

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

MASTER.D ESPAÑA

ÍNDICE

DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE	3
1. PARTE 1: COMPRESIÓN	6
1.1. LA EMPRESA	6
1.1.1. NOMBRE Y DATOS FISCALES.....	6
1.1.2. UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES.....	7
1.2. INFORME DE GESTIÓN	9
1.2.1. ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS EMPLEADOS	9
1.2.2. ALCANCE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	10
1.2.3. FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	10
1.3. CONTRIBUCIÓN A LOS ODS.....	10
1.4. MODELO DE NEGOCIO.....	14
1.4.1. ENTORNO EMPRESARIAL.....	14
1.4.2. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	17
1.4.3. GOBERNANZA	21
1.4.4. MERCADOS, SERVICIOS.....	22
1.4.4.1. Cadena de suministro.....	23
2. PARTE 2: PRIORIZACIÓN	26
2.1. ESTRATEGIA.....	26
2.1.1. ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA	26
2.1.2. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA.....	27
2.1.3. GESTIÓN DE RIESGOS.....	29
2.2. CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	32
2.2.1. GRUPOS DE INTERÉS.....	32
2.2.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	34

3. PARTE 3: MEDICIÓN	36
3.1. MEDIOAMBIENTE	36
3.1.1. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	36
3.1.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS	37
3.1.3. CONTAMINACIÓN	39
3.1.4. CAMBIO CLIMÁTICO.....	40
3.2. SOCIEDAD.....	40
3.2.1. COMPROMISO DE MASTER.D CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	40
3.2.2. CONSUMIDORES	44
3.2.3. INFORMACIÓN FISCAL.....	47
3.3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	47
3.3.1. PERSONAS.....	47
3.3.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	47
3.3.3. SALUD Y SEGURIDAD.....	48
3.3.4. RELACIONES SOCIALES	49
3.3.5. FORMACIÓN Y EMPLEO	50
3.3.6. ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	52
3.4. DERECHOS HUMANOS.....	54
3.5. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	55
4. ANEXOS	57

DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE

En un contexto global donde la sostenibilidad y el impacto social son fundamentales para el éxito empresarial, este año reafirmamos y ampliamos nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa (RSC). Nuestro enfoque continúa siendo integral, abarcando no solo el crecimiento económico, sino también el bienestar social, la sostenibilidad medioambiental y el pleno desarrollo de las personas. Creemos que el futuro de las empresas depende de su capacidad para generar valor compartido, y en 2024, estamos decididos a liderar con el ejemplo.

Este año, nuestro grupo ha reforzado su apuesta por la formación continua y la capacitación de nuestros alumnos y empleados. Sabemos que, en un mundo en constante evolución, la adquisición de nuevas competencias no es solo una necesidad, sino una prioridad. Hemos ampliado nuestras ofertas de formación profesional, implementando programas más personalizados que responden a las necesidades específicas de los sectores en los que nuestros alumnos buscan desarrollarse.

Nuestro objetivo es ir más allá de la formación inicial: en 2023, implementamos un plan de actualización profesional que ofrece a nuestros antiguos alumnos la posibilidad de volver a capacitarse en áreas emergentes como la tecnología, la digitalización y la sostenibilidad. Este enfoque permite no solo el desarrollo de sus capacidades individuales, sino también el fortalecimiento de las empresas y comunidades donde nuestros exalumnos desempeñan sus labores.

Un elemento distintivo de nuestra RSC este año es el fortalecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales. La colaboración con empresas líderes en sus sectores nos permite impulsar proyectos conjun-

tos de investigación y desarrollo (I+D) que aborden problemas sociales urgentes. Estas alianzas no solo contribuyen al avance tecnológico y científico, sino que también permiten la creación de oportunidades reales para nuestros alumnos y exalumnos, integrándolos en iniciativas de impacto global. Un ejemplo de estas iniciativas son las diez becas para mujeres en riesgo de pobreza en República Dominicana, en colaboración con AMPI (Asociación de Mujeres para la Integración) la Universidad de Santo Domingo.

En este sentido, hemos ampliado nuestros convenios con entidades educativas, ONGs y empresas, desarrollando programas de formación dual en los que los estudiantes tienen acceso a experiencias laborales mientras completan su educación. Este modelo ha demostrado ser eficaz para mejorar la empleabilidad de nuestros alumnos, quienes adquieren habilidades directamente en un entorno de trabajo, integrándose rápidamente al mercado laboral. Somos socios de ASPANOA, continuamos la colaboración con YMCA en el marco de su Servicio de Empleo y con diversas fundaciones como SEUR, QUIRÓN o la Fundación Canaria de la Universidad de la Laguna.

El cambio climático es uno de los mayores desafíos de nuestra época, y en 2023, hemos renovado nuestro compromiso de ser una empresa social y ambientalmente responsable. Hemos implementado nuevas políticas de sostenibilidad que abarcan desde la reducción de nuestra huella de carbono hasta la promoción de prácticas empresariales responsables en toda nuestra cadena de valor.

Además, continuamos fomentando la conciencia ecológica entre nuestros empleados y alumnos, con campañas internas de reducción de residuos y la adopción de prácticas sostenibles en la vida cotidiana. Nuestro programa de educación ambiental ha sido ampliado para incluir a las comunidades en las que operamos, promoviendo hábitos más sostenibles que impacten positivamente el entorno local.

La inclusión y diversidad son principios fundamentales que este año hemos fortalecido aún más dentro de nuestra estrategia de RSC. En 2023, hemos lanzado un plan integral de inclusión laboral, dirigido a colectivos que enfrentan mayores barreras de acceso al empleo, como personas con discapacidad, jóvenes en riesgo de exclusión social y mujeres en situaciones vulnerables. Este plan tiene como objetivo no solo brindar oportunidades laborales, sino también asegurar que estas personas cuenten con el apoyo y la formación necesaria para desarrollarse profesionalmente. Así, por ejemplo, hemos concedido cinco becas para mujeres jóvenes en riesgo de exclusión social a través de la Escuela Hogar Guillén Cano y la Junta de Extremadura, somos patrocinadores de la Fundación

Fútbol para la Igualdad con el objetivo de promover la igualdad de género y las oportunidades a través del deporte en Mallorca. Asimismo, patrocinamos la carrera RUN4ELA-MALLORCA.

Hemos creado un ambiente laboral inclusivo donde se promueve activamente la diversidad en todas sus formas. Creemos que la diversidad de pensamiento y experiencia es clave para la innovación y el éxito a largo plazo. Por ello, hemos establecido políticas de igualdad de oportunidades que aseguran un proceso de selección justo y equitativo, además de promover la equidad salarial y el desarrollo profesional sin distinción de género, origen étnico o condición social.

En 2023, la Fundación Medac ha seguido creciendo como un motor de cambio social. Este año hemos consolidado varios proyectos enfocados en mejorar la salud y el bienestar de colectivos vulnerables. Nuestros proyectos han ampliado su alcance, cubriendo áreas críticas como la investigación médica y el acceso a servicios sanitarios en regiones desfavorecidas.

Nuestra RSC en 2023 refleja un compromiso inquebrantable con la creación de valor compartido. Sabemos que solo a través de la integración de la sostenibilidad, la educación y la inclusión social, es posible construir un futuro mejor para las empresas, las personas y el planeta. En los próximos años, continuaremos trabajando en iniciativas que amplíen este impacto positivo, siempre con el objetivo de fomentar un crecimiento sostenible y generar un bienestar duradero para todos.

1. PARTE 1: COMPRENSIÓN

1.1. LA EMPRESA

1.1.1. NOMBRE Y DATOS FISCALES

MASTER DISTANCIA S.A.U.

Dirección: Avenida Manuel Rodriguez Ayuso, 158. 50012 Zaragoza.

CIF: A50715366.

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



1.1.2. UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

MASTER.D ESPAÑA ALBACETE	Pedro Martínez Gutiérrez, 3
MASTER.D ESPAÑA ALCALÁ	Plaza de Navarra S/N. 28804
MASTER.D ESPAÑA ALCORCÓN	Avenida Leganés, 6. 28924
MASTER.D ESPAÑA ALICANTE	Reyes Católicos 57. 03003
MASTER.D ESPAÑA ALMERÍA	Padre Juan Aguilar, 10. 04005
MASTER.D ESPAÑA BARCELONA (C/ Valencia)	Valencia 79-81, local 2. 08029
MASTER.D ESPAÑA BARCELONA (C/ Compte)	Comte Borrell 209-211. 08029
MASTER.D ESPAÑA BARCELONA (C/ Provenza)	Provenza, 112B-114, bajos 2. 08029
MASTER.D ESPAÑA BILBAO Avda. Madariaga (oficina)	Avenida Madariaga nº 1, 1 planta, 1º. 48014
MASTER.D ESPAÑA BILBAO Avda. Lehendakari Aguirre	Avenida Lehendakari Aguirre 5. 48014
MASTER.D ESPAÑA BURGOS	Pasaje Fernando de Rojas 2
MASTER.D ESPAÑA CASTELLÓN	Artana 20
MASTER.D ESPAÑA CIUDAD REAL	Balbuena 8
MASTER.D ESPAÑA CÓRDOBA	Paseo de la Victoria 15. 14008
MASTER.D ESPAÑA CORUÑA	Periodista Enrique Mariñas, 9. 15009
MASTER.D ESPAÑA GIRONA	Emili Grahit, 5. 17002
MASTER.D ESPAÑA GRANADA	Doctor Severo Ochoa, 13. 18001
MASTER.D ESPAÑA HUELVA	San José, 13. 21001
MASTER.D ESPAÑA JAEN (Delegación)	Avenida Granada 39. 23003 (DELEGACIÓN)
MASTER.D ESPAÑA JAÉN	Avenida Granada 37. 23003
MASTER.D ESPAÑA JEREZ	Unión 4. 11403
MASTER.D ESPAÑA LAS PALMAS	Avenida José Mesa y Lopez 25, Oficina 109. 35007
MASTER.D ESPAÑA LÉRIDA	Avenida Príncep de Viana 78. 25008

MASTER.D ESPAÑA LOGROÑO	Sojuela 4
MASTER.D ESPAÑA LOS BARRIOS	Cabotaje 16
MASTER.D ESPAÑA MADRID	Alonso Cano 44, 46. 28003
MASTER.D ESPAÑA MÁLAGA SALITRE 49	Salitre 49. 29002
MASTER.D ESPAÑA MÁLAGA CUARTELES 27	Cuarteles 27, 1ª planta. 29002
MASTER.D ESPAÑA MURCIA C/ INFANTA CRISTINA 2	Infanta Cristina 2
MASTER.D ESPAÑA MURCIA C/ INFANTA CRISTINA 4	Infanta Cristina 4
MASTER.D ESPAÑA MURCIA C/ CRISTINA 6	Infanta Cristina 6
MASTER.D ESPAÑA OVIEDO	Ildefonso Sánchez del Río 5. 33001
MASTER.D ESPAÑA PALMA DE MALLORCA ALFONS	Alfons El Magnanim 29. 07004
MASTER.D ESPAÑA PALMA DE MALLORCA Oficina	Alfons El Magnanim 29, oficina 8, bloque 1C
MASTER.D ESPAÑA PAMPLONA	Olite, 43. 31004
MASTER.D ESPAÑA SAN SEBASTIAN	Usandizaga 3 Bajo. 20002
MASTER.D ESPAÑA SANTANDER	Floranes 58. 39010
MASTER.D ESPAÑA SEVILLA JOSE SARAMAGO	José Saramago 1 local 8. 41013
MASTER.D ESPAÑA SEVILLA DIEGO MARTÍNEZ	Diego Martínez Barrio Esq. Cuatro Vientos
MASTER.D ESPAÑA TARRAGONA	Avenida Ramón y Cajal 41, local izq. 43001
MASTER.D ESPAÑA TENERIFE Delegación	Sabino Berthelot 1. 38003
MASTER.D ESPAÑA TENERIFE oficina	Castillo nº 77
MASTER.D ESPAÑA TOLEDO	Alonso Berruguete 25. 45003
MASTER.D ESPAÑA VALENCIA	Historiador Diago 17, bajo. 46007

MASTER.D ESPAÑA VALLADOLID	Felipe II 3 bajo. 47003
MASTER.D ESPAÑA VIGO	Zamora 39 bajo. 36203
MASTER.D ESPAÑA ZARAGOZA AV. NAVARRA, 91	Avenida Navarra, 91. 50017
MASTER.D ESPAÑA ZARAGOZA TECHONCE Oficina 1	Bari (edificio ALPHA-TECHONCE, 31) oficina 1
MASTER.D ESPAÑA ZARAGOZA TECHONCE 31 Oficina 3	Bari 31-1 oficina 3
MASTER.D ESPAÑA ZARAGOZA CALLE Bari 4	Bari 4 polígono PlaZa. 50197
MASTER.D ESPAÑA ZARAGOZA Central	Avenida Manuel Rodríguez Ayuso 158. 50012

1.2. INFORME DE GESTIÓN

1.2.1. ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS EMPLEADOS

La elaboración de este Informe de Gestión 2022 se ha realizado considerando los siguientes estándares y principios de reporte:

- **Los estándares GRI *Sustainability Reporting Standards*.** En esta guía de la *Global Reporting Initiative* (GRI) se definen los principios y contenidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad, sometiéndose al *Content Index Service* de GRI.
- **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas**, que el grupo Educa, por medio de sus empresas miembro integra en su estrategia y que se detallan en el apartado 'Contribución a los ODS'.
- **Los criterios del modelo EFQM**, en el cual Master.D. cuenta con una calificación +500. Ver Anexo 'Índice de contenidos según el modelo EFQM'.

1.2.2. ALCANCE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El alcance de este informe incluye la información relativa al ejercicio 2023 de Master.D siendo toda la información contemplada en la memoria relativa a las operaciones sobre la que Master.D tiene control.

1.2.3. FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Master.D cuenta con un sistema integrado de gestión certificado en ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 por medio del que se recogen los datos de la organización y se analiza el desempeño de este.

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

1.3. CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Master.D, como compañía líder en sostenibilidad, está comprometida con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que constituyen la Agenda para la humanidad 2030 y que abordan varios derechos fundamentales.

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



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



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

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

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



Master.D es experto en formación, por eso están convencidos de que la educación no puede, ni debe ser un privilegio para unos pocos. La educación es la base para mejorar la vida y el desarrollo sostenible. Siendo una empresa con unos objetivos claros de rentabilidad, su visión es devolver una parte a la sociedad, abriendo la formación que genera a toda la población en general de una manera responsable. Así Master.D, da especial importancia a la formación tanto de la sociedad, como de la de sus profesionales. El fin es garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos /as, así como la de generar profesionales cualificados para las profesiones del futuro y asegurar la vida profesional de sus alumnos. La educación es la clave para poder alcanzar otros muchos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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



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

Se cuenta con políticas de igualdad que aseguran el compromiso de Master.D como la igualdad de oportunidades y la no discriminación



La propia actividad de la formación de la empresa está orientada al fomento de la empleabilidad de sus alumnos. Master.D está altamente comprometido con la excelencia en el trabajo, es decir, con un trabajo de calidad que genere valor para su equipo humano, alumnado y para la sociedad en su conjunto. Se realizan numerosas iniciativas para un adecuado clima interno, estabilidad en el empleo, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional de las personas que trabajan en Master.D.

El compromiso con el capital humano y la gestión el talento, es un parámetro básico para la responsabilidad de Master.D, la cual reconoce a las PERSONAS, como su principal activo y valor.



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



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



Master.D es consciente de la actual problemática ambiental y son partidarios del desarrollo sostenible, considerando prioritaria la prevención, la protección y conservación del medio ambiente. Para ello adquiere un serio compromiso en-

focado al establecimiento de una adecuada gestión ambiental que permite identificar, controlar en todo momento y minimizar al máximo el impacto sobre el medioambiente de las actividades que realizan.

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

Par ello, el objetivo de Master.D es asegurar la protección del medioambiente, trabajando de forma respetuosa, manteniendo la sensibilización y concienciación de todo su equipo humano, fomentando la formación ambiental de los mismos y favoreciendo la participación, incluyendo las sugerencias de mejora propuesta con objeto de fomentar la mejora continua. Se establecen por tanto objetivos de reducción del impacto de las actividades sen el medio ambiente, poniendo en marcha política de eficiencia energética, reciclado y reducción de consumo de papel, eliminación de plásticos, etc.

Responsabilidad social corporativa:

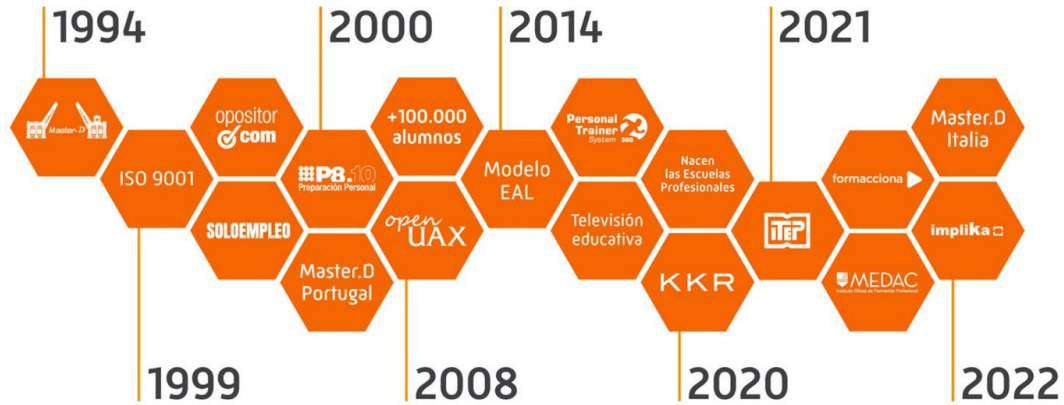
- Compromiso con las personas.
- Canal ético.
- Consumos eficientes.
- Cuidado del medioambiente.
- Recogidas solidarias.
- Orientación laboral.
- Becas.

1.4. **MODELO DE NEGOCIO**

1.4.1. **ENTORNO EMPRESARIAL**

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

master.d



“Una historia de pasión, esfuerzo y superación”

1994-1998: primeros años

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

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

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

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

1998-2006: de ilusiones a realidades

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

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

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

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

2007-2013: la crisis económica

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

2014-2019: recuperación, crecimiento y digitalización total

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

2020: Master.D, una gran apuesta para KKR

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

2021: actualidad. Los inicios de un gran grupo educativo

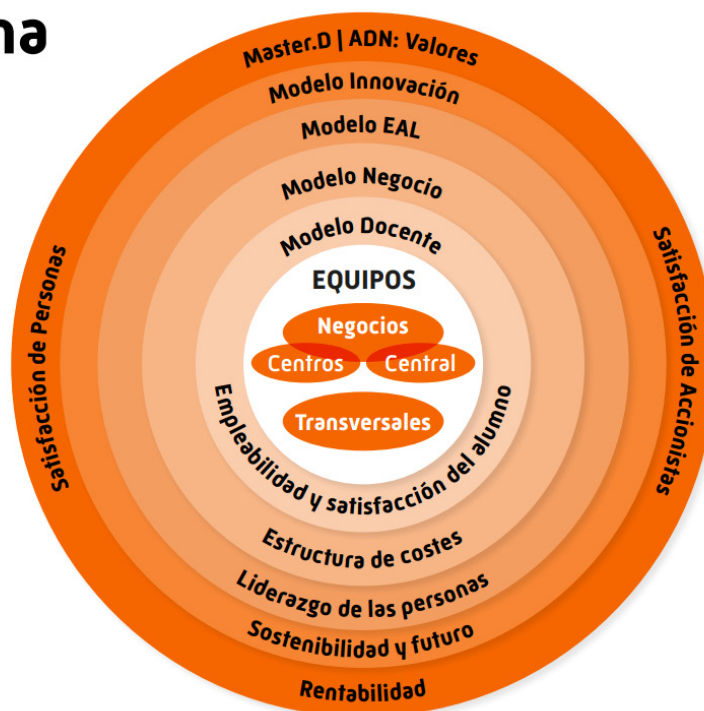
En Master.D como parte del grupo líder en formación, consolida la apuesta por la formación regalada con la adquisición mayoritaria de ITEP, compañía especializada y referente en FP con más de 40 años de trayectoria en España. Además, se compra la andaluza MEDAC, también especializada en Formación Profesional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

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

1.4.2. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

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

Organigrama



master.d

Empresa	Forma Jurídica	Administradores solidarios
Master.D	SAU	Odre 2005 SLU (persona física representante: Luis Gómez Laguna) Fandos Duce SL (persona física representante: Ángel Fandos Igado)

Misión de Master.D

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

Los elementos que inspiran el modelo de negocio son:

- Liderazgo comprometido y profesional como elemento de referencia y de implicación.
- La importancia de las personas que conforman Master.D por la profesionalidad, el talento y la fuerza de la comunicación.
- La orientación al alumno como centro de la actividad por medio de la mejora de sus competencias profesionales y nivel de empleabilidad.
- El impacto social y medioambiental de la actividad de Master.D en los entornos en los que opera.
- El comportamiento ético y de gestión centrado en la mejora, la transparencia y la honestidad.

Política integrada de los sistema de gestión

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

DISEÑAR Y OFRECER CURSOS Y SERVICIOS

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



IDENTIFICAR Y REDUCIR LOS RIESGOS OPERACIONALES DESDE EL DISEÑO

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



IMPULSAR LAS MEJORAS NECESARIAS

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



CUMPLIR Y SATISFACER TODOS LOS REQUISITOS APLICABLES

incluidos los legislativos, y otros requisitos que la organización suscriba con clientes y con todas las partes interesadas.



PROPORCIONAR CONDICIONES DE TRABAJO SEGURAS Y SALUDABLES

para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, promoviendo ambientes de trabajo saludables que tengan en cuenta la salud en el ámbito extralaboral.



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

de los trabajadores utilizando las prioridades de los controles con el compromiso de consultar y hacer partícipes a las personas trabajadoras y sus representantes.



MINIMIZAR LOS RIESGOS

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



PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE MEDIANTE UNA POLÍTICA DE O ACCIDENTES

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



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

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



PROPÓSITO:

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



MISIÓN:

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



VISIÓN:

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

MASTER.D fundamenta su modelo de negocio en cuatro pilares que sirven de base para el éxito y sostenibilidad empresarial:

- **Modelo de Negocio.** El Modelo busca la participación de los equipos y el conocimiento que cada miembro del equipo tiene de su propia situación económica, buscando el crecimiento y rentabilidad de forma sostenible.
- **Modelo Docente.** El Modelo pretende conseguir que el mayor número posible de alumnos logre sus metas en el menor tiempo, mediante un producto y servicio excelente.
- **Modelo de Equipos Auto liderados.** Se basa en el liderazgo de las personas y equipos, de forma que las personas lideran sus propias metas para alcanzar una meta común.
- **Modelo de Innovación.** Está orientado a impulsar un cambio fundamental en la organización, orientado a la conciencia y la agilidad y que tiene como finalidad hacer sostenible a Master.D.

Master D se estructura en equipos auto liderados, en los identificados como de negocio se integran Televenta, Televenta internacional y Docente con sus diferentes especialidades.

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

Distribución y organización territorial

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

Actualmente Master.D cuenta con 715 profesionales en España.

En cuanto a la estructura organizacional de Master.D, se cuenta con unos servicios centrales ubicados en Zaragoza, así como una red de centros para dar servicio a los clientes.

Para regular el comportamiento y desempeño en las actividades tanto a nivel operativo como directivo, Master.D cuenta con dos Códigos Éticos:

- **Código ético** aplicable a toda la plantilla que regula los comportamientos generales para un funcionamiento “ético y sostenible” de Master.D.
- **Código Ético y de conducta Comercial** orientado a la estructura comercial que plasma el comportamiento ético que deben tenerse en consideración a la hora de gestionar los productos y servicios con los clientes.

En lo que respecta al cumplimiento normativo y prevención de riesgos (Compliance), Master.D cuenta con un organismo interno de control que promueve las normas éticas, así como observa y controla el funcionamiento interno.

Además, para favorecer tanto la ética como el cumplimiento normativo, se dispone en la intranet de un apartado específico en el que se encuentran publicados tanto el Código Ético como el documento “catálogo de delitos compliance”, existiendo además un canal ético para comunicar incidencias.

Los valores son:

- Personas comprometidas con personas.
- Apostamos por el talento del equipo.
- Si no avanzas, retrocedes.
- Hazlo con pasión o cambio a de profesión.
- Lo que no se mide no se puede mejorar.
- Quien lidera crece.
- Habla.

1.4.3. GOBERNANZA

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

La elección del presidente será por mayoría en el seno del Consejo de Administración, salvo que lo haga la Junta general.

1.4.4. MERCADOS, SERVICIOS

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

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

Se ofrecen los mejores recursos para una preparación completa tales como:

- Simulacros de exámenes.
- Temarios completamente actualizados.
- Clases *on-line*.

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

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

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

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

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

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

1.4.4.1. Cadena de suministro

En Master.D se alinea la actividad con la de los proveedores por medio de la implicación en su actividad y por otro lado con el sistema de homologación y evaluación de los proveedores que están relacionados directamente con el alumno. El resto de los proveedores se seleccionan en función de las necesidades.

Por medio de la firma de contratos y la gestión de ofertas con los proveedores principales se identifican los compromisos por cada una de las partes lo que asegura la transparencia en la relación.

La gestión de proveedores está alineada con el cumplimiento de rentabilidad y un presupuesto anual. Los tipos de proveedores implicados en la cadena de suministro de Master.D son:

Abogados, gestoría, consultoría y notaría	Estándar	Producto y Servicio para alumno
Administradores	Externo Colaborador	Profesor externo
Alquiler de Aulas	Limpiezas	Publicidad
Alquiler Locales	Mantenimientos	Seguros
Asesor	Maquetador externo	Suministros
Desarrollo de Texto externo	Materiales y Servicios	Viajes-Restauración
Entidades Financieras	Organismos Oficiales	
	Personal Externo	
	Plataformas online	

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

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

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

Gasto proveedores en Master.D:

TIPO PROVEEDOR	EUROS
ABOGADO GESTORÍA	3.438.686,85 €
ADMINISTRADORES	687.574,67 €
AGENCIAS-VIAJES	239.340,05 €
ALQUILER	1.455.245,45 €
ALQUILER AULAS	28.159,16 €
ASESOR	20.041.173,44 €
DESARROLLO DE TEXTOS	304.584,19 €
ENTIDADES FINANCIERAS	57.791,52 €
EXTERNO COLABORADOR	200.576,35 €
LIMPIEZAS	391.961,44 €
MANTENIMIENTOS	810.742,64 €
MAQUETADOR	31.017,98 €
MATERIAL_ SERVICIO	3.151.377,03 €
ORG. OFICIALES	1.022,25 €
OTROS PROVEEDORES	64.802,00 €
PLATAFORMA ONLINE	40.133,65 €
PRODUCTO_SERVICIO ALUMNO	2.843.852,89 €
PROFESOR	557.948,96 €
PUBLICIDAD	17.456.670,72 €

TIPO PROVEEDOR	EUROS
SEGUROS	87.679,22 €
SS.GG.	103.107,24 €
SUMINISTROS	364.137,12 €
SUSCRIPCIÓN_ASOCIACIONES	34.022,06 €
TOTAL GENERAL	52.391.606,88 €

2. PARTE 2: PRIORIZACIÓN

2.1. ESTRATEGIA

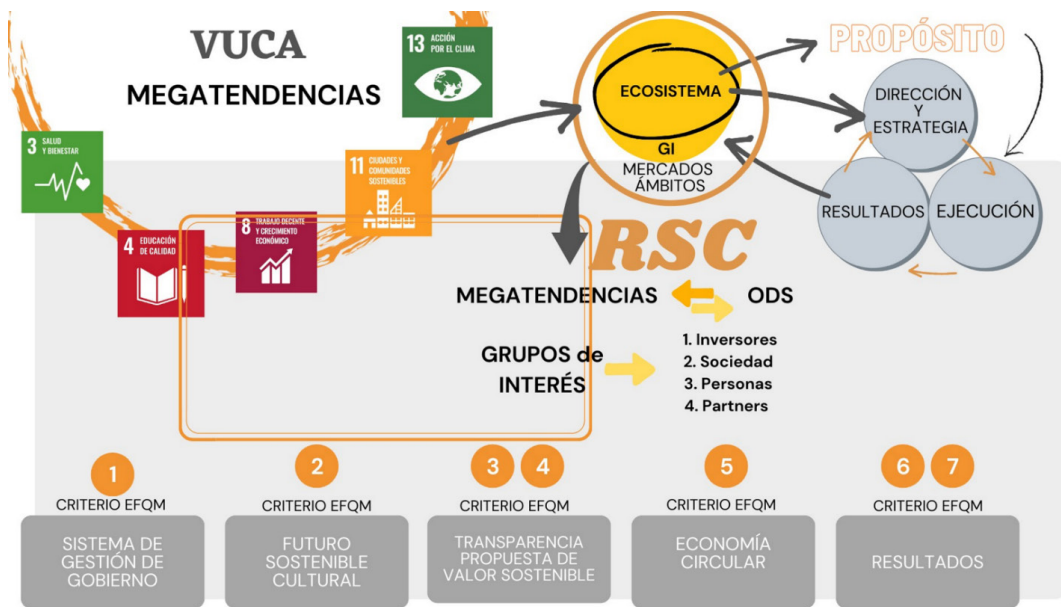
2.1.1. ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA

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

Las megatendencias identificadas en el entorno complejo, volátil, incierto y ambiguo en el que operamos como organización son la economía compartida, el incremento de la regulación, la gestión de la diversidad geográfica, la autoorganización y autogestión, la disrupción digital e incremento del uso de la tecnología y el incremento de las crisis ambientales.

Master.D gestiona su ecosistema dando respuesta con su dirección, estrategia, la ejecución de su propuesta de valor y los resultados obtenidos, aplicando un modelo cultural basado en la sostenibilidad, la responsabilidad y la innovación.

MEGATENDENCIAS



2.1.2. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA

Estrategia Master.D

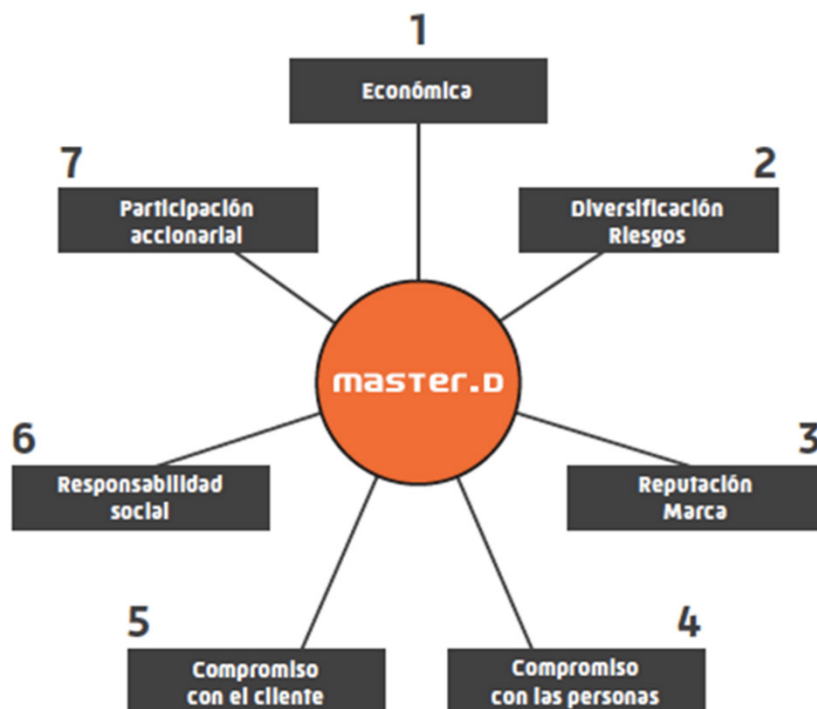
A Master.D le mueven los sueños, las metas y construir un mundo mejor con más oportunidades para todos a través de la educación. Por eso, su propósito es claro: trabajan para dar a las personas la oportunidad de cambiar sus vidas.

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

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

La estrategia de Master.D cuenta con 7 metas estratégicas definidas y que se desarrollan en planes estratégicos de acción en el que se plantean los objetivos previstos alineados con las metas estratégicas.

Cabe reseñar que todas las metas tienen la misma importancia estando relacionadas todas ellas, de forma que se cumplan de manera homogénea.



2.1.3. GESTIÓN DE RIESGOS

Se cuenta con un modelo de control y gestión de riesgos orientado a garantizar la consecución de los objetivos con un perfil medio para el conjunto de sus riesgos.

Este modelo permite adaptarse al entorno competitivo globalizado y un contexto económico complejo. Este modelo se basa en dos aspectos la consideración de diferentes tipologías de riesgos y la segregación e independencia en las funciones relacionadas con la gestión de riesgos.

Tipologías de riesgo

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

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

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

Mecanismos de gestión de riesgos

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

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

La segregación e independencia de las funciones de control y gestión de riesgos se encuentra fundamentada en tres mecanismos de control:

Por un lado, los equipos de trabajo que son propietarios de los riesgos que asumen en el desarrollo ordinario de sus actividades, y son, por tanto, responsables de su identificación y medición.

Además, existe un área transversal de calidad y gestión que se encarga de asegurar el buen funcionamiento del sistema de control y gestión de riesgos.

GESTIÓN DEL RIESGO	EQUIPO TRANSVERSAL CALIDAD Y GESTIÓN	AUDITORIA EXTERNA
Identificar los riesgos que asumen en su actividad ordinaria	Asesoramiento en tipos de riesgos a los equipos de trabajo	
Evaluación de riesgos	Diseño y asesoramiento en metodología de evaluación de riesgos	
Definir las medidas de control de riesgo	Generar sinergias entre equipos con controles similares	Auditoría Externa ISO 9001:2015 Auditoría Externa ISO 27001:2013
Definir actuaciones para corregir el riesgo	Visión global de las medidas de control de riesgos Reporte Alta Dirección	Auditoría Externa ISO 9001:2015 Auditoría Externa ISO 27001:2013

Por último, existen mecanismos de auditoría externa que permiten asegurar el correcto desempeño del sistema de gestión fundamentado en un pensamiento basado en riesgos.

Principales riesgos detectados por tipología:

MASTER.D		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Que la situación internacional pueda influir en las economías de los países en los que nos estamos expandiendo	Diferentes conflictos internacionales pueden influir en las economías de los países por la compra de combustibles, materia prima, etc., mermando el poder adquisitivo de las personas	Medio
Crisis del modelo de personas	La integración de los procesos puede provocar una crisis o redefinición del modelo de personas	Alto
Descenso de convocatorias de oposiciones	La inestabilidad política ralentiza o paraliza las convocatorias de empleo público.	Medio

PRINCIPALES RIESGOS OPERACIONALES Y TECNOLÓGICOS

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

PRINCIPALES RIESGOS FINANCIEROS Y FISCALES

RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO
Incremento regulatorio	Supone la asignación de recursos, y nuevas competencias	Medio

PRINCIPALES RIESGOS de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

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

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

- Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Seguridad contra incendios.
- Evacuación de edificios.
- Postura y lesiones musculoesqueléticas.

2.2. CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

2.2.1. GRUPOS DE INTERÉS

Se ha definido el mapa de grupos de interés a partir de la identificación de los distintos colectivos que se ven influenciados y ejercen influencia sobre la actividad de la organización.

Estos grupos y su segmentación, así como los canales de relación con cada uno de ellos, se revisan anualmente por los responsables internos, según la estrategia y modelo organizativo de Master.D. De esta forma, se concreta el modelo de relación con cada grupo de interés.

La tipología de grupos de interés se ha configurado de forma homogénea, teniendo como referencia el Modelo EFQM 2013, distribuyéndose de la siguiente forma.

1. Personas.
2. Sociedad.
3. Partners y proveedores.
4. Clientes.
5. Inversores y reguladores.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE RELACIÓN	
REGULADORES SEPE, Administración estatal, autonómica y local, Consejería de Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones en persona • Legislación medioambiental • Legislación específica 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Presentación documentación centros • Cumplimiento de requisitos
CLIENTES Alumnos empresa, alumnos oposiciones, alumnos profesionales, alumnos subvencionada	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Seguimiento continuo por el profesor 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento continuo por los docentes • Encuestas de satisfacción
SOCIEDAD Sociedad en general,	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de notoriedad • Reuniones /Eventos • Redes sociales / página web 	<ul style="list-style-type: none"> •
PARTNERS Y PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de servicios • Correos y reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de homologación y evaluación proveedores
ACCIONISTAS E INVERSORES	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de negocio • Auditorías de cuentas
PERSONAS Equipo de profesionales de Máster D y Equipos autoliderados	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones internas • RLT • Comité de seguridad y salud • Comisión de igualdad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de clima • Cuestionario igualdad

2.2.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Siguiendo las directrices de GRI, hemos realizado un análisis de la materialidad con el objetivo de identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para el entorno y aquellos que sus grupos de interés demandan información y por tanto es esencial presentar información al respecto.

Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad deben basarse en los siguientes principios:

- Inclusión de los grupos de interés.
- Contexto de sostenibilidad.
- Materialidad.
- Exhaustividad.

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

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

Se ha definido y desplegado un proceso para determinar los temas materiales de la organización. Endicho proceso se ha contado con las siguientes fuentes de información, que permiten identificar los asuntos relevantes.

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

Se ha definido y desplegado diferentes procesos de participación para identificar las expectativas, los intereses y las necesidades de información de los diferentes grupos de interés.

Tras el análisis de las consultas realizadas a los grupos de interés, los ámbitos prioritarios de información identificados para cada uno de ellos son:

- **Clientes:** gestión de la relación del alumnado con el personal docente, canales y plataformas para la formación, materiales y medios para la formación, proceso onboarding de alumnos, innovación.
- **Personas:** bienestar, salud laboral, conciliación, desarrollo de talento, estrategia y uso responsable de los recursos.
- **Accionistas:** sostenibilidad financiera, política responsabilidad y compromiso social, desarrollo del talento, innovación.

Estos comportamientos se han alineado con su contribución en los ODS, siendo los prioritarios...



3. PARTE 3: MEDICIÓN

3.1. MEDIOAMBIENTE

Se asegura una gestión sostenible y respetuosa con el medio ambiente por medio del control de los consumos y la generación de residuos.

Líneas 2019	Líneas 2020	Líneas 2021	Líneas 2022	Líneas 2023
Instalación placa fotovoltaica para fomentar el uso de las energías renovables. La instalación generará 87.000 kWh de energía limpia y renovable	Acciones de sensibilización para reducir el consumo de los recursos entre profesionales y alumnos	Promover el uso sostenible y de reciclaje. Carné cero emisiones	Establecer pautas para el cálculo de la huella de carbono	Reducción de impresiones/ consumo de papel en todos los centros

3.1.1. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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

A pesar de que Master.D no causa impacto en las áreas protegidas, se ha llevado a cabo una medición de la huella de carbono a nivel de grupo en la que Master.D ha aportado sus datos. De esta manera se avanza en el compromiso con la sociedad implicando a las personas promoviendo la participación en actividades que contribuyen a la sociedad en general.

En la Meta Estratégica 6, se identifica el objetivo de ser una empresa responsable con la comunidad, de manera que comparte con la sociedad sus iniciativas y proyectos, impulsando actividades de Responsabilidad Social, implicando así a las personas por medio del apoyo a las iniciativas propuestas por los propios equipos de trabajo.

3.1.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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

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

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

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

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

1. Integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en la estrategia de la empresa.
2. Consumir responsablemente, haciendo un uso sostenible de los recursos, impactando sobre las siguientes acciones:
 - a) Separación de residuos correcta.
 - b) Gestión eficiente del agua.
 - c) Ahorro de energía eléctrica.
 - d) Uso eficiente del papel.
3. Crear cultura medioambiental interna.
4. Información y formación al equipo humano.
5. Difundir el compromiso de mejora y protección del medio ambiente entre el alumnado, equipo humano, proveedores y público en general.

De esta forma queda implícito que se gestionan los productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida considerando cualquier impacto en la salud pública, la seguridad y el medio ambiente y teniendo en cuenta la reutilización y el reciclado cuando sea conveniente, es así como diseñan su cartera de productos y servicios y los gestionan activamente teniendo en cuenta todo el ciclo de vida de los productos de manera responsable.

En todos los centros de los que dispone Master.D se realiza un cumplimiento legal tanto en normativas medioambientales como de seguridad y salud. Se ha alineado el desarrollo tecnológico con las líneas de responsabilidad social e impacto en el entorno en el que operan por medio del desarrollo de aplicaciones, etc.

Los equipos obsoletos lo gestionan por medio de un gestor autorizado utilizado o un punto limpio (RAES).

CONSUMO PAPEL (KG/EMPLEADOS)					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
23,3	22,5	4,6	72,52	27,96	0,25

RESIDUOS PELIGROSOS (KG/EMPLEADOS)					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
23,3	22,5	4,6	1,06	0,46	3,7

3.1.3. CONTAMINACIÓN

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

Debido a una alta sensibilización medioambiental del personal de Master D una de las acciones que más contribuye es la reducción de los desplazamientos a los centros debido a la formación online.

A través del Sistema de Gestión Ambiental., se definen un conjunto de hitos para mitigar el cambio climático, siendo uno de ellos la reducción del consumo de luz.

Agua

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

CONSUMO AGUA (M ³ /EMPLEADOS)				
2019	2020	2021	2022	2023
36	10	8,5	4,18	6,71

Electricidad

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

CONSUMO ELÉCTRICO (Kwh/M ²)				
2019	2020	2021	2022	2023
45,5	34,11	88,69	52,31	66,76

3.1.4. CAMBIO CLIMÁTICO



Considerando que la actividad de Master.D no tiene una repercusión significativa en el cambio climático, no se han adoptado medidas para esta finalidad.

Se ha creado el Plan de Movilidad para que las personas puedan utilizar el transporte público y se ha habilitado un aparcamiento de bicicletas para fomentar el uso del transporte sostenibles.

3.2. SOCIEDAD

3.2.1. COMPROMISO DE MASTER.D CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

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



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



- Banco de alimentos.



- Taller de Cocina personal Master D.
- Master D TE CUIDA.
- Donaciones de sangre.



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



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



- Concurso Emprende con Master D.
- Manual Onboarding.
- Mejora en el acceso "Trabaja con nosotr@s en la web.
- Política de comunicación Interna.



- Donación colegio educación especial Ángel Riviere.
- Donaciones colegio educación especial Alborada.
- Donación colegio educación especial Segeda Calatayud.
- ASPAPYME.



- Gestión eficiente del uso de papel.
- Correcta separación de residuos.
- Eficiencia energética.
- Consumo eficiente del agua.



- Campaña de Recogida de Alimentos para Animales Abandonados.
- II CONGRESO IBERICO ACV Escuela Veterinaria.

Compromiso de Master. D con el desarrollo sostenible:

■ **Sello Excelencia EFQM:**

Máster. D. España recibe el Sello de Oro que reconoce el máximo compromiso con la Excelencia Empresarial a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) siendo reconocidos por superar los 500 puntos EFQM.

■ **Certificado Calidad ISO 9001:**

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

■ **Certificado de Medioambiente ISO14001:**

ISO 14001 es un estándar internacionalmente aceptado que indica cómo poner un sistema de gestión medioambiental efectivo en su sitio. Está diseñado para ayudar a las organizaciones a mantenerse comercialmente exitosas sin pasar por alto sus responsabilidades medioambientales. Master.D dispone de esta certificación desde 2019.

■ **Certificado de Empresa saludable:**

Máster. D. recibe la Certificación de Organización Saludable por parte de Bureau Veritas. Gracias a este logro, la empresa de formación abierta, especializado en la preparación de oposiciones, cursos y titulaciones, pone de manifiesto sus buenas prácticas desarrolladas en relación con la seguridad y el bienestar de todo su personal.

■ **Seguridad e la información:**

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

■ **Sello RSA:**

La Mesa de la Responsabilidad Social de Aragón, que coordina la implantación del Plan RSA, formada por CEOE Aragón, CEPYME Aragón, UGT Aragón, CCOO Aragón y el IAF en representación del Gobierno de Aragón, aprobó la creación en 2018 del Sello RSA+, que busca impulsar que las organizaciones poseedoras del Sello RSA profundicen en aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa.

Año tras año, Master.D revalida el Sello RSA en su compromiso con la responsabilidad social corporativa.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD: INVERSIÓN SOCIAL €					
MASTER D					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
21.932	47.000	26.637	47.184	47.185	24.500

Premio de Inserción Laboral 2023

El Instituto Tecnológico Máster. D. ha obtenido el Premio Excelencia Educativa al Mejor Programa Educativo para la Inserción Profesional 2023. Este premio, ha sido otorgado a las diferentes áreas de Master.D durante 5 años consecutivos. El objetivo fundamental de los Premios a la Excelencia Educativa es perseguir la excelencia en las mejores Escuelas de Negocios, Universidades, Centros de grados Superior y Medio, así como cualquier actividad relacionada con la cultura, la formación y el conocimiento.

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

Entre los puntos valorados, destacan:

- El sistema de Formación Abierta, sencillo, moderno, intuitivo, pero también exigente.
- Nuestro método por el cual se entrenan las habilidades, como preparación para entrevista personal, redacción de CV, desarrollo de competencias personales.
- Las prácticas en empresas. Donde hacemos protagonista al alumno de la consecución de sus propias metas y objetivos profesionales.
- La bolsa de empleo iAgora en la que se en la que se publican ofertas de empleo tanto de trabajo, como de prácticas, exclusivas para alumnos de Master.D.

- La implementación de bonificaciones FUNDAE que permiten a alumnos trabajadores ampliar sus conocimientos y mantener un reciclaje formativo muy necesario en estos tiempos.
- Los convenios con más de 2.000 empresas del sector que colaboran con nuestro Instituto Tecnológico.

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

Interacción con la sociedad

Nº seguidores RRSS		
	2022	2023
Facebook	462.966	499.666
Twitter	12.841	27.939
Instagram	40.431	98.615

Reseñas en RRSS	2023
Facebook	5314
Twitter	175
Instagram	3904

3.2.2. CONSUMIDORES

El diseño, comercialización, prestación y seguimiento de los servicios de Master.D España, se encuentra totalmente normalizado a través de la estructura de procesos y sistemas de gestión corporativos.

Los sellos de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001, seguridad de la información ISO 27001, +500 puntos EFQM otorgados por el Instituto Aragonés de Fomento ofrecen una garantía a los alumnos en la prestación de los servicios, planteando un nivel de exigencia más alto del que ellos esperan.

Se dispone de un Modelo Docente sobre el que se articula la actividad docente y alrededor del cual se estructura el diseño, la comercialización y el seguimiento de la actividad de los alumnos.

El Modelo Docente busca conseguir que el mayor número posible de alumnos logre sus metas en el menor tiempo mediante un producto y servicio excelente.

El diseño de productos y servicios se desarrolla desde el cliente y para el cliente, a través de un proceso normalizado, de modo que parte de la identificación de sus necesidades y expectativas se completa con su propia validación.

En el diseño de una formación, y de forma previa a su puesta en producción, se realiza una prospección de mercado para analizar la viabilidad económica, en cuyo caso, el contenido es desarrollado por el profesorado, se realiza el depósito legal del mismo y se incluye dentro del Catálogo de Productos.

La promoción y comercialización de los diferentes productos y servicios de Máster. D. es realizada a través de numerosos mecanismos, como las webs propias de las Escuelas Profesionales y las webs del grupo para identificar solicitudes de producto (leads/cupones), realizar campañas específicas, así como con los canales corporativos de comunicación (páginas web, redes sociales, blogs corporativos, mailing, etc.).

Master.D mantiene una relación continua con el mercado y con el alumnado, de manera que se realizan investigaciones de mercado en función de las necesidades detectadas en las que se realizan pruebas de cupón para ver las posibilidades de éxito.

En las encuestas se incluyen preguntas relacionadas con el índice de recomendación, el grado de cumplimiento de expectativas y campos abiertos de opinión. Con dicha información se realizan evaluaciones y propuestas de mejora. Para conocer de forma continua las necesidades del alumnado el sistema de formación es personalizada dentro de un marco generalizado, esta personalización se realiza desde la entrevista previa, marcan la sistemática de relación más intensa o menos en función de necesidades, realizan test de expectativas del alumno, y el seguimiento es personalizado.



En Master.D se revisan y se da respuesta a todas las quejas.

- Se categorizan para favorecer el análisis y la identificación de mejoras.
- Se informa a los equipos implicados.
- Se implantan mejoras a partir de estas quejas fruto del análisis y estudio de las quejas.

Es por esto por lo que se dispone de un conjunto de canales para conocer la satisfacción de los clientes, así como también las quejas y reclamaciones de los alumnos. En este caso, se pueden realizar a través del Campus Virtual y mediante el Defensor del Alumno y se realiza el seguimiento de las incidencias que no se hayan podido solucionar.

Para asegurar una relación transparente con el alumnado se cuenta con un portal de transparencia (información corporativa), control de la publicidad y de las quejas por información que no se ajusta a la realidad, canales de denuncia como reclamaciones, quejas a consumo o juntas arbitrales.

% RECLAMACIONES					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
3,7	3,19	2,94	3,6	4,16	3,90%

3.2.3. INFORMACIÓN FISCAL

DATOS FISCALES (EN MILES)	2022	2023
Facturación	94.420	95.318
Beneficio	19.112	20.343
Impuesto sociedades	-5.007	-6.932

3.3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.3.1. PERSONAS

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

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

- Imagen de marca atractiva para el talento.
- Desarrollo de los profesionales por medio de planes de formación.
- Medidas de conciliación.
- Plan de igualdad.
- Fomento de la autonomía de los equipos y del orgullo de pertenencia.

3.3.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En la actualidad, la gestión de personas es un aspecto clave de la estrategia de Master. D. España y que se ve reflejada en la Meta 4 del Plan Estratégico "Compromiso con las personas" que recoge la firme intención de consolidarse como una empresa en la que sus colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a ella y se consideren dignamente recompensados, profesional y personalmente.

La gestión de las personas se basa en el Modelo de Equipos Autoliderados que establece una mecánica de funcionamiento consistente en trabajar en equipo a través del liderazgo de cada uno de sus miembros hacia una meta común. Además, como “pilares” básicos, los valores y Código Ético establecen las “reglas” y los comportamientos deseables para favorecer tanto un adecuado clima de trabajo como un rendimiento óptimo a nivel profesional.

MASTER. D. vela por que todo el proceso de relación con las personas sea respetuoso con la igualdad y la diversidad de los profesionales, destacando los hitos de relación clave:

- Selección de personas.
- Desarrollo de carreras.
- Plan de igualdad.

El modelo EAL establece la aplicación de un incentivo cuatrimestral por rentabilidad, ligado al presupuesto de cada equipo, tal y como plantea el modelo económico.

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

3.3.3. SALUD Y SEGURIDAD

Master. D. ha sido reconocida como empresa saludable que fomenta hábitos orientados a la mejora de la salud de sus trabajadores (reducción de estrés, comida saludable, deporte). Por otro lado, se fomenta la conciliación siendo los propios equipos auto liderados los que realizan las propuestas que más se adecúan a sus necesidades personales y sus responsabilidades laborales. Esta iniciativa genera un buen clima de trabajo diario y reduce las tasas de rotación.

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

Contando con medidas específicas como son:

- Manual de acogida con información de seguridad y salud y aspectos ambientales.

- Señalización.
- Control de residuos.
- Planes de emergencia con tratamiento de residuos.
- Evaluación de aspectos ambientales y control de los consumos.

Master. D. España cuenta desde enero de 2018 con el programa de Empresa Saludable, haciéndose extensible al resto de las delegaciones en noviembre de ese mismo año.

ABSENTISMO					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
2,43	1,55	1,96	1,56	2,95	3,1

SINIESTRALIDAD	
2022	2023
5	7

3.3.4. RELACIONES SOCIALES

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

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

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

3.3.5. FORMACIÓN Y EMPLEO

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

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

Posteriormente, existe la posibilidad de realizar un Plan de Desarrollo individual en el que se identifican motivos, necesidades, expectativas y metas ligadas al plan, estableciéndose un calendario de trabajo y de seguimientos entre el propietario del plan, el líder del equipo y el responsable de EAL.

Ligado a los planes de desarrollo, Master.D estructura periódicamente su plan de formación en base tanto a las peticiones de formación ligadas a los planes de desarrollo como a la formación corporativa para la plantilla mediante la detección de necesidades "transversales".

2023	
Horas de formación	9.376,5
Horas formación por empleado	14,1

A continuación se muestran algunos datos sobre la organización de las personas que trabajan en Master.D:

DISTRIBUCIÓN POR SEXO 2023	
Total	715
Hombres	201
Mujeres	514

CATEGORÍA PROFESIONAL					
Denominación	Nº mujeres	% mujeres	Nº hombres	% hombres	Total
Profesor Titular	70	63%	42	37%	112
Televendedor	75	79%	20	21%	95
Empleado servicios generales	4	36%	7	64%	11
Titulado no docente	294	72%	116	28%	410
Agente comercial	46	82%	10	18%	56
Oficial Adv.1ª	8	89%	1	11%	9
Oficial Adv.2ª	17	81%	4	19%	21
Becarios	0	0%	1	100%	1

2023	
Contratación fija total	614
Hombre	170
Mujer	444

2023	
Contratación temporal total	101
Hombre	31
Mujer	70

2023	
Contratación jornada completa	563
Hombre	171
Mujer	392

2023	
Rotación total	19,78
Hombres	8,4
Mujeres	11,38

2023	
Retribución media total	26.952,3
Hombres	26.625,28
Mujeres	27.077,47

3.3.6. ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

- Centros de formación accesibles para las personas con discapacidad.
- Evaluación de riesgos laborales específica.
- Proporción de las adaptaciones necesarias al puesto.

Nº empleados con discapacidad:

DISCAPACIDAD	
2022	2023
17	19

Igualdad

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

- Medidas de no discriminación en los procesos de selección y contratación de personal.
- Planes de igualdad con medidas específicas orientadas a ser espacios en los que garantiza la igualdad de oportunidades.
- Registro retributivo que permiten monitorizar las posibles desviaciones en materia retributiva entre hombres y mujeres.
- Medidas de conciliación para hombres y mujeres que permitan la conciliación de la vida personal y laboral de forma igualitaria.
- Medidas antiacoso, tanto por razón de sexo como sexual.

Una de las metas estratégicas impulsadas por Master. D. es la M4 "Compromiso con las personas" y en la que plantean las medidas de conciliación oportunas y necesarias para favorecer la conciliación de forma igualitaria, se ha impulsado la elaboración del Plan de Igualdad de Master. D. y la contratación de personas con diversidad funcional generando un espacio diverso en el que todas las personas pueden desarrollar su potencial. se ha creado un canal de denuncias en materia de compliance y anti acoso.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres se materializa en un plan de igualdad que fundamenta sus medidas en un análisis segmentado de la plantilla y que establece las medidas ajustadas a las necesidades detectadas, así como en el uso de datos segmentados de hombres y mujeres en el plan de empresa saludable para identificar las diferentes medidas a adoptar. Existen también medidas orientadas a la diversidad (igualdad, discapacidad, inmigración) reconociendo en materia de prevención de riesgos a las personas sensibles en personas con discapacidad la evaluación del puesto y haciendo el seguimiento sobre las necesidades y en el caso de las mujeres embarazadas.

Master.D dispone de comité / comisión de igualdad, formada por 10 personas de la plantilla, en el cual afecta a los trabajadores en el ámbito nacional.

3.4. DERECHOS HUMANOS

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

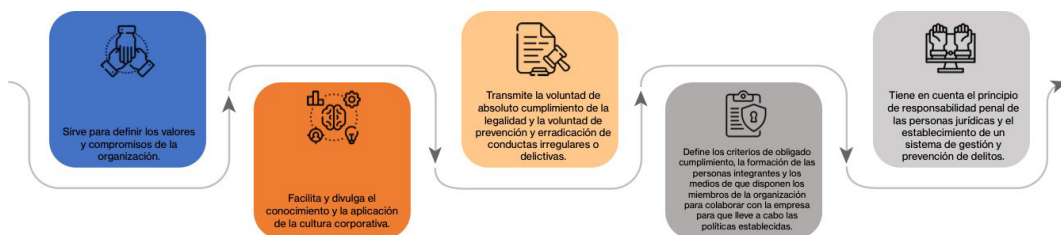
Protocolo antiacoso

Master. D. cuenta con un protocolo anti-acoso con el fin de evitar, prevenir y abordar en su caso las posibles situaciones de acoso que se puedan producir en el entorno laboral, incluyendo las de por razón de sexo y el acoso sexual.

Código Ético

El objetivo del código ético es definir y procurar un comportamiento, por parte de la organización y sus personas integrantes, profesional, ético y que respete y cumpla con la legalidad vigente nacional e internacional. El código define, por tanto, la cultura de la organización y marca las pautas que deben cumplir sus miembros, así como sus relaciones con los agentes externos que intervengan en su actividad.

Por todo ello:



El código vincula obligatoriamente a todas sus personas de Master D empleadas presentes y futuras, independientemente de la posición y función que desarrollen dentro la organización.

Se aplicará también a sus consejeros, directivos, apoderados y, en general, a toda aquella persona con potestad de representar a la organización.

Los compromisos asumidos en el código ético son:

- **Legalidad:** cumpliendo con la normativa vigente estatal e internacional aplicable a sus actividades.
- **Integridad:** actuando en sus relaciones internas y externa de forma ética y respetuosa.
- **Igualdad:** declarando tolerancia cero a cualquier tipo de discriminación racial, de género, cultural, religiosa, o de orientación sexual.
- **Transparencia:** en nuestras relaciones comerciales, institucionales y estados de cuenta debidamente auditadas periódicamente.
- **Sostenibilidad y seguridad ambiental:** aplicando las mejores tecnologías disponibles para la gestión ambiental basadas en los requisitos legales vigentes en cada lugar, así como en la normativa nacional y los estándares internacionales.

3.5. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Código de Ética de Master. D. pretende consolidar un desempeño “ético y sostenible” de las actividades de Master. D., con el compromiso, no solo de cumplir con la legislación vigente, sino también valores por las que se rige la empresa.

Las normas de comportamiento incluidas en el mismo son de obligado cumplimiento, existiendo procedimientos disciplinarios si procede.

Adicionalmente existe otro Código con “visión comercial” denominado “Código de Ética y Conducta Comercial de Master. D.” que marca los comportamientos de carácter obligatorio para las personas con “orientación comercial” de cara a garantizar la credibilidad y reputación de la organización.

Respecto a la comunicación y difusión del Código, el mismo se encuentra disponible tanto en la intranet corporativa como en la página web corporativa; como complemento y refuerzo, se realizan acciones formativas específicas respecto del contenido del mismo. Se han adoptado medidas de compliance contando con la figura del compliance officer.

Se ha elaborado el catálogo de los posibles delitos que podrían estar relacionados con la actividad de Master D. Para que sean tipificados como “Delitos Compliance” tendría que existir un beneficio directo o indirecto para Master. D. como consecuencia de la comisión de estos, a través de los trabajadores, directivos o administradores.

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

PERSONAS FORMADAS COMPLIANCE					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
186	190	0	200	274	10

4. ANEXOS

CONTENIDOS GENERALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO
GRI 101: Fundamentos 2016	
GRI 102: Contenidos generales	
Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-3 Ubicación de la sede principal de la organización 102-4 Ubicación de las operaciones 102-5 Propiedad y forma jurídica 102-6 Mercados servidos 102-7 Tamaño de la organización 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 102-9 Cadena de suministro 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro 102-11 Principio o enfoque de precaución 102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza 102-19 Delegación de autoridad 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno 102-25 Conflictos de intereses 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas 102-35 Políticas de remuneración 102-36 Proceso para determinar la remuneración 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración 102-38 Ratio de compensación total anual. 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

TEMAS MATERIALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO
BUEN GOBIERNO	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 419: Cumplimiento	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
PERSONAS	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental
GRI 402: Relaciones trabajador – empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés 102-41 Acuerdos de negociación colectiva 102-42 Identificación y selección de grupos de interés 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados
Práctica de presentación de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema 102-47 Listado de temas materiales 102-48 Re-expresión de la información 102-49 Cambios en la elaboración de informes 102-50 Periodo objeto del informe 102-51 Fecha del último informe 2019 102-52 Ciclo de elaboración de informes Anual 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. 102-55 Índice de contenidos GRI 102-56 Verificación externa de los grupos de interés

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos 207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal 207-4 Presentación de informes país por país
SEGURIDAD Y SALUD	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
ÉTICA E INTEGRIDAD	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
EXCELENCIA FINANCIERA Y OPERATIVA	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua 303-3 Extracción de agua 303-4 Vertidos de agua 303-5 Consumo de agua
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 304-3 Hábitats protegidos o restaurados 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados 306-4 Residuos no destinados a la eliminación
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
ACCIÓN CLIMÁTICA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-2 Consumo de energía fuera de la organización

GESTIÓN DEL CAPITAL NATURAL Y BIODIVERSIDAD	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua 303-3 Extracción de agua 303-4 Vertidos de agua 303-5 Consumo de agua
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 304-3 Hábitats protegidos o restaurados 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados 306-4 Residuos no destinados a la eliminación
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
ACCIÓN CLIMÁTICA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

CADENA DE SUMINISTRO	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
GRI 404: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

CRUCE DEL MODELO EFQM 2013

CRITERIO EFQM	Subcriterio	Referencias(capítulos)
Liderazgo	1a. Los líderes desarrollan la Misión, Visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.	Declaración responsable Nuestra contribución a los ODS Gobernanza
	1b. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.	Declaración responsable Estructura y organización
	1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.	Declaración responsable Nuestra contribución a los ODS Análisis del ecosistema Creación de valor para nuestros grupos de interés Creación de valor para nuestros grupos de interés Análisis de materialidad

	1d. Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.	Declaración responsable Creación de valor para nuestros grupos de interés
	1e. Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.	Declaración responsable
Estrategia		
	2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.	Empresa Estándares y principios empleados Entorno empresarial Análisis del ecosistema Gestión de Riesgos Creación de valor para nuestros grupos de interés
	2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades	Alcance de la información financiera y no financiera Fiabilidad de la información no financiera Gestión de Riesgos
	2c. La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.	Mercados Servicios y Cadena de Suministro Objetivos y estrategias
	2d. La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisa	Declaración responsable Objetivos y estrategias
Personas		
	3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.	Creación de valor para nuestros grupos de interés Análisis de materialidad
	3b. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
	3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
	3d. Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
	3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
Alianzas y Recursos		
	4a. Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
	4b. Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.	Alcance de la información financiera y no financiera Fiabilidad de la información no financiera Mercados Servicios y Cadena de Suministro Información fiscal
	4c. Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales	Información sobre cuestiones medioambientales
	4d. Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.	Gestión de Riesgos
	4e. Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.	Gestión de Riesgos
Procesos, Productos y Servicios		
	5a. Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.	Estructura y organización Mercados Servicios y Cadena de Suministro
	5b. Los Productos y Servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.	Consumidores
	5c. Los Productos y Servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.	Entorno empresarial
	5d. Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.	Consumidores
	5e. Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestiona	Consumidores
	5e. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran.	Consumidores
Resultados en los Clientes		
	6a. Percepciones	Consumidores
	6b. Indicadores de rendimiento	Consumidores
Resultados en las Personas		
	7a. Percepciones	Consumidores
	7b. Indicadores de rendimiento	Consumidores
Resultados en la Sociedad		
	8a. Percepciones	
	8b. Indicadores de rendimiento	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
Resultados Clave		
	9a. Resultados Clave de la Actividad	Información fiscal
	9b. Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad	Información fiscal

Webs y redes sociales

- <https://www.masterd.es>
- <https://www.gruposmasterd.es>
- <https://es-es.facebook.com/MasterDMadrid/>
- <https://twitter.com/masterd>
- <https://www.instagram.com/masterdformacion>
- <https://www.tiktok.com/discover/MasterD>
- <https://es.linkedin.com/school/master-d/>