



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

INTRODUCCIÓN

El Grupo Colón-IECM desarrolla su sistema de gestión siguiendo criterios de calidad. El avance en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se realiza aplicando este modelo de gestión y se caracteriza por:

- Realizar una autoevaluación interna para conocer la posición actual de la empresa en los diferentes aspectos de la RSE
- Realizar un análisis de los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Establecer nuevos objetivos para mejorar el desempeño de la empresa.
- Diseñar planes de actuación con objetivos y actuaciones detallados.
- Seguimiento en el cumplimiento de estos planes.

Para ponerlo en práctica, el equipo directivo ha aprobado un conjunto de políticas que deben guiar las líneas estratégicas y el desarrollo de la actividad de todas las empresas del Grupo, estas políticas son:

- Política de Calidad
- Política General de Responsabilidad Social
- Política de Ética Empresarial que queda definida por;
- Respeto a la legalidad
- Integridad ética.
- Política de Contratación y Relación con Proveedores.
- Política Medio Ambiental.
- Política prevención riesgos; para ello existe un Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de Recursos Humanos.

Los principios que guían estas políticas son:

- **La satisfacción de las expectativas de los clientes:** ellos son el centro de todo lo que hace la empresa, que procura ofrecerles siempre la mejor experiencia en el desarrollo de su formación.
- **La participación de todo el personal:** se fomenta la motivación, participación formación y el desarrollo de todos los miembros de la organización para conseguir el éxito de la empresa.
- **El beneficio mutuo en las relaciones con proveedores y socios:** con el objeto de alcanzar el máximo nivel competitivo de calidad.

- **La eco-eficiencia:** minimizamos el impacto medioambiental de la actividad, mediante el uso responsable de las energías, reduciendo en lo posible los residuos que generamos.
- **El valor del compromiso:** somos una organización responsable que cumplimos aquello a lo que nos comprometemos. Para ello se respeta la legislación vigente y se satisfacen los acuerdos suscritos con clientes asegurando la calidad y la seguridad.
- **La mejora continua:** la organización busca la excelencia en el ejercicio de su actividad, midiendo los aspectos clave de la actividad e implementando sistemas de gestión para la mejora permanente de sus procesos, capacidades técnicas y de desempeño. Se establecen cauces fluidos de comunicación entre las distintas áreas y empresas del Grupo para aprovechar la sinergia y las oportunidades que la experiencia y mejores prácticas pueden ofrecer.
- **El diálogo inteligente con los grupos de interés:** el desarrollo de sistemas de reporte y cauces de comunicación sirven para mantener un diálogo productivo en términos de mutuo beneficio con los grupos de interés relevantes. Esto es útil para entender sus expectativas, controlar los riesgos del negocio y aprovechar las oportunidades.

Así mismo, cada empresa del Grupo posee unos indicadores de Gestión que le permiten valorar, y anticiparse a posibles cambios, por simplificar podríamos resumirlos en tres:

1. **Cuadro de mando corporativo:** permite hacer el seguimiento de la evolución de los indicadores, con ello se pretende establecer objetivos de mejora a conseguir a partir del desarrollo de acciones concretas.
2. **Reclamaciones de calidad:** en línea general todas las empresas poseen un procedimiento interno donde establecen la metodología para detectar, identificar, registrar y controlar las reclamaciones realizadas por nuestros clientes sobre el servicio ofrecido.
3. **Satisfacción del cliente:** según estableceos en nuestra Política general de Responsabilidad Social Empresarial, uno de nuestros objetivos es alcanzar la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes. Llevamos a cabo encuestas periódicas sobre las expectativas y el grado de satisfacción de clientes. El análisis de los resultados obtenidos sirve para identificar los puntos fuertes y las debilidades del comportamiento de la empresa para establecer acciones de mejora.

Resumiendo:

El Grupo Colón-IECM entiende por tanto como responsabilidad social el desarrollo de nuestra actividad de negocio, respetando al mismo tiempo las necesidades de nuestros grupos de interés, gestionando los impactos de nuestras actuaciones en la sociedad e impulsando nuestra actividad para crear beneficios a la comunidad, los clientes, el personal y el medio ambiente.

01-GRUPOS DE INTERÉS

Como ya hemos mencionado, en el enfoque estratégico del Grupo se considera relevante la relación de la organización con aquellos colectivos afectados por su actividad (grupos de interés), en la doble vertiente que esta relación implica: desde el punto de vista reputacional, para gestionar la percepción que estos grupos tienen de la empresa y desde el punto de vista de la responsabilidad social, respondiendo a sus expectativas y necesidades.

Para poder cubrir las necesidades de los grupos de interés y aportarles valor, primero hay que clasificarlos, en relación a sus expectativas entendemos como tales todos aquellos temas relevantes sobre los que estos grupos quieren una respuesta por parte de la organización. A efectos prácticos, hemos identificado siete grupos de interés:

Cliente: aquellas personas/entidades que usa o ha usado el servicio profesional del Grupo.

Proveedores: persona/ empresa que surte con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

Personal Interno: equipo humano de la organización.

Entorno Social: comunidad en la que nos encontramos insertados.

Entorno Ambiental

Accionistas: aquellas personas/entidades que poseen participación en la empresa.

Administración Pública: estructura y/o mecanismo público que regula y normaliza las relaciones que establecen, para nosotros es un proveedor de subvenciones para formación.

La relación con estos grupos se lleva a la práctica siguiendo estos pasos:

1. Desarrollo de un conjunto de vías de comunicación y diálogo con estos grupos, a través de los cuales se consigue:
 - a. Comunicar los objetivos, las actuaciones realizadas y los resultados alcanzados en las tres dimensiones del desarrollo sostenible, la económica, la ambiental y la social.
 - b. Recibir las valoraciones y las peticiones de las partes interesadas.
2. Análisis interno para identificar las necesidades y expectativas de estos grupos.
3. Identificación de los elementos relevantes para estos grupos.
4. Enfoque del plan de actuación según las necesidades observadas, planteando objetivos y consiguiendo avances en el desarrollo de la relación.

Las dimensiones desde dónde abordar el análisis de nuestra Responsabilidad Social Empresarial incluyen además la dirección y gobierno de la organización:

02-DIRECCIÓN Y GOBIERNO

Desde esta dimensión se establecen las políticas y procedimientos tendientes a establecer el marco ético que orienta toda la gestión de la empresa. Están estrechamente ligados a los valores y la coherencia de la organización.

Para impulsarlos disponemos de las siguientes herramientas:

- Un Código Ético de obligado cumplimiento para todas las empresas del Grupo
- Procesos de gestión que garantizan el comportamiento ético del órgano directivo y sus funciones.
- Transparencia contable.
- Relaciones leales con la competencia
- Informes de sostenibilidad, (síntesis anuales de lo que se logra en los 3 ámbitos; social, económico y ambiental)
- Procedimientos de comunicación y gestión de crisis; que garantizan que ante una situación de crisis, los niveles de la organización que deben tomar decisiones dispongan de información fiable, y adecuada en el menor tiempo posible poniéndose en marcha la comunicación interna y externa necesaria.

03-CLIENTES

Asegurar el respeto y la transparencia con nuestros clientes es nuestro objetivo. Para ello buscamos satisfacer sus expectativas de forma compatible con las prácticas laborales responsables y el alineamiento de los valores empresariales con los de su entorno social, e incluso realizar un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades.

Para el cliente es un derecho y para el Grupo una obligación proteger la privacidad del cliente respecto al servicio contratado, en nuestro caso amparado ese derecho por la Ley de Protección de Datos.

El Grupo Colón-IECM ofrece su servicio en toda la Comunidad de Madrid a través de sus centros y en todos ellos se compromete a respetar los siguientes compromisos éticos:

- Tomar las medidas necesarias para garantizar en todo momento la seguridad y la confidencialidad de los datos de sus clientes.
- Mantener prácticas comerciales y de publicidad respetuosas con el derecho a recibir información fiel y veraz.
- Establecer procesos para que se disponga del servicio en tiempo y condiciones óptimas.
- Poner a disposición de sus clientes un conjunto de canales de comunicación que les permita un contacto constante con el Centro.

Disponemos de un proceso interno en el que se establece la metodología para detectar, identificar, registrar y controlar las reclamaciones/sugerencias realizadas por nuestros clientes sobre el servicio, cuando se recibe una queja a través de la hoja de reclamaciones, carta, correo electrónico, verbalmente ... se da comienzo al proceso de quejas y sugerencias para establecer las acciones de mejora. Será el departamento de Calidad el encargado de tramitar dichas reclamaciones.

04-PROVEEDORES

La relación que el Grupo Colón-IECM establece con sus proveedores y subcontratistas, es importante en el desarrollo de la actividad, buscamos el beneficio mutuo, poniendo empeño y creatividad conjuntos para repercutir al cliente las mejoras en calidad y servicio,

Desde el espíritu de la creación de valor para sus distintos grupos de interés, asumimos y promovemos los compromisos establecidos en la política de contratación y relación con los proveedores, así como procedimientos que ofrecen estabilidad y posibilidades de desarrollo a largo plazo.

En relación a ellos hemos optado por:

- Utilizar procesos de selección y adjudicación basados en prácticas que busquen la transparencia, la igualdad de oportunidades y el interés mutuo.
- Promover entre sus proveedores principios similares a los que inspiran a nuestra empresa en su comportamiento responsable con los entornos sociales y naturales.

Del mismo modo que exigimos un determinado comportamiento a nuestros proveedores estimamos conveniente conocer también su opinión, inquietudes y necesidades, por lo que realizamos cada 2 años un cuestionario que nos permita conocer sus expectativas, sus propuestas de mejora y áreas de interés.

05-PERSONAL INTERNO

La política General de Responsabilidad Social fija entre sus objetivos, desarrollar un marco favorable de relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, que promueva un entorno seguro y saludable que facilite la comunicación con todo el equipo, en definitiva, desarrollar y mejorar la calidad de vida del personal de la organización.

Entendemos que los aspectos clave de la relación laboral son:

- Seguridad e higiene, a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de salud, promovidas desde la Mutualidad de la Empresa
- Política de contratación, que en línea general vela por la no discriminación y promueve criterios de selección homogéneos e igualitarios. Así mismo, nuestra certificación en ISO 9001 y 14001 garantizan nuestro compromiso con diferentes normas de derechos humanos internacionales, en las que se basan dichas normas.
- Política de Recursos Humanos; las personas que forman parte del Grupo son un activo estratégico, y por ello la gestión del talento es un objetivo clave de la función del Departamento de Recursos Humanos, la principal aspiración es facilitar al personal los canales para que puedan potenciar su crecimiento profesional.
- El proceso de evaluación del desempeño está orientado a valorar y comunicar al personal la forma en que están llevando a cabo su trabajo durante una entrevista personal y encontrar puntos en común dónde poder mejorar.
- Política de beneficios, regulada por nuestro Convenio más los que se establecen en el Régimen Interno de cada Centro.
- Conciliación de la vida laboral y personal, este aspecto es transversal a todas las políticas, ya que se establecen horarios flexibles, vacaciones adicionales por desempeño entre otras medidas.

Además nuestros procesos de comunicación con el personal está basado en el respeto a la intimidad y confidencialidad de la información. Mantenemos un contacto continuo con el personal a través de diferentes vías; entrevistas siempre que lo requiera cualquiera de las partes con el departamento que necesiten, a través de correo electrónico, a través de nuestras herramientas de sugerencias (web, buzón, ficha recepción...).

La combinación de talento y compromiso del personal del Grupo, constituye uno de los pilares de su éxito en la gestión de la actividad. Del mismo modo, la opinión y el nivel de satisfacción de nuestro personal es un indicador relevante para el Grupo, por ello, realizamos anualmente análisis del clima laboral a través de nuestros cuestionarios de satisfacción, de este modo podemos mejorar, hacernos más eficientes y conseguir un entorno laboral en el que todo el equipo se sienta satisfecho con el trabajo que realiza.

06-ENTORNO SOCIAL

La principal aportación a la sociedad del Grupo Colón-IECM está basada en los impactos de la propia actividad que desarrollamos; la formación, (esencial en el crecimiento personal de cada uno), la inserción laboral y la creación de puestos de trabajo.

En relación a los distintos grupos que integran la comunidad, el Grupo establece:

- Diálogos con los grupos de interés; en cualquier momento pueden hacernos llegar sus comentarios o sugerencias a través de la Web.
- Actuaciones sociales; la colaboración en campañas con Ong's publicitándolas en nuestras instalaciones, la cesión de espacio para uso de asociaciones que no gozan de instalaciones en el municipio, y el establecimiento de promociones para colectivos con dificultades.

Del mismo modo, cuando diversificamos y establecemos un nuevo Centro, informamos del desarrollo del nuevo proyecto y de las ventajas que va a suponer en la zona en la que se va a implantar, lo hacemos a través de publicidad buzoneada, carteles, en la Web.

07-ENTORNO AMBIENTAL

El Grupo Colón-IECM ha adoptado una Política Medio Ambiental a través de la cual establece los principios para que se desarrolle la actividad progresando en la línea de mejora de su gestión ambiental.

En relación a nuestro sistema de gestión medio ambiental contamos con:

- Política medio ambiental.
- Certificación ISO14001:2004

Respecto a las prácticas ambientales podemos destacar nuestro interés por mejorar en:

- Reciclaje de consumibles informáticos / móviles / tóner (contamos con un contenedor en recepción para ello)
- Análisis del consumo energético (luz, agua, gas)

08-ACCIONISTAS

La máxima prioridad hacia nuestros accionistas son: transparencia en la gestión, adopción de las mejores prácticas de gobierno por parte de la dirección y observancia estricta de las normas que en esta materia estén vigentes en cada momento.

La política hacia nuestros accionistas tiene el objetivo de forjar una relación directa, personal y estable en el tiempo con ellos, basada en la atención permanente, la veracidad y la fiabilidad de la información suministrada. Además existe un control de inversiones y gastos al que debe someterse el equipo directivo en su gestión presupuestaria.

El Grupo Colón-IECM proporciona atención y respuesta eficaz a todos los que han depositado su confianza en nosotros a través del acceso directo al Director General y a los datos que requieran.

09-ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para el Grupo Colón-IECM, la relación con la Administración Pública representa un valor prioritario, la repercusión directa de esta relación viene marcada por la inserción laboral del alumnado así como el número de personas formadas a través de esta vía. En lo que respecta a las condiciones de la relación quedan definidas por el marco legal e institucional, con lo que son claras y transparentes.