



Asociación ICEA

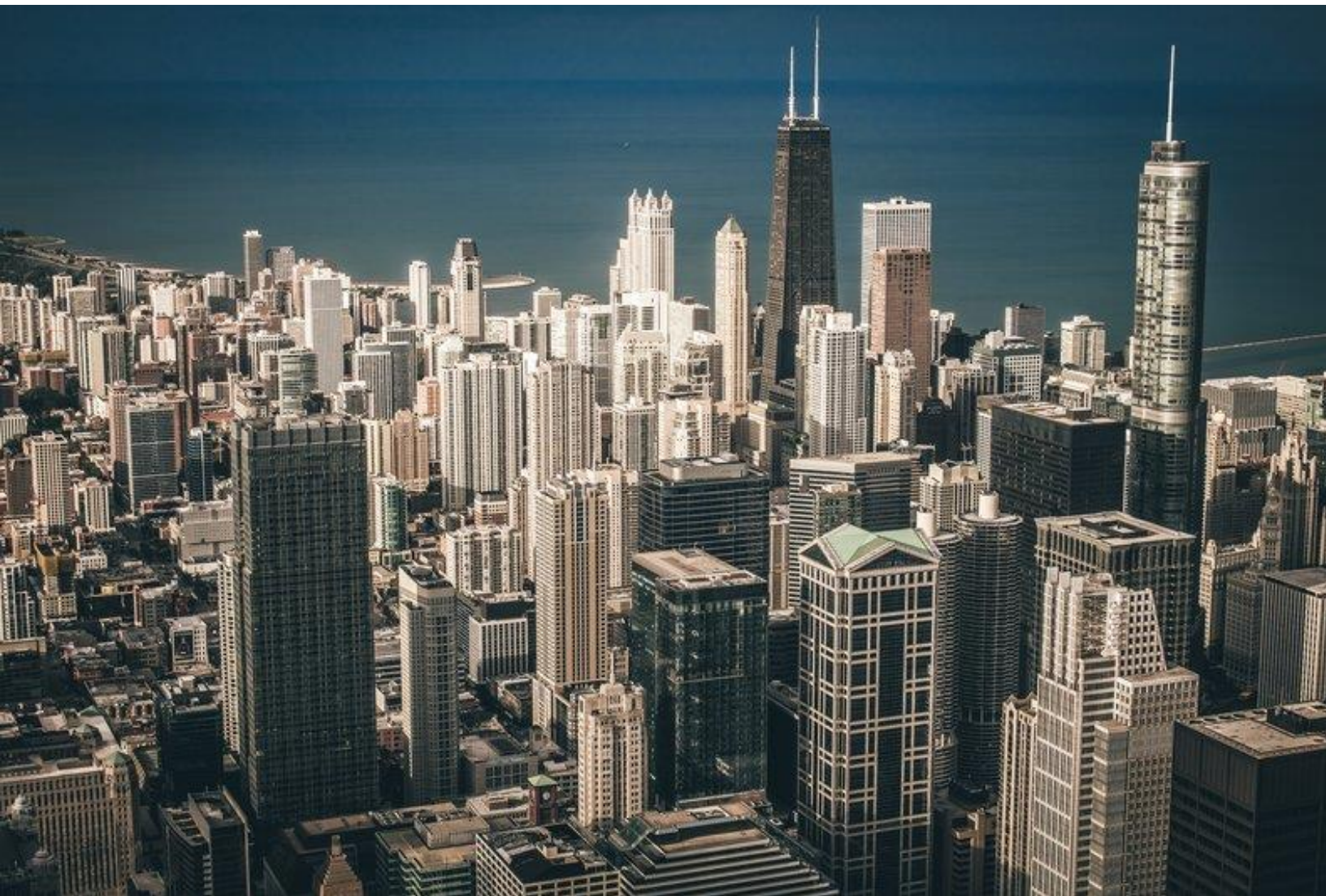
INFORME DE PROGRESO
2018



Asociación ICEA
López de Hoyos, 35
Madrid

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	COE
05	Análisis
	Clientes
	Empleados
	Proveedores
	Socios/Accionistas
	Administración
	Medioambiente
	Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Estimados señores

Madrid 4 de abril del 2019

Desde febrero de 2014 Asociación ICEA es miembro de Pacto Mundial. Seguimos apoyando los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción y nos comprometemos a implementarlo en nuestra esfera de influencia.

Como mejoras relevantes a incluir en nuestro Informe de Progreso, se encuentran entre otras, las siguientes: encuesta a la sociedad, encuesta a colaboradores, encuesta a empleados, evaluación de las alianzas, encuestas a responsables de clientes, convenios con entidades para crecimiento basados en la legislación vigente, alianzas para crecimiento de negocio, análisis de riesgos y oportunidades, proceso de planificación de curso y acción formativa, etc.

Como objetivos relevantes para el 2019-2020 se realizará un Plan de Igualdad y un Análisis de Riesgos Ambientales.

Atentamente,



José Antonio Sánchez Herrero
Director General de ICEA





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Asociación ICEA

Tipo de empresa

Asociación Empresarial

Dirección

López de Hoyos, 35

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.icea.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Antonio Sánchez Herrero

Persona de contacto

Ignacio Ordoñez

Número total de empleados

48

Sector

Fundaciones, asociaciones y ONG

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Información estadística, investigación, consultoría y formación para el sector seguros

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se dispone de Matriz de Relaciones que incluye los siguientes campos: - Grupo de Interés - Fuente de Información - Responsable - Periodicidad - Proceso Asociado. - Necesidades y Expectativas Los Grupos de Interés son los siguientes: Clientes (Entidades de Seguros, Mediadores, Privados, Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid, SEPE y FUNDAE), Personas, Proveedores, Sociedad, Accionistas (Consejo Rector y Asamblea) y Aliados (APCAS, EIET, EFICERT, Universidad Pontificia de Salamanca, Universidad de Barcelona y Universidad Antonio de Nebrija)

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España Actividades desarrolladas: Área de Formación de ICEA

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

A través de la matriz de relaciones donde se analizan las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, así como con los diferentes enfoques definidos en las certificaciones ISO 9001 y Madrid Excelente y en el Sistema de Gestión Ambiental implantado según referencial ISO 14001

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Segundo informe de Progreso y difusión a través de su plataforma

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

Notas

Se dispone de formulario de autoevaluación de Madrid Excelente, que sirve como memoria de los diferentes enfoques de gestión y estrategias del área, entre los que podemos encontrar los siguientes: - Convenio colectivo - Certificada ISO 9001 - Certificada Madrid Excelente - Implantada ISO 14001 - Cumplimiento convenio laboral - Código deontológico empleados y colaboradores - Otros enfoques relevantes

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de

desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Encuestas de Clientes (alumnos segmentados por línea de negocio y clientes responsables) Encuesta a la Sociedad Encuesta a Profesores (colaboradores) Encuesta Clima Laboral Gestión de Sugerencias de clientes en Herramienta IRS Consejo Rector Asamblea Asociación

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Asociación

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La Dirección de Formación y por tanto la Dirección General, maneja un Cuadro de Mando Estratégico para medir el avance de los 10 Principios

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

RSE: Dirección General y área (Dirección Formación) Hay un código ético y deontológico para empleados y colaboradores

Organigrama

No

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

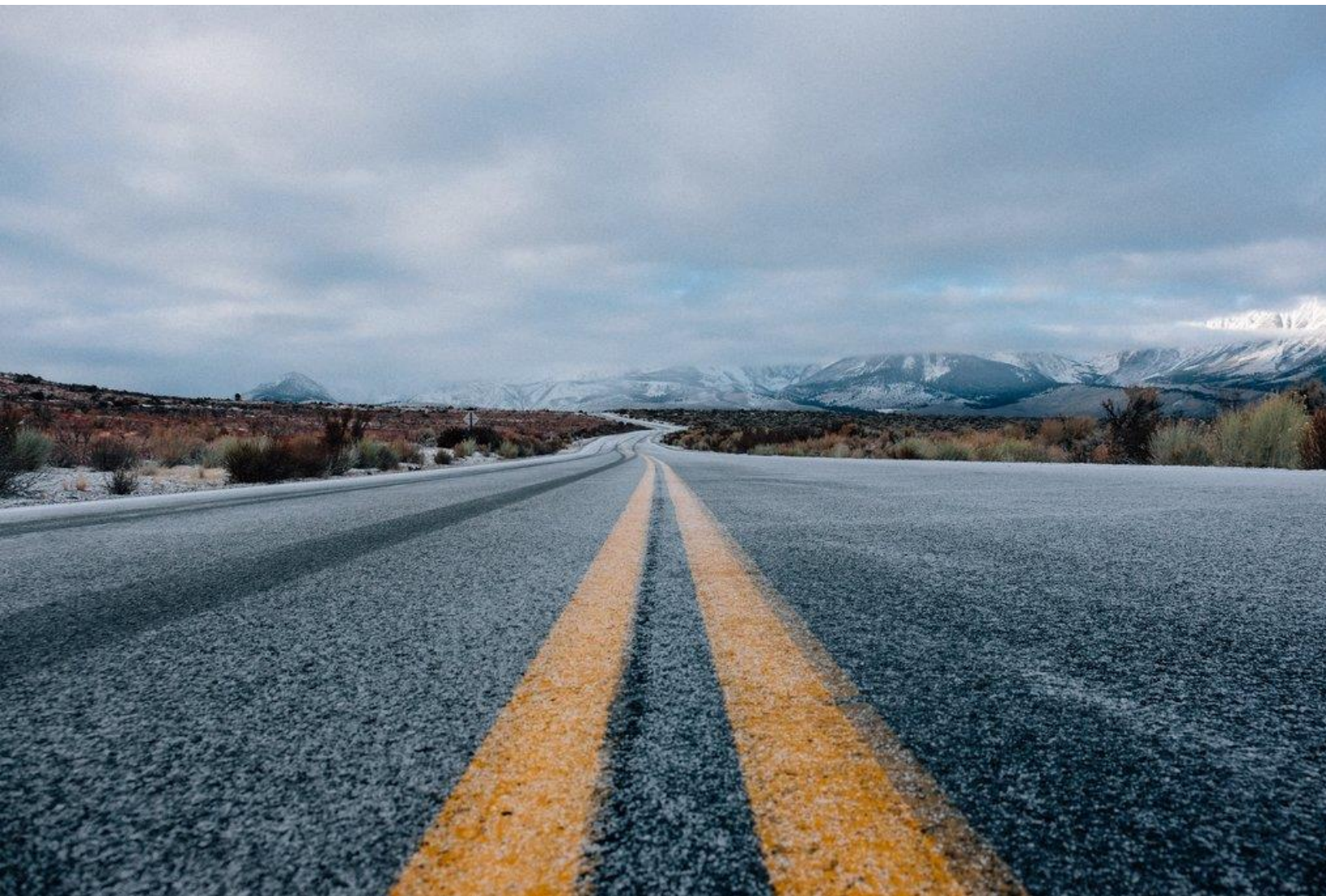
MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.icea.es>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



COE

En los últimos años, el Informe de Progreso se ha requerido de forma obligatoria únicamente a las organizaciones empresariales firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). Con el objetivo de aumentar el compromiso de las organizaciones no empresariales, la Junta Directiva del Pacto Mundial decidió que dichas organizaciones deberán comunicar cada dos años la forma en la que

apoyan a la iniciativa mediante una Comunicación de Compromiso (COE).

Con el objetivo de facilitar la elaboración del COE, Global Compact sugiere unas acciones específicas para cada tipo de organización no empresarial. Así mismo se recomienda que la entidad establezca herramientas para la medición de los resultados.

Atraer a nuevos firmantes al Pacto Mundial de Naciones Unidas a través de sus esfuerzos de difusión y sensibilización

Se va a incluir información de Pacto Mundial en la Web de ICEA referente a su compromiso con los 10 principios y su relación con la Responsabilidad Social Corporativa

Comprometerse con las Redes Locales de Pacto Mundial

Si. Estamos adheridos a Pacto Mundial

Unirse y / o proponer proyectos de asociación en materia de sostenibilidad corporativa

No

Comprometer a las empresas en temas relacionados

con el Pacto Mundial

Solicitamos a nuestros proveedores y subcontratistas el cumplimiento de la legislación en Materia Laboral y a los proveedores el cumplimiento de requisitos legales (medioambiente, licencias, etc.) con carta de compromiso firmada

Participar o apoyar las iniciativas específicas o líneas de trabajo del Pacto Mundial

Si en función de las actividades o líneas de trabajo específicas

Proporcionar comentarios a las empresas en relación a su Informe de Progreso

No

Participar en las actividades de Pacto Mundial y de las Redes Locales

Si en función de las actividades que se definan.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



20

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

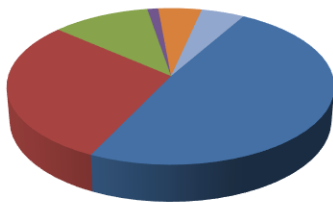
ANTICORRUPCIÓN



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 40
- Empleados: 24
- Proveedores: 9
- Accionistas: 1
- Administración: 0
- Comunidad: 4
- Medio ambiente: 4

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



289

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Satisfacción del cliente

Tendencias positivas en todos los ítems de satisfacción de alumnos y segmentados para E-learning, Presencial Empleados y Mediadores, Master, Programa Directivo, y Jornadas con objetivos que se alcanzan en el 90 % de resultados y por encima de 8 sobre 10

Política de Calidad - Política

Comentarios

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Diseño de nuevas herramientas de consultoría - Acción / Proyecto

Comentarios

Hay procedimiento para el diseño de cursos (auditado en ISO 9001)

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

PC de Formación Interna, auditado por tercera parte con planificación de la formación, así como seguimiento de la misma y funciones de puestos de trabajo

Informe comercial - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Hay seguimiento comercial de la dirección de formación, en nueva hoja de seguimiento y que incluye un Cuadro de Mando

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Tendencias Positivas y se cumplen objetivos y segmentadas por líneas de negocio desde el año 2011

con resultados por encima de 7,8 sobre 10

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Valoración negativa de los clientes

En el caso de niveles de satisfacción de clientes no adecuados o valoraciones negativas, se dispone de un procedimiento PC-04. Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias para su gestión y tratamiento, certificado según ISO 9001:2015

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En el caso de valoraciones negativas en las encuestas de alumnos y observaciones relevantes, se toman las acciones pertinentes

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Los cursos de formación son muy valorados por el sector (Compañías, Empleados, Corredores, Asociaciones, etc), siendo la entidad de referencia en el sector asegurador. Hay además dos Máster muy valorados en el sector. Máster en Dirección Aseguradora (MDA) y Programa Directivo del Sector Asegurador (PDSA)

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Comentarios

Implantado Manual de Calidad desde el 2011 e integrado de Medioambiente desde del 2014. Hay formulario de autoevaluación de Madrid Excelente, alineado con los conceptos fundamentales del Modelo

EFQM y Certificación del Modelo de Madrid Excelente desde el año 2014, así como de la ISO 9001 desde el año 2011

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Publicada la Política de Calidad en la web, así como la Misión, Visión y Valores

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Comentarios

Planificación anual de reuniones del departamento

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Comentarios

Implantada ISO 9001 y Certificada por Bureau Veritas Iberia desde el año 2011 el área de formación en toda su tipología de cursos y jornadas

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se analiza la organización. Revisión por la dirección de ISO 9001, cumplimiento del Plan Estratégico (Plan de Actividades), así como de ISO 14001 (RSD)

Accesibilidad de los productos y servicios

Cumplimiento estricto de la legislación, con respeto de la protección de los derechos humanos a todos los grupos de interés implicados

Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

Comentarios

Actualización de la Página Web

Desinformación de los clientes

Se dispone de hoja de reclamaciones según lo establecido en el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Se registran en la base de datos de reclamaciones y se contestan a los clientes. Las valoraciones negativas se analizan para mejorar, tomando las acciones correctivas necesarias, tras analizar las causas y seguimiento y revisión final.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Hay diversos canales como servicio de atención (Web, teléfono, e-mail)

Objetivos

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Política Ambiental definida y revisada y auditada periódicamente

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Hay un código deontológico para empleados

Política de Calidad - Política

Comentarios

Políticas Internas de Gestión - Política

Comentarios

Hay Mapa de Procesos con interacción de los mismos
[Descargar documento adjunto](#)

Normativa Vigente - Política

Comentarios

Evaluación de Requisitos Legales (ISO 14001) y se cumple

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Página Web, teléfono, e-mail, etc. Hay newsletter de cursos con periodicidad cuatrimestral

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Hay en la Web, Aula Seguros y Teléfono

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Hay buzón de sugerencias

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Hay memoria del año 2014 en papel, pero ahora en la herramienta

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Falta de prospección al cliente

Hay equipo comercial con planificación de visitas a clientes y clientes potenciales y recordatorios periódicos de los cursos de formación por e-mail, así como catálogo de formación físico, que se envía a una muestra de clientes

Política de Calidad - Política

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Adaptación al nuevo Reglamento de Protección de Datos con diversas actuaciones: - Consentimiento para el tratamiento de datos (congresos, publicidad, cursos, jornadas, cookies, etc.) - Metodología Análisis de Riesgos, criterios de actuación y evaluaciones de impacto - Avisos de Privacidad - Análisis de funciones de Delegado de Protección de Datos (DPD), aunque no es obligatorio - Revisión de documentación (política de seguridad, actualización de contratos, acuerdos de confidencialidad, etc.) - Formación a empleados de nuevas actuaciones en Protección de Datos de acuerdo a los requisitos del nuevo RGPD

Protección y confidencialidad de datos - Política

Comentarios

Se cumple la legislación según LOPD y GDD

Política de Seguridad de la Información - Política

Comentarios

Hay política de seguridad de ICEA que incluye todos los documentos relacionados con la normativa de protección de datos: Backup, procedimientos, normas, etc.

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha impartido formación de protección de datos a todo el personal, incluido algunos grupos de interés

manual lpd - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Hay Manual de LOPD con inscripción de ficheros y documento de seguridad

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Firma de compromiso de proveedores de cumplimiento legal y de profesorado con convenio. Respecto a los clientes se actúa con la mayor transparencia por ser referentes en el sector

Transparencia y Buen Gobierno - Política

Comentarios

Transparencia y Buen Gobierno tanto en el consejo como en la asamblea para aprobación de plan de actividades y presupuesto

Etiquetado e información transparente al cliente

Hay código deontológico que se ha revisado como consecuencia de adaptación al Reglamento de Protección de Datos (RGPD) para Empleados y Estatutos para el Consejo y se informa a los clientes de los productos por diferentes vías como Web, dípticos, etc.

Procedimiento de Atención al Cliente - Política

Comentarios

Hay procedimiento de Incidencias y otro de acciones correctivas que está sistematizado

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Hay un código deontológico para empleados

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Encuestas a alumnos con tendencia positiva de resultados y se alcanzan los objetivos.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

8 Auditorías internas y externas en ISO 9001 y 5 auditorías internas de ISO 14001

Acercar la RSE al consumidor final

Se realiza anualmente un informe de Responsabilidad Social Empresarial del sector asegurador por parte de ICEA, para concienciar al sector y consumidores finales

Política de Calidad - Política

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Conciliación familiar y laboral

Se intenta en función de los puestos de trabajo la conciliación familiar y laboral con cumplimiento de la legislación tras las solicitudes de empleados

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Comentarios

Hay flexibilidad en el horario de entrada

Identificación del empleado con la entidad

Hay encuestas de empleados para satisfacer sus necesidades y detectar mejoras.

PRL - Política

Política de Comunicación Interna - Política Observaciones Genéricas

Hay intranet para noticias

Comentarios

Intranet - Acción / Proyecto

Competencia desleal

Cumplimiento estricto de la legislación

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Hay un control de cuentas de pérdidas y ganancias, presupuesto y Plan de Actividades por parte del Consejo y de la Asamblea para aprobación de cuentas.

Comentarios

Objetivos

Falta de compromiso del empleado con la entidad

La satisfacción global de los empleados (6 realizadas hasta la fecha), tiene tendencias sostenidas con resultados todos los años por encima de 7 sobre 10.

Encuestas de Satisfacción y Clima Laboral - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Satisfacción Global con tendencia sostenida los 6 últimos años, con valores por encima de 7 sobre 10.

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

Regulado con procedimiento la aceptación de regalos en el área de Formación

Política de Regalos - Política

Comentarios

Objetivos

Establecido protocolo para definir como se gestionan los regalos. Realizado durante el año 2017. Pendiente de implantación en la asociación

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Definidos perfiles de puesto (funciones y responsabilidades). Se podría definir las competencias por puesto y un estudio de productividad

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Hay una encuesta de clima desde hace 6 años y se toman las medidas adecuadas en función de los resultados obtenidos

Objetivos

Se establecen objetivos para el resultado de los ítem de encuestas

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Hay una encuesta de clima desde hace 3 ciclos y se toman las medidas adecuadas en función de los resultados obtenidos

Objetivos

Se establecen objetivos para el resultado de los ítem de encuestas.

Buen ambiente laboral

Se analiza el ambiente por parte de la organización con encuestas de clima. Se han realizado 6 encuestas a los empleados del área con tendencias positivas y se cumplen los objetivos en la mayoría de resultados (85 %)

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Desde el año 2013 hay encuesta de clima sólo al área de formación (se han realizado seis encuestas: 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018) con tendencias positivas

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Hay encuesta de clima laboral desde el año 2013 (se han pasado 6 encuestas) relacionando los ítems con los subcriterios del Modelo EFQM de agentes facilitadores

Realización de horas extras no acordadas

Se cumple el horario laboral y están bien dimensionados los puestos de trabajo

Falta de información a los empleados

Se facilita toda la información al personal necesaria por parte del Responsable de Recursos Humanos

Política de Comunicación Interna - Política

Comentarios

Políticas de Comunicación interna con calendario anual del reuniones del departamento de Formación

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Se cumple la legislación al 100 %

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

No hay un proceso de selección ni definidas las competencias por puesto, aunque si hay descripciones de puestos de trabajo para todo el organigrama del área de Formación.

Selección de Personal - Acción / Proyecto

Ausencia de evaluaciones de desempeño

Se dispone en algunos puestos (Comercial principalmente) de Dirección por Objetivos, con objetivos variables, pero no existe un proceso y despliegue de una evaluación anual del desempeño de los trabajadores

Regular la aceptación de regalos

Definido procedimiento de política de regalos en ICEA Formación

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Hay convenio colectivo y representantes de los trabajadores (3) por ser menos de 50 empleados

Contrato de Trabajo - Política

Comentarios

Se cumple la legislación vigente

Convenio Colectivo - Política

Comentarios

Hay convenio colectivo estatal de EMPRESAS DE CONSULTORÍA Y ESTUDIOS DE MERCADO Y DE LA OPINIÓN PÚBLICA No hay comité de empresa por ser menos de 50 trabajadores, pero existe Representante de los Trabajadores (3 personas), elegidos en votación secreta cada 4 años.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

100 % de empleados

Objetivos

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Hay un plan de formación anual del área de negocio de formación que incluye formación necesaria para el desempeño de actividades (por ejemplo Master, Cursos de acceso a Grupo A, B y C, etc.) así como otra formación transversal

Formación - Política

Comentarios

Plan de Formación que incluye cursos del sector como Grupo A, B y C e incluso Master para trabajadores

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Objetivos

Igualdad de género

Aunque la proporción de hombres y mujeres está equilibrada, no se dispone de un Plan de Igualdad

Plan de Igualdad - Política

Objetivos

- Elaboración de un diagnóstico de situación en la entidad en materia de igualdad entre mujeres y hombres - Elaboración de un plan de igualdad que recoja medidas que corrijan las deficiencias detectadas en el diagnóstico - Aplicación de las medidas previstas en el plan de igualdad

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Enviado Manual de Buenas Prácticas Ambientales a empleados y está implantado un sistema según la ISO 14001. Se podría realizar un curso de formación ambiental para todo el personal de ICEA

Política de Reducción de Consumo - Política

Comentarios

Hay objetivos ambientales con seguimiento semestral y análisis en revisión del sistema por la dirección

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Comentarios

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Comentarios

Hay sistema de gestión ambiental de acuerdo a los

requisitos de ISO 14001:2015 con 4 ciclos de revisión

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Hay objetivos ambientales con seguimiento semestral y análisis en revisión del sistema por la dirección

Accidentes laborales

Se dispone de un Servicio de Prevención Ajeno (Aspy) con evaluación de riesgos, medidas preventivas, simulacros, etc.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Comentarios

A través del Servicio de Prevención Ajeno se investigarán los accidentes en el caso de ocurrencia. Realizada planificación preventiva, evaluación de riesgos y medidas preventivas

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Evaluación de proveedores por implantación de ISO 9001 y cumplimiento de legislación con firma de compromisos de cumplimiento de requisitos legales

Normativa interna - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Hay una ficha de procesos de FP-11. COMPRAS Y EVALUACIÓN PROV Y SUB con criterios de evaluación de proveedores y subcontratistas

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se evalúa a los proveedores (homologación y reevaluación) al estar certificados en ISO 9001 el área de formación de ICEA, pero no se utilizan criterios ambientales ni de RSC

Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

No hay criterios ambientales ni sociales en la selección de proveedores

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Definido en ISO 9001 certificada con procedimiento de compras y de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Falta incluir criterios ambientales en la selección de proveedores

Objetivos

Mejorar el conocimiento de los

proveedores en materia de RSE

Se podría formar a proveedores en RSE e incluirles políticas relacionadas en la selección, evaluación y reevaluación de proveedores

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Objetivos

Se podría establecer una auditoría o check-list relacionado con la RSC de los proveedores, para ver su grado de cumplimiento e implantación

Cumplimiento de la normativa

Se envía carta a proveedores para cumplimiento de legislación y los más relevantes han firmado dicho compromiso.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Internas y externas ISO 9001 (certificación por Bureau Veritas) e internas ISO 14001. En ambas auditorías se analiza el cumplimiento legal y a los proveedores de formación se les está exigiendo el cumplimiento legal

Crear relaciones estables con los proveedores

Los proveedores la mayoría suelen ser históricos y con amplia trayectoria en ICEA normalmente con relaciones a largo plazo. Además hay alianzas como por ejemplo los proveedores de plataformas tecnológicas

Política de Compras - Política

Comentarios

Política de Compras con plazos de pago establecidos y con relaciones a largo plazo

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Los proveedores del área de formación firman el

cumplimiento de legislación, incluso de la relacionada con el Medioambiente

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Hay comité de dirección con Socios y Asamblea Anual

Plan de negocio - Política

Comentarios

Se realiza un Plan de Actividades (Plan Estratégico Anual) que revisa el Consejo y que se aprueba posteriormente en la Asamblea General

Relación duradera con socios/accionistas

Los socios aprueban las cuentas en la Asamblea (Asociación) formados por Adheridos (Compañías de Seguros y Corredurías de Seguros). Los adheridos tienen condiciones muy ventajosas por ejemplo en Cursos de Formación, Máster, etc.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

En el caso de trabajar con la Administración Autonómica o Nacional, se aplicaría la legislación vigente (programaciones o licitaciones)

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

Hay donación anual en Navidad a ONG, votada por los trabajadores

Alianzas entre asociaciones y empresas

Abiertos a acuerdos para difusión de los 10 principios. Hay un cuadro de alianzas con evaluación de las mismas y alineado con la estrategia

Política de Acción Social - Política Observaciones Genéricas

Hay estrategias de Responsabilidad Social con encuesta a la sociedad y con objetivos estratégicos

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Comentarios

Desarrollado proyecto de identificación y evaluación de alianzas estratégicas

Objetivos

Invertir en las generaciones del futuro

Por ejemplo está implantada en el área de Formación la ISO 14001:2015 para que las generaciones futuras tengan los recursos adecuados. Por otro lado se ha generado la Web del Sector. www.estamos-seguros.es con Partner (UNESPA) para el fomento e información de los seguros a todos los grupos de interés

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Comentarios

Cesta de Frutas para desayuno saludable

Salud mejor y más accesible - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Cesta de frutas diaria para desayuno saludable

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Hay control del consumo anual del papel relativizado para ver si el consumo genera un aspecto ambiental significativo y se intenta reciclar en la gestión del departamento

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Objetivos

Objetivo de consumo de papel en paquetes de 500/usuario en el plan de gestión ambiental

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Realizada evaluación de aspectos e impactos ambientales del área de Formación de ICEA y en función de los significativos, se definen objetivos ambientales con seguimiento semestral

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Objetivos

Hay un Plan de Objetivos ambientales en función de los aspectos significativos.

Falta de medición de los residuos en CO2

Calculada Huella de Carbono con aplicación como proyecto de mejora. Se va a mejorar dicho cálculo con nueva herramienta

Comentarios

Se va a incluir en la evaluación de aspectos el control de consumos de litros relativizado y su posterior conversión a Kg de CO2

Objetivos

Se va a establecer un proceso para medir el CO2 de los vehículos de empresa, a través del establecimiento de control de consumos y por Kilómetros, así como del Consumo Eléctrico. A realizar en el año 2017. Realizada medición de huella de carbono a través de herramienta del año 2016

Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

Definido procedimiento PC-06 de Aspectos Ambientales, donde se detalla la metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales asociados, así como la metodología de evaluación de su significancia.

Falta de control del volumen de materiales impresos

Hay control del consumo anual del papel para ver si el consumo genera un aspecto ambiental significativo y se intenta reciclar en la gestión del departamento

Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Calculada Huella de Carbono con aplicación como proyecto de mejora. Se va a mejorar dicho cálculo con nueva herramienta

Análisis de Riesgos Ambientales

No se ha realizado un análisis de los riesgos ambientales, desde la perspectiva de Contexto, Partes Interesadas, Aspectos Ambientales y Requisitos Legales y otros Requisitos

Riesgos Ambientales asociados a: Cuestiones Internas y Externas, Evaluación de Aspectos Ambientales e Identificación de Requisitos Legales - Acción / Proyecto

Objetivos

- Identificación de cuestiones internas y externas que afectan al área de formación, relacionadas con el

Medioambiente y que pueden suponer un riesgo. Estas cuestiones pueden incluir condiciones ambientales. - Identificación de riesgos ambientales, asociados a la evaluación de aspectos e impactos ambientales - Identificación de riesgos ambientales asociados a los requisitos legales

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Realizada evaluación de Riesgos con impacto ambiental de las operaciones



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5 8 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores

Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

