

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2017



Consorcio universitario del centro asociado a la UNED en
Calatayud

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Declaración del responsable de la organización	4
1.2. Presentación de la organización	5
1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales	6
1.4. Análisis de materialidad	8
1.5. Participación de los grupos de interés	9
1.6. Gobierno de la organización	11
1.7. Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	15
2. CLIENTES	17
2.1. Satisfacción de cliente	18
2.2. Innovación en los productos y servicios	19
2.3. Calidad del servicio	20
2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio	22
3. PERSONAS	23
3.1. Satisfacción de las personas empleadas	24
3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	25
3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	26
3.4. Formación y fomento de la empleabilidad	28
3.5. Seguridad y salud	29
4. PROVEEDORES	31
4.1. Compras responsables	32
4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	33
4.3. Interacción con los proveedores	34
5. SOCIAL	35
5.1. Impacto social	36
5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia	37
5.3. Transparencia con el entorno	38
5.4. Canales de comunicación	39
6. MEDIOAMBIENTE	41
6.1. Impacto ambiental	42
6.2. Estrategia frente al cambio climático	43
6.3. Gestión ambiental	44
6.4. Comunicación ambiental	45
7. Índice GRI	46
7.1. Sobre este documento	47
7.2. Tabla GRI	48

1 ASPECTOS GENERALES

1.1. Declaración del responsable de la organización

El 20 de noviembre de 2017, el Centro Asociado¹ a la UNED en Calatayud obtuvo por primera vez el Sello RSA como entidad socialmente responsable.

Este reconocimiento nos impulsa un año más a reafirmar públicamente nuestro sólido compromiso con los principios y valores del Plan de Responsabilidad de Aragón.

Para la realización de la Memoria que presentamos en esta convocatoria, hemos revisado el cumplimiento de los objetivos fijados el año pasado, y hemos analizado las distintas posibilidades de profundización en otros, orientando su cumplimiento bajo los parámetros de la sostenibilidad, la transparencia y la proyección social.

Con el fin de lograr la realización de nuestra Misión como institución académica y cultural, mantenemos nuestros Valores sobre la base de la igualdad, la justicia, la libertad y el respeto, y renovamos nuestra Visión, enfocándonos en ser una organización sostenible y socialmente responsable.

En esa línea, entre otras acciones:

- Colaboramos con la estrategia de la UNED en la implementación de los objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030).
- Nos identificamos con el compromiso por la igualdad de trato, la conciliación y la no discriminación, asumiendo en su integridad el Código de conducta de nuestra universidad.
- Contribuimos a una mejor gobernanza de lo público, incrementando el control y la transparencia, contrastados mediante auditorías públicas en el ámbito económico y de gestión.
- Nos integramos en el territorio y en la sociedad de la que formamos parte, mediante la colaboración con entidades sociales y la participación en proyectos transversales.
- Contribuimos al desarrollo sostenible de la sociedad ampliando nuestra oferta cultural abierta a la ciudadanía.

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que forman parte de la comunidad académica de la UNED en Calatayud por su implicación en la defensa y la práctica cotidiana de nuestros valores, así como en la consecución de nuestros objetivos.

Calatayud, 16 de octubre de 2018

Ana Lagunas Gimeno
Directora de la UNED de Calatayud

¹ Centro Asociado, en adelante CA.

1.2. Presentación de la organización

ENFOQUES

Razón Social	Consortio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Calatayud
Dirección	Avda. San Juan el Real, 1, 50300, Calatayud, Zaragoza
Dirección web	http://www.calatayud.uned.es
Nombre del alto cargo	Ana Lagunas Gimeno
Datos de contacto con la Organización	976 88 18 00
Fecha de adhesión al programa RSA	14 de junio de 2017
Sector	Educación Superior
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	Oferta formativa reglada y no reglada ofrecida por la UNED: Grados EEES, Másteres EEES, Doctorado EEES, acceso a la universidad, idiomas, extensión universitaria y actividad cultural
Desglose de Grupos de Interés	Internos: Patronos, personal. Externos: estudiantes, proveedores, sociedad, otros centros asociados, usuarios TIC.
Criterios que se han seguido para identificar los Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de influencia/dependencia. - Misión, visión y valores. - Análisis DAFO. - Autoevaluación. - Orientaciones Estratégicas de la UNED 2018-2021.
Países en los que está presente y mercados servidos	España. Nuestro ámbito principal es la provincia de Zaragoza.
Alcance del Informe y sus posibles limitaciones, si existen	El presente informe cubre la actividad del Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Calatayud, incluyendo a las 3 sedes de Calatayud, Caspe y Ejea de los Caballeros.
Como se está difundiendo el Informe Avanza RSA	A través de la web del Plan de Responsabilidad Social de Aragón (www.aragonempresa.com) y de la página web propia (www.calatayud.uned.es).
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Sello RSA
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	2017
Ciclo de presentación del Informe Avanza RSA:	Anual

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Ingresos netos	1.857.273,67 €	1.999.245,17 €	1.945.278,56 €	G4-9
Número de empleados por contrato laboral y sexo	16 mujeres (M) y 6 hombres (H)	15 M y 6 H	15 M y 6 H	G4-9
Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo	15 M y 4 H	14 mujeres y 4 hombres	13 mujeres y 4 hombres	G4-10
Número de Profesores-Tutores	92	89	87	
- PTs con Venia Docendi	63	69	61	
- PTs sustitutos	29	20	26	
Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	+99%	+99%	+99%	G4-EC4

El Profesorado-Tutor² de la UNED mantiene una relación de colaboración docente no laboral con el centro asociado.

1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

ENFOQUES

Para la UNED³, "**responsabilidad social**" significa ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medioambiente, compromiso social y promoción de valores ciudadanos; responsabilizarse, por lo tanto, de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Desde el centro asociado, asumimos el compromiso adquirido por la sede central, así como sus políticas y estrategias al respecto. En consecuencia, nuestra definición de Misión y Valores se alinean con valores de responsabilidad social, e intentamos aplicarlos en todos nuestros ámbitos de actuación.

En 2017, además, redefinimos **nuestra visión** (aprobada posteriormente en la Junta Rectora de 18 de abril de 2018), con un enfoque que refuerza nuestro carácter socialmente responsable: *ser una organización **sostenible, socialmente responsable**, capaz de responder de manera ágil y proactiva a los retos y demandas de nuestros grupos de interés, con una **gestión y tecnología excelentes**.*

² Profesor-Tutor, en adelante PT.

³ Accesible en línea <http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25080930&_dad=portal&_schema=PORTAL>

Cabe mencionar que, como administración pública, nuestra función responde a una **misión social** de permitir el acceso a la educación superior a todas las personas y de difusión del acceso al conocimiento y la cultura en nuestro entorno.

Nuestra misión

Que todos los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento relacionado con la educación superior, mediante la modalidad de aprendizaje semipresencial y a distancia, y al desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.

Para ello integramos los siguientes aspectos:

- Directrices metodológicas de la Sede Central.
- Estrategias educativas de la Junta Rectora de la UNED de Calatayud.
- Iniciativas y demandas de la sociedad.
- Avances europeos en calidad y tecnología.
- Ofertas formativas de la red de centros de la UNED.

Nuestros valores

- Orientación al estudiante.
- Profesionalidad y búsqueda de la excelencia en la docencia, en el proceso de formación, en la prestación de servicios y en la gestión institucional.
- Compromiso con la sociedad y con los principios que inspiran la naturaleza y fines de la Universidad Pública, sobre la base de la igualdad, la justicia, la libertad y el respeto.
- Coordinación y lealtad con las instituciones que apoyan el desarrollo del Centro de la UNED de Calatayud.
- Diálogo, participación, confianza y responsabilidad compartida de todos los estamentos.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Evolución de las líneas estratégicas				

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados estratégicos.

- Adhesión al plan de Responsabilidad Social de Aragón y obtención del Sello RSA.
- Introducción de objetivos y acciones de RS en el Plan de Gestión anual 2018.

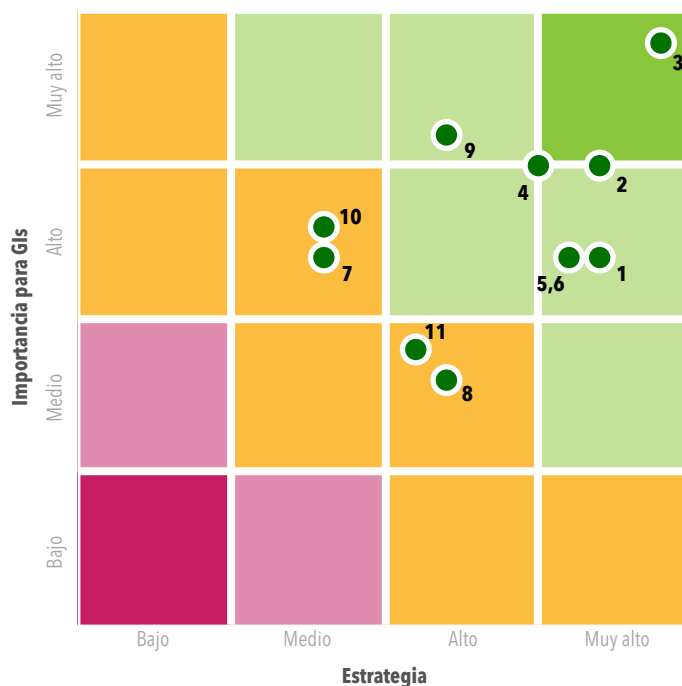
1.4. Análisis de materialidad

ENFOQUES

En mayo de 2016, con la participación de representantes de varios grupos de interés (estudiantes, PAS, Dirección y PTs), realizamos una autoevaluación, basándonos en el modelo EFQM. En esta se abordó, de manera integral, la gestión completa de la organización. A partir del informe final, se definieron los siguientes aspectos materiales en la UNED de Calatayud:

- **Clientes**
 1. Calidad de servicios académicos
 2. Calidad de la atención al usuario
 3. Emisión de tutorías en línea
- **Personas**
 4. Estabilidad en el empleo (PAS)
 5. Formación continua (PAS y PTs)
 6. Estabilidad en el profesorado-tutor (PTs)
- **Proveedores**
 7. Cumplimiento de compromisos
 8. Relaciones de confianza y sostenidas en el tiempo
- **Sociedad**
 9. Actividad cultural rigurosa y de calidad
- **Medioambiente**
 10. Eficiencia energética
 11. Minimización del impacto ambiental negativo

Estos aspectos se priorizan de acuerdo a la importancia para la estrategia de la organización (eje horizontal) y a la importancia para los grupos de interés (eje vertical), dando lugar a la siguiente matriz de materialidad.



RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº de participantes en el proceso de análisis de materialidad	-	9	-	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en el análisis de materialidad.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar mejorar el proceso de análisis de materialidad, que puedan ser replicadas en otras empresas.

1.5. Participación de los grupos de interés

ENFOQUES

La identificación de los grupos de interés de la organización se realiza en base al análisis de los siguientes criterios:

- Nivel de influencia y/o dependencia.
- Estrategias de cooperación en el presente y en el futuro.
- Proximidad geográfica.

Nuestros principales grupos de interés son:

- **Patronos:** son las entidades que forman parte del consorcio universitario –UNED, Gobierno de Aragón, Diputación Provincial de Zaragoza y Ayuntamiento de Calatayud– y/o que colaboran a su sostenimiento económico –Ayuntamientos de Caspe y de Ejea de los Caballeros.
- **Clientes.** En este grupo distinguimos 4 segmentos:
 - Estudiantes del centro asociado, tanto de enseñanzas regladas como de no regladas y de extensión universitaria.
 - Estudiantes no adscritos al centro asociado, cuya tutorización corresponde a profesores-tutores⁴ de nuestro centro asociado.
 - Otros centros asociados del Campus Nordeste, al cual pertenecemos. El nivel organizativo de Campus es el ámbito académico y funcional definido por la UNED para el desarrollo del Plan Académico de Campus.
 - Usuarios TIC y seguidores en redes sociales. Siendo un centro de educación superior con una metodología semipresencial, muy apoyada en la tecnología, nuestros canales de comunicación en línea suponen una importante parte de la estrategia.
- **Personas.** Distinguimos 3 subgrupos diferenciados:

⁴ Profesores-Tutores, en adelante PTs.

- El personal de administración y servicios (PAS).
- PTs, con *Venia Docendi* y suplentes.
- Los estudiantes en prácticas. Cada año, se ofrecen varias plazas de prácticas en el centro asociado, para estudiantes adscritos a la UNED de Calatayud. Así mismo, colaboramos con los institutos de nuestro ámbito geográfico más próximo para acoger estudiantes en prácticas de formación profesional u otras modalidades formativas.
- **Proveedores**, tanto de servicios como de productos.
- **Sociedad**. En el ámbito social, nuestros principales grupos de interés son los patrocinadores o colaboradores en la actividad de extensión universitaria, los responsables de empresas con las que firmamos convenios de realización de prácticas para nuestros estudiantes, las entidades sin ánimo de lucro con las que colaboramos, las y los egresados y la ciudadanía en general.

Para cada grupo de interés están definidos cauces de participación en la organización. Los patronos participan en la Junta Rectora, nuestro órgano colegiado de gobierno de mayor rango. Todos los estudiantes, respecto al centro asociado, realizan -pueden realizar- la encuesta de satisfacción anual. Además, los estudiantes participan en los órganos colegiados de gobierno a través de la representación de estudiantes, de acuerdo a la normativa de la universidad. El PAS y los profesores-tutores realizamos una encuesta de satisfacción bienal respecto al centro asociado. Los profesores-tutores, además, elaboran una memoria de valoración de la asignatura, anualmente y para cada una de sus asignaturas. Adicionalmente, disponemos de un buzón de agradecimientos, quejas y sugerencias, abierto a todo el público. Finalmente, atendemos nuestras redes sociales como un canal añadido para la obtención de información relevante para la organización.

Todas estas fuentes de información se consolidan para la elaboración de los distintos planes del centro asociado, entre otros el Plan de Gestión, el Plan Académico Docente y el Plan de Formación del PAS y los PTs.

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Encuestas satisfacción estudiantes	109	106	99	
Valoración servicios por estudiantes	90,01 %	90,35 %	78,17 %	
Valoración global media de estudiantes en el Campus Nordeste		75,50 %	77,45 %	
Encuestas satisfacción PAS	-	10	-	
Valoración servicios por PAS	-	97,12 %	-	
Encuestas satisfacción PTs	-	41	-	
Valoración servicios por PTs	-	98,37 %	-	
Error muestral				

RESULTADOS

Se observan en los resultados dos cuestiones llamativas. Por un lado, la no disposición de datos de satisfacción de los colectivos de PAS y PTs, motivada por el carácter bienal de las encuestas

realizadas por la Oficina Técnica de Planificación y Calidad de la sede central de la UNED. Por otro lado, una significativa disminución de la satisfacción en el colectivo de estudiantes.

En este sentido, se ha modificado la metodología de realización de las encuestas de satisfacción de estudiantes, registrando valoraciones significativamente más bajas en el contexto de los centros asociados. La UNED de Calatayud, a nivel de Campus, se encuadra en el Campus Nordeste de la UNED, para el que el resultado global de satisfacción de estudiantes es del 77,45 %, mientras que el centro asociado obtiene un 78,17%.

ACCIONES

- Autoevaluación de mayo de 2016.

BUENAS PRÁCTICAS

- Compartición de resultados con grupos de interés implicados.
- Compartición de resultados de encuestas de actividad cultural con organizadores/colaboradores externos.
- Compromiso de respuesta a todos los agradecimientos, quejas y sugerencias en plazo establecido.

1.6. Gobierno de la organización

ENFOQUES

De acuerdo a nuestro Reglamento de Organización y Funcionamiento, la estructura de gobierno de la UNED de Calatayud se compone de órganos de gobierno colegiados y unipersonales.

El **órgano colegiado de gobierno** de mayor rango es la Junta Rectora, formada por 10 miembros representantes de:

- la UNED (3 miembros),
- la Diputación Provincial de Zaragoza (1 miembro),
- el Gobierno de Aragón (1 miembro),
- el Ayuntamiento de Calatayud (1 miembro),
- el Director/a del centro asociado,
- el/la Representante de Profesores-Tutores del centro asociado,
- el/la Delegado de estudiantes del centro asociado,
- el/la Representante del PAS del centro asociado.

Actúa como Secretario el del centro asociado. Las funciones de la Junta Rectora son:

- Proponer la modificación de los Estatutos que rijan el funcionamiento del Consorcio que, en todo caso, deberá ser aprobada por todas las instituciones consorciadas.
- Aprobar la incorporación de nuevas entidades.
- Proponer a la UNED la creación de Aulas que, en cualquier caso, deberán ser autorizadas por ella.

- Acordar la implantación en el centro de nuevas enseñanzas regladas y no regladas, conforme a lo que se dispone en la legislación vigente, aprobando el gasto necesario a incluir en el presupuesto para la implantación de las nuevas enseñanzas regladas.
- Conceder subvenciones a otras entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, así como ayudas o becas a estudiantes, en el ámbito de sus objetivos.
- Aprobar el presupuesto anual y su liquidación, los estados de cuentas y la memoria anual, remitiéndolo a la UNED junto con el inventario existente al cierre del ejercicio.
- Aprobar los gastos extraordinarios y la aportación con la que contribuirá cada ente consorciado que, como principio general, se distribuirá en función de las posibilidades de cada uno; ello sin perjuicio de la ratificación que en su caso sea procedente.
- Adquirir, disponer, administrar y enajenar los bienes y derechos del Centro Asociado siempre que no supongan alteración de la voluntad y fines fundacionales.
- Aprobar los derechos o ingresos de cualquier clase procedentes de las actividades del Centro Asociado, de acuerdo a las normas de la UNED.
- Aprobar la modificación, en su caso, del Reglamento de Régimen Interior del Centro Asociado, conforme a las directrices fijadas por el Consejo de Gobierno de la UNED.
- Aprobar los planes y proyectos de obras y servicios del Consorcio, su contratación cuando exceda de los límites establecidos en las bases de ejecución del Presupuesto y la determinación de su régimen de gestión.
- Acordar la firma de contratos con el personal directivo, administrativo y de servicios; sin perjuicio de las facultades que correspondan a la UNED en función de su reglamentación específica.
- Fijar el número y las condiciones económicas y laborales de todo el personal del Centro Asociado, con los límites en su caso derivados de lo dispuesto en el artículo 121 de la ley 40/2015, de 1 de octubre.
- Determinar anualmente, a propuesta del Director del Centro, las plazas de Profesores-Tutores que impartirán docencia en el Centro Asociado y efectuar las convocatorias para su selección de acuerdo con las directrices fijadas por el Consejo de Gobierno, así como la propuesta de nombramiento de los Profesores-tutores del Centro Asociado.
- Controlar y fiscalizar las actividades del Centro Asociado y de sus Extensiones.
- Disolver y liquidar el Consorcio.

El centro asociado cuenta con 3 **órganos unipersonales**: la presidencia de la Junta Rectora, la Dirección y el/la Secretario del centro asociado.

El **presidente de la Junta Rectora** tiene las siguientes atribuciones⁵:

- La representación legal e institucional del Consorcio.
- Convocar, presidir, moderar, suspender y levantar las sesiones. Visar las actas y certificaciones de los acuerdos del órgano.
- Asegurar el cumplimiento de las leyes, sin perjuicio de los deberes propios del secretario conforme al artículo 16 de la ley 40/2015, de 1 de octubre.
- Dirigir, ejecutar, supervisar e impulsar las actividades del Consorcio.
- Supervisar los aspectos no académicos de actividad del Consorcio, sin perjuicio de las competencias de Dirección, supervisión, coordinación e impulso que correspondan a la UNED, a través de sus diversos órganos y unidades, respecto de la actividad académica.

⁵ Estatutos del Consorcio Universitario del centro asociado a la UNED en Calatayud. Accesible en línea < <http://www.calatayud.uned.es/pubdocs/3212/20160919-EstatutosConsorcio.pdf>>

- Ejercer el resto de funciones y facultades que le sean delegadas expresamente por la Junta Rectora.

El presidente de la Junta Rectora es el representante designado de la Diputación Provincial de Zaragoza.

El **director/a del Centro Asociado** tiene las siguientes atribuciones⁶:

- Ejercer la representación legal e institucional del Centro Asociado.
- Adoptar cuantas medidas académicas, económicas y administrativas sean necesarias para el normal funcionamiento del Centro Asociado, dando cuenta de ellas a la mayor brevedad a la Junta Rectora.
- Convocar y presidir el Claustro y el Consejo de Dirección del Centro Asociado.
- Dirigir, coordinar y supervisar la actividad del Centro Asociado.
- Cumplir y hacer cumplir los acuerdos de los órganos de gobierno del Centro Asociado o de la Junta Rectora.
- Elaborar los proyectos de presupuestos de ingresos y gastos para su aprobación definitiva, si procede, por la Junta Rectora.
- Presentar a los órganos competentes la liquidación contable y presupuestaria de cada ejercicio fiscal para su aprobación, si procede.
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los profesores tutores.
- Ejercer la jefatura del personal del Centro Asociado.
- Supervisar la elaboración de la memoria anual de actividades del Centro Asociado, que presentará a los órganos competentes.
- Disposiciones de efectivo, con firma mancomunada, en los términos y cuantías que establezca la Junta Rectora.

La Dirección del centro asociado se designa por el Rector de la UNED, oída la Junta Rectora, con sujeción a los requisitos y procedimiento establecidos por la UNED.

El **secretario/a** del centro asociado cuenta con las siguientes funciones⁷:

- Dirigir la Secretaría del Centro Asociado, bajo la dependencia del director/a, y dar fe pública de los actos y acuerdos celebrados en el Centro, así como de todos los hechos y actos que precisen su condición de fedatario/a.
- Custodiar y ordenar el archivo y la documentación del Centro Asociado, así como el sello del Centro y su uso. Tener actualizado el inventario de los bienes del Centro Asociado.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno y representación, unipersonales o colegiados, especialmente en lo referente a su publicidad y difusión.
- Asistir al/a la director/a en todos aquellos asuntos que le encomiende o delegue.
- Sustituir al/a la director/a del Centro Asociado en casos de ausencia, enfermedad o vacante. La sustitución finalizará con la desaparición de la causa que la generó o por el nombramiento de un nuevo director/a.
- Desempeñar las funciones correspondientes al/a la director/a del Centro Asociado bajo su supervisión y delegación, dispuestas en el artículo 26 del presente Reglamento, así como las

⁶ Estatutos del Consorcio Universitario del centro asociado a la UNED en Calatayud. Accesible en línea < <http://www.calatayud.uned.es/pubdocs/3212/20160919-EstatutosConsortio.pdf>>

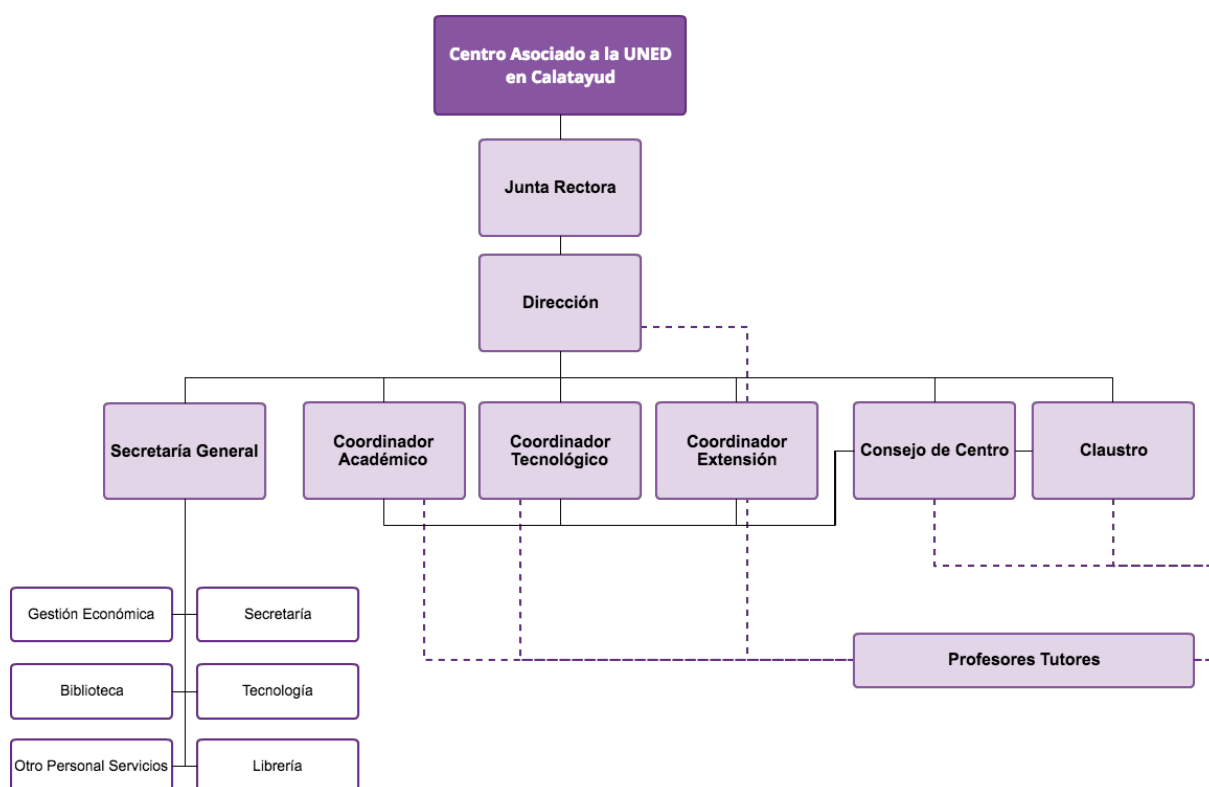
⁷ Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado de la UNED de Calatayud. Accesible en línea < <http://www.calatayud.uned.es/pubdocs/3212/2012-ROFCA-Calatayud.pdf>>

funciones que le pudieran ser encomendadas por la Junta Rectora, bajo la supervisión y dependencia de la Dirección.

- Desempeñar funciones gerenciales, siempre y cuando sus cometidos no hayan sido delegados a otro órgano de gobierno.
- Elaborar la memoria anual de actividades del Centro Asociado para su presentación en la Junta Rectora, Vicerrectorado de Centros Asociados y Claustro del Centro Asociado.

Como cargo de confianza de la Dirección del centro asociado, el secretario es nombrado y cesado por la Dirección, que informará de su nombramiento a la Junta Rectora y al Vicerrectorado de centros asociados de la UNED.

Organigrama



RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2017	Indicador G4 asociado
Composición de los Órganos de Dirección				
Ejecutivos y no ejecutivos	5 hombres y 6 mujeres	5 hombres y 6 mujeres	5 hombres y 6 mujeres	G4-38
Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno				
Presidente Junta Rectora	1 hombre, 4 años	1 hombre, 0 años	1 hombre, 1 años	G4-38
Dirección	1 mujer, 0 años	1 mujer, 1 año	1 mujer, 2 años	

Indicador	2014	2015	2017	Indicador G4 asociado
Secretario/a	1 mujer, 0 años	1 mujer, 1 año	1 mujer, 2 años	

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora del Gobierno de la Organización.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

1.7. Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación

ENFOQUES

Desde 2010, cuando empezamos a implantar nuestro Sistema de Garantía Interna de la Calidad, venimos trabajando distintos aspectos de Responsabilidad Social -nuestra propia misión como organización tiene un marcado carácter social-, si bien no es hasta 2016 cuando se decide coordinar todas las actuaciones e impulsar una estrategia conjunta. Así, la Junta Rectora aprobó incorporar el objetivo de obtener el sello RSA en el Plan de Gestión de 2017.

En 2017, creamos un equipo de trabajo que abordó la realización del autodiagnóstico RSA y la elaboración de la primera memoria de sostenibilidad. Este ejercicio nos permitió obtener una visión consolidada de las diversas actuaciones implementadas hasta la fecha, lo que nos permitirá orientar, de acuerdo con la estrategia de la UNED, así como el marco del plan de Responsabilidad Social de Aragón, nuestras próximas actuaciones en esta materia.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Estado de situación de los objetivos contemplados en el Plan de RSC	-	En curso	En curso	
Estado de situación de los compromisos	-	-	-	

ACCIONES

- Aprobación por la Junta Rectora de la adhesión al Plan RSA.
- Realización del autodiagnóstico RSA.
- Elaboración de la memoria RSA.

- Obtención del sello RSA.
- Formación al PAS en RS.

2 CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

Los **Cientes** son la razón de ser de nuestra organización. Definimos nuestros clientes en los siguientes grupos:

- **Estudiantes del centro asociado:** de enseñanzas regladas, de enseñanzas no regladas. Incluimos también en este grupo los usuarios inscritos en nuestras actividades de extensión universitaria.
- **Estudiantes de otros centros asociados.** Este grupo comprende los estudiantes adscritos a otros centros asociados, pero que reciben tutorización de profesores-tutores de Calatayud, Caspe o Ejea de los Caballeros.
- **Otros centros asociados** del Campus Nordeste, con los que concertamos tutorización en común o recepción de estudiantes para la realización de prácticas de laboratorio.
- **Usuarios de la web y redes sociales.** La UNED de Calatayud es uno de los centros asociados pioneros en el impulso de la web y el entorno digital como herramientas claves en la comunicación con sus usuarios.

Nuestras misión, visión y valores giran alrededor de la generación de valor para estos colectivos, así como nuestro Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la Gestión desarrolla todas sus actuaciones con el acento en mejorar, de manera sostenible, el servicio a nuestros usuarios.

2.1. Satisfacción de cliente

ENFOQUES

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes, nuestro principal mecanismo es la **encuesta de satisfacción anual** a estudiantes. Al finalizar el periodo lectivo del curso académico, en torno a mayo-junio, la sede central facilita a los estudiantes la realización en línea de dicho cuestionario.

La encuesta de satisfacción de estudiantes se compone de distintos bloques, que abordan los distintos servicios del centro asociado: atención al estudiante, tutorías, biblioteca, horarios, instalaciones, etc. Adicionalmente, incorpora cuestiones de texto libre, mediante las cuales el estudiante puede expresar sugerencias u observaciones.

Por nuestra condición de centro asociado perteneciente a una red de centros, además de disponer de nuestros propios resultados podemos comparar dichos resultados tanto con cualquier otro centro de la UNED, como con los globales por Campus.

Además de las encuestas de satisfacción anuales, la representación de estudiantes participa en los órganos colegiados de gobierno, así como es un canal de interlocución directo con la Dirección del centro. También, los agradecimientos, quejas y sugerencias son una fuente de información en este sentido.

Todo ello nos permite conocer las expectativas de nuestros estudiantes, para poder incorporarlas en nuestra estrategia. Esto se hace a través del equipo de mejora, formado por los líderes formales e informales de la organización, así como a través de distintos equipos de trabajo específicos (por ejemplo, comisiones del Claustro).

Finalmente, consolidamos y analizamos todas estas fuentes de información, junto con otras, para elaborar el Plan de Mejora de Estudiantes, integrado en el Plan de Gestión anual.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
% de insatisfacción global y por atributo valorado				G4-PR5
% de insatisfacción global y por atributo valorado				
Satisfacción media estudiantes con centro	90,01 %	90,35 %	78,17 %	
Error muestral				
% satisfacción estudiantes con PTs de Grado	87,3 %	83,4 %	83,7 %	
% satisfacción estudiantes con PTs de acceso	89,3 %	87,5 %	82,7 %	
% estudiantes satisfechos con servicios administrativos	92,3 %	89,9 %	80,2 %	

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles	81,2 %	83,6 %	70,8 %	
% estudiantes satisfechos con web del centro asociado	93,4 %	97,9 %	73,6 %	
% estudiantes satisfechos con biblioteca	90 %	93,9 %	76,2 %	

Como se ha descrito en el apartado 1.5, nos encontramos con un cambio de metodología en la elaboración de los indicadores de satisfacción, por parte de la Oficina Técnica de Planificación y Calidad de la sede central de la UNED.

Este cambio arroja unas cifras más bajas de satisfacción en la práctica totalidad de los indicadores - si bien la significación estadística es media o baja-, pero que, puestos en el contexto del Campus Nordeste de la UNED en el que nos enmarcamos, nos permite observar, ítem por ítem, que seguimos situándonos por encima de la media del Campus en cuanto a satisfacción de estudiantes.

ACCIONES

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de los mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de sus clientes.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de sus clientes, que puedan ser replicadas en otras empresas.

2.2. Innovación en los productos y servicios

ENFOQUES

En el ámbito **académico**, el servicio educativo que presta la UNED de Calatayud se rige por las directrices y metodologías especificadas por la sede central de la UNED. El grueso de nuestra actividad lectiva lo componen la realización de tutorías, la gestión de prácticas de laboratorio y profesionales y la celebración de pruebas presenciales.

Respecto a la realización de tutorías, desde la puesta en marcha de las herramientas de tutorización a través de internet -mediante la emisión audiovisual- propias de la UNED, el centro asociado impulsa la adopción de esta modalidad tutorial en todas sus tutorías. El pasado curso alcanzamos el 93% de tutorías emitidas a través de internet, con un 80% de tutorías grabadas para su posterior visualización en diferido por los estudiantes.

En el ámbito **extraacadémico**, el centro asociado se muestra abierto a la recepción de propuestas culturales y/o de colaboración cultural, además de observar los intereses de nuestros usuarios y de la ciudadanía relativos a la oferta de extensión universitaria programada.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº de productos/servicios nuevos puestos en el mercado				
% de productos/servicios revisados/ evaluados				G4-PR1

ACCIONES

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus productos y servicios con las expectativas y necesidades de sus clientes y mercado.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para la revisión y mejora de los productos y servicios, que puedan ser replicadas en otras empresas.

2.3. Calidad del servicio

ENFOQUES

La **oferta de servicios**, tanto académicos, como extraacadémicos, de la UNED de Calatayud se realiza de acuerdo a los medios y plazos temporales recogidos en el **Plan de Comunicación Externa**. Este plan integra los medios a emplear para la comunicación de actividades periódicas, como pueden ser la matrícula en enseñanzas regladas y no regladas, el Plan de Acogida a nuevos estudiantes, la difusión de la oferta académica, el acto de apertura del curso académico y la celebración de pruebas presenciales, así como aquellos destinados a actividades recreativas.

Los **medios** que empleamos habitualmente para la **comunicación externa** son: notas de prensa, carta de servicios, página web, perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), Facebook Ads, boletín de correo electrónico y material impreso (díptico, tríptico y/o carteles).

Dado nuestro carácter de centro educativo a distancia, el ofrecer **acceso sencillo y en línea a nuestra información** es de especial importancia para nuestros usuarios. A tal fin, desde 2010 se viene impulsando la emisión a través de internet de todas nuestras tutorías, así como del máximo de nuestras actividades culturales. En esa línea, desde 2012 todas nuestras actividades culturales grabadas se ponen a disposición del público en nuestro canal de actividades en diferido.

En 2015 obtuvimos la certificación de nuestro Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la Gestión⁸, de acuerdo al modelo definido por la UNED y verificado por la ANECA. El diseño y el despliegue del SGICG pretenden garantizar un **alto nivel de calidad en el servicio**, estableciendo los indicadores y mecanismos de reporte que nos permitan desarrollar las actuaciones necesarias para la mejora de manera proactiva.

⁸ En adelante, SGICG.

Por nuestra actividad, no se precisa de un servicio de posventa, sino de una **monitorización constante del proceso académico**, en especial, la tutorización de enseñanzas regladas. Para ello, la Coordinación Académica vela por el cumplimiento del Plan Académico Docente que anualmente se diseña y aprueba.

Por último, además del estricto cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales, desde el centro se concientia al PAS de la importancia de velar por la seguridad de los datos personales de nuestros usuarios, mediante la realización periódica de charlas de sensibilización sobre este asunto.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas (privacidad)	0	0	0	G4-PR8
% de reclamaciones resueltas (privacidad)				
A favor del cliente	Sin datos			G4-PR8
Por tipo				
Nº de quejas y sugerencias atendidas	16	5	5	
% de quejas y sugerencias resueltas				
Por tipo	Quejas: 10 Sugerencias: 6	Quejas: 4 Sugerencias: 1	Quejas: 5 Sugerencias: -	
Resolución quejas a favor del cliente	90 %		100 %	
Importe de multas	0	0	0	G4-PR9

ACCIONES

- Charlas de sensibilización periódicas al PAS sobre privacidad y protección de datos personales.

BUENAS PRÁCTICAS

- Charlas de sensibilización periódicas al PAS sobre privacidad y protección de datos personales.

2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio

ENFOQUES

En el Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades debemos ofrecer a los usuarios **información transparente y actualizada** sobre nuestra oferta académica a nuestros estudiantes. En el caso de la UNED, articulada en varios niveles, hay que distinguir entre la información general de la universidad, como puede ser la estructura de los planes de estudios, las guías de carreras, o las guías de las asignaturas, y la información particular o local del centro asociado, por ejemplo, horarios de tutorías a nuestros estudiantes, horarios de atención al público o servicios ofrecidos por el centro asociado.

La **información general** se genera y distribuye por la sede central, a través del portal www.uned.es. Este portal ofrece una exhaustiva cantidad de información sobre la universidad, de manera estructurada y actualizada, cumpliendo con los requisitos de ANECA para la verificación de los títulos universitarios.

La **información local** es aquella que se circunscribe a la actividad del centro asociado y cuyos destinatarios son los estudiantes adscritos a la UNED de Calatayud: horarios de tutorías, organización de grupos de prácticas de laboratorios en Calatayud, nuestras actividades de extensión universitaria, etc. Por tanto, se elabora en el centro asociado y se ofrece a nuestros usuarios a través de nuestra página web (www.calatayud.uned.es) y los distintos medios precitados en el apartado anterior.

En definitiva, se garantizan los mecanismos para asegurar que el estudiante dispone de toda la información sobre los servicios que prestamos la UNED y el centro asociado.

3 PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

El grupo de **Personas** de la organización se segmenta en 3 colectivos: el PAS, los PTs y los estudiantes en prácticas. El **PAS** es la fuerza laboral del centro asociado y desarrolla los distintos servicios del centro. Los **PTs**, sin relación laboral de acuerdo a la normativa vigente, son los encargados de la labor docente con los estudiantes. Por último, los **estudiantes en prácticas** son, por un lado, estudiantes de diferentes enseñanzas adscritos al centro asociado, y por otro, colaboradores en el servicio en el que desarrollan sus prácticas (informática, biblioteca o salas de exposiciones).

Para la UNED de Calatayud, fomentar el progreso de cada miembro de estos colectivos es una aspiración constante. Por ello, desde los procesos de selección, acogida e incorporación, nos apoyamos en el cumplimiento normativo como garante de los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

A partir de aquí, se establecen medidas de fomento de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, de fomento de la formación y la empleabilidad y de aseguramiento de la seguridad y la salud, específicas para cada uno de estos colectivos.

3.1. Satisfacción de las personas empleadas

ENFOQUES DE GESTIÓN

La satisfacción del PAS y de los PTs se mide, de forma bienal⁹, a través de los cuestionarios que voluntariamente pueden realizar. La gestión y diseño de estos cuestionarios se realiza por parte de la Oficina Técnica de Planificación y Calidad de la sede central de la UNED, poniendo a nuestra disposición los resultados a través del portal estadístico.

Adicionalmente, los miembros del equipo de mejora participan en el proceso de evaluación del desempeño, de manera individual. En 2017, este proceso de evaluación del desempeño va a comenzar a ofrecerse a todo el PAS que lo desee.

Todo ello no es obstáculo para la obtención de retroalimentación por cauces más informales y/o generales: reuniones, entrevistas personales, a través de la participación en los distintos órganos colegiados de gobierno.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción (PAS)	-	47,6 %	-	
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción (PTs)	-	45,5 %	-	
% satisfacción PTs	-	98,37 %	-	
% satisfacción PAS	-	97,12 %	-	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en la satisfacción de las personas

- Ampliación de la evaluación de desempeño al PAS (individual y voluntaria).

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar la satisfacción de las personas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

⁹ Como se observa en la tabla de resultados del apartado 3.1, las encuestas de satisfacción del PAS y los PTs se realizan bienalmente. Hemos detectado una errata en la memoria de sostenibilidad del año anterior, en la que se indicaba que la periodicidad era anual.

3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación

ENFOQUES DE GESTIÓN

Además del respeto a la legislación vigente, a la Declaración de Derechos Humanos y a la normativa laboral de la Organización Internacional del trabajo, el **código de conducta de la UNED** “manifiesta su voluntad de priorizar (...) la no discriminación por ninguna razón (étnica, nacional, religiosa, ideológica, de género...) y la igualdad de oportunidades (compatible con una atención especial a las personas con discapacidad) (...)”. Dicho código de conducta es de aplicación a la UNED de Calatayud, como consorcio universitario adscrito a la UNED.

RESULTADOS¹⁰

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno (unipersonales) y Dirección de la organización				
% hombres	5	5	5	G4-LA12 a
% mujeres	6	6	6	
% menos de 30 años	0 %	0 %	0 %	
% entre 30 y 50 años	0 %	36 %	36 %	
% más de 50 años	100 %	64 %	64 %	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	
Composición de la plantilla				
% hombres	27,2 %	28,5 %	28,5 %	G4-LA12 b
% mujeres	72,8 %	71,5 %	71,5 %	
% menos de 30 años	4,55 %	4,76 %	4,76 %	
% entre 30 y 50 años	59,09 %	61,90 %	66,67 %	
% más de 50 años	36,36 %	33,33 %	28,57 %	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base				
% hombres	=	=	=	G4-LA13
% mujeres	=	=	=	
% menos de 30 años	=	=	=	

¹⁰ Hemos subsanado una errata detectada en la *Composición de Órganos de Gobierno (unipersonales) y Dirección de la organización*, correspondiente al dato de 2016. Los valores referentes a grupos de edad entre 30 y 50 años y más de 50 años de 33% y 66%, respectivamente, han sido actualizados por sus valores correctos.

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% entre 30 y 50 años	=	=	=	
% más de 50 años	=	=	=	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	
Relación entre la retribución media de los hombres y el salario base				
% hombres	=	=	=	G4-LA13
% mujeres	=	=	=	
% menos de 30 años	=	=	=	
% entre 30 y 50 años	=	=	=	
% más de 50 años	=	=	=	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de su gestión de la Igualdad de oportunidades y no discriminación.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la Igualdad de oportunidades y no discriminación, que puedan ser replicadas en otras empresas.

3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

ENFOQUES DE GESTIÓN

La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es esencial para el bienestar de las personas que forman la UNED de Calatayud. Siendo el PAS el colectivo con mayor permanencia en el centro asociado (o sus sedes en Caspe y Ejea de los Caballeros), es también el colectivo con mayor número de medidas facilitadoras de la conciliación.

El PAS cuenta con jornadas laborales con **periodos flexibles**, para poder adaptar el horario a las circunstancias personales, así como facilidad por parte de la organización para modificar el calendario personal atendiendo a circunstancias y necesidades específicas, tanto por parte del centro, como por parte de la persona.

Cada año, se consensúa con la Dirección del centro el calendario laboral, estableciendo los días de apertura y cierre extraordinarios del centro, de acuerdo con el calendario de festivos locales, autonómicos y nacionales, las necesidades organizativas y del PAS. También, se establece el

periodo de horario de verano reducido, cuando se cambia de la jornada partida ordinaria a la jornada intensiva en horario sólo de mañana.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	-	2	2	G4-LA3 a
Hombres	-	1	1	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	-	2	2	G4-LA3 b
Hombres	-	1	1	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	-	2	2	G4-LA3 c
Hombres	-	1	1	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes				
Mujeres	100 %	100 %	100 %	
Hombres	100 %	100 %	100 %	
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de jornada laboral				
Mujeres	-	4,76 %	-	
Hombres	-	4,76 %	4,76 %	
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo				
Mujeres	100 %	100 %	100 %	
Hombres	100 %	100 %	100 %	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo				
Mujeres	-	-	4,76 %	
Hombres	-	-	4,76 %	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a fomentar y propiciar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Control horario mediante huella dactilar.
- Jornada laboral con periodos flexibles.

3.4. Formación y fomento de la empleabilidad

ENFOQUES DE GESTIÓN

La formación y reciclaje del PAS y los PTs es un aspecto clave en nuestra organización. Por ello, anualmente se diseña y desarrolla un plan de formación para cada colectivo, alineado con el Plan de Gestión.

Se mantiene una actitud proactiva hacia la formación del PAS, ofreciendo el centro asociado las siguientes beneficios:

- bolsa de viaje para asistencia a Cursos de Verano de la UNED.
- incentivos económicos para la formación externa, previas petición y autorización por la Dirección.
- matrícula gratuita en los Cursos de Extensión Universitaria organizados por el CA.
- formación continua en Tecnologías de Información y Comunicación.

Respecto a la formación y actualización en metodología docente de los PTs, el centro asociado ofrece los siguientes beneficios:

- bolsa de viaje para asistencia a las reuniones convocadas por los Departamentos de la Sede Central y a Cursos de Verano de la UNED.
- matrícula gratuita en los Cursos de Extensión Universitaria organizados por el CA.
- posibilidad de publicar artículos en la revista ANALES del CA de la UNED de Calatayud.
- formación continua en Tecnologías de Información y Comunicación.

Así mismo, en el proceso de evaluación del desempeño se aborda de manera individualizada las necesidades formativas.

RESULTADOS

Indicador		2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					
Toda la plantilla	Hombres	1,7	2,1	2,5	G4-LA9
	Mujeres	0,9	7,2	7,4	
PAS	Hombres	8	17,2	19,0	
	Mujeres	0,9	11,1	11,6	

Indicador		2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
PTs	Hombres	1	0,4	0,6	
	Mujeres	0,9	5,6	5,7	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la mejora de la gestión de formación y fomentar la empleabilidad de su plantilla.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de formación y fomentar la empleabilidad de la plantilla, que puedan ser replicadas en otras empresas.

3.5. Seguridad y salud

ENFOQUES DE GESTIÓN

La prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud se gestionan externamente por la Mutua de Accidentes de Zaragoza. Un miembro del PAS es el responsable de la gestión de ambos aspectos, velando por la actualización anual de los planes de Emergencias y de Prevención de Riesgos Laborales, la actualización bienal de la evaluación de puestos de trabajo, así como la realización anual de los reconocimientos médicos.

El PAS, los PTs y los estudiantes en prácticas, cuentan con un seguro de accidentes que la organización pone a su disposición.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de seguridad y salud	100 %	100 %	100 %	G4-LA5 b
Nº total de accidentes con lesiones	0	0	0	G4-LA6 a
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	1	3	3	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	0	0	0	

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos	6,42 %	6,38 %	2,80 %	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

4 PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

El grupo de **Proveedores** comprende todas aquellas empresas que nos prestan servicios o nos facilitan productos. Nuestra gestión de proveedores se basa en el estricto cumplimiento de la normativa vigente, que define los procedimientos de contratación, con la paulatina incorporación de criterios de sostenibilidad.

Buscamos desarrollar **relaciones duraderas y de confianza** con nuestros proveedores, primando la adquisición en proveedores locales. La relación con los proveedores se realiza, mayoritariamente, a través de los responsables de los diferentes servicios.

4.1. Compras responsables

ENFOQUES DE GESTIÓN

Como entidad pública, el proceso de compras sigue escrupulosamente la normativa vigente. Contamos con diferentes mecanismos de control de compras, desde la Comisión Económica, para las de mayor entidad, al procedimiento de solicitud y aprobación de compras, para los importes de menor cuantía. Todo ello se detalla en las normas de ejecución del presupuesto.

Desde la organización, se prioriza la adquisición de productos y servicios locales, atendiendo a la calidad del producto/servicio y proveedor, proximidad geográfica, sostenibilidad y precio. El factor geográfico siempre se tiene en cuenta, buscando proveedores de carácter local en la ciudad, en la comarca y en la provincia siempre que es posible.

RESULTADOS

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

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras en los lugares con operaciones significativas que se destina a proveedores locales	No medido	No medido	No medido	G4-EC9
Desglose por regiones/mercados				

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la gestión de compras responsables.

- Servicio de jardinería contratado con centro especial de empleo ADIBIL.
- Formación al PAS implicado en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de Compras responsables, que puedan ser replicadas en otras empresas.

4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores

ENFOQUES DE GESTIÓN

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la clasificación, evaluación y Homologación de los proveedores.

Clasificamos nuestros proveedores atendiendo a dos criterios: económico y criticidad. Esta clasificación se revisa anualmente. La evaluación de proveedores se hace en base a la entrega del producto/servicio.

A la fecha, no desarrollamos ningún proceso de homologación de proveedores, por lo que reconocemos un área de mejora en este aspecto, que abordaremos en próximos ejercicios¹¹.

RESULTADOS

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su gestión en la evaluación y homologación de los proveedores. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos.

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales	No medido	No medido	No medido	G4-EN32
Desglose por regiones/mercados				
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborales	No medido	No medido	No medido	G4-LA14
Desglose por regiones/mercados				

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de los sistemas de clasificación, evaluación y homologación de los proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la clasificación, evaluación y homologación de los proveedores, que puedan ser replicadas en otras empresas.

¹¹ En la memoria anterior, adquirimos el compromiso de avanzar en esta cuestión durante 2017 pero, finalmente, y por la conjunción de diversos factores, no pudimos abordarlo.

4.3. Interacción con los proveedores

ENFOQUES DE GESTIÓN

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para impulsar y gestionar la interacción con los proveedores.

RESULTADOS

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

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	–	–	–	
Desglose por regiones/mercados				
Nº de proyectos abiertos con equipos mixtos con proveedores	–	–	–	
Desglose por regiones/mercados				
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	–	–	–	
Desglose por regiones/mercados				

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de los sistemas de clasificación, evaluación y homologación de los proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la clasificación, evaluación y homologación de los proveedores, que puedan ser replicadas en otras empresas.

5 SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

Como centro educativo superior de la UNED, asumimos el compromiso de la sede central de ser **la universidad más social**.

Como administración pública, desarrollamos una marcada función social en nuestro ámbito de actuación. Pretendemos ser soporte para las organizaciones públicas y sociales de nuestro entorno, con las que colaboramos en la medida de nuestras posibilidades.

Además de ceder nuestras instalaciones siempre que sea posible –para actividades puntuales (charlas, presentaciones de libros, conferencias... de otras entidades), pero también para actividades con carácter más sostenido en el tiempo (desarrollo del programa de la Universidad de la Experiencia)–, estamos abiertos a la colaboración con las entidades de nuestro entorno.

Muestra de ello son el Ciclo de Cine Clásico, que este año cumple su XIV edición y se desarrolla en colaboración con el Centro de Estudios Bilbilitanos, o el Taller de Fotografía anual, impulsado por D. José Verón Gormaz, y que este 2017 ha celebrado su XIX edición. Ambas actividades, abiertas al público en general y de carácter gratuito, registran año tras año numerosos asistentes con alto grado de satisfacción.

5.1. Impacto social

ENFOQUES DE GESTIÓN

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar los impactos sociales vinculados a la actividad.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo	21	22	21	G4-LA1
% trabajadores con contrato indefinido	90,48 %	86,36 %	80,95 %	G4-HR1
Nº de iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	2 (Actualiz. pacto de empresa, renovación luminarias)	3 (Actualiz. pacto de empresa, renovación ventanas biblioteca/secretaría)	3 (Actualiz. pacto de empresa, renovación ventanas biblioteca/lab. química)	G4-HR1
Resultados de percepción de mejoras laborales	No medido	No medido	No medido	NA
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	9,5 %	9,5 %	9,5 %	G4-LA12
Relación entre salario base de hombres/mujeres por categoría profesional	=	=	=	G4-LA12

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas, en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Social.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para minimizar los impactos sociales, que puedan ser replicadas en otras empresas.

5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia

ENFOQUES DE GESTIÓN

La parte académica de nuestra actividad, como se viene diciendo, está muy delimitada. Podemos actuar en la parte cultural. En este ámbito, configuramos una oferta cultural de interés para nuestros estudiantes y la ciudadanía en general, buscando –y estando abiertos a– **colaboraciones con entidades sociales**. En los últimos años, por ejemplo, hemos realizado actividades con la Asamblea Local de la Asociación Española contra el Cáncer, diversas fundaciones y colegios profesionales, con el Gobierno de Aragón, hemos acogido congresos internacionales, así como, otras organizaciones sociales.

Estas colaboraciones han consistido en diversos aspectos: cesión de instalaciones, diseño gráfico y comunicación/difusión de las actividades, participación en jornadas/charlas/conferencias... Con la **Fundación Seur**, por ejemplo, colaboramos en la recolección de *taponos solidarios*: hemos ubicado dos contenedores en la planta principal del centro asociado, donde las personas interesadas pueden depositar taponos de plástico. Con **ASAEME** –Asociación Augusta de Enfermos Mentales, de Calatayud– tenemos un convenio por el cual se le cede un aula de informática para que pueda realizar el Taller de Informática semanalmente en nuestras instalaciones.

También, hemos establecido proyectos de **colaboración con los institutos de la zona**, para dar a conocer la UNED y su oferta académica a los estudiantes. Adicionalmente, actividades de nuestro Plan de Acogida a nuevos estudiantes, inicialmente dirigidas a estudiantes universitarios pero susceptibles de ser interesantes para estos alumnos de institutos, se han abierto a estos. Mediante las encuestas de satisfacción pertinentes constatamos un alto grado de satisfacción al respecto.

Adicionalmente, con los institutos y con los colegios de la zona, **acogemos regularmente estudiantes en prácticas de Ciclos Formativos de Grado** en diferentes servicios –secretaría, informática. Desde hace 2 cursos, colaboramos también con el programa Erasmus+ en el proyecto del Instituto de Educación Secundaria Emilio Jimeno, de Calatayud, realizando una charla sobre la tecnología educativa en la UNED a unos 50 estudiantes de diversos países europeos.

Otra línea de colaboración con entidades, desde colegios de la zona a ayuntamientos de nuestra comarca, es la **donación de equipamiento**. Toda vez que renovamos elementos de mobiliario o equipos informáticos, revisamos si son susceptibles de reciclaje. Por un lado, almacenamos el mobiliario en buen estado. Por otro, reinicializamos los equipos informáticos cuyo rendimiento pueda ser razonable. Todo ello se dona a entidades sin ánimo de lucro.

Por último, en colaboración con la Asamblea Local de Cáritas y la Asamblea Local de la Cruz Roja, venimos desarrollando los últimos años la **campana “1 libro x 1 kg”**. Con motivo de la celebración del Día Internacional del Libro, creamos un repositorio de libros –diversos, tanto académicos, como literarios– para, durante unos días, intercambiar 1 libro por 1 kg de alimento no perecedero.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% EBITDA destinado a inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación	0	0	0	G4-SO1
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social	205 h	205 h	205 h	G4-SO1
Campaña "1 libro x 1 kg" (kgs)	2000 kg	3075 kg	3599 kg	
Donaciones de mobiliario/ equipamiento informática			2	
Recolección de tapones solidarios (con Fundación SEUR)	Una media de 2 contenedores mensuales			

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en integración de las iniciativas sociales con la estrategia.

BUENAS PRÁCTICAS

- Campaña solidaria "1 libro x 1 kg".
- Colaboración con Fundación SEUR (tapones solidarios).
- Donación de equipamiento informático y mobiliario a entidades.
- Acogida de estudiantes para la realización de sus prácticas de Ciclo Formativo de Grado.
- Convenio con ASAEME para la realización de su Taller de Informática en nuestras instalaciones.

5.3. Transparencia con el entorno

ENFOQUES DE GESTIÓN

Como administración pública, desde 2015 nuestras cuentas son auditadas por la Intervención General de la Administración del Estado. Nuestra información económica, así como de otros tipos, se publica en nuestra página web fácilmente accesible, siendo actualizada de manera regular. En nuestra sección de Transparencia en nuestra web publicamos la información económica, acuerdos de órganos colegiados de gobierno, el Plan de Gestión, la Memoria Anual de actividades, registros como el de cumplimiento de compromisos de la carta de servicios, información sobre normativa y protección de datos personales, etc.

Mostramos así nuestro compromiso con la transparencia, ofreciendo información relevante de manera pública, actualizada y regular. Ello no es óbice para transmitir toda la información pertinente por los cauces formales establecidos: Junta Rectora, Consejo de Centro y Claustro.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Compliance. Cumplimiento legal. Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal (ambiental, fiscal, laboral, penal, etc.)	0	0	0	G4-SO8 G4-PR9
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	0	0	G4-SO8 G4-PR9

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en transparencia con el entorno.

- Desarrollo del perfil del contratante en la web.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas de transparencia con el entorno, que puedan ser replicadas en otras empresas.

5.4. Canales de comunicación

ENFOQUES DE GESTIÓN

Si bien empleamos distintos canales de comunicación para nuestra actividad, y en este contexto realizamos la difusión y comunicación de las actividades de carácter social, no disponemos en estos momentos de canales de comunicación o un plan específico que se circunscriba a esta materia.

Las actividades de carácter social que llevamos a cabo las difundimos a través de nuestra página web y/o mediante notas de prensa. También, acciones puntuales han tenido otros impactos en medios de comunicación (por ejemplo, la campaña "1 libro x 1 kg" apareció en diversos medios).

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	1 ("1 libro x 1 kg" en Aragón TV)	1 ("1 libro x 1 kg" en Heraldo de Aragón)	1 ("1 libro x 1 kg" en Heraldo de Aragón, La Comarca, Onda Cero, Cadena Ser)	G4-SO1
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	No medido	No medido	No medido	G4-SO1

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión de la comunicación en el ámbito social.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para garantizar la eficacia de la comunicación en el ámbito social, que puedan ser replicadas en otras empresas.

MEDIOAMBIENTE

ENFOQUE GLOBAL

Siendo nuestra actividad fundamental la **prestación de servicios** educativos, la preocupación sobre el Medioambiente en nuestra universidad se centra en:

- la minimización de impactos negativos en el entorno,
- la adquisición de materiales sostenibles,
- la minimización, reutilización y reciclaje de residuos, y
- la eficiencia energética de nuestras instalaciones.

En los últimos años, se ha desarrollado un **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética**, que más allá de las inversiones en equipamiento que contemplaba, recogía un detallado análisis de uso del edificio durante los distintos periodos del curso académico, así como un protocolo de medidas de actuación para el PAS.

También, incorporamos criterios de sostenibilidad y proximidad en nuestros procedimientos de compra y procuramos la correcta gestión de residuos.

Por último, consecuentemente con nuestra misión, incluimos charlas o conferencias sobre temas medioambientales en nuestra programación de actividades culturales.

6.1. Impacto ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN

La UNED cuenta con una **Política ambiental y de consumo responsable**. Consecuentemente con ella y con nuestros valores, desde la Dirección se fomenta el respeto al medioambiente y la sostenibilidad, creando una cultura de la organización en este sentido.

El PAS, en su actividad diaria, recicla todos los elementos posibles, en especial el papel. En todos los servicios disponemos de papel nuevo y papel usado por una cara, reutilizando este segundo tipo siempre que se pueda. También, tenemos una política de compra de tóner reciclado.

El **papel** usado que finalmente hay que eliminar, se recicla y se entrega a la parroquia ubicada junto al centro asociado, a excepción de aquel que contiene datos personales. En este caso, el papel se deposita en contenedores específicos habilitados para su posterior destrucción.

Apostamos por un sistema de gestión de residuos basado en la minimización, reutilización y reciclaje, por lo que colocamos contenedores diferenciados (papel, envases, orgánico...) en las zonas más concurridas del edificio.

Desde la Dirección, se impulsa la adopción de medidas de ahorro y eficiencia energética, como el **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética**, elaborado en 2015 y con 2 líneas de actuación principales:

- Renovación de luminarias del edificio de Calatayud: sustitución de tecnologías tradicionales por LED.
- Desarrollo de un protocolo de medidas de actuación del PAS. Se desarrolló un estudio de usos de los diferentes espacios del centro asociado y se puso en marcha un paquete de medidas de ahorro.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad (kWh)	81.551	67.036	70.070	G4-EN3
Consumo gas (kWh)	No aplica			G4-EN3
Consumos combustibles fósiles por tipología (kWh)				
- Gasóleo calefacción (litros)	19.306	19.099	18.576	G4-EN3
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO ₂ eq)	No aplica			G4-EN30
Consumo agua: m ³ en oficina	664	546	734	G4-EN9
Consumo de agua: m ³ / kg de producto	No aplica			G4-EN9
Consumo papel*	No medido			G4-EN1
Papel comprado (kg)*	750	0	950	

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Cantidad papel reciclado/total (kg)	850	906	1.458	G4-EN2
Residuos peligrosos (kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	No aplica			G4-EN23
Residuos no peligrosos (kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	No aplica			G4-EN23

* A la fecha, no medimos el consumo total de papel. En cambio, incorporamos el total de papel adquirido al año.

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Ambiental.

- Sensibilización del PAS en materia de eficiencia energética.
- Renovación de ventanas en biblioteca y laboratorio de química.
- Sustitución de luminarias en despacho, por tipo LED de muy bajo consumo.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para minimizar los impactos ambientales, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Plan de Ahorro y Eficiencia Energética.

6.2. Estrategia frente al cambio climático

ENFOQUES DE GESTIÓN

Nuestra estrategia frente al cambio climático se basa, fundamentalmente, en dos líneas de actuación: el **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética** y la minimización de residuos (y su correcta gestión).

En el marco del despliegue del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética, se realizaron algunas inversiones de mejora de la eficiencia energética del edificio (luminarias, renovación de ventanas) y se detectaron posibles actuaciones de mejora para futuros ejercicios.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Emisiones CO ₂	No medido			G4-EN15

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Emisiones por fugas de gases refrigerantes fluorados para climatización/refrigeración (kg CO ₂ eq)	No medido			G4-EN15
Emisiones globales kg CO ₂ eq	No medido			G4-EN15
Cantidad de emisiones por unidad de producto fabricado/por horas trabajadas	No medido			G4-EN18
Potencia generada con energías renovables (kWh)	-	-	-	G4-EN3

ACCIONES

- Sensibilización del PAS en materia de eficiencia energética.
- Renovación de ventanas en biblioteca y laboratorio de química.
- Sustitución de luminarias en despacho, por tipo LED de muy bajo consumo.

6.3. Gestión ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN

Nuestro mayor impacto ambiental corresponde a los **consumos de papel y tóner**. Como se ha referido anteriormente, intentamos minimizar el consumo de papel reutilizando el máximo posible y reciclando aquel susceptible de ello. Respecto al tóner –y cartuchos de tinta, de manera residual –, tenemos una política de compra de sólo reciclado.

También, citamos los **consumos de pilas** en este aspecto. Si bien nuestro consumo no es de gran entidad, disponemos de dos contenedores de reciclaje de pilas y baterías, ubicados en lugares de acceso público.

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable	Tóner: 100% Papel: 100% Pilas: no medido			G4-EN27
% producto vendido reciclable	No aplica			G4-EN28
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medioambiente (€)	No medido	No medido	No medido	G4-EN31

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética/energías renovables (€)	0	17.717	9.209	G4-EN31

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales.

- Instalación de temporizadores de suministro eléctrico en diversos aparatos: máquinas de vending, pantallas informativas en el edificio, etc.
- Renovación de ventanas en biblioteca y laboratorio de química.
- Sustitución de luminarias en despacho, por tipo LED de muy bajo consumo.

6.4. Comunicación ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los canales de comunicación empleados para comunicación ambiental son los previstos en el Plan de Comunicación Externa. Para el cliente interno, además, contamos con las charlas/reuniones informales y con los cauces formales (Junta Rectora, Consejo de Centro y Claustro).

RESULTADOS

Indicador	2015	2016	2017	Indicador G4 asociado
Nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	–	–	–	G4-EN34
Inversión en capacitación ambiental: charlas, jornadas, reuniones de sensibilización ambiental impartidas a los trabajadores	1 formación	1 charla	0	G4-EN31
Comunicación ambiental al exterior: participación en ferias, eventos, etc. relacionados con la difusión ambiental	0	1 charla	0	G4-EN31



ÍNDICE GRI

7.1. Sobre este documento

El presente documento recoge la **Memoria de Responsabilidad Social de la UNED de Calatayud**, correspondiente al ejercicio 2017, y desarrollada en el marco del **Plan de Responsabilidad Social de Aragón**. Así, el formato del documento adapta el elaborado en dicho Plan, basado a su vez en el estándar de reporte GRI.

En la presente memoria figuran contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI.

La memoria de sostenibilidad 2017, nuestra segunda memoria, actualiza la realizada el ejercicio anterior, mostrando al público en general –y a nosotros mismos como organización– una visión fidedigna, actualizada y fiel de nuestra actual gestión en esta materia, reconociendo las áreas de mejora a abordar en el futuro.

Se ha establecido la elaboración de esta memoria en un marco anual, por lo que este documento se refiere a datos y actuaciones llevadas a cabo en el año 2017, en las sedes de Calatayud, Caspe y Ejea de los Caballeros. La próxima edición de la memoria, correspondiente a 2018, se publicará en el segundo semestre de 2019.

Puede dirigir su solicitud de información adicional, aclaración o cualquier cuestión adicional sobre el presente documento a calidad@calatayud.uned.es.

7.2. Tabla GRI

criterio	Subcriterio	GRI
1. ASPECTOS GENERALES	1.1. Declaración del responsable de la organización	G4-1, G4-2
	1.2. Presentación de la organización	G4-3 al 16 G4-EC4
	1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales	G4-2
	1.4. Análisis de materialidad	G4-24 al 27
	1.5. Participación de los grupos de interés	G4-24, G4-26
	1.6. Gobierno de la organización	G4-34, G4-38, G4-44, G4-51
	1.7. Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	
2. CLIENTES	2.1. Satisfacción de cliente	G4-PR5
	2.2. Innovación en los productos y servicios	G4-PR1
	2.3. Calidad del servicio	G4-PR8, G4-PR9
	2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio	
3. PERSONAS	3.1. Satisfacción de las personas empleadas	
	3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	G4-LA12, G4-LA13
	3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	G4-LA3
	3.4. Formación y fomento de la empleabilidad	G4-LA9
	3.5. Seguridad y salud	G4-LA5, G4-LA6
4. PROVEEDORES	4.1. Compras responsables	G4-EC9
	4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	G4-EN32, G4-LA14
	4.3. Interacción con los proveedores	
5. SOCIAL	5.1. Impacto social	G4-LA1, G4-HR1, GR-LA12
	5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia	G4-SO1
	5.3. Transparencia con el entorno	G4-SO8, G4-PR9
	5.4. Canales de comunicación	G4-SO1
6. MEDIOAMBIENTE	6.1. Impacto ambiental	G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN9, G4-EN23, G4-EN30
	6.2. Estrategia frente al cambio climático	G4-EN3, G4-EN15, G4-EN18
	6.3. Gestión ambiental	G4-EN27, G4-EN28, G4-EN31
	6.4. Comunicación ambiental	G4-EN31, G4-EN34