

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L.

1. PRESENTACIÓN Y COMPROMISO

En **YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L.** entendemos la responsabilidad social corporativa como una parte esencial de nuestra manera de desarrollar la actividad empresarial.

Somos una empresa especializada en la externalización, organización y gestión de servicios y procesos para otras organizaciones. Nuestra actividad comprende el outsourcing hotelero, el outsourcing industrial, los servicios auxiliares, la externalización de procesos administrativos y de negocio (BPO), la consultoría y gestión empresarial y los servicios comerciales externalizados.

Nuestro trabajo se desarrolla en contacto directo con las personas, las empresas y los entornos en los que prestamos nuestros servicios. Somos conscientes de que nuestras decisiones tienen consecuencias sobre las condiciones de trabajo, la calidad de los servicios, la satisfacción de nuestros clientes y el entorno social y medioambiental.

Por ello, asumimos el compromiso de desarrollar nuestra actividad conforme a principios de integridad, responsabilidad, respeto a las personas, profesionalidad y mejora continua.

Esta política establece los principios que orientan nuestra actuación y constituye el marco de referencia para integrar criterios sociales, laborales, éticos y medioambientales en nuestra gestión.

2. NUESTRA MISIÓN

Asumir la gestión y ejecución de servicios y procesos empresariales con responsabilidad, profesionalidad y eficiencia, contribuyendo al desarrollo de nuestros clientes y al bienestar de las personas que participan en nuestras operaciones.

Nuestro propósito es facilitar que las organizaciones puedan concentrarse en sus actividades estratégicas, confiando en un proveedor que conoce las operaciones que gestiona, organiza los recursos necesarios y responde por la calidad del servicio.

Entendemos que una externalización responsable debe aportar valor a todas las partes: a la empresa cliente, a las personas trabajadoras y a la sociedad.

3. NUESTRA VISIÓN

Aspiramos a consolidarnos como una empresa de referencia en la gestión y externalización de servicios empresariales en España, reconocida por la calidad de sus operaciones, la confianza de sus clientes y el respeto a las personas.

Queremos desarrollar un modelo empresarial sostenible, basado en relaciones duraderas, una gestión responsable de los recursos y una mejora constante de nuestros procedimientos.

4. NUESTROS VALORES

Responsabilidad

Asumimos nuestros compromisos y trabajamos para cumplirlos. Entendemos que gestionar un servicio implica responder por su organización, supervisión, ejecución y resultados.

Respeto a las personas

Reconocemos la dignidad de todas las personas y promovemos un entorno profesional basado en el respeto, la igualdad de trato y la ausencia de discriminación.

Profesionalidad

Fomentamos el conocimiento de cada actividad, la preparación de nuestros equipos y la correcta ejecución de los servicios.

Cercanía

Mantenemos una relación directa y transparente con nuestros clientes, trabajadores, proveedores y colaboradores.

Integridad

Actuamos conforme a principios de honestidad, buena fe, legalidad y responsabilidad empresarial.

Mejora continua

Promovemos la revisión de nuestros procesos, la identificación de oportunidades de mejora y la incorporación de soluciones que contribuyan a una gestión más eficaz.

Sostenibilidad

Trabajamos para reducir los impactos negativos de nuestra actividad y favorecer un uso responsable de los recursos.

5. COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas constituyen un elemento fundamental de nuestra actividad.

La calidad de los servicios que prestamos depende directamente de su profesionalidad, sus conocimientos, sus condiciones de trabajo y su implicación.

Por ello, YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. orienta su política de gestión de personas hacia los siguientes compromisos.

5.1. Empleo digno y cumplimiento laboral

Nos comprometemos a respetar la legislación laboral y de Seguridad Social aplicable, así como los convenios colectivos correspondientes a cada actividad.

Promovemos unas relaciones laborales basadas en la transparencia, el cumplimiento de las obligaciones empresariales y el respeto a los derechos de las personas trabajadoras.

Rechazamos cualquier forma de trabajo forzoso, explotación laboral, trabajo infantil o práctica contraria a los derechos fundamentales.

5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Promovemos la igualdad de trato y oportunidades en el acceso al empleo, la formación, la promoción profesional y las condiciones de trabajo.

Rechazamos cualquier discriminación por razón de sexo, edad, discapacidad, origen racial o étnico, nacionalidad, religión o convicciones, orientación sexual, identidad o expresión de género, características sexuales o cualquier otra circunstancia protegida por la legislación.

Nos comprometemos a aplicar las medidas de igualdad y no discriminación legalmente exigibles, incluidos los instrumentos específicos que correspondan según la plantilla y demás circunstancias de la empresa.

5.3. Diversidad e inclusión

Consideramos la diversidad de las personas como un valor que contribuye al enriquecimiento de los equipos y a la mejora de las organizaciones.

Promovemos procesos de selección y gestión profesional basados en criterios objetivos, competencias y adecuación a las funciones del puesto.

Favorecemos la inclusión laboral de personas con discapacidad y de colectivos que encuentran especiales dificultades de acceso al empleo, de acuerdo con las posibilidades de nuestra actividad y las obligaciones legales aplicables.

5.4. Formación y desarrollo profesional

Fomentamos la adquisición y actualización de los conocimientos necesarios para el desempeño de cada puesto.

Prestamos especial atención a la formación operativa, la seguridad, la calidad del servicio, la supervisión y la adaptación a los procedimientos de cada cliente.

Promovemos el desarrollo profesional y la mejora de las competencias de nuestros equipos.

5.5. Conciliación y bienestar

Reconocemos la importancia de favorecer una adecuada relación entre la vida profesional, personal y familiar.

Nos comprometemos a respetar los derechos de conciliación reconocidos legal y convencionalmente y a estudiar medidas organizativas compatibles con las necesidades de cada servicio.

5.6. Prevención de riesgos laborales

La seguridad y salud de las personas trabajadoras constituye una prioridad de nuestra gestión.

Nos comprometemos a integrar la prevención de riesgos laborales en la organización de los servicios, evaluar los riesgos asociados a cada actividad, adoptar las medidas preventivas necesarias y facilitar la información y formación correspondientes.

En los servicios desarrollados en instalaciones de clientes, prestaremos especial atención a la coordinación de actividades empresariales y a la correcta delimitación de responsabilidades preventivas.

Promovemos una cultura de prevención que implique tanto a la dirección como a las personas trabajadoras.

6. COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

Entendemos que la confianza de nuestros clientes se construye mediante el cumplimiento de los compromisos y la calidad del trabajo realizado.

Nuestra política de responsabilidad empresarial se fundamenta en los siguientes principios:

Calidad del servicio. Organizar y ejecutar las actividades contratadas conforme a los requisitos acordados, la normativa aplicable y los estándares operativos establecidos.

Responsabilidad operativa. Asumir las funciones de dirección, organización, coordinación y supervisión que correspondan a los servicios externalizados, de acuerdo con su naturaleza y con el marco contractual y laboral aplicable.

Transparencia. Mantener una comunicación clara sobre el alcance de los servicios, los compromisos asumidos y las incidencias relevantes.

Confidencialidad. Proteger la información de nuestros clientes y utilizarla únicamente para las finalidades legítimas relacionadas con la prestación del servicio.

Mejora continua. Revisar los procedimientos, analizar incidencias y promover mejoras que contribuyan a la eficiencia y calidad de las operaciones.

Relaciones duraderas. Favorecer relaciones comerciales basadas en la confianza, el respeto y la colaboración.

7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. reconoce la importancia de reducir el impacto medioambiental de sus actividades.

Aunque la naturaleza de los servicios prestados puede variar considerablemente, promovemos criterios de sostenibilidad en nuestra organización y en las operaciones que gestionamos.

7.1. Uso responsable de los recursos

Promover un consumo eficiente de agua, energía, materiales y otros recursos utilizados en nuestra actividad.

7.2. Reducción de residuos

Favorecer la prevención, separación y correcta gestión de residuos, de acuerdo con la normativa aplicable y las condiciones de cada instalación.

7.3. Digitalización

Impulsar la utilización de herramientas digitales para reducir el consumo de papel, mejorar la gestión documental y facilitar los procesos administrativos.

7.4. Productos y materiales

Promover, cuando resulte técnica y económicamente viable y esté dentro de nuestras competencias, la utilización responsable de productos de limpieza, consumibles y otros materiales empleados en los servicios.

7.5. Sensibilización

Fomentar entre nuestros equipos buenas prácticas medioambientales relacionadas con sus actividades profesionales.

La aplicación de estas medidas se adaptará a la naturaleza de cada servicio y a las responsabilidades que correspondan a YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. y a sus clientes.

8. ÉTICA EMPRESARIAL Y BUEN GOBIERNO

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. se compromete a desarrollar su actividad de acuerdo con principios de legalidad, integridad y conducta empresarial responsable.

Este compromiso comprende:

- El cumplimiento de la legislación y de las obligaciones contractuales aplicables.
- El rechazo del soborno, la corrupción y cualquier forma de ventaja empresarial indebida.
- La prevención y adecuada gestión de los conflictos de interés.
- La protección de la información confidencial.
- El respeto a la libre competencia y a las prácticas comerciales leales.
- La utilización responsable de los recursos empresariales.
- La promoción de relaciones profesionales basadas en el respeto y la buena fe.

La dirección es responsable de promover estos principios y de impulsar las medidas necesarias para su aplicación.

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Nuestra actividad puede implicar el tratamiento de información personal de trabajadores, candidatos, clientes, proveedores y otras personas relacionadas con los servicios.

Nos comprometemos a cumplir la normativa de protección de datos aplicable, especialmente el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Aplicaremos las medidas técnicas y organizativas adecuadas a los riesgos de los tratamientos realizados, respetando los principios de licitud, transparencia, minimización, confidencialidad y limitación de la finalidad.

La información obtenida en el desarrollo de nuestra actividad deberá utilizarse exclusivamente para fines legítimos y por las personas autorizadas.

10. COMPROMISO CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

Consideramos que la responsabilidad empresarial también debe reflejarse en nuestras relaciones con proveedores y colaboradores.

Promovemos relaciones basadas en la transparencia, el cumplimiento de los acuerdos y el respeto a la legislación aplicable.

Fomentamos la selección de proveedores atendiendo a criterios de capacidad técnica, calidad, cumplimiento normativo, integridad y, cuando resulte pertinente, sostenibilidad.

Rechazamos las prácticas empresariales que impliquen explotación laboral, corrupción o vulneración de derechos fundamentales.

11. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Entendemos que una empresa debe contribuir positivamente al entorno en el que desarrolla su actividad.

Nuestro compromiso social comienza por la creación de empleo digno, el respeto a las personas y el cumplimiento responsable de nuestras obligaciones.

Asimismo, procuramos contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que trabajamos.

Entre nuestras líneas de actuación se encuentran:

Empleabilidad. Favorecer oportunidades laborales y el desarrollo de competencias profesionales.

Inclusión. Promover la integración profesional de personas y colectivos con dificultades de acceso al empleo.

Colaboración. Valorar la participación en iniciativas sociales, educativas y comunitarias coherentes con nuestra actividad y posibilidades.

Compromiso local. Contribuir al desarrollo de los territorios en los que prestamos nuestros servicios.

La participación en proyectos concretos deberá ser aprobada y documentada por la empresa.

12. GRUPOS DE INTERÉS

YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. identifica como principales grupos de interés a:

1. Personas trabajadoras.
2. Clientes.
3. Candidatos y futuros profesionales.
4. Proveedores y colaboradores.
5. Administraciones públicas y organismos reguladores.
6. Comunidades y entornos sociales en los que desarrolla su actividad.
7. Propiedad y órganos de dirección.

La empresa procurará mantener relaciones responsables con estos grupos, identificar sus necesidades y considerar sus expectativas legítimas en la gestión empresarial.

13. OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La política de responsabilidad social corporativa se desarrollará mediante objetivos y actuaciones adaptados a la dimensión, actividad y recursos de YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L.

Se establecen como líneas prioritarias:

Personas

- Mejorar la formación y capacitación profesional.
- Promover la igualdad de oportunidades.

- Favorecer entornos laborales seguros y respetuosos.
- Impulsar medidas de inclusión y conciliación.

Clientes y calidad

- Mejorar la organización y supervisión de los servicios.
- Fortalecer la comunicación con los clientes.
- Evaluar las incidencias y oportunidades de mejora.
- Promover la eficiencia y la calidad operativa.

Medio ambiente

- Reducir el consumo innecesario de recursos.
- Favorecer la digitalización.
- Promover buenas prácticas ambientales.
- Mejorar progresivamente la gestión de residuos y consumibles.

Ética y cumplimiento

- Reforzar el conocimiento de las obligaciones legales.
- Promover una cultura de integridad.
- Facilitar la comunicación de posibles incumplimientos mediante los procedimientos que correspondan.
- Revisar periódicamente los riesgos relevantes de la actividad.

Compromiso social

- Favorecer la empleabilidad.
- Promover oportunidades para colectivos con dificultades de inserción.
- Valorar iniciativas de colaboración social relacionadas con nuestra actividad.

14. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

La dirección de YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. promoverá la revisión periódica de los compromisos establecidos en esta política.

El seguimiento podrá incluir indicadores relacionados con:

- Formación de las personas trabajadoras.
- Prevención de riesgos laborales.
- Igualdad y diversidad.
- Calidad y satisfacción de los clientes.
- Incidencias y acciones correctivas.

- Consumo de recursos y digitalización.
- Cumplimiento normativo.
- Iniciativas sociales desarrolladas.

Los objetivos concretos y sus indicadores se definirán de acuerdo con las necesidades y capacidades de la empresa.

La política podrá actualizarse cuando se produzcan cambios relevantes en la organización, la actividad o la legislación aplicable.

15. APROBACIÓN Y ALCANCE

La presente Política de Responsabilidad Social Corporativa establece los principios y compromisos de **YSONDOS FACILITY SERVICES, S.L. (NIF B67908509)** en materia de responsabilidad empresarial, ética, sostenibilidad, respeto a las personas y compromiso social.

Su aplicación comprende todas las actividades desarrolladas por la sociedad y sus relaciones con trabajadores, clientes, proveedores y demás grupos de interés.

La dirección velará por su cumplimiento, difusión y actualización, promoviendo una cultura empresarial basada en la responsabilidad, la integridad y la mejora continua.