interna. Todas las personas de nueva incorporación se les asigna un tutor, con funciones y tareas de acompañamiento y de evaluación posterior con objeto de favorecer su integración y desarrollo en la empresa.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Oferta formativa gratuita para los trabajadores a través de Plataforma Virtuox.

### BUENAS PRÁCTICAS:

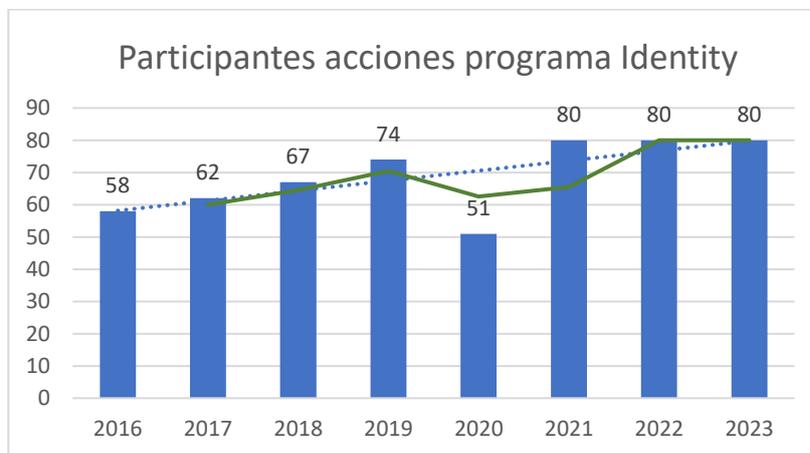
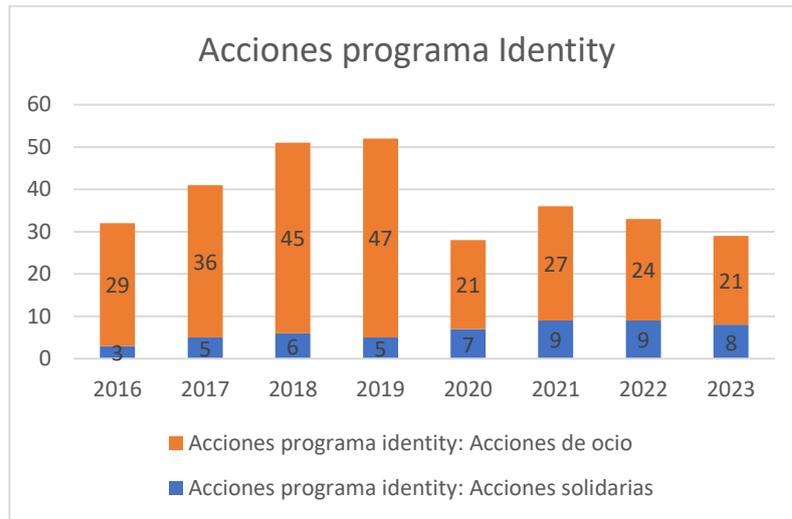
- No aplicable.

## C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos. El programa Identity, mediante el cual se implica a los trabajadores de EFOR en la participación en proyectos sociales cuenta con una dotación presupuestaria destinada al desarrollo de acciones solidarias.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Contratación de personas de la comunidad donde operamos dando salida a jóvenes con una formación adecuada y con necesidades laborales.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Talleres gratuitos y webinars, píldoras formativas al alcance de todos, empresas y personas que desean adquirir nuevos conocimientos acerca de áreas y novedades que demanda el mercado.
- Prácticas laborales para los participantes en acciones formativas de EFOR.

## C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

EFOR, de acuerdo con sus valores, mantiene un firme compromiso de ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa aplicable

### RESULTADOS:

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
<b>COMPLIANCE. Cumplimiento legal</b> Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	0	GRI 417
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	0	0	GRI 417

### ACCIONES:

- Durante el 2020 se implantaron mejoras en la metodología de identificación y seguimiento de la legislación aplicable a la empresa, a día de hoy se sigue trabajando en ello.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- No aplica

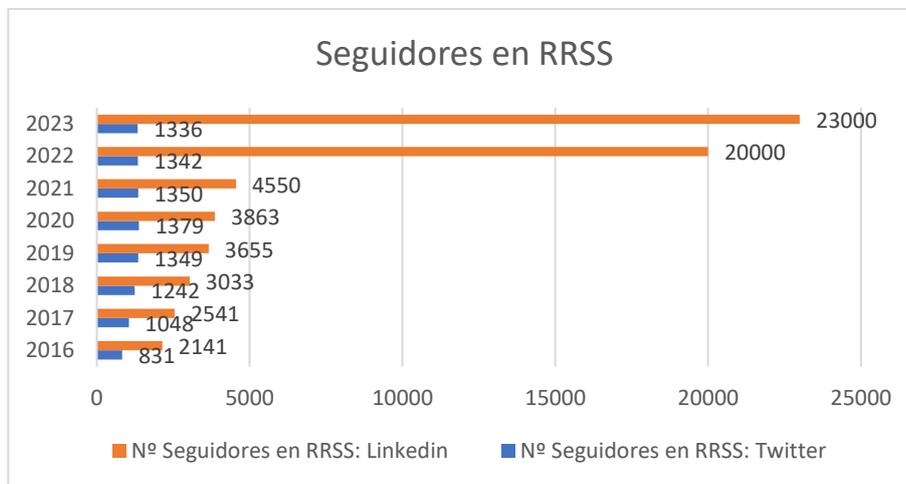
## C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Disponer de Redes sociales internas para facilitar la comunicación interna de todas las iniciativas de la compañía. A nivel externo, las potentes páginas web de EFOR e INTEGRA fortalecen la presencia en la sociedad con contenidos corporativos, blog de información multidisciplinar y comunicación de eventos. Además, en LinkedIn se cuenta con la cuenta global de Integra, la cual agrupa seguidores procedentes de todas las organizaciones.

### RESULTADOS:

Valoración de los seguidores en redes sociales como LinkedIn o Twitter.



### ACCIONES:

- Potenciación de los contenidos en el blog "la innovación necesaria". (<https://www.lainnovacionnecesaria.com>)

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Redes sociales internas como TEAMS para la comunicación interna

## Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

### ENFOQUE GLOBAL

El enfoque global de EFOR respecto al medio ambiente viene se define en la Política de Gestión de la entidad:

*Mantendremos un compromiso de respeto del Medio Ambiente a través de la prevención de la contaminación, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de naturaleza Ambiental, la mejora continua, el control y la optimización de los aspectos ambientales relacionados con nuestros procesos y actividades.*

Dicho compromiso se desarrolla mediante todas las actividades comprendidas dentro del Sistema de Gestión ISO 14001 establecido en EFOR:

- Identificación y evaluación de aspectos ambientales, bajo un enfoque de ciclo de vida
- Control y seguimiento de indicadores ambientales
- Sensibilización y concienciación ambiental de la plantilla de trabajadores
- Establecimiento y seguimiento de Objetivos y Planes de Mejora Ambiental

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Nuestro sistema de gestión medio ambiental está certificado por la entidad AENOR bajo los criterios establecidos en la norma ISO 14001: 2015

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

A lo largo del próximo ejercicio se prevé el cálculo e inscripción y registro de la Huella de Carbono de la organización conforme a la metodología establecida por el Ministerio de Transición Ecológica.

## C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Existen planes de eficiencia implantados, en seguimiento y con evaluación periódica de los resultados obtenidos en la certificación ISO 14001, incluida la reducción del consumo de energía eléctrica, dado que este es uno de los aspectos ambientales con mayor significancia. Asimismo, Se realiza anualmente una revisión y actualización exhaustiva del registro de Aspectos ambientales, donde se integra la identificación de aspectos ambientales directos e indirectos, asociados al ciclo de vida.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Acciones y campañas de sensibilización del personal de la organización para el desarrollo de Buenas Prácticas Ambientales.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Control y seguimiento de copias e impresiones realizadas.

## C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

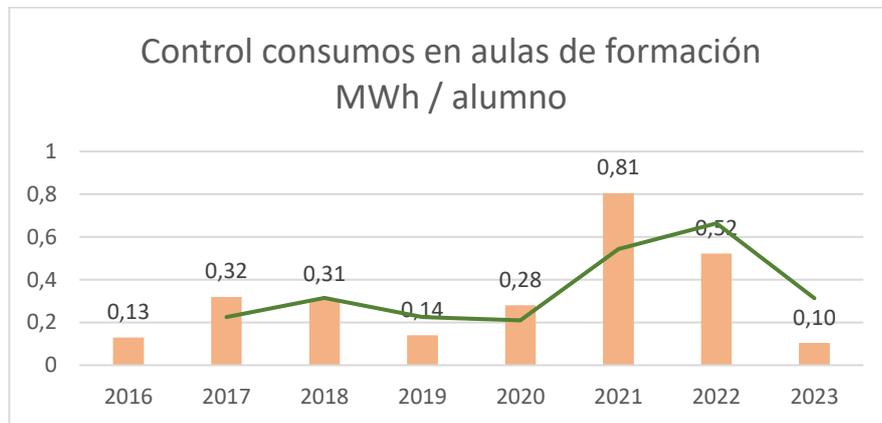
### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Existencia de un programa de gestión ambiental, con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental en su centro de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por las actividades de EFOR, son sometidos a seguimiento y evaluación periódica de los resultados obtenidos en certificaciones como la ISO 14001 .

### RESULTADOS:

Debido al proceso productivo no se realizan emisiones a la atmosfera que puedan afectar al cambio climático. Las emisiones consideradas son las debidas al consumo energéticos en la instalación.

Todos nuestros sistemas de climatización poseen contratos de mantenimiento por servicios oficiales que nos permiten asegurar un estado óptimo de los equipos.



### ACCIONES:

- Programa ambiental para la reducción del consumo de energía.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Se comunican y difunden buenas prácticas ambientales a todos los trabajadores para el desarrollo de sus tareas y funciones bajo una perspectiva de respeto al Medio Ambiente.

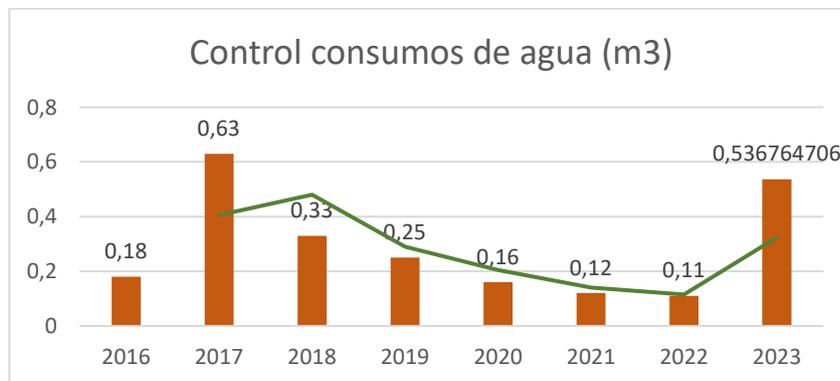
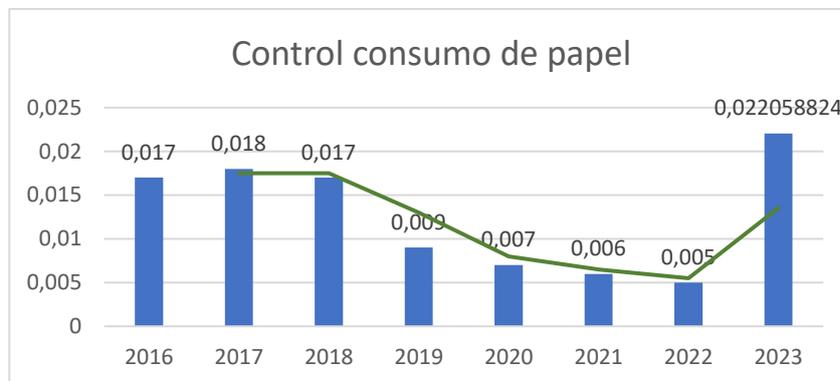
## C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La certificación en ISO 14001 nos garantiza el cumplimiento de la legislación y la implementación con actuaciones de sensibilización en la gestión de residuos, optimización energética y gases efecto invernadero.

Dentro de nuestro sistema de gestión certificado en ISO 14001, desarrollamos planes de acción relacionados con objetivos de forma anual e identificamos, medimos y evaluamos nuestro impacto ambiental mediante la evaluación de aspectos ambientales.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Existencia de un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental en su centro de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Difusión de Buenas Prácticas Ambientales y sensibilización del personal de la empresa a través de herramientas digitales.

## C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Se dispone de un plan de comunicación integrado con el Sistema ISO 14001 en el que se consideran las comunicaciones relevantes en materia ambiental, tanto a nivel interno como externo en la organización.

### RESULTADOS:

Indicador	Año	Año	Año
	2021	2022	2023
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	0	0	0

### ACCIONES:

- Remisión de los requisitos ambientales aplicables a contratistas y proveedores.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- No aplicable