



INNOVARSE

[Sinet Soluciones Integrales SL]

Memoria de Sostenibilidad

InnovaRSE 2011

[Julio 2011]



sinet
Soluciones Integrales

Esta Memoria de Sostenibilidad 2011 de la empresa **Sinet Soluciones Integrales SL** ha sido elaborada - siguiendo la metodología InnovaRSE por **José Villanueva Rodríguez** de **Aldalur Servicios Medioambientales**, 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 del Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra 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	<input type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

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

Sinet Soluciones Integrales SL
Avenida Zaragoza 67, 31500 Tudela
www.sinet.es
sinet@sinet.es
948.402.168



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	7
¿QUIÉNES SOMOS? _____	9
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	111
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	24
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	25
LO QUE HACEMOS BIEN _____	27
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	30
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	32
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	344



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 Sinet Soluciones Integrales SL inició en el año 2009 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 Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra y de la Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**.

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

- ✓ Cumplimiento con las obligaciones legales y tributarias
- ✓ Política de retribución salarial.
- ✓ Política de selección de proveedores.
- ✓ Política Medioambiental.
- ✓ Contabilización de consumos.
- ✓ Sensibilización ambiental de empleados.
- ✓ Política de seguridad y salud laboral publicada en la web de la empresa.
- ✓ Control condiciones trabajo y valoración del riesgo.
- ✓ Libro de reclamaciones y sistema de recogida de quejas.
- ✓ Contratación de proveedores locales.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar**

Cumplimiento con la LOPD. Sinet ya ha comunicado a sus grupos de interés su cumplimiento con la LOPD.

Creación de un código interno de buen gobierno y compromiso documentado. Con fecha de publicación de 10-08-2011

Elaboración de un plan documentado de inversiones que cuente con medidas y control y seguimiento de las mismas con fecha de finalización de 15-05-2011

Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control de los aspectos ambientales referentes al consumo de agua, gas natural y electricidad. Las acciones de mejora deberán estar elaboradas el 20-12-2010 y publicadas el 31-01-2011. A su vez los indicadores deberán estar creados para el 15-01-2011 y publicados con fecha 31-01-2011.

Tanto los indicadores como las acciones de mejora deberán estar revisados y publicados en los meses de enero del 2012 y 2013.

Creación de un plan de formación ambiental. El plan de formación debe estar elaborado con fecha 20-12-2010 y los datos publicados en la página web para el 01-03-2011.

Creación de un sistema para que todas las personas participen en la definición del plan estratégico y de gestión. Según el plan de actuación RSE el plan de actuación deberá estar preparado para el 23-09-2011 y puesto en práctica con fecha 01-11-2011.

Sistematización de las prácticas existentes de recepción de quejas y establecimiento de prácticas documentadas sobre su solución y notificación al emisor. Al igual que el plan de participación, el nuevo sistema de recepción y solución de quejas deberá estar preparado para el 23-09-2011 y comunicado a los grupos de interés el 18-09-2011

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.

Rafael Loscos Sanz

Gerente

Tudela, 22-07-2011



Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **Sinet Soluciones Integrales SL** 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 homologados en la metodología InnovaRSE** por el CRANA y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2009** y **2010** y será actualizada en **2013**, puesto que este documento tiene un carácter **bianual**.

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	14, 17, 21
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
	Colaborar es importante	33
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	7
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	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	12-25
	Lo que hacemos bien	26
	El plan de actuación	29
	Avanzando en nuestro compromiso	31

]



¿QUIÉNES SOMOS?

Sinet Soluciones Integrales SL es una empresa situada en la Avenida Zaragoza 67 de Tudela (Navarra). EL CIF es el B31/703.762 y el número de teléfono de contacto es el 948.402.168

Sinet Soluciones Integrales SL desempeña su actividad dentro del sector de la formación, abarcando tanto la formación en el domicilio del cliente como en las propias instalaciones de la compañía. La empresa tiene adjudicado el siguiente CNAE: 8559.

La empresa comparte domicilio social con Sicom Soluciones Integrales SL, otra empresa perteneciente a los mismos propietarios y con los mismos administradores que Sinet. Dicha empresa se dedica a la venta e instalación de software de gestión, programación a medida, soluciones informáticas, sistemas informáticos y gestión de la LOPD.

Las 2 empresas comparten los gastos de agua, electricidad y gas generados en el emplazamiento de Tudela. La plantilla y la actividad desempeñada por Sicom son fijas, por lo que las variaciones en estos consumos son debidas mayoritariamente a la variación de número de cursos impartidos por Sinet y, por tanto, del número de formadores y alumnos que acuden a las aulas para realizar los cursillos.

Sinet desempeña sus actividades en un ámbito autonómico, reduciéndose a la Comunidad Foral de Navarra. Sus principales clientes son empresas del sector privado, administración autonómica y asociaciones empresariales y sindicales (AER, FOREM)

La empresa es una sociedad limitada formada por 4 socios que, además de labores de formación, desempeñan las labores de gerencia y administración. El gerente de la empresa es Rafael Loscos Sanz, mientras que el responsable del área de formación, y persona de referencia y contacto para cualquiera de los temas en los que se basa la presente Memoria de sostenibilidad, es Antonio González Barricarte.

Además de los 4 socios-trabajadores la empresa contrata regularmente a profesores autónomos, cuyo número oscila dependiendo de los cursos que oferta.

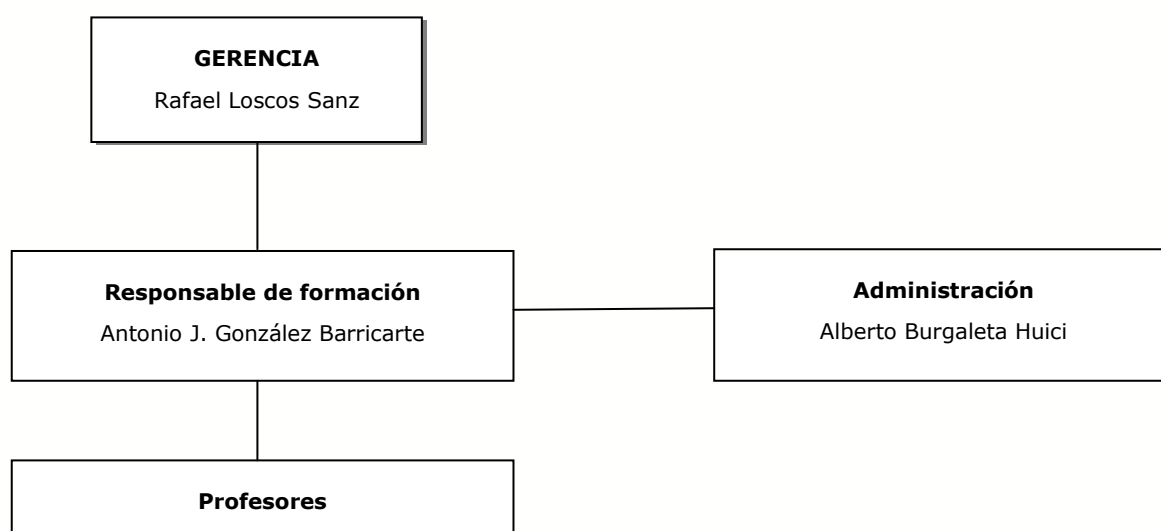
Los cursos de formación que imparte la empresa son los siguientes: informática, ofimática, internet, programación CAD, gestión, contabilidad, Sage Contaplus / Factura Plus, Sage Eurowin, recursos humanos, prevención de riesgos laborales, medioambiente y calidad. Sinet ofrece además la posibilidad de creación de cursos a medida bajo petición del cliente.

Las ventas netas de Sinet Soluciones Integrales SL en los tres últimos años han sido las siguientes:

Ventas netas Sinet Soluciones Integrales SL		
2008	2009	2010
67.452,24 €	42.597,04 €	90.278,56 €

Muchos los bienes y las instalaciones usadas por Sinet son de titularidad compartida o privativa de Sicom Soluciones Integrales SL, razón por lo que estos datos no se pueden segregados para conseguir los datos de capitalización total de la empresa.

Organigrama de Sinet Soluciones Integrales SL



Tal y como se ha manifestado anteriormente los 4 socios de la empresa desempeñan labores de gestión, así como de formación de parte de los cursos que se imparten en la empresa. Los socios manifiestan sus opiniones y recomendaciones en las reuniones que tienen periódicamente.

Además de los socios, el resto de formadores también son informados mediante circulares acerca de la posibilidad de impartir nuevos cursos y solicitada su opinión sobre la viabilidad de los mismos.

Sinet requirió a los formadores externos vía correo electrónico la firma de un documento de compromiso con la LOPD, así como se les notificó de la elaboración del plan de Actuación de RSE del 2010, explicándoles cuales eran las buenas prácticas ambientales desempeñadas hasta el momento por la empresa y las futuras acciones dentro del campo de la RSE.

Sin embargo, a día de hoy no existe ningún canal establecido para que los formadores externos puedan transmitir sus recomendaciones al órgano de gobierno de la empresa.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de *Sinet Soluciones Integrales SL* es la siguiente:

Sinet Soluciones Integrales SL cuenta con 10 años de experiencia en el campo de la formación, tiene como misión la preparación de todos los grupos de interés afectados por su actividad, teniendo en cuenta para ello las condiciones laborales de nuestros trabajadores, la situación y necesidades del cliente en cada momento, así como el entorno en el que nos encontramos.

Mediante la formación continua de las personas, respondemos a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, tanto en el campo de las tecnologías, como de las capacidades de gestión y humanas.

Para conseguir dicha misión nos hemos dotado de un conjunto de profesionales motivados y cualificados, así como de medios tecnológicos de primer nivel.

La **visión** de *Sinet Soluciones Integrales SL* es la siguiente:

Sinet Soluciones Integrales SL aspira a incrementar el grado de colaboración y satisfacción de sus clientes, a la par que lograr ser un referente del sector TIC.

Para ello la empresa pondrá todos los medios a su alcance para, en un futuro cercano, conseguir una sistematización de los procesos internos, contando con un grupo de personas cualificadas e innovadoras, y teniendo siempre en cuenta nuestra preocupación acerca de la calidad en la prestación de nuestros servicios, el bienestar de nuestros trabajadores y la conservación del entorno que nos rodea.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **Sinet Soluciones Integrales SL** tiene nuestra relación con los propietarios, trabajadores clientes y los proveedores, así como la administración autonómica, administración local y consumidores.

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 3 grupos de interés prioritarios son, este orden, propietarios, trabajadores y clientes. Los propietarios son a su vez trabajadores de la empresa, de ahí el máximo interés que tienen en el buen funcionamiento y continuidad de la empresa y la influencia que ejercen sobre la misma en cualquiera de las 3 dimensiones.

Exceptuando los 4 socios, el resto de trabajadores de Sinet son profesores autónomos contratados en su mayoría por obra y servicio, por lo que la influencia de este grupo de interés es menor. Todos los profesores que colaboran habitualmente con Sinet son consultados para planificar nuevos cursos.

A su vez, los clientes son numerosas veces también administraciones públicas, las cuales incorporan criterios de sostenibilidad a la hora de contratar proveedores, razón por la que Sinet tiene tan desarrollado su compromiso social.

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, Se siguen pautas de transparencia como entrega de resultados de gestión económica a los bancos y publicación anual de las cuentas en el registro mercantil. Los trabajadores fijos están informados de los resultados económicos, ya que además son los socios de la empresa.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su libro verde sobre Responsabilidad Social Empresarial, define ésta como «*la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores sociales*».

Es un enfoque estrechamente vinculado a la extensión de una nueva inquietud por las cuestiones socio-ambientales y a 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 el 2009 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 de acuerdo la siguiente escala de valoración cualitativa.



Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Control y políticas de costes	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
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

Tal y como se aprecia después de analizar todas las áreas de la dimensión económica, Sinet tiene planificadas prácticas de RSE en todas áreas pero, debido al desconocimiento de buenas prácticas de RSE en el ámbito económico, a la escasez de recursos propios y a que la gerencia está en proceso de profesionalización, la mayoría de ellas están todavía en fase de planificación y pendientes de implantación (áreas 4-10).

Solamente las áreas 1, 3 y 8 tienen implantadas buenas prácticas de RSE, destacando la de cumplimiento con las obligaciones legales y tributarias, en la que la empresa cumple con todo lo que establece la frase 1, el plan de retribuciones y en los planes de formación y de carrera existentes para los trabajadores fijos, así como la política de selección de proveedores basada en criterios de RSE.

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

- ✓ Desconocimiento de RSE en el ámbito económico (Inversión socialmente responsable...)
- ✓ Falta de medios económicos y humanos en la empresa, debidos a su pequeño tamaño.

Sin embargo, también contamos con **importantes apoyos**, como por ejemplo:

- ✓ Cursos de dirección de empresas del gerente.
- ✓ Consultoría de planificación estratégica.
- ✓ Consultor externo de RSE.
- ✓ Asesoría contable.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas **necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro**, como es el caso de:

- ✓ Disponer de más recursos propios o de apoyos externos.
- ✓ Formación y conocimiento de buenas prácticas en RSE.
- ✓ Mayor valor añadido desde la posición del cliente.
- ✓ Beneficios económicos que justifiquen la inversión.



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 [2010]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras (materiales empleados en los cursos impartidos)	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	EC1	97 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	90.278,56 €
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	-16.174,45 €
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.		0 €



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 de acuerdo la siguiente escala de valoración cualitativa.



Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Certificación ambiental	
Criterios ambientales para la homologación de proveedores	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones y del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	

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



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Tal y como se puede observar en el gráfico de la dimensión de la empresa, hay una serie de áreas en las cuales parte de las prácticas planificadas se encuentran implantadas en mayor o menor medida, con lo que habría que identificar nuevas prácticas y hacer revisiones y plantear acciones de mejora de las ya implantadas. Estas áreas son las siguientes: política medioambiental, control de consumos y actividades de formación (áreas 1, 3 y 10).

En el resto de áreas se puede apreciar como hay varias que tienen planificadas ciertas prácticas pero que no se encuentran implantadas: sistemas de gestión ambiental, criterios ambientales para la homologación de proveedores, uso de indicadores de consumo de agua, combustibles y electricidad y cumplimiento con la legislación aplicable sobre contaminación atmosférica (frases 2, 4, 5, 6, 7, 8 y 9, respectivamente).

Obviamente, la empresa encuentra algunas **dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental**, como es el caso de:

- ✓ Falta de medios debido al tamaño y al perfil de la empresa.
- ✓ Falta de implicación, sensibilización y participación de los trabajadores.
- ✓ Desconocimiento de la legislación medioambiental y metodología.
- ✓ Normativa ambiental demasiado exigente.
- ✓ Desconocimiento de buenas prácticas en este campo.

Es importante mencionar, también, **las ayudas y refuerzos** con los que se cuenta, como:

- ✓ Responsable del área de formación formado en implantación de un sistema gestión medioambiental según la norma UNE EN-ISO 14001 en empresas de formación.
- ✓ La empresa oferta cursos de sensibilización ambiental dentro del área de formación que podrían servir para sensibilizar al resto de la plantilla.
- ✓ Formación gratuita del CRANA, FOREM Y SNE.
- ✓ Consultores medioambientales externos englobados dentro del programa Empresa y Medioambiente del CRANA.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas **necesidades que tendremos que solventar en los próximos años**. Entre las más relevantes:

- ✓ Disponibilidad de más recursos propios o asesoramiento personalizado a la empresa. Buenas prácticas.
- ✓ Mayor valor añadido desde la percepción de los grupos de interés.
- ✓ Sensibilización e implicación de los trabajadores (charlas, pósters, manual de conducción eficiente).
- ✓ Sensibilización medioambiental de trabajadores, formadores externos y alumnos.



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 [2010]
Gestión del agua	Consumo anual de agua	Hasta el año 2010 sólo conserva datos económicos de los consumos de agua.	EN10	62 m ³
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	Eléctrica: 35,878 Kw/h Gas natural: 18,127 m ³
Información y formación ambiental	Actividades de información y/o formación ambiental en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes	A partir del año pasado Sinet ha comenzado a repartir manuales de buenas prácticas ambientales y una copia de su plan de actuación de RSE a cada profesor contratado. Su lectura y comprensión se estima en una hora.	LA10	3 horas



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 de acuerdo la siguiente escala de valoración cualitativa.



Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades y contratación de colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Sistema de recogida de quejas y reclamaciones	
Sistema de fidelización de la clientela	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	

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



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Tal y como se puede apreciar después del análisis de las 10 frases con las que se describen la dimensión social de Sinet, la situación actual es la siguiente:

1. 3 áreas en las que no se ha realizado ninguna labor de planificación o se ha realizado alguna, pero los planes todavía no se han implantado (áreas 3, 4, y 8).
2. 3 áreas en las que lo planificado está implantado en mayor o menor medida pero en las que todavía no se miden o analizan los resultados de las implantaciones (áreas 5, 7 y 9)
3. 4 áreas en las que existen prácticas de medición y análisis pero en las que todavía no se han establecido prácticas de revisión y mejora (frases 1, 2, 6 y 10)

Viendo la escala de valoración cualitativa se puede apreciar que la empresa está bastante posicionada en esta dimensión, con distintas prácticas planificadas e implantadas. Sin embargo existen también áreas que todavía no han sido planificadas y que se encuentran en su fase inicial de desarrollo.

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,

- ✓ Falta de recursos debido al tamaño de la empresa.
- ✓ Desconocimiento de buenas prácticas en la materia: códigos de prácticas profesionales, sistemas de participación.
- ✓ Las prácticas de fidelización de clientela no están integradas en el plan estratégico, de marketing o comercial.

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

- ✓ Servicio de prevención ajeno.
- ✓ Curso de prevención de riesgos laborales recibido por el responsable de formación.
- ✓ Cursos de dirección de empresas y planificación estratégica cursados por el gerente.
- ✓ Asociaciones empresariales y administraciones públicas.
- ✓ Consultor externo de RSE

El análisis de las **necesidades** nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda **en el futuro**, en concreto,

- ✓ Buscar buenas prácticas en otras empresas del sector (prevención de riesgos, fidelización de clientes, participación interna).
- ✓ Disponibilidad de más recursos dentro de la empresa o asesoramiento externo.
- ✓ Publicar las buenas prácticas y resultados.
- ✓ Formación e información para la gestión.
- ✓ Documentar las prácticas que se realizan.
- ✓ Valoración de la RSE por clientes finales



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

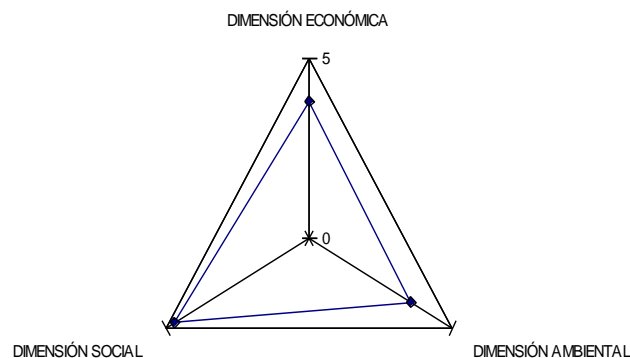
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2010]
Formación	Horas de formación por persona hasta 2010 (sólo trabajadores fijos)	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	Promoción: 20 h/pax
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	63,64 % hombres 36,36 % mujeres
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.	PR4 PR5	0 quejas



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

REPRESENTACIÓN GRÁFICA GLOBAL



Después de analizar las 3 dimensiones, gráficos e indicadores puede apreciarse como Sinet SL tiene implantadas diversas prácticas, en mayor o menor medida, en las 3 dimensiones. Además de estas prácticas implantadas y documentadas, han sido detectadas más prácticas que, aún no estando documentadas, se venían aplicando en la empresa desde hace tiempo.

Para lograr un mayor cumplimiento en cada dimensión, la empresa necesita buscar y aplicar prácticas nuevas para aquellas áreas que todavía no se ha planteado, sistematizar las prácticas que se aplican sin documentar, revisar los procesos ya establecidos, realizar acciones de mejora y comunicar a los grupos de interés los logros conseguidos en cualquiera de las 3 áreas.

Tal y como se ha visto en el análisis de los gráficos, la empresa tiene más desarrollada la Dimensión Social debido a que tiene implantado un sistema de prevención de riesgos laborales y publicada una política de seguridad y salud laboral. Respecto a la dimensión económica, la empresa ha realizado un plan estratégico basado en el modelo EFQM de excelencia, el cual recoge también los planes y procedimientos de las otras 2 dimensiones.

En la dimensión ambiental, la situación está más atrasada que en las otras 2, pero debido a que la actividad realizada por Sinet es muy sencilla (formación), y que no produce ningún impacto ambiental significativo, sería relativamente fácil lograr el cumplimiento con la legislación ambiental, para posteriormente implantar un sistema de gestión medioambiental certificado según la UNE-EN ISO 14001.

Sin embargo, Sinet SL es una empresa pequeña con medios limitados para hacer frente a todas las medidas necesarias para alcanzar los objetivos expuestos en cada una de las dimensiones. Por lo que debería aprovechar la oferta de formación subvencionada y optar a ayudas y subvenciones públicas existentes.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **Sinet Soluciones Integrales SL** 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

Cumplimiento con obligaciones legales y tributarias

La empresa publica los datos económicos en el registro mercantil y entrega los resultados de gestión financiera a las entidades financieras para conseguir crédito. Los empleados fijos también tienen conocimiento de los datos fiscales, ya que son los socios de la empresa además de trabajadores.

Política de retribución con determinación de salarios y criterios de revisión salarial

Los socios son trabajadores que, dependiendo de la facturación de los cursos, ven incrementados sus salarios. Asimismo, los profesores externos cobran en función del número de cursos impartido, con lo que se aseguran que sus salarios se revisan en función del trabajo efectivo realizado.

El precio de los cursos es variable y los profesores ven incrementado su salario en función del margen de beneficio obtenido por la empresa.

Selección de proveedores

Sinet siempre trabaja con cajas de ahorros locales. Trabaja casi en exclusividad con la Caja de Ahorros de Navarra, pionera en la "Banca Cívica", y con quien Sinet ha elaborado una memoria de sostenibilidad.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Política ambiental publicada en la página web.

La política ambiental está a la vista de los grupos de interés que accedan a la página web de la empresa, así como colgada en el tablón de anuncios de la empresa. Sin embargo, el tablón de anuncios no se encuentra en una posición cercana a las aulas, razón por la que los alumnos y profesores no tienen conocimiento de la misma.

Consumo de agua, electricidad, gas natural y gasóleo contabilizados.

Desde el 2010 Sinet tiene elaborados indicadores de consumos energéticos, consumo de agua y consumo de papel. El agua, electricidad, gas y papel están expresados en unidades de consumo, pero no así para el gasóleo, ya que los coches se usan también para uso privado y los datos obtenidos no serían objetivos.

Sensibilización ambiental.

Desde el 2010 Sinet reparte manuales de buenas prácticas ambientales a los formadores externos que contrata y a los alumnos. Y además se entrega a los profesores el Plan de Actuación de RSE, dónde se detallan todos los objetivos a cumplir por la empresa en los próximos años.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Política de seguridad y salud laboral publicada en la web de la empresa

La política de seguridad y salud laboral está a la vista de los grupos de interés que accedan a la página web de la empresa, así como colgada en el tabón de anuncios de la empresa. Sin embargo, al igual que la política ambiental no está colocada en las puertas de las aulas, de manera que puedan verla tanto los alumnos como los profesores que acuden a las mismas.

Control condiciones trabajo y valoración del riesgo

Sinet controla, dentro del sistema de prevención de riesgos laborales, las condiciones de trabajo de todos los puestos de trabajo. Igualmente se realiza una valoración de riesgos anual de todos los puestos de trabajo de la empresa.

Sistema de recogida de quejas.

Existen hojas de reclamaciones y un sistema de recogida de incidencias dentro del programa de gestión de clientes, con posibilidad de que los clientes cuelguen quejas en la página web. Sin embargo, los clientes desconocen esta posibilidad.

Después de cada curso impartido se reparten 2 encuestas de satisfacción: una del Servicio Navarro de Empleo "SNE" y otra que pasa Sinet directamente a los propios consumidores (alumnos). Después de recibir los datos Sinet realiza una evaluación de calidad que se remite al SNE.

La empresa sigue el mismo sistema después de impartir los cursos contratados por la fundación tripartita.

Contratación de proveedores locales.

Tal y como hemos expuesto en las buenas prácticas de la dimensión económica, la práctica totalidad de los profesores que contrata residen en Navarra y en la medida de lo posible se intenta que el profesor resida en la localidad donde se imparte el curso. Además, todas las entidades financieras con las que trabaja son cajas de

ahorros locales y Sinet adquiere todo el material de oficina a un proveedor de la misma comunidad autonómica, intentando que todos los materiales entregados en los cursos provengan de materiales reciclados o biodegradables.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

Sinet Soluciones Integrales SL elaboró en **el 2010** 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 propietarios, trabajadores y clientes, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un primer elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que vamos a centrar los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Creación de un código interno de buen gobierno y compromiso documentado.

La empresa considera este área de mejora como prioritaria ya que la creación de un código interno garantiza un mejor ambiente laboral, así como plasma la preocupación de la empresa por los temas sociales y ambientales. Sinet envía un documento de compromiso con la LOPD, un manual de buenas prácticas ambientales y otro sobre prevención de riesgos ambientales a todos los formadores externos que contrata cada año.

Elaboración de un plan documentado de inversiones que cuente con medidas y control y seguimiento de las mismas.

Sinet realizó un plan estratégico junto con Sicom Soluciones Integrales SL en el que se recogen estos puntos. Por otra parte, la empresa realiza un seguimiento contable de las amortizaciones de todos los bienes adquiridos (equipos informáticos, mobiliario)

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control de los aspectos ambientales referentes al consumo de agua, gas natural y electricidad.

La empresa ya tiene creados esos indicadores en la actualidad y los ha comunicado a los trabajadores. En las próximas fechas publicará estos datos en la página web junto con la presente Memoria de Sostenibilidad.

Una vez recabados los datos del 2011, Sinet los comparará con los del 2010 y diseñará las acciones necesarias para mejorar su comportamiento en este área.

Creación de un plan de formación ambiental integrado en el plan general de formación.

Salvo un formador la empresa trabaja exclusivamente con trabajadores autónomos no vinculados exclusivamente a la empresa, razón por la que no existe un plan de formación ambiental o un plan general de formación.

Sin embargo, tal y como se ha expuesto en el área económica, Sinet entrega desde el año pasado documentos de compromiso y manuales de buenas prácticas ambientales a los alumnos y a los formadores que contrata, siendo la sensibilización de los trabajadores mediante su comprensión y aplicación uno de los objetivos dentro del Plan de Actuación de RSE.

Áreas de mejora en la dimensión social

Sistematización de las prácticas existentes de recepción de quejas y establecimiento de prácticas documentadas sobre su solución y notificación al emisor

La empresa realiza encuestas después de la finalización de los cursos en las que se recoge las posibles quejas u observaciones de los asistentes a fin de mejorar el servicio. Sinet tiene pensado instalar un buzón de sugerencias en la puerta de las aulas.

También existe la posibilidad de utilizar la página web de la empresa para comunicar las quejas o cualquier comentario. Sin embargo, los grupos de interés no tienen conocimiento de esta posibilidad.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **Sinet Soluciones Integrales SL** 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 va de enero del 2011 a enero del 2013 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Cumplimiento con la LOPD	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios (2011)	0 Incidentes	0 incidentes
	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios (2012)	0 Incidentes	0 incidentes
Elaboración de un código interno de buen gobierno.	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios (2011)	0 Incidentes	0 incidentes
	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios (2012)	0 Incidentes	0 incidentes
Elaboración del plan de inversiones documentado y basado en criterios de "ISR".	Inversión Socialmente Responsable (2011)	0 €	4500 €
	Inversión Socialmente Responsable (2012)	0 €	2000 €
Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control de los aspectos ambientales referentes al consumo de agua, gas natural y electricidad	Control y seguimiento del consumo de energía eléctrica (2011)	35,878 Kwh/año	35 Kwh/año
	Control y seguimiento del consumo de gas natural (2011)	18 m ³ año	18 m ³ año
	Control y seguimiento del consumo de agua (2011)	62 m ³	62 m ³

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
	Control y seguimiento del consumo de energía eléctrica (2012)	Kwh/2011	Kwh/año
	Control y seguimiento del consumo de gas natural (2012)	m ³ /2011	m ³ /año
	Control y seguimiento del consumo de agua (2012)	m ³ /2011	m ³ /año
Impartir sensibilización ambiental a todos los profesores que trabajan con la empresa.	Sensibilización ambiental de profesores (2011)	3 horas	5 horas
	Sensibilización ambiental de profesores (2012)	5 horas	8 horas
Elaboración de un nuevo sistema documentado de recepción y solución de quejas y reclamaciones.	Quejas recibidas por parte de la clientela (2011)	0 quejas	0 quejas
	Quejas recibidas por parte de la clientela (2012)	0 Quejas	0 Quejas



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:

- Colgar la declaración de intenciones de RSE en todos los tablones de anuncios y página web, a la vista de todos los grupos de interés.
- Dar a conocer a todos los grupos de interés que la empresa está inmersa en un proceso de implantación de RSE y que ha elaborado la presente Memoria de Sostenibilidad, con referencia a la web para obtener más información.
- Publicación anual de indicadores de consumo en la página web y en el tablón de anuncios.
- Publicar en la página web los datos de sensibilización ambiental recibida por los profesores autónomos.
- Comunicar a todos los grupos de interés la adopción de medidas de cumplimiento con la LOPD mediante un pie de página en los correo electrónicos y su publicación en la página web
- Notificar el nuevo código interno a los profesores.
- Publicar código interno y documento de compromiso con la LOPD en la página web y en el tabón de anuncios
- Comunicación del nuevo sistema de recogida de quejas a clientes y consumidores. Correo electrónico, Página web, cuestionarios de satisfacción.
- Dar a conocer anualmente a los grupos de interés las inversiones realizadas con criterios de RSE para mejorar los servicios de Sinet mediante su publicación en la página web y por correo electrónico.

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:

Sinet Soluciones Integrales SL
Avenida Zaragoza 67, 31500 Tudela
www.sinet.es
antonio@sinet.es
948.402.168



iComprometidos
con la **sostenibilidad!**