

MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

EFOR GLOBAL TECHNOLOGY SL



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, SL con C.I.F. B50712157, y domicilio en Ps. Sagasta, 47 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad 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.

Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda 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 9 de septiembre de 2022

17433133F
CARLOS
PASCUAL (R:
B50712157)

Firmado digitalmente por
17433133F
CARLOS PASCUAL
(R: B50712157)
Fecha: 2022.09.09
10:27:06 +02'00'

Firma

RESULTADOS:

EFOR GLOBAL TECHNOLOGY, en adelante EFOR, es una empresa aragonesa que establece su estrategia y objetivos, junto con un conjunto de compañías, alineados dentro de la marca INTEGRAL, 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. El pasado 22 de mayo de 2022 se ha renovado la certificación ISO 14001 hasta el año 2025.

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. Nuestro eslogan "**La innovación necesaria**" nos define. En EFOR entendemos la innovación desde un punto de vista práctico de mejora permanente de todos los procesos clave de la empresa que facilitan su crecimiento y rentabilidad. Aquella empresa que contempla la innovación continua en sus sistemas, tecnologías, comunicaciones y marketing tiene un enorme potencial de liderazgo y crecimiento sostenido y sostenible. Para lograrlo EFOR es su partner tecnológico y su acceso a la "innovación necesaria".

Dentro de la perspectiva de personas del Plan estratégico, "**Acrescentar 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 INTEGRA 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. Ente ellas podemos citar las siguientes realizadas en el año 2021 y 2022:

- Colaboración en campaña solidaria "Móviles usados para reciclar"
- Colaboración en campaña solidaria "Dales una segunda vida a tus libros"
- Colaboración en campaña solidaria "Colaboramos con La Palma"
- Donación de sangre en nuestras instalaciones el 04/11/2021
- Taller de nutrición ¿Cómo hacer un menú saludable semanal?
- Club de lectura Integra
- Taller Online: Espalda sana
- Taller: Yoga y Mindfulness
- Taller alimentación saludable
- Iniciativas de voluntariado: Campañas de donación de alimentos, donación de higiene infantil), Colaboración con la fundación "a todo trapo",
- Colaboración y participación en la "Carrera Atades" 08/05/2021
- Campaña solidaria Cruz Roja Recogida de Alimentos: diciembre 2021/ enero 2022
- Colaboración con Cruz Roja en la campaña "Recogida de material humanitario para Ucrania"

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 INTEGRA, 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 INTEGRA.

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 **INTEGRA**, 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 la consolidación del **Propósito y Sueño en el nuevo Marco Estratégico 20/25**. Queremos convertir a EFOR en un referente a nivel nacional, que

sea percibida como compañera de viaje preferente para nuestros clientes en sus necesidades tecnológicas

RESULTADOS:

	GRI
Nombre de la organización	102-1
EFOR GLOBAL TECHNOLOGY S.L.,	
Actividades, marcas, productos y servicios	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	
Ubicación de la sede	102-3
Paseo Sagasta, 47-LOC, Zaragoza, 50007	
Ubicación de las operaciones	102-4
Paseo Sagasta, 47-LOC, Zaragoza, 50007	
Propiedad y forma jurídica	102-5
Sociedad Limitada	
Mercados servidos	102-6
Nacional	
Tamaño de la organización	102-7
98	

ACCIONES:

- EFOR cuenta con un Plan de Igualdad desde el año 2020 y los principales objetivos que se encuentran incluidos en dicho Plan 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.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	Área	Medida
Garantizar procesos de selección y acceso al empleo en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres (1)	Fomentar el uso de la tecnología a todos los niveles y así conseguir más personas proactivas en el sector.	Selección y contratación	Charlas de orientación profesional a menores en estudios de educación secundaria de colegios e institutos de las personas que trabajan en nuestra empresa. Estas charlas las pueden dar mujeres representativas de nuestra organización.
Garantizar procesos de selección y acceso al empleo en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres (1)	Sensibilizar y formar en igualdad de trato y de oportunidades al personal encargado de la selección y a las nuevas incorporaciones.	Selección y contratación	Garantizar que haya personas de ambos sexos y/o sensibilizadas con la igualdad de oportunidades, realizando las distintas fases del proceso de selección.
Garantizar procesos de selección y acceso al empleo en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres (1)	Evitar todo tipo de discriminaciones en la comunicación en la empresa, introduciendo un enfoque en las personas que realizan la selección de personal	Selección y contratación	Sensibilizar y orientar a través de formación específica o documentación apropiada a todas las personas que participan en los procesos de selección de personal.
Garantizar procesos de selección y acceso al empleo en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres (1)	Fomentar el uso de la tecnología a todos los niveles y así conseguir más personas proactivas en el sector.	Selección y contratación	Realización de talleres de "iniciación a la programación" o cualquiera de los relacionados con la actividad de EFOR en Colegios e Institutos.

Extracto del plan de igualdad de EFOR

BUENAS PRÁCTICAS:

- Portal del empleado.
- Posibilidad de Teletrabajo
- Sistema de reconocimiento y recompensa
- Posibilidad de seguro médico para los trabajadores

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.

VALORES

Integrada por un grupo de profesionales que reúne el mejor nivel técnico, la capacidad didáctica precisa y el conocimiento empresarial necesario para que sus Proyectos Formativos culminen con éxito, y siempre teniendo en cuenta el objetivo del Grupo al que pertenece "PASION POR LA INNOVACIÓN"

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.

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, 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:

- Proyecto PIMLEI, se trata de un proyecto de implementación del modelo de liderazgo excelente dentro de la organización.
- Encuesta Denison de Cultura

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.

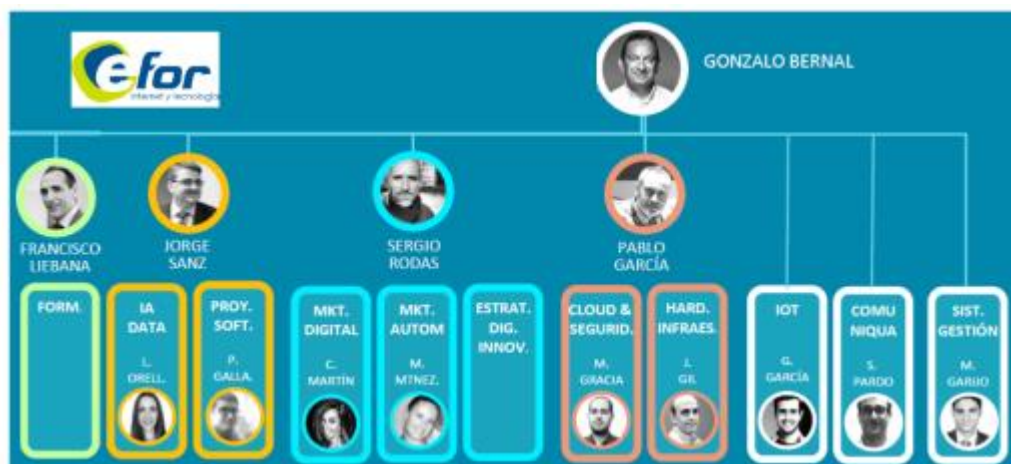
El liderazgo se implementa en los distintos niveles de la organización, de acuerdo con el Sistema de Gestión y sus procesos, al disponer de una estructura organizativa mediante un escalado fundamentado en Comités y Equipos, y potenciando la participación activa de los líderes en programas internos (convenciones, 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, family day,...)

Estructura del Gobierno de la organización

El Equipo Directivo de EFOR, liderado por Gonzalo Bernal, está formado por varios directores que gestionan las principales áreas de negocio; Formación - Francisco Liébana, Proyectos de software - Jorge Sanz, Marketing - Sergio Rodas y Cloud & Hard - 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 línea; Formación pública y privada, IA DATA, Software, Infraestructuras Hard, IOT, Sistemas de Gestión.



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:

Consolidación y despliegue del Proyecto 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. Se ha apostado dentro de la organización por un proceso de coaching dirigido a todos los miembros del Equipo Motor.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Proyecto PIMLEI y proceso de coaching. Incorporación del modelo de cultura organizacional Denison en el Programa 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

		MODELO DE RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS			FPR/004-1
Fecha revisión: 20/05/2021					
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 Intgra	
	Recibir formación actualizada	Mejorar los conocimientos relacionados con la empresa	Asegurar el puesto y remuneración	Universidad Intgra	
	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 saludable	Cumplimiento normativa y gestión de PRL Protocolos COVID19	Gestión de PRL / RRHH	
	Concienciación ambiental	Conseguir mejorar los indicadores ambientales	Reducir los consumos	Indicadores mensuales	
Clientes FORMACIÓN- empresa	Servicios personalizados	Cursos adaptados a los que pide el cliente	Cumplimiento contrato	Cada curso	
	Disponibilidad 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 "Aula 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	
	Disponibilidad 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	
	Disponibilidad 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 "Aula 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	
	Disponibilidad 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 Disponer de medios apropiados para impartir una formación de calidad en un ambiente de trabajo seguro	Tratamiento eficaz y rápido de sus quejas y reclamaciones Infraestructuras adecuadas para garantizar la calidad de la formación impartida y la seguridad propia de y de sus alumnos	Doc relacionada con gestión de reclamaciones, objetivos, canales de comunicación Mantenimiento de infraestructuras. Protocolos COVID19	Indicadores trimestrales Seguimiento de reclamaciones 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	Disponibilidad de una cartera amplia de cursos de formación	Mejora de INFORMES	Cumplir legislación	Cuando haya cambios	
	Disponibilidad 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 "Aula 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	
Trabajadores	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	
	Existencia de una comunicación eficaz y estar informados de resultados y situación de la empresa	Estar informados	Informar	Email	
Proveedores de materiales	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 saludable	Cumplimiento normativa y gestión de PRL Protocolos COVID19	Gestión de PRL / RRHH	
	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	

De acuerdo con los principios de las normas ISO 9001 e ISO 14001 se revisa de forma continua la información 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 con una frecuencia bienal de encuestas de clima laboral en las que se mide, entre otros aspectos, la efectividad del liderazgo.

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 inicialmente desde el Plan Estratégico 2016-2019 y continuando con el **Marco Estratégico 20/25**, 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.

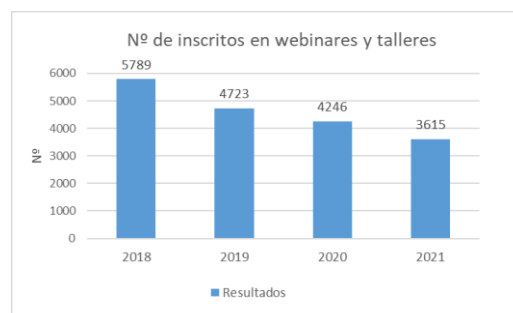
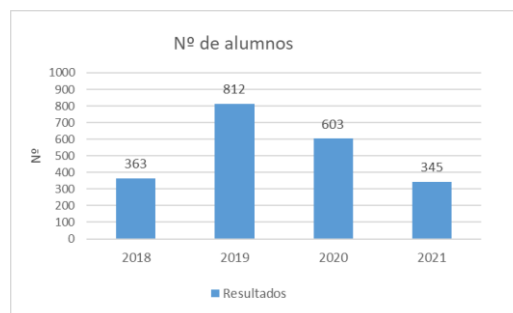
C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

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 INTEGRA, 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.
- Participación en programas de formación subvencionada para mejorar las competencias de los trabajadores y favorecer su desarrollo profesional así como en su caso, la inserción al mercado laboral.

BUENAS PRÁCTICAS:

- A través de INTEGRA, socios de AEFA (Asociación de Empresa Familiar de Aragón).
- Colaboración con Entidades sin ánimo de lucro para la participación de personas gestionadas por ellas en las acciones de formación promovidas por nuestra organización.

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.

En EFOR contamos con las mejores alianzas tecnológicas: somos Gold Partner Microsoft y Gold Business Partner de IBM, y entre nuestros últimos reconocimientos destacan el premio al Mejor Partner Pyme Microsoft, el galardón a la Excelencia en Marketing Digital de IBM en 2016 y 2017 y el premio al Mejor Partner en Desarrollo de Soluciones de Movilidad de Microsoft. Premio Partner del año 2021 en Data e IA en los Partner Ecosystem Awards 2021 que otorga IBM y que reconoce a los Business Partners más innovadores y con mejor rendimiento del año.

Alianzas



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

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

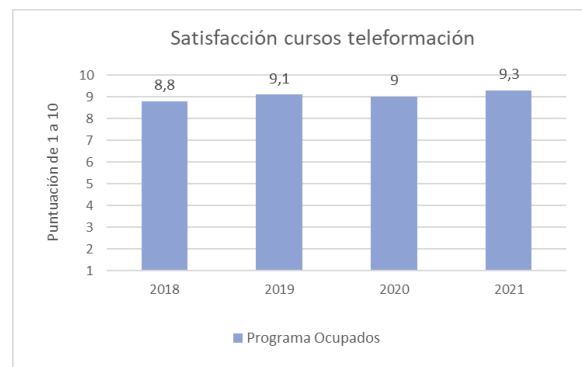
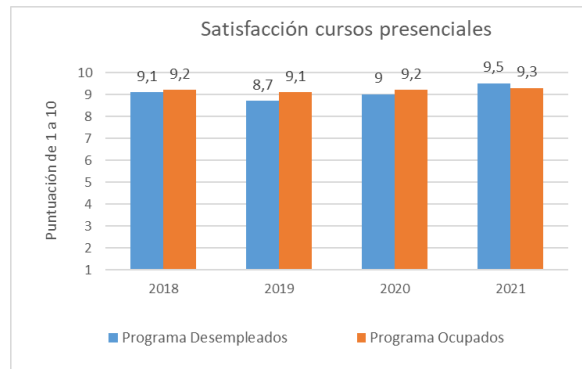
- No aplica

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 los Key Account Manager (KAM) y del equipo de Sales Specialists, 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: Proceso de innovación



ACCIONES:

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

BUENAS PRÁCTICAS:

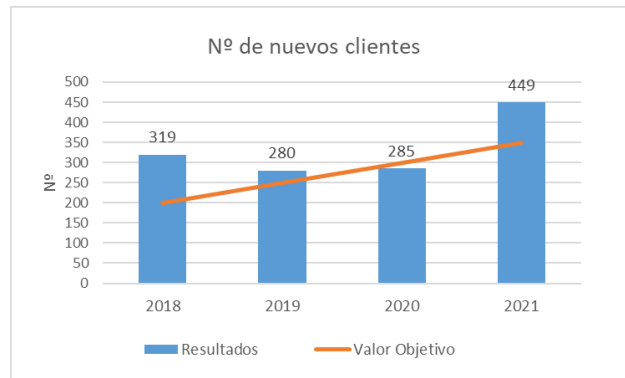
- Desde los Departamentos de Sistemas, Desarrollo y Comercial se realizan talleres de creatividad (trimestral) fundamentados en la experiencia de cliente y el desarrollo tecnológico de nuestros partners. Creación de un comité de innovación cuyo objetivo es diseñar, promover e implantar una cultura de innovación e intra emprendimiento en Integra, generando un entorno colaborativo, creativo, sistemático y por procesos como acelerador de los resultados de la compañía para llevarla más allá de nuestros límites en resultados, posicionamiento y valor.

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, 14001 y 10002 de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Reclamaciones respectivamente, además de la norma UNE 93200 de Carta de Servicios.

RESULTADOS:



ACCIONES:

- Metodología ICX de experiencia de cliente.

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 implantación del Módulo de Experiencia de Cliente a través de la aplicación tecnológica PROQUO permite facilitar al cliente la información sobre la evolución del proyecto así como el acceso a toda la documentación relacionada (oferta, documentación, facturas...).

Asimismo, la pertenencia de EFOR a INTEGRA, 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 el 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

- Incluidos en Plan de Igualdad de EFOR

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Desarrollo y actualización, en su caso, del Plan de Igualdad de EFOR.

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:



ACCIONES:

- Desarrollo de aplicativo 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: 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 Yammer como flujo de información para y entre trabajadores.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Talleres y actividades dentro y fuera de Integra, también con las familias de los empleados.

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. EFOR declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

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 INTEGRAR, 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 INTEGRAR 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	Campus Infantil 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	Excursiones y quedadas en la naturaleza Salidas en la naturaleza, excursiones, plantar árboles...	Toda la plantilla
3	APOYO A LA FAMILIA	Familia	Formaciones Senior Talleres de informática para los padres de los trabajadores de forma gratuita	Toda la plantilla
4	CALIDAD EN EL EMPLEO	Eficiencia y productividad en la organización	GROW & WIN 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	CALIDAD EN EL EMPLEO	Beneficios sociales/compensación flexible	Servicio de desayuno 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	CALIDAD EN EL EMPLEO	Beneficios sociales/compensación flexible	Disponibilidad de servicio de catering y espacio para comer en la oficina 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	CALIDAD EN EL EMPLEO	Eficiencia y productividad en la organización	Gestión eficiente de reuniones internas No se convocaran reuniones internas fuera del horario laboral de los asistentes a la reunión.	Toda la plantilla
8	CALIDAD EN EL EMPLEO	Salud y bienestar	Prevención de Riesgos Laborales 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	CALIDAD EN EL EMPLEO	Salud y bienestar	Contacto de Emergencia 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	Bolsa de horas flexibles 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	Entrada y salida flexible 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	Jornada intensiva 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	Distribución flexible de las vacaciones 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 quiera (en días enteros de su jornada o en horas sueltas).	Toda la plantilla
36	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Discapacidad	Solidar 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	Programa de liderazgo (PRODEL) 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	Acercando Integra 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	Equipo Motor 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	Proyecto Evolution 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	Entrevistas desde Dirección Entrevistas a personas de la organización para poder conocer las diferentes personas del grupo Integra	Toda la plantilla

ACCIONES:

- Consolidación y seguimiento del Plan de Igualdad dentro de la Organización.

BUENAS PRÁCTICAS:

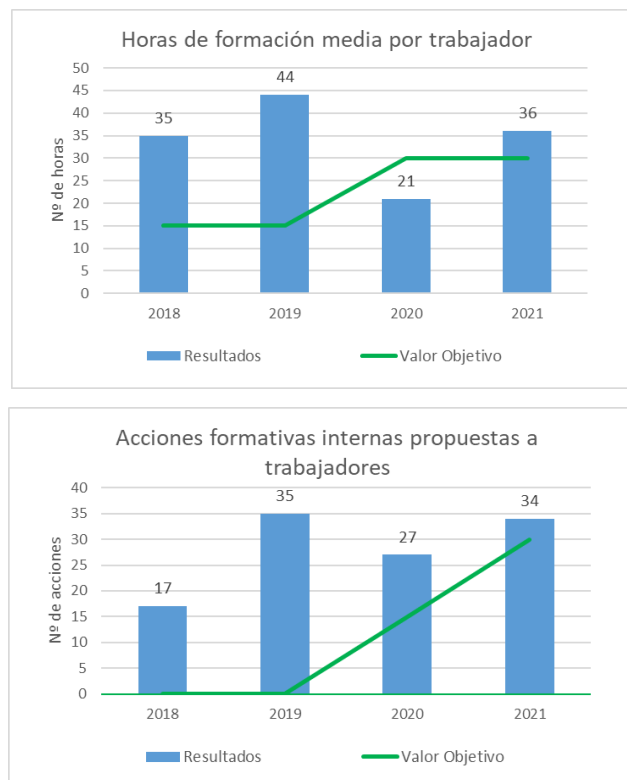
- Gestión del teletrabajo, en aquellos casos en los que sea posible, para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.

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:

- Plan de formación interno para los trabajadores de la organización a través del portal de la Universidad Integra.

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. Se obtiene una puntuación de 4,1 sobre 5 puntos en cuanto a la valoración de los medios que se ponen a disposición de los trabajadores para el desempeño de su puesto de trabajo en condiciones de seguridad.

ACCIONES:

- Difusión de Información detallada en el acceso a la organización; evaluación de riesgos, muestra de las instalaciones, instrucciones manejo de equipos, claves y contraseñas.
- Disposición a través de PROQUO de la evaluación de riesgos e información preventiva de la organización y protocolos para todos los trabajadores. Incluye también un sistema de aportación de mejoras y propuestas de seguridad y salud.
- Persistiendo todavía el riesgo por COVID-19, se mantienen actualizados a nivel del grupo los protocolos y programas necesarios para desempeñar un trabajo seguro por parte de los empleados:
 - Protocolo de actuación con COVID-19
 - Buenas prácticas, información y recomendaciones
 - Flexibilidad a la hora de gestionar el teletrabajo
 - Inclusión del riesgo de COVID-19 en las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo
 - Protocolo de desescalada en las instalaciones del grupo
 - Impartición de formación

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 mero aspecto económico por su actividad comercial.

RESULTADOS:

En 2021 EFOR dispone de un total de 82 proveedores homologados respecto a los criterios de calidad, ambientales y sociales definidos por la entidad.

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.
- Participación en diferentes campañas solidarias. "Móviles usados para reciclar"; "Dales una segunda vida a tus libros"; "Colaboramos con La Palma"
- Realización de diferentes Talleres: Espalda Sana, nutricionales, mindfulness, etc.
- 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

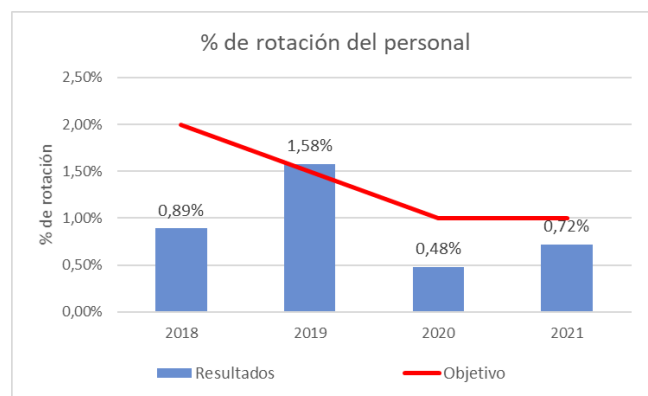
Actualmente el reto es avanzar en la planificación del posicionamiento que queremos tener en el ámbito social, desde el compromiso formal de la Dirección de INTEGRÁ, estableciendo dentro del Sistema de Gestión de EFOR una nueva metodología que priorice el establecimiento de objetivos en base a su alineación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

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 la Universidad Integra.

BUENAS PRÁCTICAS:

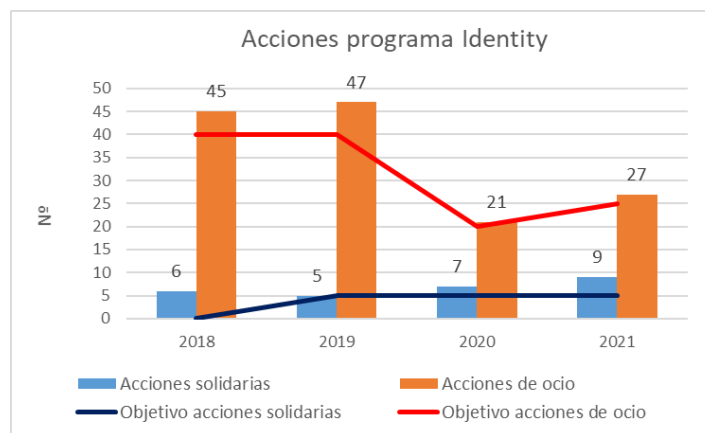
- Programa Evolution. Evaluación de Desempeño de todos los trabajadores de la organización con el objetivo de desarrollarnos y hacer de EFOR el mejor sitio para trabajar,

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. Contratación de alumnos que han participado en acciones formativas con compromiso de contratación.

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 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal 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 2021 se han implantado mejoras en la metodología de identificación y seguimiento de la legislación aplicable a la empresa.
- Participación de los trabajadores de la organización en una acción formativa sobre Compliance en cuanto al Plan de medidas antifraude.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Desarrollo de curso interno en la Universidad Integra, a realizar por todos los trabajadores de EFOR, sobre el cumplimiento de la legalidad y la importancia de la transparencia en nuestra organización.

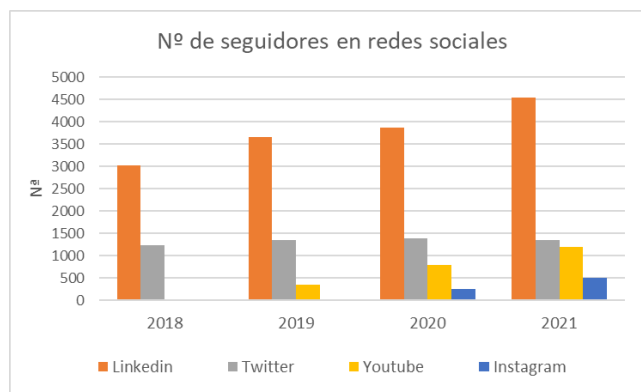
C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Disponer de Redes sociales internas para facilitar la comunicación interna y externa 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.

RESULTADOS:

Evolución del número de seguidores en las redes sociales.



ACCIONES:

- Potenciación de los contenidos en el blog "la innovación necesaria". (<https://www.lainnovacionnecesaria.com>)
- Participación de todos los trabajadores a través de la plataforma Universidad Integra en el curso Canal ético de comunicación

BUENAS PRÁCTICAS:

- Redes sociales internas como Yammer, TEAMS y Skype para la comunicación interna
- Potenciar la presencia en Youtube e Instagram a través de la asistencia a eventos y participación de personal de la organización en la impartición de los diferentes webinarios.

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

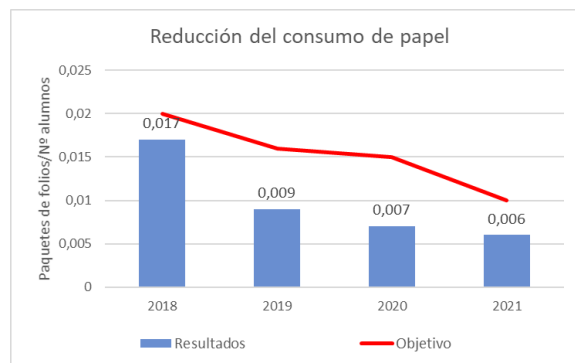
Desarrollo de una aplicación para el cálculo automático de la Huella de Carbono de la organización conforme a la metodología establecida por el Ministerio de Transición Ecológica.

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

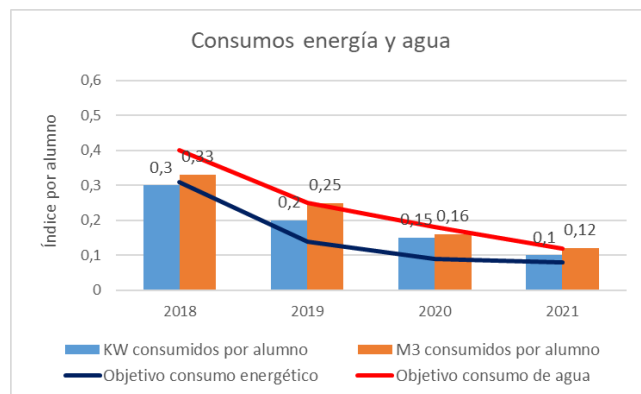
ENFOQUES DE GESTIÓN:

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.

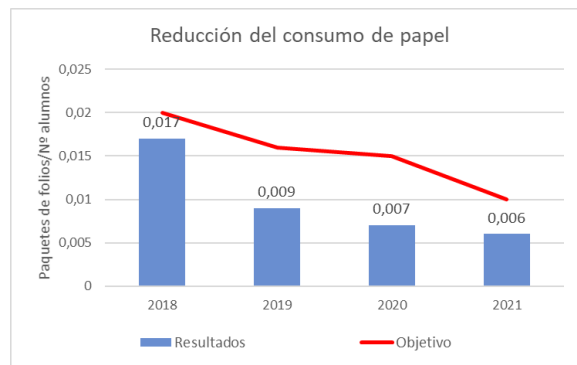
C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

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	Año
	2018	2019	2020	2021
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	0	1	1	0

ACCIONES:

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

BUENAS PRÁCTICAS:

- No aplicable