



SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2014**

[Agosto 2014]



Esta Memoria de Sostenibilidad 2014 de la empresa **SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Miguel Albizu Lopetegui**, de **SINERGIUM SISTEMAS S.L.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	?	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	?					
Comprobación GRI						

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.
C/Etxesakan, nº 5. Edificio Bidekoa, oficina B11.
31180 Zizur Mayor (Navarra)
www.soysana.com
info@soysana.com
948181610



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	10
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	11
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	25
LO QUE HACEMOS BIEN _____	26
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	35
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	39
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	41



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **SOYSANA inició en 2011** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular

1.- La política de distribución de beneficios de la organización priorizando el futuro de la empresa, mediante reinversión o ampliación de la actividad.

2.- La organización mide y analiza datos de costes de producción de cada una de las instalaciones.

3.- Existencia de un Sistema de Gestión de Calidad, Medioambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo implantado y certificado para todas las instalaciones que gestiona.

4.- Existencia de indicadores para la gestión de los riesgos laborales, reducción de consumos energéticos, productos químicos, etc.

5.- Cumplimiento de obligaciones legales de carácter medioambiental.

6.-Existencia de medidas puntuales que favorecen la conciliación de la vida personal y laboral.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar antes de final del año 2014**, en concreto:

- 1.- Establecer medidas para garantizar el uso privilegiado de información confidencial.*
- 2.- Informar a los grupos de interés de los resultados, sociales y medioambientales.*
- 3.- Establecer una sistemática de retribución salarial.*
- 4.- Elaborar una memoria de sostenibilidad.*
- 5.- Definir una política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social.*
- 6.- Definir una sistemática para promover la conciliación de la vida laboral-personal.*

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

JORDI GUAL ZALDAIN
GERENTE



ZIZUR MAYOR, 21 de agosto de 2014



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.** en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2011** y **2012** y será actualizada en **2016**, puesto que este documento tiene un carácter **bienal**.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.
- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma

que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	16, 19, 22
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	6
	Nuestra misión y visión	10
	Comprometidos con las personas	11
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	15-23
	Lo que hacemos bien	26
	El plan de actuación	35
	Avanzando en nuestro compromiso	39



¿QUIÉNES SOMOS?

SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U. cuya sede y oficinas centrales se encuentran en C/Etxesakan, nº 5. Edificio Bidekoa, oficina B11, 31180 Zizur Mayor (Navarra), es una empresa dedicada a la gestión de instalaciones deportivas ocupándose de la organización, dirección, ejecución y evaluación de actividades como socorrismo, monitores deportivos y culturales, entrenadores.

No solo se queda ahí sino que se ocupa íntegramente de la gestión de las diversas instalaciones como control de accesos, mantenimiento, limpieza, jardinería. Además realiza labores de asesoramiento deportivo, de infraestructuras e instalaciones.

Se caracteriza por la complicidad, disponibilidad y trato personalizado, cercano y accesible hacia los clientes. A la vez de la continua formación y servicio de calidad.

La empresa lleva desde el año 2003 en este sector, conociendo diferentes instalaciones, ampliando el campo de trabajo e intentando satisfacer, a través de los servicios, las necesidades existentes en diferentes instalaciones. El ámbito de actuación principal es la Comunidad Foral de Navarra, siendo los clientes ayuntamientos de la citada comunidad foral o el propio Gobierno de Navarra.

SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U. es una empresa, de capital privado (un único socio) constituida por profesionales del campo de la actividad física y el deporte, que cuenta con licenciados en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte; diplomados en Magisterio de Educación Física, técnicos en Salvamento y Socorrismo Acuático, monitores deportivos de diferentes especialidades formados por federaciones y entidades con garantías, técnicos en mantenimiento de piscinas y otras instalaciones, y demás profesionales de la gestión en cuanto a las últimas necesidades que requieren las instalaciones deportivas. En Febrero 2012 la empresa cambia su forma jurídica de S.L. a S.L.U siendo Gerencia el único accionista de la empresa.

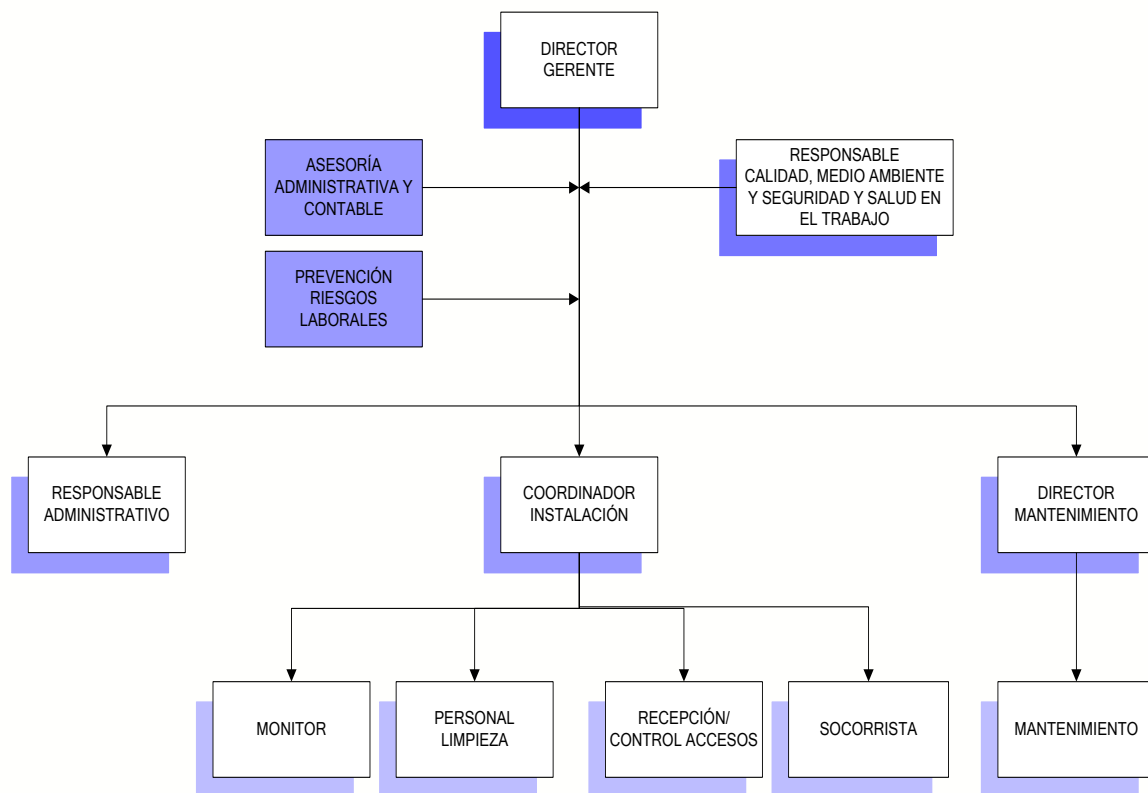
Desde sus inicios, la empresa se ha enfocado y dirigido hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto internos como externos.

En este momento cuenta con una plantilla en torno a las 40 personas, que varía ligeramente en función de las necesidades de cada momento. Las ventas netas del año 2013 fueron de 1.365.500 €.

Los clientes actuales y los servicios que les presta son:

- Complejo Deportivo San Adrian: Instalaciones en gestión integral:
- Complejo Deportivo Iturbero en Lumbier: Instalaciones en gestión integral:
- Agrupación Deportiva San Juan: Socorrismo y Técnicos de Sala de Musculación.
- Centro Recreativo Guelbenzu: Socorrismo, control de accesos, mantenimiento, limpieza y Técnicos de Sala de Musculación
- Ayuntamiento de la Cendea de Zizur: Monitores deportivos.
- Ayuntamiento de Berai: Monitores deportivos.
- Concejo de Tiebas: Socorrismo, control de accesos, mantenimiento, limpieza y Monitores Deportivos.

El organigrama de SOYSANA es el siguiente:



En cuanto a los aspectos de comunicación entre accionistas y otros grupos de interés (comité de empresa, empelados, etc.) la situación es que debido al tamaño de la empresa, existen 3 delegados sindicales (no corresponde Comité de empresa) con los cuales se mantiene una comunicación directa y fluida para tratar cualquier tema. Puntualmente se mantienen reuniones para explicar temas por parte de Dirección que lo requieran. Además se utilizan las Comunicaciones por escrito formales de cuestiones laborales.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.** es la gestión de instalaciones deportivas e impartición de actividades, mediante un modelo de gestión basado en el compromiso, la transparencia y la atención personalizada al cliente, los usuarios y el personal de Soysana, colaborando con proveedores y respetando el medioambiente y la seguridad y salud de los trabajadores.

Nos caracterizamos por dar una respuesta innovadora, anticipada y sostenible a las necesidades de ocio, salud y deporte demandadas por la sociedad.

La **visión** de **SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.** es convertirnos en el medio plazo en una de las empresas de referencia en Navarra como gestores de instalaciones deportivas, siendo reconocidos en el mercado por nuestra solvencia, profesionalidad y compromiso con el cliente.

Ser reconocidos entre los profesionales de la impartición de actividades deportivas como una empresa profesional, responsable, comprometida y con un modelo propio de enseñanza de las actividades.

Ser percibidos por nuestros clientes, usuarios, trabajadores y la sociedad en general como una empresa comprometida con la sostenibilidad medioambiental, con el desarrollo social de nuestras zonas de actuación y con el desarrollo personal de los propios trabajadores.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U. tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como accionistas, usuarios y la comunidad local donde en aquellas localidades en las que se gestionan instalaciones.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, los clientes que nos contratan los servicios (ayuntamientos o administración) son los que mayor impacto tienen en la actividad de SOYSANA, ya que sus requisitos y sugerencias son condicionantes que son tenidos en cuenta en el desarrollo de nuestra actividad. De manera similar los usuarios de las instalaciones, provocan cambios en cuestiones concretas en función de sus sugerencias o reclamaciones. De forma inversa, todas las actuaciones que realiza SOYSANA van dirigidas a satisfacer en primer instancia las demandas de los usuarios de las instalaciones, de modo que la satisfacción de estos usuarios repercuta en la satisfacción del cliente final (ayuntamiento / administración pública).

Otro aspecto a destacar es el papel de los trabajadores de la empresa, ya que tanto la imagen como el propio servicio que SOYSANA presta depende de la actuación de estas personas.

Todo lo comentado anteriormente está influenciado por las decisiones estratégicas que el propietario de la empresa (único socio y gerente) toma al respecto de la misma.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, en cada instalación, al final del ejercicio económico, la empresa se redacta una memoria para el cliente (ayuntamiento / administración pública) donde se habla de las inversiones realizadas, incidencias ocurridas y resultado de la explotación. Esta información es compartida y conocida por los coordinadores de cada instalación (en instalaciones de gestión integral).

La Dirección de SOYSANA definió el Plan Estratégico (contando con el apoyo de una consultora externa especializada). Este Plan Estratégico 2010-2013 se concretó en acciones que implicaban a nivel de responsables / coordinadores de instalaciones.

SOYSANA dispone de un sistema de participación de todo el personal de la empresa, mediante reuniones con mandos intermedios, reuniones con responsables para tratar temas concretos, notas internas y otros medios. Se puede afirmar que SOYSANA dispone de una sistemática de comunicaciones (procedimiento documentado) para la comunicación a todo el personal de la información necesaria, para conocer sus opiniones, para la transmisión de quejas o sugerencias, etc.

Además existe cercanía de la Dirección de la empresa para la comunicación. En instalaciones de gestión integral, el coordinador gestiona y facilita las comunicaciones. En instalaciones más sencillas, es directamente gerencia el interlocutor.

En el Plan de Actuación RSE 2013 se definió la acción n º1: “ESTABLECER MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL USO PRIVILEGIADO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERESES”. En este sentido se ha avanzado en algunas cuestiones, a saber:

- Se ha firmado por parte de todos los trabajadores un documento de confidencialidad de datos personales y de los datos a los que accede en su puesto de trabajo. Este documento se va a incluir dentro de la documentación del Plan de Acogida, de manera que todo nuevo trabajador que empiece a prestar sus servicios para SOYSANA reciba, entre otra información, los derechos y obligaciones al respecto de la información confidencial y firme el compromiso de confidencialidad.
- Se ha implantado control de accesos a la documentación informática sensible, de modo que cada persona solamente puede acceder a aquella información que le es de su incumbencia PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO, de manera que se garantiza mejor la confidencialidad y se previene el conflicto de intereses.
- Se ha recibido formación en L.O.P.D. a persona Responsable del Sistema de manera que ha implantado acciones puntuales de mejora en este sentido.

En el Plan de Actuación RSE 2013 se definió la acción n º2: “INFORMAR A OTROS GRUPOS DE INTERÉS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS E INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES EN ESTA INFORMACIÓN”. En este sentido se ha avanzado en algunas cuestiones, a saber:

- Se continúa elaborando la memoria anual, en las Instalaciones de gestión integral, con información relevante.
- Se ha mejorado en la transmisión que el Coordinador de instalación, verbalmente, realiza a trabajadores implicados al respecto de la instalación. En este sentido queda pendiente de implantar y procedimental la sistemática.
- Los coordinadores de instalación, elaboran un documento con todos los datos de interés, con datos comparativos de un año con respecto al anterior, actuaciones realizadas, etc. Se incluyen cuestiones ambientales (consumos energéticos, gestión de residuos, etc.). Queda pendiente incorporar cuestiones de índole social, que si bien estos datos se gestionan, no se han incluido todavía en estas memorias.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socio ambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en **2011** un **diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	
Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión económica de la organización puede decirse que en general presenta buenas valoraciones, si bien el hecho de ser una empresa joven y todavía en crecimiento se ve reflejado en algunos enunciados en los que el cumplimiento es menor.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra con las siguientes dificultades:

- La capacidad de realizar inversiones por la empresa es limitada, ya que la gestión de las instalaciones se contrata para periodos relativamente cortos de tiempo.
- Los proveedores más relevantes en cuanto a coste, son los correspondientes al consumo energético y de agua. En estos casos SOYSANA no tiene capacidad de negociar con ellos y debe aceptar siempre las condiciones propuestas.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como ha sido la implantación de un sistema de gestión de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo junto con la consultora SINERGIUM, que he permitido disponer de un Sistema de homologación de proveedoras incluyendo algunos criterios relativos a la responsabilidad social de la empresa.

El análisis que hemos realizado ha permitido analizar la existencia de necesidades, si bien no se ha detectado ninguna relevante en esta área.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año 2010]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	EC1	75 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	1.527.811,64€
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	0 €
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	0 incidentes
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		30.000 €



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones	NO APLICA
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	NO APLICA
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En la dimensión ambiental destacar el esfuerzo realizado ya en 2008-2009 en la definición e implantación de un sistema de gestión medioambiental y de gestión de calidad y su posterior certificación según ISO 14001:2004. El sistema se ha ido implantando en todas las instalaciones que SOYSANA ha ido gestionando a lo largo de los años.

Posteriormente este sistema de gestión se amplió a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso del cumplimiento de las cuestiones legales, el trabajo de conocer y desgranar todos los requisitos y legislación de aplicación. Otra cuestión a tener en cuenta es que SOYSANA depende del propietario de la instalación (Ayuntamiento), de manera que no siempre puede acometer mejoras o modificaciones como empresa concesionaria y no se ejecutan al no disponer de ayudas económicas de la administración.


Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como la colaboración de una consultora externa (SINERGIUM), que ha sido un apoyo importante para poder ejecutar la definición e implantación del sistema de gestión ambiental.

En la dimensión ambiental no se han identificado necesidades relevantes.



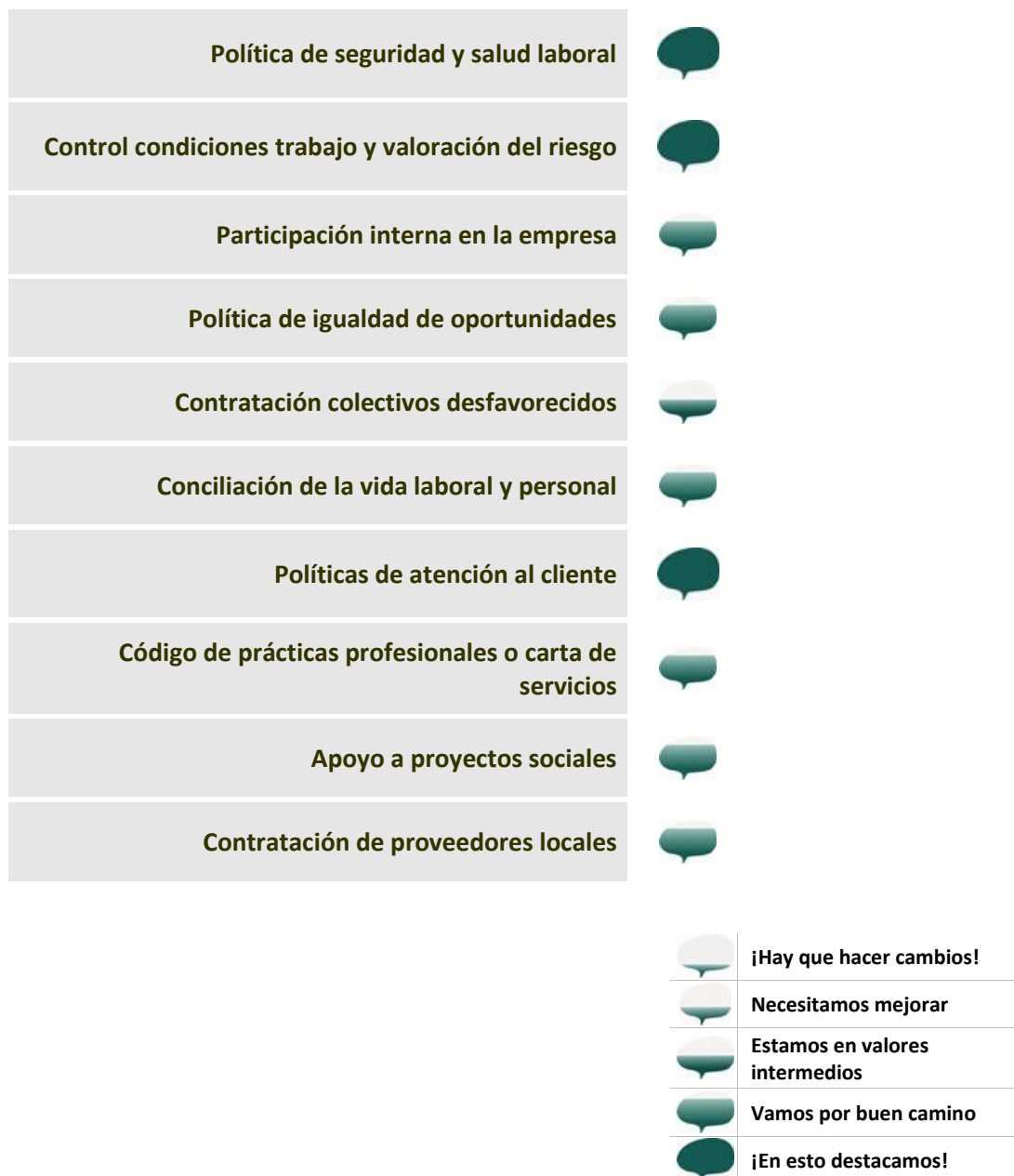
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año 2010]
 Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN10	0 %
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	Electricidad: 633.637 Kw/hora Gasoil: 56.032,21 litros Gas: 1.092.889,21 m3
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	20 %
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados	Seguimiento de los residuos generados, de manera que están cuantificados los residuos producidos.	EN22 EN24	Envases plástico contaminados: 387 kgs Material contaminado: 3 kgs Aerosoles: 0 kgs. Envases metálicos contaminados: 36 kgs Papel y cartón: 313 kgs Envases plástico, bricks y latas: 146 kgs
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador.	EN16 EN17	858 Tn CO2

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En la Dimensión Social Interna-Salud laboral, SOYSANA demuestra un cumplimiento elevadísimo de los enunciados, ya en 2010 llevó a cabo un proceso de definición, implantación y certificación de un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (Según OHSAS 18001), hecho que garantiza el cumplimiento de este apartado.

Con el resto de cuestiones, el cumplimiento no es tan homogéneo, pero puede considerarse que la situación es buena, ya que en general se hacen las cosas razonablemente bien, si bien se detectan opciones de mejora en sistematizar o documentar ciertas prácticas llevadas a cabo por la empresa.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular, la complejidad por la estructura y variabilidad de horarios y ubicaciones geográficas de las instalaciones para implantar medidas de conciliación de la vida laboral y personal.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan

- La implantación de un sistema de gestión de calidad (ISO 9001).
- Servicio de Prevención Ajeno (ASEM), y la implantación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud (OHSAS 18001) asesorados por SINERGIUM.
- Elaboración del Plan Estratégico junto con SINERGIUM.
- En proceso de elaboración del Plan de igualdad junto con SERVICIOS NORMATIVOS

No se ha detectado necesidades relevantes en esta dimensión.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año 2010]
Formación	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	
<p>AÑO 2010:</p> <p>Prevención Riesgos laborales: 1-Coordinadores-55 horas,2-monitores deportivos:8,3-Sos y Técnico de sala: 18, 4-Control de Accesos, Mto y Personal administrativo:30 y 5-Limpieza-12.</p> <p>Calidad y MA: 1-Coordinadores: 20 horas</p> <p>Legionella: 4-Mantenimiento: 25 horas</p>				
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	

- 1- Coordinadores: 6,85%, 2-monitores deportivos: 10,96 ,3- Sos y técnicos de sala: 24,66%,
4- Control de Accesos, Mto y Personal administrativo 41,10% 5- Limpieza: 16,44%

Tanto por ciento de mujeres por categorías:

1- 1,37%; 2—2,74%%; 3—9,59%; 4—20,55% y 5—16,44%

Tanto por ciento de hombres por categorías:

1- 5,48%; 2—8,22%; 3—15,07%; 4—20,55% y 5—0%

Personas con discapacidad:

Categoría 3--2% Resto 0%

Tanto por ciento de mayores de 45 años

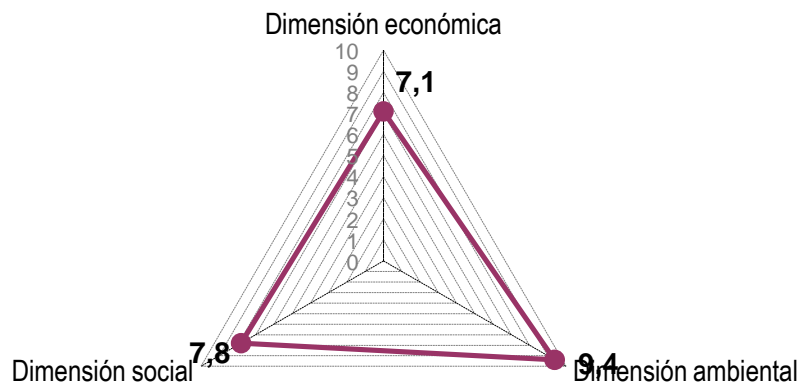
1—0%; 2—1,37%; 3—15,07%; 4—9,59%; 5—4,11%

Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0 %
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.	PR4 PR5	60 quejas recibidas
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	Patrocinio de las fiestas patronales: 3.000€ Vallas publicitarias: 1.000€ Equipación equipos de fútbol: 500 € Organización campeonatos de fútbol: 1.000 € Total: 5.500€/1500.000



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

REPRESENTACIÓN GRAFICA GLOBAL



La situación de SOYSANA con respecto al cumplimiento de los decálogos incluidos en el diagnóstico puede considerarse de muy buena, con un grado de implantación elevado de muchas cuestiones. Además se puede afirmar que la RSE se encuentra bastante equilibrada:

- Destacar por su puesto el cumplimiento casi al 100 % de todo lo relacionado con el medioambiente, al existir un sistema de gestión ambiental desde hace años.
- Las cuestiones económicas se cumplen en general razonablemente bien, si bien la empresa continua mejorando y evolucionando en este área (al ser una empresa relativamente joven y péquela).
- La dimensión social, presenta también un elevado cumplimiento (dimensión interna al cumplir con la OHSAS 18001, en proceso de implantación de IGE, etc.). En otras facetas, a pesar de tener un cumplimiento adecuado en general, está condicionada muchas veces por la circunstancia de gestionar instalaciones que nos propiedad de SOYSANA lo cual dificulta algunas cuestiones. En todo caso, la empresa tiene margen de mejora en este aspecto implantando algunas acciones.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.** ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Título
<i>La política de distribución de beneficios de la organización priorizando el futuro de la empresa, mediante reinversión o ampliación de la actividad.</i>
Descripción
<p>La política de distribución de beneficios de la organización siempre ha sido priorizando el futuro de la empresa, mediante reinversión o ampliación de la actividad.</p> <p>No ha habido reparto de beneficios, ni a accionistas ni a personas trabajadoras ni a cuestiones sociales. Hay actividades de patrocinios y ayudas puntuales a eventos locales, equipos deportivos locales, etc. que no son prefijadas y normalmente se determinan en función de las circunstancias.</p> <p>En concursos se ha previsto que en caso de beneficio de la instalación se haga reparto de los mismos para el ayuntamiento, para reinversión en las instalaciones, etc., si bien no se ha dado de poder aplicar este extremo hasta la fecha.</p> <p>No se ha dado a circunstancia de poder aplicar ISR.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas-propietarios</i>

Título
La organización mide y analiza datos de costes de producción de cada una de las instalaciones.
Descripción
<p>La organización dispone de datos de costes de producción por separado de cada una de las instalaciones., Lleva a cabo seguimiento mensual y análisis periódico de esta información. Se ha producido la incorporación de una persona en contabilidad para mejorar el control de toda esta información.</p> <p>Del análisis de esta información se derivan acciones si es necesario mejorar o corregir situaciones.</p> <p>Respecto a la medición de la efectividad de las mejoras, hay un cierto seguimiento, si bien no con todo el rigor deseado.</p> <p>En principio las mejoras no suponen disminución en el empleo ni una merma de las condiciones laborales.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, clientes (ayuntamientos)</i>

Título
Sistema de homologación de entidades proveedoras que incluye criterios medioambientales y de seguridad.
Descripción
<p>La empresa dispone de un sistema de gestión de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo certificado (Según ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) por lo que dispone de una sistemática para la homologación inicial y seguimiento periódico de evaluación de proveedores. Los criterios empleados son fundamentalmente de calidad de servicio (además de precio) y cuestiones básicas medioambientales y de seguridad en proveedores específicos (de productos químicos, de productos de limpieza...). No se plantean otros criterios relativos a la RSE. En todo caso, el rigor seguido no siempre es el deseado.</p> <p>SOYSANA incorpora a determinados proveedores en actividades de mejora en procesos, y servicios. Los proveedores son empresas de informática, empresas de consultoría con quienes se desarrollan proyectos de colaboración para la mejora de los procesos internos y externos de la empresa.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Proveedores</i>

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Título
Existencia de un sistema de gestión medioambiental (que integra además de calidad y seguridad en el trabajo) certificado ISO 14001 para todas las instalaciones que gestiona.
Descripción
<p>La empresa dispone de un sistema de gestión que integra calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo. El sistema de gestión medioambiental (según ISO 14001) incluye la definición de programas anuales alineados con la política ambiental SOYSANA. Estos programas se desglosan en objetivos anuales los cuales son cuantificables y se desgranar en acciones y metas concretas.</p> <p>Sobre estos objetivos se llevan a cabo actividades de seguimiento y análisis periódico (al menos trimestralmente).</p> <p>Además la empresa realiza auditorias anuales internas y externas (de certificación) sobre el sistema ambiental.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, usuarios, competidores, comunidad</i>

Título
Existencia de una Política Medioambiental definida y difundida a trabajadores, proveedores, usuarios y clientes.
Descripción
<p>La empresa dispone de una Política Medioambiental definida y aprobada por la dirección de la empresa. Esta política es difundida y conocida por todos los trabajadores de la empresa, se transmite a proveedores y se expone en las instalaciones para la consulta por usuarios, clientes y otras alianzas.</p> <p>Esta política es revisada al menos anualmente y se modifica cuando se considera conveniente.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, usuarios, competidores, comunidad</i>

Título
Seguimiento y control de consumos de agua, gas, electricidad, productos químicos, etc.
Descripción
La empresa dentro de su sistema de gestión ambiental, controla los consumos de todos estos aspectos (agua, gas, electricidad), así como el consumo de otros productos químicos. SOYSANA se plantea objetivos de reducción y mejora de algunos de ellos en función de las circunstancias. Se plantean acciones de sensibilización a los trabajadores y a los usuarios de las instalaciones. Esta política de gestión se aplica, tanto a las instalaciones propias (oficinas) como a las instalaciones gestionadas que no son propiedad de SOYSANA.
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, cliente (ayuntamientos), medioambiente, generaciones futuras.</i>

Título
Cumplimiento estricto de las obligaciones con respecto a los residuos en todas las instalaciones.
Descripción
De la misma manera que el punto anterior, tanto en las instalaciones propias como en las que gestiona, aplica el procedimiento de gestión de residuos y cumple al 100 % con las obligaciones legales. SOYSANA está dado de alta como pequeño productor de Residuos Peligrosos y gestiona los generados en todas sus instalaciones mediante transportistas y gestores autorizados (G.I.R. y Servicios Ecológicos de Navarra). Dispone de los documentos de aceptación para todos los residuos, dispone de notificación previa de traslado, documentos de control y seguimiento, registra en el libro de registro de R.P. las retiradas. La empresa acondiciona los Residuos Peligrosos en zonas específicas en cada instalación, estando identificados los residuos y en condiciones adecuadas. Existe sistemática y se han llevado a cabo acciones de mejora para reducir la generación de R.P. además de acciones de sensibilización para la reducción y reciclado.
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, cliente (ayuntamientos), medioambiente, generaciones futuras.</i>

Título
Inclusión de acciones de formación ambiental y sensibilización en el plan de formación de la organización.
Descripción
<p>En el Plan de Formación que de manera anual establece la empresa, se tienen en cuenta cuestiones medioambientales. El plan de formación es fruto de la revisión por la dirección, de la situación de la empresa, objetivos, política y de la detección de las posibles carencias del personal. De hecho en los últimos años siempre ha habido formación a responsables de instalaciones, a personal de mantenimiento, etc. sobre las cuestiones que les afecta de medioambiente (gestión de residuos, productos químicos, consumo de recursos...).</p> <p>Al ser un servicio lo que presta SOYSANA no proceden actuaciones sobre Ecodiseño o Análisis de Ciclo de Vida del Producto.</p> <p>No se han llevado a cabo proyectos con proveedores y con clientes de las instalaciones para la búsqueda de mejoras ambientales, búsqueda de alternativas de ahorro y reducción de consumos energéticos.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, sindicatos.</i>

Título
Existencia de una Política de Seguridad y Salud Laboral, con objetivos y metas y habiendo definido todas las funciones y responsabilidades en materia preventiva.
Descripción
<p>La empresa tiene definida una política de seguridad y salud laboral. Cuenta con el apoyo del Servicio de Prevención Ajeno (ASEM), junto con quienes se ha definido la política, definido las funciones y responsabilidad en materia preventiva, habiendo designado representante de los trabajadores, etc.</p> <p>Periódicamente se mantienen reuniones con personal del Servicio de Prevención Ajeno para actualizar información, revisarla y cumplir con los requerimientos en esta materia.</p> <p>Además SOYSANA dispone de un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo implantado y certificado según norma OHSAS 18001 (contando para la implantación con el apoyo de la consultora SINERGIUM). Dentro de este sistema se plantean objetivos específicos en esta materia de manera anual. Las acciones de mejora son las derivadas de la evaluación de riesgos que requieren correcciones o adecuaciones de las instalaciones, del seguimiento a objetivos e indicadores, etc.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, sindicatos</i>

Título
Existencia de Evaluación Inicial y Valoración del Riesgo de manera sistemática, así como existencia de indicadores para la gestión.
Descripción
<p>Existen evaluaciones de riesgos laborales realizadas por el servicio de prevención ajeno (ASEM). La evaluación de riesgos en para los diferentes puestos de trabajo (socorristas, monitores, administración...) además existe una evaluación de los riesgos de la instalación. Siempre que SOYSANA inicia la gestión en una nueva instalación se lleva a cabo la evaluación de riesgos, y la posterior formación e información a los trabajadores.</p> <p>Como ya se ha comentado SOYSANA dispone de un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo implantado y certificado según norma OHSAS 18001, por lo que todos estos aspectos son gestionados adecuadamente.</p> <p>En todos los casos existen definidos para cada instalación planes de emergencia, se plantean acciones de mejora, etc.</p> <p>Existen indicadores de la actividad preventiva (junto son el S.P.A y se gestionan mediante seguimientos periódicos</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, sindicatos</i>

SOCIAL
Título
En proceso de elaboración de un Plan de Igualdad de Oportunidades (IGE).
Descripción
<p>No existe un Plan de igualdad definido como tal. En la práctica no hay discriminación en cuestiones de género, existe una igualdad de oportunidades.</p> <p>No hay predefinidas políticas de contratación y promoción interna, pero en la realidad no hay diferencias. Se valora la adecuación al puesto de cada uno de los candidatos. De hecho existen puestos ocupados preferentemente por mujeres (monitor de actividades, limpieza, recepción.....</p> <p>En todo caso está previsto establecer un Plan de Igualdad de Género. Ya se han iniciado (con la consultora externa Servicios Normativos) las primeras reuniones para la definición del Plan de Igualdad.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, sindicatos.</i>

Título
Acciones puntuales tomadas para favorecer la conciliación laboral-personal.
Descripción
<p>No hay un sistema definido como tal, sino que se aplica, como base lo establecido en el convenio. Partiendo de este mínimo, la empresa facilita numerosas acciones que ayudan a conciliar la vida laboral y personal. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se ha necesitado se han concedido excedencias y reducción de jornada por responsabilidades familiares (cuidado de niños). • No se ha dado el caso de excedencias o deducciones de jornada solicitadas por los trabajadores para la realización de actividades docentes/políticas/servicios sociales. • Respecto a la posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador (en el caso de personal de oficinas), siempre se permite flexibilidad horario para poder conciliar mejor la vida laboral y personal. Esa situación es habitual en el caso de los monitores, personal de limpieza. • En algún caso se han dado situaciones de reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada. • Respecto al tema de bonificaciones o pagos de seguros privados no hay nada específico. • Respecto a cuestiones de teletrabajo, hasta la fecha no se ha hecho nada. <p>En términos generales se puede decir que la empresa aplica medidas (siempre dentro de lo factible por cuestiones de organización) de conciliación, si bien no son sistemáticas.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, trabajadores, sindicatos, comunidad</i>

Título
Sistemática de recogida de quejas y reclamaciones de clientes/usuarios.
Descripción
<p>Al disponer de un sistema de gestión de calidad certificado (según ISO 9001) existe un sistema de recogida de reclamaciones y otras incidencias de clientes y usuarios. Se registran, se analizan y se actúa en cada caso. Se hace seguimiento a las reclamaciones hasta que las mismas son solucionadas definitivamente.</p> <p>En lo referente a la medición de la satisfacción de los clientes, todos los años, se analiza esta información por varias vías y se toman acciones si se considera conveniente.</p> <p>Se llevan a cabo actuaciones para tratar de conseguir la fidelización de clientes y de usuarios, analizando los resultados de dichas acciones.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
<i>Accionistas, clientes, trabajadores, usuarios.</i>



EL PLAN DE ACTUACIÓN

SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U. elaboró en **2012** su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los **accionistas, trabajadores y clientes/usuarios**, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

ESTABLECER MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL USO PRIVILEGIADO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERESES.

La empresa no considera que de momento se haya dado la circunstancia de posible conflicto de intereses entre las diferentes personas con información confidencial. No obstante, no se han tomado medidas específicas en esta línea y el personal conoce la información relevante que necesita para su puesto de trabajo.

Puntualmente en el pliego de condiciones de concursos se menciona y se tienen en cuenta cuestiones medioambientales, pero en las memorias de actuación si bien se hacen puntualmente cosas, no se informan. En este sentido la empresa es consciente de que se “puede vender más” ella misma respecto de cosas que hace y no son siempre conocidas por el cliente / ayuntamiento.

No se informa a otros grupos de interés ni se incluyen aspectos sociales ni medioambientales en esta información.

Sobre esta área de mejora nº 1 se ha avanzado algo más tal como se describe en el apartado COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS de este mismo documento.

INFORMAR A OTROS GRUPOS DE INTERÉS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS E INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES EN ESTA INFORMACIÓN.

En cada instalación, al final del ejercicio económico, se redacta una memoria de las instalaciones para el ayuntamiento (donde se habla de inversiones, incidencias y resultado de la explotación. Al resto de trabajadores, salvo a los coordinadores en instalaciones de gestión integral, no se informa expresamente.

Puntualmente en el pliego de condiciones de concursos se menciona y se tienen en cuenta cuestiones medioambientales, pero en las memorias de actuación si bien se hacen puntualmente cosas, no se informan. En este sentido la empresa es consciente de que se “puede vender más” ella misma respecto de cosas que hace y no son siempre conocidas por el cliente / ayuntamiento.

No se informa a otros grupos de interés ni se incluyen aspectos sociales ni medioambientales en esta información.

Sobre esta área de mejora nº 2 se ha avanzado algo más tal como se describe en el apartado COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS de este mismo documento.

ESTABLECER UNA SISTEMÁTICA DE RETRIBUCIÓN SALARIAL.

La política de retribución salarial se basa en la aplicación del convenio sectorial. (Convenio de empresas gestoras de instalaciones deportivas de navarra) De esta manera están determinados los salarios, revisiones anuales en función del IPC. Además de la aplicación del convenio, en algún caso puntual hay acuerdos y retribución por incentivos predeterminados, según la valía de la persona. En el caso de monitores de actividades es habitual salarios por encima de convenio y negociaciones individuales en función de las circunstancias, consecución de objetivos... Estas cuestiones se revisan anualmente

Inicialmente no se había llevado a cabo ninguna acción específica de medición de la satisfacción de los trabajadores con respecto al salario, si bien en su día se hicieron encuestas a trabajadores no se incluían expresamente cuestiones referentes al salario.

Posteriormente se hicieron sondeos al personal para conocer las inquietudes en estos aspectos. Tras analizar las respuestas, de momento se ha retrasado la implantación pero la dirección tiene el convencimiento de avanzar en el establecimiento de una sistemática de retribuciones salariales.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

ELABORAR MEMORIAS GRI DE SOSTENIBILIDAD O SIMILAR.

La empresa dispone desde el año 2008 de un sistema de gestión medioambiental certificado por BUREAU VERITAS según ISO 14001:2004 para todas sus instalaciones. Además dicho sistema se va implantando en las nuevas instalaciones que va gestionando SOYSANA. La empresa hasta la fecha disponía de información para redacción de memorias GRI de Sostenibilidad, si bien no se han realizado nunca memorias como tal, siendo el presente documento la primera memoria GRI de Sostenibilidad elaborada. La empresa se compromete a revisarla bienalmente.

Áreas de mejora en la dimensión social

DEFINIR UNA POLÍTICA ACTIVA DE CONTRATACIÓN DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS Y/O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN DE SOCIAL.

Si bien no existe una política definida y documentada como tal de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social, en la práctica la empresa siempre que es posible, previo a una contratación en aquellos puestos vacantes en los que es factible, desde SOYSANA se mantiene una comunicación con los clientes (Ayuntamiento/alcaldes/personas responsables) en las que se trata de ocupar el puesto con personas de la localidad, que puedan tener alguna dificultad de integración o problemas reales o potenciales de exclusión etc. Así se ha hecho en las últimas contrataciones en al menos 4 centros de trabajo.

DEFINIR UNA SISTEMÁTICA DE ACTUACIÓN PARAR PROMOVER LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL-PERSONAL.

No hay un sistema definido como tal, sino que se aplica, como base lo establecido en el convenio. Partiendo de este mínimo, la empresa facilita numerosas acciones que ayudan a conciliar la vida laboral y personal. Por ejemplo:

- Cuando se ha necesitado se han concedido excedencias y reducción de jornada por responsabilidades familiares (cuidado de niños).
- No se ha dado el caso de excedencias o deducciones de jornada solicitadas por los trabajadores para la realización de actividades docentes/políticas/servicios sociales.
- Respecto a la posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador (en el caso de personal de oficinas), siempre se permite flexibilidad horario para poder conciliar mejor la vida laboral y personal. Esa situación es habitual en el caso de los monitores, personal de limpieza.
- En algún caso se han dado situaciones de reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada.
- Respecto al tema de bonificaciones o pagos de seguros privados no hay nada específico.

Respecto a cuestiones de teletrabajo, hasta la fecha no se ha hecho nada.

En términos generales se puede decir que la empresa aplica medidas (siempre dentro de lo factible por cuestiones de organización) de conciliación, si bien no son sistemáticas.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.** está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa **[Marzo 2013- Diciembre 2014]** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
ESTABLECER PROCEDIMIENTO DE USO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES	% carpetas del físicas y del servidor revisadas y analizadas	0 %	100 %
ESTABLECER PROCEDIMIENTO DE USO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES	Procedimiento definido (SI/NO)	NO	SI
IMPLANTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEFINIDO.	% responsables formados	0 %	100 %
IMPLANTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEFINIDO.	% información y archivos redefinidos / previstos	0 %	100 %
ESTABLECER PROCEDIMIENTO SOBRE LAS CUESTIONES INFORMAR A QUE GRUPOS DE INTERÉS, FRECUENCIA Y CANALES DE COMUNICACIÓN.	Procedimiento definido (SI/NO)	NO	SI
IMPLANTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEFINIDO.	% comunicaciones realizadas / definidas	0 %	100 %
DEFINIR EL ALCANCE DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE RETRIBUCIÓN Y DEFINIR MÉTODO DE CÁLCULO.	% puestos con fórmula definida / previstos	0 %	100 %

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
ADECUAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA OBTENCIÓN DE DATOS	% puestos de trabajo con datos disponibles / previstos	0	100 %
ADECUAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA OBTENCIÓN DE DATOS	% puestos de trabajo con datos fiables / previstos	0	100 %
COMUNICACIÓN AL PERSONAL, IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO.	% personas a las que se comunica / previstas	0	100 %
COMUNICACIÓN AL PERSONAL, IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO.	% personas objeto del sistema de retribución variable / previstas	0	100 %
ELABORAR MEMORIA SOSTENIBILIDAD INNOVARSE	Memoria elaborada (SI/NO)	NO	SI
COMUNICACIÓN A GRUPOS DE INTERÉS DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD ELABORADA	% comunicaciones realizadas / previstas	0	100 %
DEFINIR UN POLÍTICA DE CONTRATACIÓN	Existencia de tabla resumen con posibles puestos y colectivos (SI/NO)	NO	SI
DEFINIR UN POLÍTICA DE CONTRATACIÓN	Existencia de política definida (SI/NO)	NO	SI
IMPLANTAR LA POLÍTICA DEFINIDA	% contrataciones en las que se ha tenido en cuenta la política definida	0	100 %
DEFINIR ALCANCE Y EL SISTEMA DE CONCILIACIÓN	Sistema definido (SI/NO)	NO	SI
IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN	% puestos de trabajo comunicado	0	100 %
IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN	% puestos de trabajo implantado	0	100 %



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

Algunas ya realizadas en el momento de elaboración del Plan de Actuación son:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN RSE		
Canal	Descripción	Situación
<i>Reunión y entrega documentación</i>	<i>Comunicación a Responsables de Instalación del Documento Declaración intenciones RSE y extracto de los Objetivos y plan de acción definido</i>	<i>Realizado</i>
<i>Panel de anuncios del personal de cada instalación</i>	<i>Información a resto de trabajadores: Inserción texto referente a RSE (documento Declaración de intenciones e ideas clave).</i>	<i>Realizado</i>
<i>Entrega documentación</i>	<i>Comunicación a Representantes Sindicales de extracto de los Objetivos y plan de acción definido</i>	<i>Realizado</i>
<i>Panel de anuncios de cada instalación</i>	<i>Información a usuarios de las instalaciones: Inserción texto referente a RSE (documento Declaración de intenciones e ideas clave).</i>	<i>Realizado</i>
<i>Tríptico informativo</i>	<i>Para usuarios, clientes y trabajadores, Inclusión en tríptico informático de las actividades de cada instalación (próxima campaña) de mención a que la empresa está inmersa en proceso RSE además de utilización de Sello Gobierno de Navarra de empresa comprometida con RSE</i>	<i>Previsto 2014</i>
<i>Página web</i>	<i>Inserción texto referente a RSE (documento Declaración de intenciones) y Sello de Gobierno de Navarra de empresa comprometida con RSE</i>	<i>Realizado</i>

Otras acciones previstas con respecto a la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN RSE				
Acción	Canal	Descripción	Persona responsable	Plazos
AC1	Reunión y entrega documentación	Comunicación a Responsables de Instalación de la MEMORIA de SOSTENIBILIDAD.	JORDI GUAL	31.12.2014
AC2	Página web	Actualización del apartado RSE incluyendo copia de la MEMORIA SOSTENIBILIDAD y su momento Sello de Gobierno de Navarra de empresa comprometida con RSE.	JORDI GUAL	31.12.2014
AC3	Reunión	Comunicación a trabajadores de la MEMORIA de SOSTENIBILIDAD.	RESPONSABLES DE INSTALACIÓN	31.12.2014
AC4	Panel de anuncios de cada instalación	Información a usuarios y trabajadores de las instalaciones: Inserción texto referente a RSE (documento MEMORIA SOSTENIBILIDAD).	JORDI GUAL	31.12.2014
AC5	Tríptico informativo	Para usuarios, clientes y trabajadores, Inclusión en tríptico informático de las actividades de cada instalación (próxima campaña) de mención a que la empresa está inmersa en proceso RSE (elaborada memoria) además de utilización de Sello Gobierno de Navarra de empresa comprometida con RSE	JORDI GUAL	30.09.2014
AC6	Correo electrónico	Inclusión en documentación para presentar a concursos públicos de información referentes al proceso de RSE y de existencia de Memoria de Sostenibilidad.	JORDI GUAL	31.12.2014

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

SOYSANA SERVICIOS MÚLTIPLES S.L.U.

C/Etxesakan, nº 5. Edificio Bidekoa, oficina B11.

31180 Zizur Mayor (Navarra)

<http://www.soysana.com/>

info@soysana.com

948181610



INNOVARSE
NAVARRA