



Escuela de Baile y Danza Le Bal

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2022**

FECHA: SEPTIEMBRE 2022



Esta Memoria de Sostenibilidad **2022** de la empresa **Escuela de baile Le Bal** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **SUSANA LABIANO**, de **AMEDNA**, 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 Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE**.

**Gobierno
de Navarra**  **Nafarroako
Gobernua**



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

ESCUELA DE BAILE Y DANZA LE BAL
CALLE PADRE BARACE, 3 BAJO TRASERA
31007 PAMPLONA
WEB: LEBAL.ES
EMAIL: lebal@lebal.es
TELÉFONO: 948174895

ÍNDICE

ÍNDICE	3
APARTADO PARA RECOGER INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EMPRESA Y LA MEMORIA	4
APARTADO PARA RECOGER EL COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	6
APARTADO PARA RECOGER LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA EN LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	13
APARTADO PARA RECOGER LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTUACIONES ACOMETIDAS Y EL AVANCE DEL PLAN DE ACTUACIÓN	18
APARTADO PARA RECOGER LA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	32
APARTADO PARA RECOGER LOS SIGUIENTES PASOS	33

1 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EMPRESA Y LA MEMORIA

Quiénes somos:

La escuela de baile y danza Le Bal es una escuela de referencia en Pamplona y Navarra con 25 años de trayectoria impartiendo clases de baile para niños y niñas a partir de 3 años, adolescentes y adultos. También ofrece actividades físico-deportivas como pilates, yoga, zumba, entrenador personal y gimnasia para mayores de 65 años.

Misión y Visión:

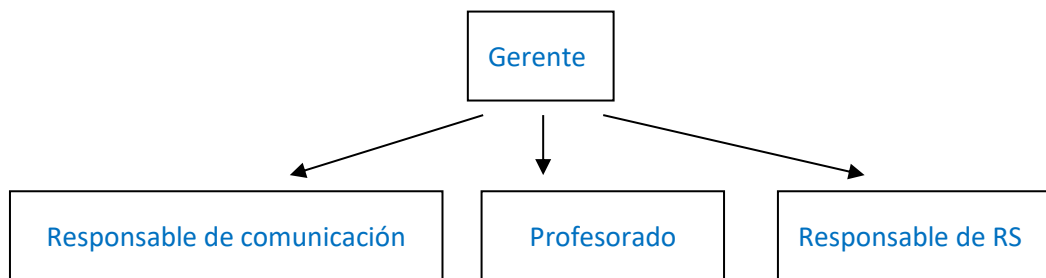
Misión:

Ser una escuela especializada de referencia por su calidad de enseñanza en el sector del baile y la danza en Navarra que destaque por nuestra profesionalidad, nuestra orientación y adaptación a las necesidades de nuestros clientes y nuestro compromiso con la responsabilidad social.

Visión:

Lograr destacar en el Sector como una de las mejores escuelas de baile a nivel nacional, en constante innovación, logrando la excelencia en la atención al cliente, con gran capacidad de adaptación, con un equipo profesional reconocido, valorado y cohesionado y un trato exquisito y familiar a nivel interno y externo.

Organigrama:



Propósito de la memoria:

El objetivo de la memoria es recoger la contribución de Le Bal al desarrollo sostenible detallando su actividad anual en los ámbitos económico, ambiental y social.

Siguiendo el sistema de gestión Innov@RSE del Gobierno de Navarra para la implantación de la responsabilidad social en la estrategia y gestión de Le Bal se han realizado los siguientes pasos:

-En septiembre de 2020 se realizó el Diagnóstico de RSE de Le Bal.

-En Septiembre 2021: se realizó el Plan de Actuación en Responsabilidad Social de la Empresa que recoge actuaciones concretas encaminadas a conseguir una implantación progresiva de la RSE en la planificación y gestión de la empresa.

La Responsabilidad Social en Le Bal actualmente es un pilar en la estrategia de la empresa, dado su compromiso con la educación de su alumnado y su compromiso con ofrecer actividades de baile y físico-deportivas que contribuyan a la mejora de la salud de la ciudadanía. Ha supuesto la realización de una reflexión interna sobre las acciones que ya Le Bal venía realizando en el ámbito de la responsabilidad social y la metodología innovaRSE ha posibilitado esta reflexión y la planificación de acciones de mejora en los distintos ámbitos.

Dada la amplitud de acciones de mejora contempladas en la planificación y el compromiso de la empresa por lograr un cumplimiento con excelencia, se han realizado múltiples acciones encaminadas a la consecución de dichas mejoras y que se detallan en el documento en el apartado correspondiente.

2.-COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Itinerario innovaRSE:

Como se apuntaba en el apartado anterior la planificación se produce en el año 2021 por lo que la presente es la **primera memoria de sostenibilidad**. Tal y como se recoge de forma posterior en el documento los ciclos de mejora se han cumplido llevándose a cabo las áreas de mejora planificadas. Dado que el punto de partida de la empresa, comprometida con el entorno social, clientela y trabajadores/as era ya elevado, la planificación de nuevas acciones de mejora ha supuesto un reto para la organización, reto que ha superado ampliamente ya que la responsabilidad social se ha integrado en la estrategia y no solo se han puesto en marcha nuevas acciones sino que se han estructurado y puesto en valor las que ya se venían realizando.

Cambios en la Gestión

La incorporación del enfoque con la RSE ha supuesto la realización de las acciones contempladas en las distintas áreas de mejora. En lo relativo a la gestión ha supuesto la incorporación de análisis de los servicios que se ofertan, el establecimiento de parámetros de calidad para los servicios actuales, y a partir de ahí, explorar la puesta en marcha de nuevos servicios o ampliación de los existentes. Se ha gestionado también la eficiencia energética de la empresa a través de estudio de consumos y revisión de la política ambiental. La actualización del plan de conciliación RECONCILIA con que cuenta la empresa y que ha supuesto la realización de distintas acciones entre ellas la incorporación de 4 nuevas medidas en el ámbito de flexibilidad. Otro de los cambios fundamentales ha sido, dentro de la gestión, el análisis de la política salarial existente en Le Bal y la realización de distintas mejoras en esta línea. Dentro del objetivo general de atención a colectivos especiales, se ha realizado la identificación de colectivos especiales prioritarios a los que atender y el diseño de acciones de respuesta. En cuanto a la prestación de servicios para la comunidad se ha participado activamente en proyectos desde el voluntariado y se han creado metodologías para conseguir beneficios internos y de la comunidad.

Se señalan a continuación las áreas de mejora detalladas en el Plan de actuación:

Compromisos de la empresa con los grupos de interés prioritarios y de importancia alta.
Ampliar la oferta de campamentos urbanos en cuanto a número periodo de tiempo.
Participar con más grupos en la competición europea
Actualmente se está llevando a cabo un análisis para empezar a trabajar con criterios de incentivo para los trabajadores y trabajadoras.
Dar a conocer el proyecto europeo una vez que se lleve a cabo.
Integrar la oferta a demanda de personas con discapacidad en la promoción de cursos y actividades de la Escuela.
Realización de un cartel con resultado de la encuesta para colocar en la Escuela y difusión de resultados en redes sociales.

ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN				
<i>Dimensión</i>	<i>Código</i>	<i>Área de mejora</i>	<i>Descripción, observaciones o información relevante</i>	<i>Enunciado del decálogo con que se relaciona</i>
ECONÓMICA	1	Competitividad.	Consolidar y ampliar la oferta de servicios	E03
AMBIENTAL	2	Política medioambiental	Control de consumos y eficiencia energética	A02
SOCIAL INTERNA	3	Conciliación de la vida laboral y personal	Actualización del Plan de conciliación con participación de la plantilla.	SI08
SOCIAL INTERNA	4	Política salarial	Estudio para implantación de criterios de incentivo para trabajadores/as	SI05
SOCIAL EXTERNA	5	Atención a colectivos especiales	Integrar oferta a demanda de personas con discapacidad.	SE01

ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN				
<i>Dimensión</i>	<i>Código</i>	<i>Área de mejora</i>	<i>Descripción, observaciones o información relevante</i>	<i>Enunciado del decálogo con que se relaciona</i>
SOCIAL EXTERNA	6	Contribución con la comunidad y el entorno	Creación de servicios para la comunidad y participación en procesos de mentoring de emprendimiento y/o inserción laboral.	SE04

En cuanto a Los **RESULTADOS OBTENIDOS**

Ya se ha comentado en el apartado de gestión algunos de los avances conseguidos y que se detallan después en el apartado de cumplimiento de las mejoras planificadas. Estas áreas de mejora están muy vinculadas con la visión de LE BAL y hay un verdadero interés por la mejora en el área social, a pesar, como señalábamos en el Plan de actuación, de que la empresa ya tenía implantadas distintas buenas prácticas en esa área.

Teniendo en cuenta la implicación de la empresa y el número de las acciones implantadas a través de la metodología Innovarse siguiendo el Plan de Actuación, entendemos que los resultados obtenidos son excelentes.

COMPROMISO CON LA RS

LE BAL adquirió formalmente un compromiso con la RS al inicio de la metodología innovaRSE a través de un documento de compromiso explícito de la dirección de la empresa con la realización de las actuaciones propias del desarrollo de dicha metodología.

Reproducimos el documento referido:

AYUDAS PARA EL FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN 2021

Documento de compromiso de la Dirección para la realización de un Plan de Actuación InnovaRSE

D/Dña *Paqui Fernandez Peciña*, *gerente*, como representante legal de la empresa *Escuela de Baile Le Bal*, suscribe el presente documento que renueva el compromiso asumido por la empresa para avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social de la Empresa como un camino de mejora hacia la sostenibilidad, utilizando la metodología InnovaRSE.

Para ello, la empresa se compromete a:

1. Continuar aplicando la metodología InnovaRSE para la realización de un **Plan de Actuación de RS**, acompañado por *Maria Dolores Vicente Alzuaz* consultor/a acreditado por el Servicio de Trabajo de la Dirección General de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo del Gobierno de Navarra en la aplicación de dicha metodología.
El profesional/consultor está comprometido a guardar total confidencialidad sobre los datos e informes obtenidos así como los resultados finales del informe y no podrán ser utilizados para un fin distinto al objetivo definido para este trabajo.
2. Designar como **persona responsable del proceso** de implantación de InnovaRSE, con disponibilidad de tiempo y recursos suficientes para liderar la elaboración del Plan de Actuación dentro de la empresa. La dedicación implicará la atención durante las 7 visitas del consultor/a en la empresa, así como facilitar la documentación que le sea solicitada por el/la consultor/a, en los plazos establecidos
Persona de referencia Paqui Fernandez Peciña, gerente
3. **Comunicar los resultados** del proceso de elaboración del Plan de Actuación a todas las personas de la organización en la visita final.
4. Utilizar efectivamente el Plan de Actuación como **instrumento clave de mejora de la empresa** en materia de RS y actuar consecuentemente conforme a lo expuesto en dicho Plan de Actuación.
5. Colaborar con la Dirección General de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, en la difusión del concepto de la RS, facilitando los resultados del plan de actuación como ejemplo de empresa socialmente responsable, así como para participar, si procede, en jornadas y seminarios que se celebren, en el marco de la **Red InnovaRSE**, en torno a la RS a fin de promulgar la experiencia de la organización y promover su experiencia entre otras empresas del tejido empresarial de Navarra.

En Pamplona, a 20 de Abril de 2021

Fdo: 

(Firma y sello de la empresa)

Además, dicho compromiso aparece publicado en **su página web lebal.es**. Y se ha hecho público a través de la constante referencia al mismo en las distintas acciones de comunicación que lleva a cabo LE BAL, principalmente a través de las redes sociales.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés	¿Qué impactos tiene la actividad de la empresa en este grupo de interés?	¿Qué influencia tiene este grupo de interés en la actividad de la empresa?
Socios/as	Las propietarias son la cabeza visible de la empresa. Todos los movimientos de la empresa afectan a este grupo de interés de manera directa, son las personas promotoras, directoras e inversoras en la organización	Las propietarias de la empresa y directivas son las responsables de la existencia del negocio, de su supervivencia y sostenibilidad. Son responsables de la búsqueda y captación de clientes, de idear y crear los servicios, contratación y atención del personal y del buen gobierno de la empresa. Responsables del liderazgo de las políticas relacionadas con la responsabilidad social empresarial en sus tres áreas: económica, ambiental y social.
Personas trabajadoras	Para las personas trabajadoras es la fuente principal de ingreso. Además la empresa incide en los trabajadores/as, formando y sensibilizando a los mismos en temas de corresponsabilidad, conciliación, igualdad, calidad y medio ambiente.	Este grupo de interés da sostenibilidad a la empresa ya que su actividad exige una alta profesionalización del personal contratado. Es esencial su compromiso y su respuesta hacia la calidad de servicio y la innovación continua.
Empresas proveedoras	Se produce un impacto económico. Generalmente desde LE BAL se prioriza que el proveedor sea local	La respuesta de las empresas proveedoras es importante para poder cumplir con el nivel de exigencia que tiene LE BAL tanto en los servicios que presta como en la calidad de los productos que utiliza.
Entidades financieras	La actividad de LE BAL es generadora de riqueza aportando negocio directo e indirecto	La actividad requiere de financiación para la buena sostenibilidad y crecimiento de LE BAL.
Empresas subcontratadas	Se produce un impacto económico positivo y generalmente un impacto positivo también en cuanto al trato entre empresas y colaboraciones.	Desde LE BAL se subcontrata principalmente la asesoría legal, laboral y financiera y también empresas para la dotación de servicios para cada evento.
Clientes	La actividad de LE BAL tiene un impacto total en este grupo de interés. Del resultado del trabajo de LE BAL dependerá la satisfacción de la clientela.	Los/as clientes son la fuente de ingresos de nuestra actividad. Cuanto más valor añadido se dé a las actividades contratadas con los/as clientes mayor nivel de satisfacción en los mismos lo que se traduce en una fidelización de los mismos y en crecimiento de la actividad.
Competidores	Nuestra forma de hacer impacta sobre nuestros/as competidores/as. LE BAL introduce mejoras continuas en	Desde la empresa se presta atención a la actividad que se realiza en el sector, tanto dentro de Navarra como fuera

	la prestación de servicios y amplifica los servicios que presta. El hacerlo desde la profesionalización y la calidad impacta y diferencia a LE BAL de las empresas del sector.	de ella para estar "a la última" en la prestación de servicios. La competencia se visualiza desde LE BAL como un instrumento para la mejora continua.
Colaboradores/as	La empresa cuenta con una red de colaboradores/as que muchas veces son clientes, proveedores...etc. Esto genera confianza, interacción y beneficios mutuos.	La red de colaboradores/as de LE BAL afecta a la empresa también de forma positiva tanto en el aspecto económico como en la implantación de posibles mejoras.
Administración pública	La administración en algunas ocasiones provee de fondos a LE BAL para la realización de alguna actividad. Dentro de este grupo de interés, la empresa puede generar proyectos y realizar actividades de la máxima calidad que repercutan positivamente en los objetivos perseguidos por la administración	La empresa debe actuar conforme a los criterios preestablecidos en el desarrollo de actividades. La empresa ha de cumplir con sus obligaciones legales ante la administración pública.
Comunidad (asociaciones, colegios profesionales...)	La empresa forma parte de diferentes asociaciones y una de las propietarias es miembro de las juntas directivas de algunas de ellas colaborando de forma activa y nutriéndose también de todos los colectivos de los que forma parte.	La pertenencia a estas asociaciones aporta un importante valor a LE BAL.
Prescriptores/as	La empresa gana prescriptores por su buen hacer. Los/as prescriptores se encuentran muy satisfechos con el servicio prestado y voluntariamente quieren comunicarlo y hacer que otras personas allegadas puedan beneficiarse de los mismos.	Es un grupo de interés relevante para LE BAL ya que los/as prescriptores/as son fuente de atracción de nuevos clientes y redundan directamente en una buena imagen y posicionamiento de marca de LEBAL.
Medios de comunicación	Son un grupo de interés que obtiene un beneficio directo a través de la contratación de espacios publicitarios y suministro de noticias. Las redes sociales son también uno de los puntos fuertes de LE BAL con permanente inclusión de noticias e interacciones entre los miembros de las redes.	Para LE BAL la utilización de los medios de comunicación produce un impacto positivo no solo para el crecimiento del negocio y la buena reputación sino también para la visibilización del trabajo y de las personas que participan en el mismo.

Grupos de interés	INFLUENCIA			AFECCIÓN			I+A
	DE	DA	DS	DE	DA	DS	
Socios/as	1	1	1	1	1	1	6
Personas trabajadoras	1	1	1	1	1	1	6
Empresas proveedoras	1	1	-	1	-	-	3
Entidades financieras	1	-	1	1	-	1	4
Empresas subcontratadas	1	-	-	1	-	1	3
Clientes	1	1	1	1	1	1	6
Competidores	1	-	-	1	-	1	3
Colaboradores/as	1	1	-	1	-	1	4
Administración pública	1	-	1	1	-	1	4
Comunidad (asociaciones, colegios profesionales...)	1	1	1	-	-	1	4
Prescriptores/as	1	-	1	1	-	1	4
Medios de comunicación	1	-	-	1	-	1	3

Los tres Grupos de Interés más relevantes para LE BAL son:

GI1	Clientes
GI2	Personas trabajadoras
GI3	Socias

3.-SITUACIÓN DE LA EMPRESA

En LE BAL se realizó un diagnóstico sobre la RS en el año 2020. En ese momento la empresa ya realizaba acciones de RS, sin identificarlas como tales. Se trataba de una empresa comprometida con el entorno y con su plantilla. Se inició un proceso de reflexión para establecer su misión, visión y valores.

Se aprecia también en dicho diagnóstico cómo la empresa venía realizando acciones de RS, especialmente en el ámbito social y la actitud de mejora en éste y los demás ámbitos así como la inquietud por conocer otras buenas prácticas aplicables.

A partir del diagnóstico realizado y sobre todo con el Plan de Actuación se fijan los ámbitos y acciones a acometer con lo que se mejora ostensiblemente la identificación de acciones, planificación y puesta en marcha de las acciones necesarias en la gestión para su cumplimiento.

Se observaba que la empresa presentaba una mayor capacidad de mejora en el ámbito medioambiental por lo que se incluyeron acciones específicas para la mejora que se han cumplido por parte de LE BAL, contribuyendo con ello al equilibrio de responsabilidad de la empresa en las tres dimensiones.

La situación actual de la empresa, una vez cumplido el plan de actuación, presenta, en cuanto a las dimensiones de la RS un mayor equilibrio ya que se han implementado varias acciones en el ámbito económico y medioambiental.

A pesar de que la dimensión social presenta un mayor nivel de desarrollo la cultura de la empresa está muy enfocada en conseguir avances en este sentido por lo que, además de los avances conseguidos con la implementación de las distintas actuaciones previstas, se incorporan también acciones a desarrollar a futuro.

La situación actual de la empresa es la de una empresa comprometida socialmente, con las dimensiones claramente identificadas, con una alta ejecución de la planificación prevista en los tres ámbitos y con una actitud de mejora y acciones ya previstas para implantar a futuro.

BUENAS PRÁCTICAS y ÁREAS DE MEJORA DE LE BAL

Revisión continua de la actividad al trabajar conjuntamente las dos socias.

Dos reuniones al año con asesoría para revisión de cuentas y marcha de la sociedad.

Compromiso social con sus grupos de interés prioritarios y de importancia alta.

Participación en el estudio para la integración del impacto social en los sistemas de gestión que en 2018 llevó a cabo en Navarra la consultora KSM.

Innovación ampliando el reconocimiento a la Escuela en ámbitos supralocales.

Innovación en nuevas líneas de negocio durante periodo vacacional.

Persona destinada en exclusividad a la comunicación de la empresa y contratación externa de servicios de comunicación.

Pertenencia a la Asociación Navarra de Empresarios Físico Deportivos.

Reuniones periódicas -al menos mensuales- con la plantilla

Reuniones individuales a solicitud de cada trabajador/a

Contratación de una empresa externa para ayuda a gestión de recursos humanos.

Empresa reconocida, de manera definitiva, con el Sello Reconcilia

Colaboración con asociaciones y "ongs" para organización de galas para recaudar fondos.

Becar a personas que no pueden pagar la asistencia a las clases de baile.

Participación en programas de mentoring externo promovidos por Amedna para mujeres en riesgo de exclusión laboral y mujeres emprendedoras.

Participación en proyecto europeo referido

Búsqueda de proveedores en las asociaciones de las que la empresa forma parte.

Adquisición de productos de limpieza homologados.

Atención personalizada a personas con discapacidad para que puedan integrarse en los cursos existentes con las adaptaciones que sean necesarias.

Encuesta anual a clientes con entrega de obsequio a quien la cumplimenta.

EVOLUCIÓN DE INDICADORES

Las Áreas de Mejora de LE BAL se priorizaron según criterios de urgencia, viabilidad, garantía de éxito e importancia, para cada dimensión. Se consideró igualmente la relevancia para los Grupos de Interés considerados prioritarios.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Código	Área de mejora	Urg	Via	Gar	Imp	Total
AMEo1	Recoger por escrito los compromisos de la empresa con los grupos de interés prioritarios	2	5	3	3	13
AMEo3	Consolidar y ampliar la oferta de servicios	4	4	3	5	16
AMEo7	Ampliar instrumentos para la medición de la satisfacción de los/as clientes	3	4	2	4	13

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Código	Área de mejora	Urg	Via	Gar	Imp	Total
AMAo2	Control de consumos y eficiencia energética	4	5	3	4	16

DIMENSIÓN SOCIAL

Código	Área de mejora	Urg	Via	Gar	Imp	Total
AMSl08	Conciliación de la vida laboral y personal	2	5	4	5	16
AMSl05	Política salarial	3	4	3	5	15
AMSl09	Igualdad de género	3	4	2	4	13
AMSEo1	Atención a colectivos especiales	2	4	4	5	15
AMSEo4	Contribución con la comunidad y el entorno	3	5	4	4	16

BALANCE GLOBAL

Se realiza un análisis de evolución de la empresa considerando los resultados y el grado de ejecución de cada dimensión y el equilibrio entre las tres dimensiones y la valoración es muy positiva teniendo en cuenta que las áreas de mejora y acciones incorporadas en las mismas se han realizado. En cuanto al equilibrio la dimensión social adquiere especial relevancia, seguida de la económica y la ambiental. En ésta última dimensión se han realizado diversas actuaciones de mejora (las previstas) y se establecerán más a futuro a fin de conseguir ese equilibrio dimensional.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Código	Área de mejora	Importancia relativa			Promedio
		Gl1	Gl2	Gl3	
AME01	Recoger por escrito los compromisos de la empresa con los grupos de interés prioritarios	2	4	4	10
AME03	Consolidar y ampliar la oferta de servicios	4	4	5	13
AME07	Ampliar instrumentos para la medición de la satisfacción de los/as clientes	4	2	5	11

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Código	Área de mejora	Importancia relativa			Promedio
		Gl1	Gl2	Gl3	
AMA02	Control de consumos y eficiencia energética	3	4	5	12

DIMENSIÓN SOCIAL

Código	Área de mejora	Importancia relativa			Promedio
		Gl1	Gl2	Gl3	
	Conciliación de la vida laboral y personal	2	5	5	12
	Política salarial	2	5	5	12
	Igualdad de género	3	3	4	10

	Atención a colectivos especiales	4	4	5	13
	Contribución con la comunidad y el entorno	4	3	5	12

4.-ACTUACIONES ACOMETIDAS Y EL AVANCE DEL PLAN DE ACTUACIÓN

Plan de actuación vigente

LE BAL se plantea los siguientes plazos para la implantación del Plan de Actuación:

Fecha inicio: JULIO 2021

Fecha prevista para su finalización: SEPTIEMBRE 2022

Duración total (en meses): 14MESES

Acciones de mejora:

ÁREA DE MEJORA 1				
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MEJORA				
CÓDIGO O ÁREA	TÍTULO ÁREA DE MEJORA	DIMENSIÓN	ENUNCIADO VINCULADO	
1	CONSOLIDAR Y AMPLIAR LA OFERTA DE SERVICIOS.	ECONOMICA	Eo3	
OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA				
1.	El Crecimiento de actividad y negocio con la máxima calidad en los servicios			
OBJETIVO ESPECÍFICOS				
1.1.	Analizar los servicios que se ofrecen, sus circunstancias actuales y las posibilidades que ofrecen			
1.2.	Establecer nuevos parámetros de calidad para los servicios actuales			
1.3.	Explorar la puesta en marcha de nuevos servicios o ampliación de los existentes			
1.4.	Dar respuesta a necesidades detectadas en la clientela			
PERSONA RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORA				
FRANCISCA FDEZ PECIÑA				
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES				
Objetivo o Específico	Acción de mejora	Persona responsable	Recursos necesarios	Plazos
1.1.	1.1.1. Estudio separado de cada servicio al cliente	Francisca Fdez Peciña	RRHHA: Dedicación de tiempo de la/as personas responsables	OCT 2021
	1.1.2. Análisis de las posibles adaptaciones de cada servicio a las circunstancias actuales y futuras	SOCIAS	RRHH: Dedicación de tiempo de la/s personas responsables	Nov 2021
	1.1.3. Entrevistas individuales con responsables de los servicios	SOCIAS	RRHH: Dedicación de tiempo de las personas responsables y de la plantilla.	DIC 2021

1.2.	1.2.1. Analisis interno de la forma en que se prestan los servicios	Francisca Fdez Peciña	RRHH: Dedicación de tiempo de la responsable y de las personas que prestan los servicios	SEP2 021
	1.2.2. Encuestas de satisfacción a clientes	Francisca Fdez Peciña	RRHH: Selección criterios y envíos de encuestas.	NOV 2022
	1.2.3. Estudio de resultados y planificación de acciones de mejora	SOCIAS	RRHH: Tiempo de las personas responsables	ENE 2022
1.3.	1.3.1. Reunion grupal para identificación de oportunidades	Francisca Fdez Peciña	RRHH: Dedicación de tiempo de toda la plantilla	FEB2 022
	1.3.2. Reunión de socias para estudio y selección de potenciales oportunidades y planificación.	Francisca Fdez Peciña	RRHH: Dedicación de tiempo de las socias	MAR 2022
1.4.	1.4.1. Estudios de resultados de encuestas a clientes y planificación de actuaciones	Francisca Fdez Peciña	RRHH: Dedicación de tiempo de las socias y Recursos económicos si fueran necesarios para la planificación.	ABR 2022
	1.4.2. Incremento de interacción con clientes.	Francisca Fdez Peciña	RRHH: Dedicación de tiempo de comunicación y socias	MAY 2022

ÁREA DE MEJORA 2

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MEJORA			
CÓDIGO ÁREA	TÍTULO ÁREA DE MEJORA	DIMENSIÓN	ENUNCIADO VINCULADO
2	Control de consumos y eficiencia energética	SOCIAL EXTERNA	SE04
OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA			
2.	Contribuir a la eficiencia energética de la empresa		
OBJETIVO ESPECÍFICOS			
2.1.	Estudio de consumos durante un periodo anterior de referencia		
2.2.	Revisión de la política ambiental general de la empresa		
2.3.	Planteamiento de opciones más eficientes.		
PERSONA RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORA			
FRANCISCA FERNÁNDEZ PECIÑA			

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES				
Objetivo Específico	Acción de mejora	Persona responsable	Recursos necesarios	Plazos
2.1.	2.1.1. Recopilación de informes y facturas de consumos	Francisca Fdez Peciña	RRHH: dedicación de tiempo	SEP 2021
	2.1.2. Estudio de consumos energéticos	Francisca Fdez Peciña	Recursos económicos: Mediante la revisión de consumos por empresa especializada.	OCT 2021
2.2.	2.2.1. Recogida en un documento de las prácticas actuales ambientales	socias	RRHH: Dedicación de tiempo	NOV 2021
	2.2.2. Sensibilización y formación a la plantilla sobre el compromiso medioambiental	socias	RRHH: dedicación de tiempo y preparación de formación.	DIC 2021
2.3.	2.3.1. Análisis de resultados	socias	RRHH: dedicación de tiempo	ENE 2022
	2.3.2. Valoración de implementación de nuevos canales o herramientas	socias	Recursos económicos en caso de implantación de nuevos métodos o canales.	MAR 2022

ÁREA DE MEJORA 3				
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MEJORA				
CÓDIGO ÁREA	TÍTULO ÁREA DE MEJORA	DIMESIÓN	ENUNCIADO VINCULADO	
3	Conciliación de la vida laboral y personal	SOCIAL INTERNA	Slo8	
OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA				
3.	Actualización y mejora de medidas en el plan de conciliación			
OBJETIVO ESPECÍFICOS				
3.1.	Volver a realizar encuestas sobre conciliación al personal conforme a la metodología reconcilia			
3.2.	Incrementar medidas de flexibilidad para la plantilla			
3.3.	Reforzar nuestro compromiso con el Sello Reconcilia e impulsar nuevas buenas prácticas			
PERSONA RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORA				
FRANCISCA FDEZ. PECIÑA				
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES				
Objetivo Específico	Acción de mejora	Persona responsable	Recursos necesarios	Plazos
3.1.	3.1.1.Rediseñar la encuesta con el equipo de conciliación y Amedna sobre conciliación específicamente adaptada a LEBAL	Socias y Equipo de conciliación	RRHH: dedicación de tiempo	NOV2021
	3.1.2. Promover la mayor participación en la respuesta	Socias y equipo de conciliación	RRHH: dedicación de tiempo	NOV2021
	3.1.3.Análisis de resultados	Paqui Fernández	RRHH: dedicación de tiempo	DIC2021
	3.1.4.Comparativa con encuestas anteriores	Equipo de conciliación	RRHH: dedicación de tiempo	DIC2021
3.2.	3.2.1.Analizar las nuevas medidas en el ámbito de flexibilidad que pueden resultar viables	Socias y equipo de conciliación	RRHH: dedicación de tiempo	AGOSTO/DICIEMBRE2021/22
	3.2.2.Implantación de nuevas medidas	Socias y equipo de conciliación	RRHH: dedicación de tiempo	AGOSTO/DICIEMBRE2021/22
3.3.	3.3.1.Participación en las mesas de trabajo de la red reconcilia	Paqui Fernández	RRHH: dedicación de tiempo	OCT2021

	3.3.2. Estudio por parte del equipo de conciliación de buenas prácticas de la red reconcilia.	Equipo de conciliación	de	RRHH: dedicación de tiempo	SEP 2021
	3.3.3. Incrementar la visibilización del compromiso de LE BAL con el Sello reconcilia hacia todos los grupos de interés.	Paqui Fernandez y Raquel Blanco	y	RRHH: dedicación de tiempo	SEPT/DIC 2021

ÁREA DE MEJORA 4				
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MEJORA				
CÓDIGO ÁREA	TÍTULO ÁREA DE MEJORA	DIMESIÓN	ENUNCIADO VINCULADO	
4	Política salarial	SOCIAL INTERNA	Slo5	
OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA				
4.	Promover la mejora de las condiciones salariales de la plantilla			
OBJETIVO ESPECÍFICOS				
4.1.	Análisis de política salarial existente en LE BAL			
4.2.	Análisis de viabilidad de posible implantación de incentivos asociados a determinados criterios			
4.3.	Determinación de objetivos o dedicación vinculadas a incentivos			
4.4.	Implantación de incentivos			
PERSONA RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORA				
FRANCISCA FDEZ. PECIÑA				
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES				
Objetivo Específico	Acción de mejora	Persona responsable	Recursos necesarios	Plazos
4.1.	4.1.1. Revisión de la política junto con asesoría	Fca. Fdez.	Tiempo de la responsable y asesoría	SEP 2021
	4.1.2. Análisis de los criterios aplicados de forma general	Fca. Fdez.	Tiempo de la responsable y asesoría	SEP 2021
	4.1.3. Análisis de las condiciones asociadas al tipo de trabajo y desempeño individual	Fca. Fdez.	Tiempo de la responsable y asesoría	SEP 2021
4.2.	4.2.1. Exploración de posibles criterios a aplicar	socias	Tiempo de las responsables	ENE 2022
	4.2.2. Consulta con la plantilla	socias	Tiempo de las responsables	FEB 2022
4.3.	4.3.1. Fijación de criterios aplicables	Fca. Fdez.	Tiempo de las responsables	FEB 2022

	4.3.2.Determinación de cuantías aplicables como incentivo	socias	Tiempo de las responsables	FEB 2022
4.4.	4.4.1. Recogida por escrito de las condiciones aplicables	Fca. Fdez.	Tiempo de la responsable y asesoría	MAR 2022
	4.4.2. Reunión con asesoría para su implantación	socias	Tiempo de la responsable y asesoría Rec económicos por implantación	MAR 2022

ÁREA DE MEJORA 5				
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MEJORA				
CÓDIGO ÁREA	TÍTULO ÁREA DE MEJORA	DIMENSIÓN	ENUNCIADO VINCULADO	
5	Atención a colectivos especiales	SOCIAL EXTERNA	SE01	
OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA				
5.	Explorar y Atender la demanda de colectivos especiales y diseño de servicios			
OBJETIVO ESPECÍFICOS				
5.1.	Identificación de colectivos especiales prioritarios			
5.2.	Detección de potencial demanda de cada colectivo			
5.3.	Diseño de actuaciones de respuesta, estudio de viabilidad y puesta en marcha			
PERSONA RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORA				
FRANCISCA FDEZ. PECIÑA				
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES				
Objetivo Específico	Acción de mejora	Persona responsable	Recursos necesarios	Plazos
5.1.	5.1.1. Estudio de los colectivos especiales potencialmente más interesados por la actividad de LE BAL	Raquel blanco	Tiempo de dedicación	MAR 2022
	5.1.2. Selección de tres colectivos especiales	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Tiempo de dedicación	MARZ 2022
	5.1.3. Análisis de potencial captación en cada colectivo	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Tiempo de dedicación	MARZ 2022
5.2.	5.2.1. Exploración de demandas de cada colectivo seleccionado	Raquel blanco	Tiempo de dedicación	MARZ 2022
	5.2.2. Detección de recursos especiales requeridos para cada colectivo	Raquel blanco	Tiempo de dedicación	ABR 2022
	5.2.3. Estudio de redes o asociaciones de contacto de cada colectivo y actuaciones implantadas	Raquel blanco	Tiempo de dedicación	ABR 2022
5.3.	5.3.1. Reunión plantilla posibles ideas aplicables		Tiempo de dedicación	ABR 2022
	5.3.2. Selección de ideas y diseño de proyectos	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Tiempo de dedicación	MAY 2022
	5.3.3. Estudio de viabilidad de cada proyecto, modos de financiación.	Fca. Fdez.	Tiempo de dedicación	MAY 2022
	5.3.4. Implantación del/los servicios específicos	socias	Tiempo de dedicación y Recursos económicos de inversión para implantación	JUL 2022

ÁREA DE MEJORA 6				
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE MEJORA				
CÓDIGO ÁREA	TÍTULO ÁREA DE MEJORA	DIMESIÓN	ENUNCIADO VINCULADO	
6	Contribución con la comunidad y el entorno	SOCIAL EXTERNA	SE04	
OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA				
6.	Creación y prestación de servicios para la comunidad y contribuir al mejor posicionamiento y reputación de LE BAL			
OBJETIVO ESPECÍFICOS				
6.1.	Participación en proyectos desde el voluntariado			
6.2.	Creación de metodologías para beneficio interno y de la comunidad			
6.3.	Reflejar las acciones sociales externas y el compromiso de LE BAL para su diferenciación y posicionamiento			
PERSONA RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORA				
FRANCISCA FDEZ. PECIÑA				
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES				
Objetivo Específico	Acción de mejora	Persona responsable	Recursos necesarios	Plazos
6.1.	6.1.1. Participación de las socias en el voluntariado mediante la actuación como mentoras	Socias	Dedicación de tiempo	Todo el año
	6.1.2. Participación de la empresa en la representación y planteamiento de actuaciones en la asociación del sector	Fca- Fdez.	Dedicación de tiempo	Todo el año
	6.1.3. Participación en AMEDNA y en sus proyectos	Fca- Fdez.	Dedicación de tiempo	Todo el año
6.2.	6.2.1. Creación de un plan de convivencia para uso interno y como aportación a la comunidad	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Dedicación de tiempo	Sep 2021
	6.2.2. Creación de metodologías para determinados colectivos	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Dedicación de tiempo	Nov 2021
	6.2.3. Creación de vídeos para su difusión pública con el fin de promover hábitos saludables.	Raquel Blanco	Dedicación de tiempo y recursos económicos para realización de vídeos.	Mar 2022
6.3.	6.3.1. Comunicación en medios y redes de las acciones sociales externas	Raquel Blanco	Dedicación de tiempo	Todo el año
	6.3.2. Difusión directa con clientes y colaboradores/proveedores.	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Dedicación de tiempo	Todo el año
	6.3.3. Recogida de indicadores de seguimiento y valoración	Fca. Fdez. y Raquel Blanco	Dedicación de tiempo	cuatrimestralmente

Progreso del Plan de actuación

ÁREA DE MEJORA 1

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA		INDICADORES ASOCIADOS							
1. El Crecimiento de actividad y negocio con la máxima calidad en los servicios		Nombre indicador	Unidad de medida	Valor inicio	Fecha inicio	Valor esperado	Fecha final	Valor alcanzado	% de Ejecución
1.1.	Analizar los servicios que se ofrecen, sus circunstancias actuales y las posibilidades que ofrecen	Inventario de servicios y estudio	2	0	Oct 2021	1	Dic 2021	2	100%
1.2.	Establecer parámetros de calidad para los servicios actuales	Documento con nuevos parámetros y 1 encuesta	2	1	Sep 2021	2	En 2022	2	100%
1.3.	Explorar la puesta en marcha de nuevos servicios o ampliación de los existentes	2 reuniones.	2	0	Feb 2022	2	Mar 2022	2	100%
1.4.	Dar respuesta a necesidades detectadas en la clientela	1 encuesta. Nº de interacciones	2	0	Ab 2022	2	May 2022	2	100%

ÁREA DE MEJORA 2

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA		INDICADORES ASOCIADOS							
OBJETIVO ESPECÍFICOS		Nombre indicador	Unidad de medida	Valor inicio	Fecha inicio	Valor esperado	Fecha final	Valor alcanzado	% de Ejecución
2.	Contribuir a la eficiencia energética de la empresa								
2.1.	Estudio de consumos y referencia a un periodo anterior	Estudio	1	0	sept 2021	1	Oct 2021	1	100%
2.2.	Revisión de la política ambiental general de la empresa	1 formación	1	0	Nov 2021	1	Dic 2021	1	100%
2.3.	Planteamiento de opciones más eficientes	1 doc de valoración	1	0	Marz 2022	1	Marz 2022	1	100%

ÁREA DE MEJORA 3

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA									
3.	Actualización y mejora de medidas en el plan de conciliación	INDICADORES ASOCIADOS							
OBJETIVO ESPECÍFICOS		Nombre indicador	Unid ad de medi da	Valor inicio	Fec ha inici o	Valor esper ado	Fec ha fina l	Valor alcan zado	% de Ejecu ción
3- 1.	Volver a realizar encuestas sobre conciliación al personal conforme a la metodología reconcilia	1Encuesta	1	0	Nov 21	1	Dic 21	1	100%
3- 2.	Incrementar medidas de flexibilidad para la plantilla	Nº medidas incorporadas	4	3	Ago so2 1	4	Dic 21	4	100%
3- 3.	Reforzar nuestro compromiso con el Sello Reconcilia e impulsar nuevas buenas prácticas	1Doc buenas pract;nºc omunicaciones grupos de interés	6	2	Oct 21	6	Dic 21	6	100%

ÁREA DE MEJORA 4

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA									
4.	Promover la mejora de las condiciones salariales de la plantilla	INDICADORES ASOCIADOS							
OBJETIVO ESPECÍFICOS		Nombre indicador	Unidad de medida	Valor inicio	Fecha inicio	Valor esperado	Fecha final	Valor alcanzado	% de Ejecución
4.1.	Análisis de política salarial existente en LE BAL	1 reunión	1	1	Sep 21	1	Sep 21	1	100%
4.2.	Análisis de viabilidad de posible implantación de incentivos asociados a det criterios	1reunión	1	0	Ene r 22	1	Feb 22	1	100%
4.3	Determinación de objetivos o condiciones	1 documento	1	0	Feb 22	1	Feb 22	1	100%
4.3.	Implantación de incentivos	1 documento,1 reunión	2	0	Mar 22	2	Mar 22	2	100%

ÁREA DE MEJORA 5

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA									
5.	Atención a colectivos especiales	INDICADORES ASOCIADOS							
OBJETIVO ESPECÍFICOS		Nombre indicador	Unidad de medida	Valor inicio	Fecha inicio	Valor esperado	Fecha final	Valor alcanzado	% de Ejecución
5.1.	Identificación de colectivos especiales prioritarios	1 estudio	1	0	Mar 22	1	Mar 22	1	100%
5.2.	Detección de potencial demanda de cada colectivo	1 estudio	1	0	Mar 22	1	Abr 22	1	100%
5.3.	Diseño de actuaciones de respuesta, estudio de viabilidad y puesta en marcha	1 reunión, nº de proyectos	3	0	May 22	3	Jul 22	3	100%

ÁREA DE MEJORA 6

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA DE MEJORA		INDICADORES ASOCIADOS							
OBJETIVO ESPECÍFICOS		Nombre indicador	Unidad de medida	Valor inicio	Fecha inicio	Valor esperado	Fecha final	Valor alcanzado	% de Ejecución
6.	Creación y prestación de servicios para la comunidad y contribuir al mejor posicionamiento y reputación de LE BAL								
6.1.	Participación en proyectos desde el voluntariado	Nº participaciones voluntariado	12	6	Agost 21	12	Dic 21	12	100%
6.2.	Creación de metodologías para beneficio interno y de la comunidad	1 plan y 1 metodología	2	1	Agosto 21	2	Agosto 22	2	100%
6.3.	Reflejar las acciones sociales externas y compromiso de la empresa para su diferenciación y posicionamiento	Nº impactos	12	3	Agosto 21	12	Jun 2022	3	100%

5.-CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Dentro de los ODS, LEBAL aporta valor a la sociedad contribuyendo con varios de los ODS. Identificando de forma especial su impacto sobre los siguientes ODS:

ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos/as. Aplicando acciones específicas en favor de la estabilidad del empleo y de la flexibilidad para la mejora de las condiciones de trabajo del personal y con la aplicación de las medidas contempladas en el Sello Reconcilia.

ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructuras, apostando por la mejora continua en la gestión, la digitalización y la innovación, la comunicación y redes sociales.

ODS 7 y 11, con atención y realizando acciones concretas incluídas en el plan de actuación para realizar un mejor aprovechamiento energético y de los recursos y residuos.

ODS 5: Igualdad de género, con la participación activa de la empresaria en proyectos de igualdad y la obtención y seguimiento del Sello Reconcilia.

El ODS 3: Salud y Bienestar, con la participación activa de la empresa, en ocasiones impulsora de actuaciones dirigidas a dicho objetivo en el ámbito de la educación saludable física y mental, y para todos los rangos de edades.

prácticas aplicables. A partir del diagnóstico realizado y sobre todo con el Plan de Actuación se fijan los ámbitos y acciones a acometer con lo que se mejora ostensiblemente la identificación de acciones, planificación y puesta en marcha de las acciones necesarias en la gestión para su cumplimiento.

La empresa, en el diagnóstico realizado presentaba una mayor capacidad para la mejora en el ámbito medioambiental, las acciones llevadas a cabo a partir del plan de actuación en éste ámbito se han cumplido, contribuyendo al equilibrio en los distintos ámbitos.

6.-SIGUIENTES PASOS

ACTUACIONES PREVISTAS:

Área ambiental y social:

- Concienciación de cuidado ambiental entre el alumnado con el uso de bidones de plástico reutilizables o eliminación de plásticos utilizando bidones metálicos. Todos los alumnos traen estos objetos a diario a las clases.
- Concienciación de hábitos de alimentación saludables entre el alumnado infantil de Le Bal para prevenir la obesidad (En España casi el 40% de los niños tiene obesidad) recomendando fruta y agua para la merienda que toman tras la salida de clases y avisando de que no es recomendable comer alimentos procesados como bollería industrial y la ingesta de zumos o refrescos envasados.

Área económica :

Mejorar la reputación:

- Con los clientes: Potenciar la comunicación con los clientes comunicando las directrices y valores de Le Bal a nivel educativo junto con las actividades y proyectos realizados en Le Bal, así como la evolución del aprendizaje del alumnado a lo largo del curso.
- En medios de comunicación: Aumentar la presencia en medios de comunicación, potenciando el envío de notas de prensa con logros, noticias y actividades de Le Bal.
- Ampliar las actividades de Le Bal en colaboración con organizaciones benéficas.

Mejorar la automatización sacando más partido al CRM de clientes (email de bienvenida e información sobre Redes Sociales de Le Bal, comunicación de eventos, etc).

Mejora del nivel innovación: Uso de realidad aumentada e inteligencia artificial en las metodologías educativas.

Área social :

Mantener y mejorar en lo posible las políticas relativas a la gestión y organización de las personas trabajadoras.

Seguir trabajando la metodología Reconcilia para el avance de las políticas y medidas de conciliación laboral, familiar y personal.

Mantener las acciones de voluntariado existentes y ampliar las relaciones y acuerdos con entidades sociales.



INNOVARSE
NAVARRA