

3ª MEMORIA SOSTENIBILIDAD

SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES sI

Julio 2012





SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES

e-mail: sirimiri-sl@telefonica.es/034945276800

EQUIPO DE PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Mikel Alvarez de Eulate

Ana María Borge

César Marquinez

Teresa Sagasti

Elena Martínez

Mariasun Gómez de Segura.

Indice

/ INTRODUCCIÓN.....	pg 4
1. PERFIL. Estrategia y análisis.....	pg 5
1.1. Declaración del máximo responsable	
1.2. Misión, visión estratégicas de la empresa	
1.3. Valores	
1.4. Prioridades estratégicas	
1.5. Lo que ha supuesto el año 2010	
2. PERFIL. Empresa.....	pg 12
2.1. Nombre organización	
2.2. Principales productos y servicios	
2.3. Estructura operativa	
2.4. Localización sede principal	
2.5. Países en los que opera	
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	
2.7. Mercado	
2.8. Dimensiones	
2.9. Cambios significativos	
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA.....	pg 14
3.1. Perfil memoria: periodo cubierto, ciclo presentación y punto contacto.	
3.2. Alcance y cobertura:	
• Definición contenido: determinación materialidad, priorización aspectos, identificación grupos de interés.	
• Cobertura memoria	
• Limitaciones de cobertura y alcance.	
• Técnicas medición	
4. GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS.....	pg 16
• Estructura gobierno organización	
• Participación Grupos de Interés	
• Base identificación y Selección de Grupos de Interés	
5. ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN.....	pg 18
Por dimensiones e indicadores de desempeño: Indicadores principales y adicionales	
6. ANEXOS.....	pg 34

INTRODUCCIÓN

El presente informe de progreso pretende afianzar el compromiso de Sirimiri en los ámbitos social, económico y ambiental referido al año 2011 y comunicarlo externamente.

A través del presente documento queremos acercar nuestro modelo de organización, así como valorar los resultados de nuestras actuaciones y la satisfacción que han generado en nuestros grupos de interés.

Quedamos a su entera disposición para cualquier consulta que consideren contribuye a completar el contenido o a incrementar la transparencia de nuestras acciones en relación a lo recogido en esta memoria.

Un año más hemos tomado como referencia los indicadores marcados por la GRI, incorporando aquellos que hemos considerado oportuno con respecto a la memoria presentada el año 2010.

Más información en www.sirimiri.net

1.- PERFIL. Estrategia y Análisis

1.1. Declaración del máximo responsable

Renovando el **compromiso** con los principios del Pacto Mundial, tras la revisión de su primer Plan de Responsabilidad social, Sirimiri presenta la **tercera memoria de sostenibilidad**.

Ante la incertidumbre del momento presente tenemos la convicción de que nuestro posicionamiento en **RSE** nos valoriza, y confirma nuestra sintonía con una cultura empresarial emergente cuyo eje pivota en torno a las personas y en la que el carácter social que nos caracteriza se vislumbra como un **valor añadido**. En nuestro entorno empieza a emerger el llamado **Cuarto sector** del que nos sentimos parte, como modelo de gestión actual y sostenible que, más allá de la forma jurídica, nos habla de gestión comprometida y responsable.

El año **2011** ha supuesto el **despliegue del Plan de RSE de Sirimiri**, diseñado para tres años y ha dado lugar a la puesta en marcha o sistematización de acciones concretas en nuestros servicios y con nuestros grupos de interés de cuya valoración se hace eco la presente memoria.

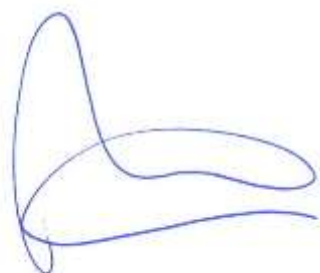
Antes de entrar a **desarrollar las acciones del plan** decidimos centramos en cumplir una serie de compromisos que nos posicionaran correctamente para afrontar los contenidos del plan de modo que se garantizara la alineación con la estrategia de la entidad.

De este modo, nombramos responsables, hicimos una consulta del plan preliminar, y asistimos a cuantas oportunidades de formación acerca de temas sensibles a la RSE nos fue posible. Así, tomamos parte en la Jornada sobre Cláusulas sociales organizada por REAS Euskadi; en la Jornada sobre RSE organizada por Euskaltel que contó con representantes de la Red Española del Pacto Mundial de la ONU; en la última Asamblea de la Red Española del Pacto Mundial celebrada en Vitoria o en el Congreso Anual de Foarse, por ejemplo.

Todos estos aprendizajes nos han llevado a adoptar acciones como la incorporación de Sirimiri al Comité Asesor de FOARSE (Foro de Responsabilidad social de Álava) que nos ha facilitado un **estudio pre diagnóstico de RSE** en relación a otras empresas del ámbito alavés, proporcionándonos áreas de mejora que hemos integrado en nuestro Plan RSE 2010-2013.

Esta Memoria se ha elaborado con la herramienta online facilitada por la Red española el pacto Mundial y de conformidad con la Guía GRI G3 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), y trata de ofrecer una presentación equilibrada y razonable del desempeño social, económico y ambiental de nuestra empresa.

Sirimiri, fiel a su trayectoria de carácter social y comprometida con sus valores, mantiene su compromiso con la RSE como vía apropiada para contribuir, con su modesta aportación a un modelo de empresa más justo y sostenible.



Mikel Alvarez de Eulate
Gerente

1.2.- Visión, Misión y Estrategia de Sirimiri Servicios Socioculturales

Sirimiri Servicios Socioculturales S.L es una empresa de Vitoria-Gasteiz que desarrolla su actividad desde 1987 en el ámbito de los Servicios Sociales, más concretamente de la gerontología. Accedemos a la prestación de los servicios mediante la suscripción de contratos públicos con la Administración.

Prestamos especial atención a los aspectos cualitativos relacionados con un envejecimiento saludable, entendiendo que una vida más larga debe ir acompañada de oportunidades continuas de autonomía y salud. Intervenimos para la prevención, la promoción y la asistencia de los Mayores y de sus cuidadores.

Nuestro carácter social viene determinado por nuestros inicios como asociación. Estamos comprometidos con la calidad siguiendo el modelo EFQM que busca la satisfacción de los usuarios, los clientes, la comunidad, y las personas que formamos Sirimiri Servicios Socioculturales.

La **Misión** es ofrecer atención de calidad mediante programas y servicios en constante mejora a Personas Mayores, Familias y Cuidadores partiendo del análisis de sus necesidades y potencialidades.

Nuestra **Visión** es que Sirimiri Servicios Socioculturales s.l. sea reconocida como empresa referente en el ámbito gerontológico de Álava por su modelo de gestión y atención excelente que garantiza la plena satisfacción de usuarios, clientes y personas de la organización. Desde nuestro ámbito localista queremos contribuir a mejoras globales, siendo una empresa innovadora, preocupada por la mejora continua y comprometida con la Sociedad.

Sirimiri se pone al servicio de la comunidad, cooperando en el desarrollo económico y social de su entorno, mediante la generación de valor en el desarrollo de su actividad, garantizando condiciones de empleo sostenible, comprometido igualmente con el Desarrollo Sostenible en sus tres vertientes, económica, ambiental y social y velando por el cumplimiento de las normas con que se dota la sociedad.

El compromiso de nuestra entidad con la RSE, queda afianzado en este año 2010 mediante la elaboración de nuestro I Plan de Sostenibilidad, alineado con nuestra estrategia y en el que se orientan objetivos y actuaciones que Sirimiri pretende priorizar, orientados a la generación de valor social con la implicación de nuestros grupos de interés.

1.3.- Valores

Nuestra gestión ética se vincula directamente a los valores de Sirimiri, valores que, asumidos por todos nuestros profesionales, impregnan la intervención en nuestros proyectos de trabajo y definen nuestro estilo. El principal valor de nuestra organización son las personas. Ellas son la carta de presentación de Sirimiri en los servicios y ante la comunidad, por ello, es tan importante que todos los profesionales y de manera especial los líderes se impregnen de estos valores.

PROFESIONALIDAD: En Sirimiri entendemos la profesionalidad como una serie de aptitudes y actitudes que deben reunir todas las personas de la organización. Por tanto la profesionalidad tiene dos componentes:

- Técnico: cualificación, especialización, reciclaje continuo.
- Ético: buenas prácticas centradas en las personas, cercanía, flexibilidad, humanismo, apertura.

COOPERACIÓN: La consecución de los objetivos de la organización y de los proyectos sólo es posible si las personas de Sirimiri tienen un espíritu cooperativo (vs. competitivo); esta sinergia debe hacerse realidad en el trabajo entre las personas de la organización y de forma transversal entre éstas y otras realidades con las que oportunamente se establecen relaciones.

- Entre las personas de la organización: trabajo en equipo, gestión del conocimiento,
- Con el exterior: colaboración, transversalidad, apertura, alianzas...

COMPROMISO: Implicación activa de las personas en la organización; supone una identificación de las personas de Sirimiri con su misión, visión y valores. Este compromiso es multidireccional y queda suscrito por las partes a través del cumplimiento de los contratos y el código de conducta ética:

- De Sirimiri con las personas: el compromiso tiene una parte consciente y una parte espontánea, de modo que sólo puede haber compromiso si nuestra entidad es un lugar amable en el que desarrollarse como persona y como profesional. Tiene que ver con la escucha, la cercanía y el humanismo.
- De las personas con Sirimiri: podríamos considerar que las personas hacen un reconocimiento a los esfuerzos de la empresa por su implicación, comprometiéndose a su vez, con el trabajo que desempeñan en los servicios, y con lo que proyectan como parte de la entidad, y a su vez el compromiso es respondido con reconocimiento.

1.4.- Prioridades estratégicas a corto/medio plazo, referidos a la sostenibilidad

En la anterior memoria ya mencionábamos que para sistematizar las acciones de Sirimiri en materia de RSE habíamos elaborado el primer plan de RSE de nuestra entidad 2011-2013.

El objetivo del despliegue de las acciones del plan es: Promover que Sirimiri logre el pleno cumplimiento de su estrategia, siendo una empresa responsable con sus personas, con el medio ambiente, y aportando un valor añadido a la comunidad.

Los **pilares fundamentales de nuestro Plan de Sostenibilidad**, y que aglutinan las medidas de RSE de nuestra entidad son: La **gestión medioambiental, la gestión económica y la sociedad**, que hemos convenido que incluya tanto la gestión de las personas como las aportaciones a la comunidad.

Tratábamos con ello de tener un instrumento que facilitara la identificación de acciones responsables en las citadas materias, y que a la vez nos permitiera la revisión sencilla de las mismas así como la incorporación de otras nuevas, siendo un documento en constante revisión.

Al comienzo del plan, nos planteamos unas acciones de partida que sirvieran de soporte para todas las demás. A continuación presentamos la valoración de estas acciones planteadas para 2011.

Acciones de partida	2011
IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES RSE Nombrar	SI
ADQUIRIR FORMACIÓN Asistir a formación y foros RSE	Jornada "Análisis de herramientas para desarrollar la RSE en organizaciones empresariales" (Izate)
	Desafíos RSE en entorno empresarial vasco (Red Española del Pacto mundial-Euskaltel)
	Jornada formativa sobre cláusulas sociales (Reas Euskadi, Gizatea)
	Curso "Compromiso con la sociedad" (Euskalit)
	La comunicación en la organizaciones excelentes (Euskalit)
	Congreso Responsabilidad Social (Foarse)
METODOLOGÍA: Establecer alianzas con referentes en los diferentes ámbitos de la RSE	Miembros de Foarse IFH (Consultoría)
FINANCIAR EL PLAN: Asignar recursos económicos suficientes para desarrollar el plan.	SI
IMPLICACIÓN GGII: Informar a los grupos de interés sobre la situación de RSE de Sirimiri	Asamblea, intranet (información y consulta)
EVIDENCIAR EXTERNAMENTE EL COMPROMISO	Informe de progreso 2010 y memoria GRI
TRANSVERSALIZAR LAS MEDIDAS A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	SI
RECIBIR EVALUACIONES EXTERNAS de la Responsabilidad Social de nuestra entidad	Autoevaluación (según modelo de Euskalit) Pre-diagnóstico externo por Foarse
Agilizar el control de las acciones de RSE y sus indicadores conforme PGA	Herramienta informática PGA (plan de gestión anual por servicios)
INCIDIR EN EL COMPROMISO Y LA ÉTICA DE GI	Jornada Formación sobre Atención Centrada en la Persona.
MANTENER ALIANZAS con organismos que velan por la implantación de las medidas de RSE	Miembros del consejo asesor de FOARSE
Obtener Certificación de calidad	NO
Obtener reconocimiento en RSE	NO
Medir y mejorar la satisfacción de todos los GI:	SI / Encuestas de satisfacción de personas (ESP) / De personas usuarias (ESPU)/ De clientes (ESC)/De sociedad (ESS)

Las dimensiones de nuestra entidad, y el tipo de servicios que prestamos hacen que nuestra aportación sea modesta y esté fundamentalmente asociada a nuestra propia actividad, no buscando grandes y artificiosos retos sino compromisos concretos y reales con nuestro devenir cotidiano.

1.5.- Lo que ha supuesto el año 2011

En el momento de diseñar el Plan de RSE de Sirimiri se hizo un esfuerzo por alinearlos con su cultura y con su Plan estratégico. De este modo tratamos de garantizar la coherencia y complementariedad de todas nuestras acciones en todos los niveles de la planificación.

Lectura Grupos de interés afectados por la acción: 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad		
MEDIO AMBIENTE		
	ACCIÓN	2011
GI	LA CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL	
1,5	Asistencia de líderes a acciones formativas/informativas sobre sostenibilidad y medioambiente	x
1,4	Consensuar con personas de Sirimiri y proveedores clave el plan medioambiental de Sirimiri (grupos de trabajo, documentos, reuniones...)	x
1, 3, 4	Desarrollar el plan medioambiental	x
1,2,3,4,6	Comunicar el plan medioambiental	x
1,6	Acciones de concienciación en nuestros servicios y en la comunidad (gc)	x
1,2,3,4,5,6,	Comunicar los resultados iniciativas medioambientales como el reciclado, compostaje... (gc)	x
1,2,3,4,5,6,	Comunicar resultados medioambientales y propuestas de mejora a través de informes progreso	x
	LA COMPRA RESPONSABLE	
1,2,3,4,6	Controlar y reducir el consumo siguiendo las pautas establecidas en el Manual práctico de contratación y compra pública verde de Ihobe 2010	x
1,4,6	Compra de papel (ángel azul) en oficinas Sirimiri	x
1,4,6	Compra de papel (cisne blanco) en el resto de los servicios	x
1,4	Criterios de sostenibilidad en la elaboración y difusión de carteles y folletos	x
1,4	Establecimiento de criterios para la compra de Equipos informáticos	x
1,4	Incorporar criterios medioambientales para ser proveedores clave	x
1	Acciones de apoyo a proveedores clave (acompañamiento, formación...)	x
1	Incorporación medioambientales a procesos de gestión de proveedores y gestión y mantenimiento de recursos.	x
	EL USO RESPONSABLE Y UTILIZACIÓN COMPARTIDA DE MATERIALES	
1,2,6	Revisión normativa de Sirimiri uso de materiales y equipamientos (cisternas, luz, agua, calefacción, termostatos)	x
1,2,4,6	Difusión e implantación de la normativa de uso en todos los servicios (DOC.)	x
1,4	Revisión de los contratos de mantenimiento informático (más preventivo)	x
1,4	Revisión mantenimiento de limpieza oficina	p
1,4	Revisión proveedores de mantenimiento de cad y apartamentos tutelados	p
1,2,3,4,	Implantación sistema 5S	blas, beato, cscm
1,2,3	Optimización de los materiales no perecederos en almacenes centralizados y difusión de inventarios entre dif. Servicios. Empleo de la web	x
1	Medidas para favorecer el transporte público, el empleo de la bicicleta para desplazamientos de trabajo y el uso responsable de vehículo de empresa	x
1	Alinear el proyecto de obra de la nueva oficina a las recomendaciones de IHOBE a través de la valoración externa por parte de Oneka (Ihobe)	x

LA REUTILIZACIÓN		
1,2,3,4,	Revisión del ciclo de vida de los materiales y equipamientos. (5S)	P
1	Intranet (sección de intercambio, regalo, vendo...)	x
1,2,3	Recolocación de materiales y equipamientos en diferentes servicios (interno) (5S)	x
1,2,3,6	Donación EMAUS, Garbigune (doc 5S)	x
1,5	Criterios para reutilización papel en los servicios (siguiendo las buenas prácticas operativas pg 88 manual práctica de compra y contratación pública verde. lhobe)	x
EL RECICLAJE		
1,2,4	Reciclaje papel y cartón	x
1,2,4	Reciclaje plástico y envases (en servicios)	x
1,2,4	Reciclaje materiales orgánicos en CSCM para compostar.	P
1,2,4	Progresiva limitación de materiales de un solo uso.	X
1,2,4,6	Utilización de biocompos propio en los talleres de jardinería y huertos urbanos	NO
1,2,4	Colocación de 14 puntos verdes en los CSCM+oficina	x
1,2,4,6	Talleres de reciclaje	NO
1,2,4	Reciclaje de aceite (CAD, CRAD)	x
OTRAS ACCIONES MEDIOAMBIENTALES EN LA COMUNIDAD		
1,3,6	Incorporación criterios ciudades amigables y Green Capital a los proyectos.	CSCM y PAC
1,3,6	Colaboración en iniciativas solidarias con componente ecológico.	X cscm
1,3,6	Medir la huella ecológica de Sirimiri y plantar un árbol (instaurar un día)	NO
1,3,6	Experiencias medioambientales novedosas: ej. Eco-spinning	NO
1,2,3,4,5,6	Desarrollo de huertos urbanos en alguno de los servicios.	x

PERSONAS		
	ACCIÓN	2011
GI	CONDICIONES LABORALES	
1	90% Contratados indefinidos en puestos adjudicados mediante concurso público	x
1	Salarios mejorados sobre todos los establecidos en convenios de referencia	x
1	El salario tiende a la horizontalidad: el más alto no supera la relación 2,5 a 1 del más bajo de la tabla salarial.	x
1	Participación en la elaboración de calendarios, turnos...(respetando las condiciones del puesto)	x
1,4	Valoración de todos los puestos PRL consenso de medidas	x
1,4	Compromiso de pago en plazo	x
1	Mayores de 45 años en plantilla	x
APOYO Y SEGUIMIENTO EN EL PUESTO		
1	Protocolos de acogida (diferenciados para perfiles profesionales y equipos)	x
1	Evaluación del liderazgo y del desempeño profesional	
1	Coaching para apoyar a personas y equipos	x CSCM
1	Existencia en todos los servicios de la figura de un coordinador referente.	x
1	Desarrollo de las utilidades de la intranet: gestión conocimiento, desarrollo competencias...	x
1	Desarrollar iniciativas de comunicación interna y externa de apoyo a servicios y puestos.	x
1,3,4,6	Revisión y mejora del Código de ética de Sirimiri	x
1,3,4,7	Formación/ Información sobre ética y mejores prácticas (atención centrada en la persona)	x

COMUNICACIÓN FLUIDA, RECONOCIMIENTO Y PROMOCIÓN		
1,4	Plan de comunicación (DOC.) Desarrollo de acciones	x
1,4	Plan de reconocimiento (situaciones y tipo) Desarrollo de acciones	x
1	Participación de las personas en procesos, grupos focales, asamblea, etc.	x nuevo g. personas
1	Informar sobre la estrategia a través de memorias, verbalmente, carteles...	
CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL		
1	Reducción jornada/permisos, más allá de lo establecido por ley, para cuidado familiar: hijos y progenitores (ej. cuidado de hijos 4 años sobre lo que marca la ley)	x
1	Consideración de permisos no retribuidos para el desarrollo de objetivos personales	x
1	Flexibilizar los horarios laborales para la conciliación personal y laboral siempre que el servicio y el cliente lo permita.	x
RECICLAJE Y FORMACIÓN		
1	Diversificar el Plan de formación anual y evaluar su impacto.	x
1	Programación de sesiones abiertas de intraemprendizaje	P

COMUNIDAD –programa EMAN-		
ACCIONES		2011
Apoyo a iniciativas locales o sectoriales		Korrika 2011 Organización y Participación grupos focales para el desarrollo de la fase de estudio de "Ciudades amigables con las personas mayores"
Participación en estudios o investigaciones		Estudio " <i>Cuidadores de Mayores: situación ante la ley de Dependencia y evaluación de programas de apoyo a cuidadores</i> " Universidad Carlos III (Madrid)
Pertenencia voluntaria a foros (gerontología, RSE, Innovación)	Equipo asesor FOARSE	Incorporación al equipo asesor de FOARSE
	Club evaluadores EUSKALIT	2 evaluadores en el club Evaluadores externos de dos entidades que optan a Q de plata en 2011
	Zahartzaroa	Miembros de la Sociedad Vasca de Geriatria y Gerontología ZAHARTZAROA Participación en grupo de trabajo sobre Envejecimiento Activo (zha)
	Grupos de trabajo Ingema	Miembros del seminario: " <i>Desarrollo del modelo para el apoyo e intervención de familias de personas mayores dependientes</i> "
	Grupo gestión del conocimiento	Idem
	Ocio educativo	Socios fundadores de la Asociación Vasca de empresas de Ocio Educativo y Animación Sociocultural "Zeharka"
Tutorías de prácticas		UPV Trabajo Social Diocesanas -Ciclo formativo Superior Integración Social- Instituto Francisco de Vitoria
Socialización conocimiento	Conferencias gratuitas a demanda	Experiencia de nuestra entidad en el ámbito de los servicios sociales con personas mayores (Escuela Universitaria de Trabajo Social)
	Participación en congresos	" <i>Influencia de la música y la danza en el bienestar psicológico de las personas mayores</i> " (Comunicación en el X congreso Zahartzaroa y IV de la S. navarra de geriatría y gerontología- Pamplona-)
Colaboración de servicios a la comunidad para inserción	Jóvenes	CIAM San Prudencio
	Personas Privadas de libertad	CIAM San Prudencio
	Delitos menores	Programa en CSCM Miranda
Publicaciones		Artículo EM "La experiencia de animación CIAM" Guión videos promo
Otras mejoras		Recogida de datos de sociedad. Mejoras

2.- PERFIL. Empresa

2.1- Nombre Organización

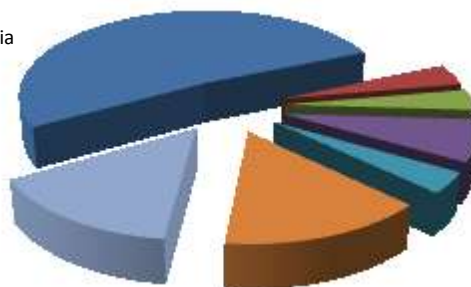
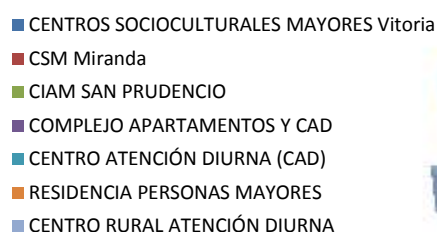
Sirimiri Servicios Socioculturales s.l.

2.2.- Principales Productos y Servicios

En el desarrollo de su Misión (ofrecer atención de calidad mediante programas y servicios en constante mejora a Personas Mayores, Familias y Cuidadores) Sirimiri ofrece servicios relacionados con la gerontología en equipamientos públicos de carácter Socio-sanitarios y Socioculturales.

Nuestros clientes son mayoritariamente las instituciones públicas (Ayuntamientos y Diputaciones). Contamos con dos vías de acceso al mercado: la contratación directa y los concursos públicos.

En la actualidad Sirimiri desarrolla proyectos en veintisiete Centros Gerontológicos de diverso carácter y titularidad en Vitoria-Gasteiz, Álava y Miranda de Ebro.



El desarrollo de los servicios de Sirimiri se realiza principalmente con personal propio. El nivel de subcontratación alcanza a servicios complementarios y de apoyo. En uno de los servicios éstos han pasado a convertirse en proveedores clave de la empresa y en el segundo caso, disponiendo de los mismos en función de las necesidades del momento, tratando de fidelizar los servicios indispensables para el correcto funcionamiento de la empresa.

2.3. Estructura operativa

Sirimiri Servicios Socioculturales trabaja en equipamientos principalmente de titularidad pública, no disponiendo de filiales propias.

2.4/5.- Localización de la sede principal y nº de países en los que opera

La sede de Sirimiri se localiza en Vitoria-Gasteiz (Álava), España y la empresa opera exclusivamente en ámbito nacional.

2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Sirimiri, en origen con carácter de asociación, está constituido desde 1996 como Sociedad Limitada.

2.7.-Mercado

Como se desprende de nuestra Visión, desarrollamos nuestra intervención en un ámbito localista que se circunscribe a la provincia de Álava y Miranda de Ebro (Burgos), aunque establecemos contactos profesionales con entidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco y del resto del Estado.

A continuación presentamos los principales tipos de servicios que desempeñamos y a quién van dirigidos:

<i>Cientes</i>	<i>Tipo de servicios</i>	<i>Personas destinatarias</i>
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz Diputación Foral de Álava Ayuntamiento Miranda Ebro-Burgos Ayuntamiento de Zuia-Álava Ayuntamiento de Zigoitia-Álava Ayuntamiento de Agurain-Álava Ayuntamiento Alegria-Dulantzi Álava	Animación Sociocultural -estimulativa Atención Integral durante el día Atención Psicosocial Formación	Personas Mayores autónomas P. Mayores con diferentes grados discapacidad P. Mayores y cuidadoras. Adultos Profesionales Personas Mayores y familiares

2.8.- Dimensiones de la organización

Número de empleados

Durante el periodo de referencia, el año 2011, Sirimiri S.L. ha tenido 147 empleados, de los cuales, 79 con contratos estables y 68 con contratos eventuales.

Ventas netas

El importe de ventas netas en 2011 ascendió a 3.715.833,99€

Capitalización total

Deuda a 31.12.2011 =9131,59 €

Patrimonio neto a 31.12.2011 = 1.168.185,21€

Cantidad de productos o servicios prestados

El mapa adjunto ofrece una panorámica de nuestro ámbito de actuación cuyo alcance llega a más de 17.000 clientes beneficiarios distribuidos en 27 centros, en su mayor parte de carácter gerontológico, dependientes de 7 clientes principales, instituciones públicas responsables de los equipamientos donde Sirimiri desarrolla su labor profesional.

Gestión Centro Sociocultural de Mayores Miranda de Ebro • Personas usuarias: 3031 • Trabajadores: 11 • Cliente: Ayto Miranda • Desde: 2000	Gestión Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz • Personas Usuarías: 14148 • Trabajadores: 70 • Cliente: Ayto Vitoria • Desde: 1988 • Centros: 14	Programa Psicosocial de Atención Psíquica Ciudadanas • Personas Usuarías: 260 • Trabajadores: 2 • Cliente: Ayto Vitoria-Gasteiz • Desde: 2000	
Gestión De SAD, Comedor y Apartamentos Tutelados Blas de Otero • Personas Usuarías: 46 • Trabajadores: 18 • Cliente: Ayto Vitoria • Desde: 2004	Gestión De SAD, Comedor y Apartamentos Tutelados Beato Tomás de Zumárraga • Personas Usuarías: 30 • Trabajadores: 14 • Cliente: Ayto Vitoria • Desde: 2007	Gestión de Inmigrantes • Personas Usuarías: 300 • Trabajadores: 11 • Cliente: Ayto Vitoria, Illes, Ayto Álava, Sarriena • Desde: 1999	
Animación Sociocultural y Estimulativa en CIAM San Prudencio • Personas Usuarías: 205 • Trabajadores: 8 • Cliente: Ayto Vitoria • Desde: 1991	Animación Sociocultural y Estimulativa en Residencias: Aurora-Angulillos • Personas Usuarías: 106 • Trabajadores: 6 • Cliente: Ayto Vitoria • Desde: 1996	Animación Sociocultural y Estimulativa Residencia Molinos y SAD Olanzu • Personas Usuarías: 83 • Trabajadores: 3 • Cliente: Ayto Vitoria • Desde: 1995 y 2004	
Centro Rural de Atención Diurna Alegria • Personas Usuarías: 10 • Trabajadores: 2 • Clientes: Ayto Alegria, Diputación Foral Álava • Desde: 1999	Centro Rural de Atención Diurna Agurain • Personas Usuarías: 10 • Trabajadores: 2 • Clientes: Ayto Agurain, Diputación Foral Álava • Desde: 2004	Centro Rural de Atención Diurna Zigoitia • Personas Usuarías: 10 • Trabajadores: 2 • Clientes: Ayto Zigoitia, Diputación Foral Álava • Desde: 2005	Centro Rural de Atención Diurna Zuia • Personas Usuarías: 10 • Trabajadores: 2 • Clientes: Ayto Zuia, Diputación Foral Álava • Desde: 2000

2.9. Cambios significativos durante el año 2011

Tras la obtención en 2010 del galardón Q de plata, el año 2011 ha supuesto para Sirimiri un tiempo en el adecuar las actuaciones a las recomendaciones de la evaluación externa que han inspirado entre otras cosas, nuestro plan de RSE y las acciones derivadas del mismo (mayor relevancia de la participación de las personas en la estrategia y de las cuestiones relacionadas con la sociedad y el medio ambiente)

Por otro lado, 2011 ha sido un año en el salían a concurso público una parte importante de los servicios públicos que gestionamos, pasando de nuevo el trance con éxito y manteniéndonos adjudicatarios de todos excepto de uno de ellos.

En materia de RSE, durante 2011, respondiendo a nuestra solicitud, FOARSE (Foro Alavés de RSE) realiza un prediagnóstico externo de la situación de RSE en nuestra entidad presentándonos un informe de propuestas que ha servido para reorientar nuestro plan.

Asimismo durante la última parte del año mantenemos contacto con IHOBE (Sociedad Pública que tiene por finalidad apoyar al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca del Gobierno Vasco en el desarrollo de la política ambiental y en la extensión de la cultura de la sostenibilidad ambiental en la Comunidad Autónoma del País Vasco) de quien hemos tomado como referencia para la compra verde, para el abordaje de las obras de nuestras nuevas instalaciones que tendrán lugar en 2012, recibiendo un informe de valoración y recomendaciones para el diseño de un espacio de trabajo que responda a criterios de máxima ecoeficiencia.

3.- PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1.- Perfil Memoria

Periodo cubierto

El periodo comprendido en esta memoria de sostenibilidad, la tercera presentada por Sirimiri Servicios Socioculturales, se circunscribe al año 2011.

Ciclo presentación

El Equipo de Planificación y estrategia, órgano directivo de la empresa, establece que el ciclo de presentación de las memorias de sostenibilidad tenga carácter bienal. Sin embargo, ajustándonos a la exigencia de reporte de información de GRI, presentaremos anualmente nuestro informe de progreso.

Punto de contacto

Para cualquier comunicación con la empresa pueden dirigirse a través de cualquiera de los medios indicados a la persona Responsable de RSE: Elena Martínez

e-mail	teléfonos	Dirección
elena@sirimiri.net	34945276800 // 34945283166	C/ Zapatería 77.bajo 01001 Vitoria-Gasteiz-Alava-España

3.2 Alcance y Cobertura

Definición de contenido

Los contenidos de la presente memoria se basan en las actuaciones responsables de Sirimiri durante el año 2011. La reflexión acerca de la sostenibilidad que planteamos, se basa en los conceptos fundamentales de la excelencia que plantea el modelo EFQM, según el cual nos gestionamos. Estos conceptos son:

1. Lograr resultados equilibrados
2. Añadir valor para los clientes.
3. Liderar con visión, inspiración e integridad.
4. Gestionar por procesos.
5. Alcanzar el éxito mediante las personas.
6. Favorecer la creatividad y la innovación.
7. Desarrollar alianzas.
8. Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible.

Esta orientación determina la materialidad de los contenidos aportados, tratando de incorporar la visión de sostenibilidad como eje estratégico de las prioridades establecidas por Sirimiri para su diseño, implantación y mejora en el propósito de ofrecer una atención de calidad a nuestros grupos de interés y recibir de ellos una respuesta coherente.

Cobertura de la memoria

Toda la organización y todos los grupos de interés implicados.

Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria

El alcance de la intervención de Sirimiri en las materias que competen a la presente memoria es limitado y desigual. Limitado por desarrollar su labor dentro de equipamientos y recursos de titularidad pública. Desigual porque las competencias varían según la tipología de los servicios conveniados. En cualquier caso, Sirimiri gestiona servicios con repercusiones a nivel económico, ambiental y social, de modo que siempre en una u otra medida, debe desarrollar acciones responsables.

Por la actividad que desarrollamos siempre hemos considerado que nuestra mayor responsabilidad se situaba en la personas, manteniendo en segundo plano el tema ambiental. Hasta 2010 no lo habíamos incorporado como línea de trabajo debido a que tradicionalmente hemos considerado que el impacto medioambiental de nuestras acciones es leve. La evaluaciones externas, y la propia elaboración del Plan de RSE, girando en torno a tres ejes, nos llevó a abrir una reflexión más profunda sobre este particular concluyendo que, si bien efectivamente nuestra actividad no es susceptible de generar un desastre ecológico, son muchas las iniciativas que se pueden tomar en relación con el medio ambiente. En este sentido, hemos otorgado especial importancia a que las medidas sean compartidas por nuestros grupos de interés, sobre todo personas y proveedores clave, de modo que sí podemos acumular muchas pequeñas buenas prácticas. Por otro lado, la vertiente comunitaria de nuestros servicios posibilita la difusión de la conciencia medioambiental, y las buenas prácticas concretas. Así pues, hemos nutrido nuestro Plan con una buena serie de medidas de corte tanto social, como medioambiental y de personas.

El desarrollo de nuestros servicios nos proporciona la oportunidad de realizar una importante labor de sensibilización con nuestros clientes destinatarios, alineando nuestras propuestas con la estrategia de la ciudad y el entorno en el que intervenimos, siempre que es posible de manera transversal. El alcance de nuestra actuación comienza desde el propio diseño de los proyectos técnicos en los que se incorpora este enfoque.

Técnicas de medición

Las mediciones realizadas han seguido escrupulosamente las orientaciones establecidas en el Protocolo de indicadores del GRI por lo que no es oportuno realizar comentario alguno en este apartado.

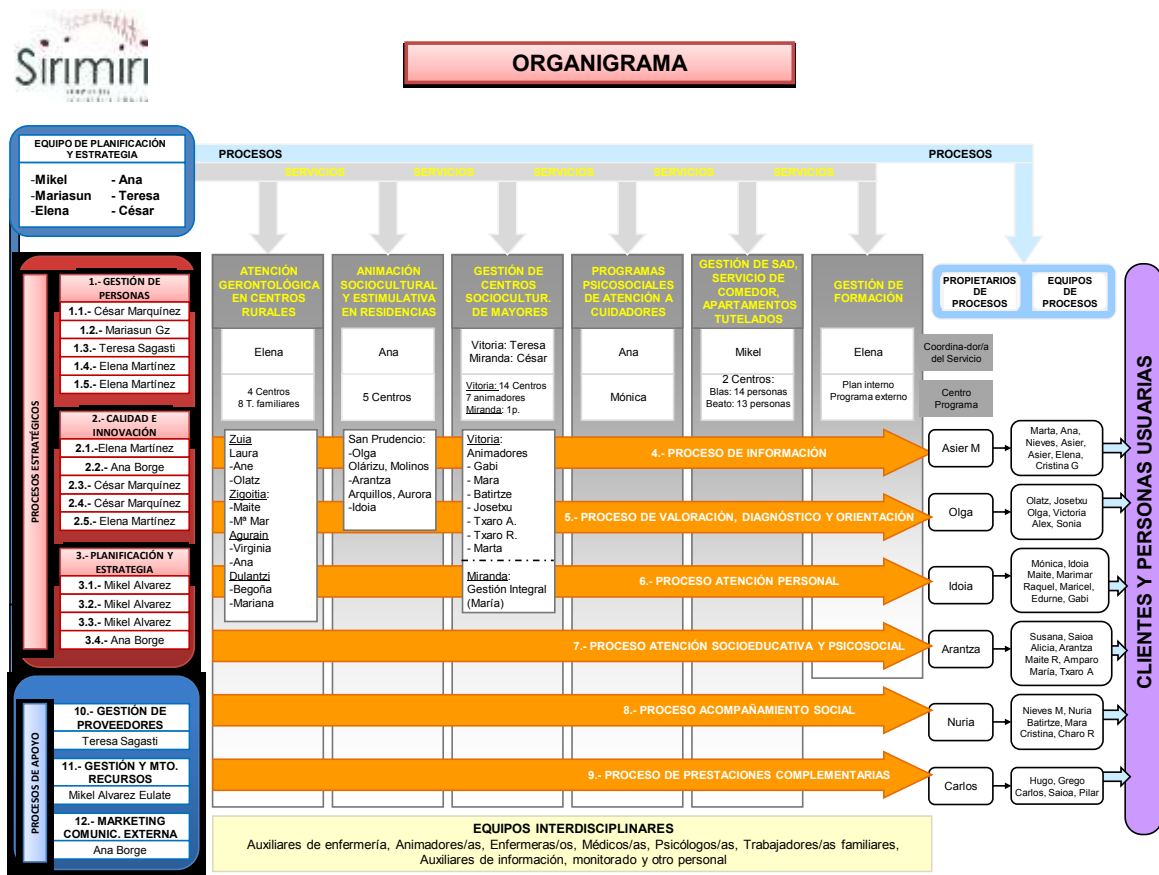
4.- GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Estructura Gobierno Organización

En la actual forma de gobierno de nuestra sociedad siguen teniendo un peso muy importante los orígenes como asociación. Sirimiri ha acompañado el desarrollo no sólo laboral, sino sobre todo profesional y humano de las personas que hoy componen el órgano de gestión (el equipo de planificación y estrategia).

Podemos decir que Sirimiri ha sido una organización que se ha montado desde la base de la ilusión y el autoempleo y ha ido creciendo en este ambiente de cooperación y compromiso que, con la profesionalidad como necesaria añadidura, ha logrado hacerse un hueco en el mercado de los servicios sociales en el País Vasco.

Nuestro organigrama es fundamentalmente horizontal. Los últimos años han supuesto el crecimiento de Sirimiri; en este tiempo, las últimas tendencias en modelos de gestión de calidad y de responsabilidad corporativa han ido dándonos la razón en algunas de estas pautas que teníamos incorporadas de manera espontánea, y que hoy son consideradas prácticas de gestión innovadoras y responsables.



En una de las publicaciones de Gobierno Vasco se recoge una definición de RSC con la que nos sentimos muy identificados: *“Responsabilidad social corporativa es un enfoque empresarial que consiste en integrar de manera voluntaria en el gobierno, la gestión y las estrategias empresariales, todas las*

preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto de los derechos humanos que tienen los grupos de interés”

Sirimiri cuenta con un código de ética consensuado por todas sus personas que afecta a las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Participación de los grupos de interés

Desde nuestros inicios todos nuestros grupos de interés han funcionado como piezas de un engranaje, pero sólo a partir de la reflexión derivada del modelo EFQM han sido definidos como tales. Nuestro sistema no se sustenta sin la articulación de todas las piezas: las personas profesionales, las personas usuarias, los clientes, la comunidad, los proveedores y los aliados tienen que mirar en una misma dirección para que nuestros proyectos de trabajo sean en la práctica lo que planteamos en la teoría.

Sobre todo ha sido fundamental el establecimiento de canales formales de comunicación y la promoción de los informales que quedan recogidos en nuestro plan de comunicación. La relación cercana y la transparencia, que han sido algunos de nuestros puntos fuertes no resultaban por sí mismos eficaces para la recogida de información que les hiciera partícipes en cuestiones comunes. En la actualidad, además de los formatos tradicionales como son las asambleas o las reuniones, empleamos sistemáticamente otras herramientas como las encuestas de satisfacción, la página web, y la intranet.

En 2011 la ampliación de uno de los servicios ha supuesto reformular nuestras relaciones con algunos de nuestros grupos de interés, así por ejemplo, hemos establecido que la figura de coordinación del servicio amplíe su ámbito de atención también a los proveedores clave, ofreciéndoles coordinación, asesoramiento y formación como forma de garantizar la coherencia entre la estrategia y los proyectos que se implementan en los centros y todos los agentes que intervienen en los mismos.

Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete

La definición de nuestros grupos de interés fue, además de una sistematización de nuestra experiencia de trabajo, fruto de debate y reflexión para identificarlos y definirlos. El modelo EFQM nos facilitó una mejor aproximación a los conceptos y nos ayudó a definirlos así:

- **Cientes-Instituciones:** instituciones del ámbito local y provincial.
- **Cientes-Personas receptoras de los servicios:** son las que reciben directamente la atención que se presta desde nuestros servicios, y por tanto clientes. Estas personas son fundamentalmente personas mayores con diferentes grados de autonomía y sus familias.
- **Personal:** son los profesionales que componen la plantilla de Sirimiri y se adscriben a los diferentes servicios.
- **Proveedores:** estrechos colaboradores, de manera especial desde 2007, fecha en la que contamos con proveedores clave de servicios adscritos a los recursos que gestionamos. La vinculación con estos es contractual y estamos especialmente interesados en que su actuación se impregne de nuestro modo de hacer ya que intervenimos en espacios y proyectos comunes, orientados a las mismas personas. Salvando las cuestiones de índole laboral, el tratamiento a este grupo es muy similar al que ofrecemos a las personas de la organización (selección, acompañamiento, reconocimiento, apoyo...)
- **Alianzas:** organizaciones que contribuyen al avance de las líneas y objetivos de nuestra entidad aportando valor.
- **Accionistas:** todos ellos trabajadores de la empresa que lideran la gestión de la organización; constituyen un grupo centrado en la sostenibilidad y avance de Sirimiri.

Contamos con criterios de selección de personas y valoramos las competencias y el desempeño. También las entidades susceptibles de ser nuestros clientes, se definen a través de unas condiciones mínimas preestablecidas. También disponemos de criterios de selección de proveedores y aliados para garantizar la coherencia con la cultura de Sirimiri.

Integramos estos grupos en nuestra estrategia, porque la aportación de todos ellos es fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Con todos ellos establecemos relaciones y diseñamos acciones tendentes a lograr el mejor posicionamiento para el logro de los mejores resultados en el logro de un interés común. Nuestro interés es y ha sido siempre gestionar la entidad desde un modelo de gobierno responsable que permita la máxima satisfacción de todos los agentes implicados.

5.- ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN POR DIMENSIONES

En apartados previos ha quedado suficientemente explicada la estrategia de Sirimiri y su vinculación con la RSE. La elección de los indicadores de desempeño aunque limitada, responde a la necesaria coherencia de Sirimiri en cuanto a su desempeño profesional, el tipo sector de actividad y la desigual criticidad de los diversos aspectos relacionados con RSE.

En esta ocasión la valoración de los indicadores se vincula al Plan de RSE de Sirimiri. Los posibles problemas de trazabilidad con la estrategia fueron contemplados y superados en el propio diseño del plan, de modo que la RSE queda integrado en la estrategia afectando a los diferentes grupos de interés. El diseño de propuestas medioambientales dentro del Plan de RSE ha motivado la identificación incorporación de algunos indicadores, como puede verse en la tabla adjunta; sin embargo, durante 2011 todavía no contamos con material suficiente para aportar la valoración. Por otro lado, hemos de decir que el impacto de algunas de las medidas planteadas por Sirimiri en los servicios no podrán ser valoradas por nuestra entidad, ya que se desarrollan en equipamientos de titularidad municipal a cuyos consumos no tenemos acceso.

Indicadores de desempeño

Nº	INDICADOR GRI	ASPECTO	DESCRIPCIÓN INDICADOR	Pg
1	EC 1	Desempeño económico	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos	19
2	EC 5	Presencia en el mercado	Rango de las relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	20
3	LA1	Empleo	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	21
4	LA2	Empleo	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo.	23
5	LA10	Formación y educación	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	24
6	LA12	Formación y educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.	26
7	LA13	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad.	27
8	LA14	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario base de hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	29
9	SO8	Cumplimiento normativo	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	30
10	PR5	Etiquetado de productos y servicios	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente	31
11	PR6	Comunicaciones de marketing	Programa cumplimiento leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad. Otras actividades promocionales y patrocinios	34

Indicadores principales
Indicadores adicionales

1.- INDICADOR EC1	“Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos”				
DESEMPEÑO	ECONÓMICO				
DATOS					
	2007	2008	2009	2010	2011
Valor económico directo					
Ingresos	2.387.833,36 €	3.132.385,87 €	3.565.747,27 €	3.746.685,37 €	3.870.151,12 €
Valor económico distribuido					
Costes operativos	362.212,31 €	513.059,25 €	589.375,94 €	703.055,74 €	708.964,83
Salarios empleados	1.769.497,09 €	2.446.544,74 €	2.714.221,08 €	2.926.567,87 €	3.003.844,11
Impuestos	56.463,47 €	44.755,09 €	50.755,63 €	47.977,03 €	29.824,29
Valor económico retenido	184.271,36 €	106.329,78 €	193.466,99 €	97.658,02 €	137.449,41
COMENTARIO					
<p>Como puede observarse el evolutivo mantiene la tendencia positiva de los ingresos, relacionado con el mantenimiento sostenido de los servicios que ofrecemos. De manera paralela se incrementa moderadamente el gasto de la empresa, principalmente destinado al personal. La preocupación por la mejora salarial, supone igualmente un aumento de coste muy ligero atendiendo a los parámetros económicos del entorno.</p> <p>La situación de cambio potencial de las actuales condiciones de la empresa debido a políticas económicas que afecten a nuestra situación contractual con las instituciones, principales clientes de Sirimiri, nos exigen ser cautelosos con las medidas de ajuste presupuestario y plantear mejoras salariales con carácter retroactivo una vez realizadas las pertinentes revisiones y previsiones en cada ejercicio anual.</p> <p>El Plan estratégico de Sirimiri mantiene en su cuadro de mando integral un beneficio en torno a un 4%, cantidad que se corrige dentro del Plan Gestión anual en la elaboración del presupuesto cuando excede la cantidad prevista. Este ajuste permite replantear las partidas destinadas a costes operativos, priorizando y aumentando aquellas que revierten directamente en el desarrollo y/o mejora de los servicios. Así mismo, se revisan las reservas de la empresa y si se considera necesario se destina una parte a su cobertura.</p> <p>Nuestras aportaciones a la comunidad y las mejoras en los servicios en los que desarrollamos los proyectos, forman parte del plan de Responsabilidad Social de la empresa que recoge, como hemos dicho iniciativas de responsabilidad económica, social y medioambiental adaptadas financiadas por nuestra entidad.</p>					

2.- INDICADOR ECS	"Rango de las relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas"									
DESEMPEÑO	ECONÓMICO									
<p>DATOS</p> <p>2.1. Normativa sobre salario mínimo.</p> <p>Proporción plantilla sujeta a normativa 100%</p> <p>Salario mínimo local: considerado Salario mínimo interprofesional Salario inicial estandar: considerado Salario mínimo de la organización (Trab familiar)</p> <p>2.2. Porcentaje salario mínimo local con los iniciales estandar de la organización</p> <table border="1" data-bbox="228 555 1329 645"> <thead> <tr> <th>Salario mínimo interprofesional</th> <th>Salario mínimo convenio</th> <th>Salario inicial estandar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>100%</td> <td>174%</td> </tr> <tr> <td>641,40 €</td> <td>823,17 €</td> <td>1.430,75 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>2.3. Cómo varía la proporción entre los diferentes lugares No varía</p> <p>2.5. Definición de "lugares con operaciones significativas"</p> <p>Nivel autonómico VITORIA (Euskadi) MIRANDA DE EBRO (Castilla y León)</p> <p>2.6. Importe hora (para salario inicial estándar) Euros/hora para salario inicial estandar 12,21 €</p>		Salario mínimo interprofesional	Salario mínimo convenio	Salario inicial estandar		100%	174%	641,40 €	823,17 €	1.430,75 €
Salario mínimo interprofesional	Salario mínimo convenio	Salario inicial estandar								
	100%	174%								
641,40 €	823,17 €	1.430,75 €								
<p>COMENTARIO</p> <p>Los salarios de todas las personas de Sirimiri en cualquiera de las categorías, exceden los salarios mínimos establecidos en nuestro espacio de actuación. El adecuado reconocimiento de los profesionales constituye para Sirimiri garantía de continuidad de los servicios, de los profesionales y por ende de la satisfacción de clientes y usuarios. Trabajamos con personas y para personas y el hecho de que los profesionales se encuentren reconocidos por la empresa, entre otros aspectos salarialmente, son componentes fundamentales de esa garantía que queremos ofrecer.</p> <p>Las revisiones salariales anuales se realizan atendiendo a varios criterios entre los que se encuentran la prioridad de revisión de los salarios más bajos como primer punto de actuación. Somos conscientes de las necesidades de toda la plantilla, pero si es preciso establecemos la ventaja al colectivo más desfavorecido a nivel salarial.</p> <p>En consonancia con nuestro estilo de gestión y atención, consecuentes con la tipología de empresa de carácter social que nos caracteriza, tratamos de minimizar la diferencia entre el salario más alto y más bajo de la entidad.</p> <p>La expansión legislativa del sector en este último quinquenio ha sido importante y ha requerido una reflexión interna profunda acerca de las prioridades de actuación, no sólo a nivel laboral sino también en el propio desarrollo de nuestros servicios y en las apuestas estratégicas futuras. Nos congratula la generalización y el progreso de determinados aspectos de reconocimiento y mejora de las condiciones de las personas empleadas, y de los avances de la calidad de atención a las personas, dado el escaso, difuso y/o desigual desarrollo del marco normativo existente con anterioridad, demasiado dado a la libre interpretación y aplicación, más sujeto a la responsabilidad individual de cada entidad que a la responsabilidad colectiva.</p>										

3.- INDICADOR LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.
DESEMPEÑO	SOCIAL. Empleo

DATOS

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región

2.1. Número total de trabajadores que trabajan para la organización al final de periodo objeto del informe

Nº trabajadores a 31.12.2011

147

2.2. Tipos de contrato utilizados

Contratos indefinidos	100 Indefinido a tiempo completo
	189 Transformación a indefinido a tiempo completo
	200 Indefinido a tiempo parcial
	250 Indefinido a tiempo parcial bonificado
	289 Transformación a indefinido a tiempo parcial
	300 Fijo/discontinuo
Contratos de duración determinada	401 Por obra o servicio a tiempo completo
	501 Por obra o servicio a tiempo parcial
	510 Interinidad a tiempo parcial
	410 Interinidad a tiempo completo

2.4. Desglose de empleados y contratados

	Etiquetas	100	189	200	250	289	300	410	501	510	Total general
Cuenta de COD.		41	1	27	3	1	6	3	59	6	147
		Empleados						Contratados			
Total		79						68			

2.5. Trabajadores autónomos

Número de autónomos:

Socios	4
Monitores	9
Cafeterías	14
Peluquerías	8
Total autónomos	35

2.6. Total de empleados según tipo de contrato

	TC	Indefinido a tiempo	Transformación a indefinido a tiempo	Indefinido a tiempo parcial	Indefinido a tiempo parcial bonificado	Transformación a indefinido a tiempo parcial	Fijo - discontinuo	Total general
Nº empleados	41	1	27	3	1	6	79	

2.7. Total de empleados según tipo de jornada

	TC	Indefinido a tiempo completo	Transformación a indefinido a tiempo parcial	Indefinido a tiempo parcial	Indefinido a tiempo parcial bonificado	Transformación a indefinido a tiempo parcial	Fijo - discontinuo	Total general
Nº empleados	41	1	27	3	1	6	79	
		Tiempo completo			T. parcial			
Nº empleados		42			37			

2.8. Tamaño del colectivo por regiones

PROVINCIA	Nº trabajadores
ALAVA	131
BURGOS	16
Total general	147

2.9. Explicar variaciones estacionales significativas en el nº de empleos

	TC	501	Total general
Nº contratados	59	59	

Los trabajadores contratados realizan una jornada por cursos escolares (de octubre a junio)

COMENTARIO

Nuestra trayectoria como empresa de servicios, el paulatino crecimiento de la organización, así como los avances del sector donde se ubica nuestra actividad, han permitido mejorar sustancialmente las condiciones contractuales de nuestros profesionales, posibilitando la contratación indefinida de todos nuestros empleados, objetivo siempre presente en los Planes Estratégicos de nuestra empresa que considera las personas como eje sobre el que pivota nuestro progreso.

La contratación de profesionales en Sirimiri obedece a las necesidades específicas de los servicios que presta principalmente a instituciones públicas, que en sus pliegos de condiciones técnicas determinan las categorías profesionales requeridas y la cobertura de cada prestación a concurso público, medio a través del cual accedemos a los servicios.

En base a este punto de partida, Sirimiri establece en cada caso una asignación de personal acorde a estos requerimientos iniciales y atendiendo también las necesidades específicas del colectivo al que se dirige el servicio, sin olvidar las garantías laborales de los profesionales que desarrollarán su labor en nuestro ámbito de actuación.

El volumen de personal contratado y su variabilidad estacional y horaria viene condicionada por el despliegue de los programas que prestamos, cuya amplia diversidad exige una flexibilidad profesional de enorme calado que exige las fórmulas de contratación utilizadas. Las directrices marcadas por nuestra estrategia se centran en este caso en garantizar un sueldo digno y posibilitar la ampliación paulatina de las jornadas laborales, contando siempre inicialmente con personal habitual y dejando como opción secundaria la contratación de nuevos profesionales. La estabilidad en el tiempo de la plantilla de contratados nos indica que la estrategia marcada es la adecuada por lo que seguiremos por este camino.

Nuestra tendencia a futuro sigue por esta línea de aseguramiento y mejora de los puestos de trabajo para garantizar la **estabilidad de la plantilla** a fin de contar con profesionales motivados e implicados con la cultura de Sirimiri y garantizado tanto a los clientes como a las persona usuarias, principalmente el colectivo de personas mayores, un servicio de gran calidad.

Nuestra actividad se desarrolla principalmente en Alava aunque disponemos de un servicio en Burgos cuya cobertura profesional atiende como es lógico la normativa laboral vigente en la Comunidad Autónoma de Castilla-León y los requerimientos del Ayuntamiento de Miranda de Ebro, entidad contratante de nuestros servicios.

4.- INDICADOR LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo.						
DESEMPEÑO	SOCIAL. Empleo						
DATOS							
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por							
2.1. Número total de trabajadores que dejaron su empleo durante 2011							
2 personas							
2.2. Número total y porcentaje de trabajadores que dejaron su empleo, desglosados por sexo y edad							
Cuenta de COD. Rótulos de columna							
Rótulos de fila	HOMBR	MUJER	Total g	Trabajadores que dejaron su empleo, por se:			
ÁLAVA	1	1	2	ÁLAVA HOMBRE	MUJER	Total	
<30	1	1	2	<30	50,00%	50,00%	100,00%
Total general	1	1	2	Total	50,00%	50,00%	100,00%
COMENTARIO							
<p>El índice de rotación se sitúa en este año 2011 en un 6,3%, aclarando que se conocen las causas exactas de la pérdida de profesionales, todas ellas ajenas a la actuación de la empresa: las dos personas que han abandonado Sirimiri lo han hecho de forma voluntaria y con expectativas de mejora de empleo y las personas que han accedido al grupo de empleados en realidad era ya personal de la empresa que ha mejorado su situación, ya que son personas habitualmente contratadas.</p> <p>En todo caso, las circunstancias señaladas no requieren de revisión por parte de los procesos vinculados a personas. Se seguirá reforzando el plan de acogida y la formación como medios idóneos para incorporar a nuevos profesionales tanto a la cultura de la empresa como a las características propias del servicio e integración en el equipo profesional.</p> <p>Así mismo y con apoyo del grupo de personas, creado en 2012, se tantearán las inquietudes, necesidades de los actuales equipos de profesionales a fin de establecer estrategias de actuaciones consensuadas y acordes a las expectativas de las personas que componen la plantilla.</p> <p>Este plan de acción pretende favorecer la participación activa de una mayor nº de personas en la gestión de Sirimiri y en sus planes de mejora en el desarrollo de sus procesos así como minimizar el futuro impacto de la rotación y conseguir la fidelización de los profesionales de Sirimiri, siendo conscientes que esto no siempre es posible al 100%.</p>							

5.- INDICADOR LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.			
DESEMPEÑO	SOCIAL. Formación y educación			
DATOS				
2.1. Número total de empleados en cada una de las categorías profesionales				
		Nº		
Categorías profesionales	empleados			
DUE	2			
LIMPIADORA	5			
MEDICO	1			
DIRECTIVO	3			
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	18			
ADMINISTRATIVO	2			
MONITOR SOCIOCULTURAL	8			
TRABAJADOR FAMILIAR	12			
AUXILIAR ENFERMERÍA	12			
AUXILIAR INFORMACIÓN	16			
Total general	79			
Nº total de horas dedicadas a formación por el personal en cada categoría profesional				
		2009	2010	2011
ADMINISTRATIVO	2	89	67	25
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	15	267	431,5	551
AUXILIAR ENFERMERÍA	11	235	178	286
AUXILIAR INFORMACIÓN	14	232	320	418
CONSERJE	2	15	0	4
DIRECTIVO	3	483	323	246
ENFERMERA	2	51	22	0
LIMPIADORA	5	0	23	0
MEDICO	1	8	0	0
MONITOR SOCIOCULTURAL	8	20	10	2
PSICÓLOGO	1	42	1,5	30
RESPONSABLE DE SERVICIO	3	347	203,5	168,5
TRABAJADOR FAMILIAR CAD	4	52	12	20
TRABAJADOR FAMILIAR RURAL	8	30	89	100
Total general	79	1871	1680,5	1850,5
Nº medio de horas de formación por empleado y año según fórmula indicada				
		2009	2010	2011
ADMINISTRATIVO	2	44,5	34	13
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	15	19,1	29	37
AUXILIAR ENFERMERÍA	11	19,58	16	26
AUXILIAR INFORMACIÓN	14	17,85	23	30
CONSERJE	2	7,5	0	2
DIRECTIVO	3	161	108	82
ENFERMERA	2	25,5	11	0
LIMPIADORA	5	0	5	0
MEDICO	1	4	0	0
MONITOR SOCIOCULTURAL	8	10	5	0
PSICÓLOGO	1	42	2	30
RESPONSABLE DE SERVICIO	3	115,67	68	56
TRABAJADOR FAMILIAR CAD	4	13	3	5
TRABAJADOR FAMILIAR RURAL	8	3,75	11	13
Total general	79	25,9	23	23

COMENTARIO

El año 2011 centran el Plan formativo en actuaciones principalmente a tres niveles: actualización de herramientas de atención, avance en gestión de calidad y adaptación a los nuevos paradigmas y modelos de intervención.

En cuanto a la trayectoria de reciclaje y formación continua de nuestros empleados, es necesario destacar que se sitúa en niveles altos, siendo preciso innovar en contenidos especializados en sintonía con los nuevos avances de atención para posibilitar la mejora profesional. En este sentido colaboramos **con entidades de referencia** de nuestro ámbito de intervención que nos proporcionan la adecuada actualización de nuestros conocimientos para optimizar nuestras intervenciones profesionales.

La dedicación horaria destinada a este capítulo así como la distribución de la formación por puestos responde en cada edición a la adecuación en cada servicio del **Plan formativo**, realizado con la aportación de responsables y equipos de trabajo y las posibilidades reales de actuación, atendiendo así mismo a las jornadas de cada profesional ej. profesionales como médico y DUE emplean un horario muy reducido (6-12 horas semanales) en nuestro servicio por cuanto resulta complicado incluir a este perfil en las acciones formativas de Sirimiri.

Se mantiene en vigor desde 2008 una dotación económica específica destinada a **Plan de normalización del nivel de euskara** en nuestra empresa, favoreciendo la formación en este idioma a todas las personas interesadas, tanto empleados como contratados. Así mismo, y atendiendo a las posibles inquietudes e intereses personales, se dispone de un partida anual destinada a **subvencionar** aquellas acciones formativas que nuestro personal contratado o empleado emprenda y que se entienda contribuyan en alguna medida a la mejora de su intervención profesional.

En este sentido es necesario comentar la importancia de esta fórmula como oportunidad de reciclaje para el personal contratado, que representa en Sirimiri un 48,5% y está compuesto por un colectivo muy heterogéneo, disperso y con dedicaciones muy dispares, tanto en contenidos como en horarios. Esta fórmula contribuye a dar respuesta a las demandas y necesidades individuales y contribuyen a reconocer los esfuerzos personales por la mejora continua.

El protocolo formativo de Sirimiri es revisado anualmente, dispone de una partida económica anual y es comunicado por escrito a todo el personal para posibilitar su máximo rendimiento. La revisión de los puestos de trabajo mediante herramientas como **360º**, **12 desafíos** y **matriz de competencias** facilita el diseño y orientación del Plan formativo anual a fin de mejorar las competencias individuales y de equipos, contribuyendo a una atención de alta calidad en nuestros servicios.

6.- INDICADOR LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.
DESEMPEÑO	SOCIAL. Formación y educación
<p>DATOS</p> <p>De la totalidad de la plantilla de Sirimiri en el año 2011 han realizado la evaluación de competencias un 81% de las personas, quedando pendiente para finalizar la evaluación de toda la plantilla el personal de Centros Rurales de Atención Diurna y de Residencias y Miniresidencias, que tiene prevista la valoración para el año 2012.</p> <p>El año 2011 han realizado esta evaluación del desempeño a todo el personal de los Complejos de Atención gerontológicos que gestionamos. Ello conlleva las siguientes categorías profesionales: animador sociocultural, auxiliar enfermería, DUE, médico, trabajadores familiares, personal limpieza.</p>	
<p>COMENTARIO</p> <p>El año 2011, se continúa con la evaluación de puestos en la entidad. En este recorrido de mejora del proceso de Personas, tras la evaluación del equipo directivo y los ámbitos de responsabilidad de los servicios, hemos continuado con las categorías más representadas en nuestra organización y con los servicios más relevantes, centrandó este año la atención en los complejos gerontológicos de Blas de Otero y Beato Tomás de Zumárraga.</p> <p>El seguimiento de personas evaluadas por los líderes de cada servicio nos indica que la valoración de competencias contribuye al reconocimiento individual y favorece en buena medida la actitud proactiva a la mejora consciente de las personas en el desempeño de sus puestos, observando cambios positivos y sostenidos en el tiempo. Este seguimiento se sistematizará en los puestos que vayan recibiendo valoración de desempeño a fin de determinar de manera cuantitativa las mejoras observadas a fin de determinar la eficiencia de la metodología empleada.</p> <p>La implantación de esta forma de valoración se sigue llevando a cabo de forma paulatina a fin de optimizar los efectos de su utilización y los resultados obtenidos hasta el momento son alentadores para continuar el camino iniciado. De esta forma, el año 2012 finaliza el plazo de evaluación de competencias de todo el personal de la empresa, posibilitando un plan de mejora personal de alcance total, revisable con carácter bienal y que permita verificar la eficacia real de esta fórmula de revisión y mejora del desempeño profesional.</p> <p>Así mismo se ha sistematizado la aplicación de esta herramienta a nuestros proveedores clave, siendo hasta la fecha un efectivo sistema de apoyo y mejora en cada uno de los servicios que estas personas prestan dentro de nuestros proyectos de atención.</p>	

7.-	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad.		
INDICADOR LA13			
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Diversidad e igualdad de oportunidades		
DATOS			
2.1. Indicadores de diversidad que la organización utiliza en el seguimiento y registro interno.			
Edad			
Sexo			
2.2. Número total de trabajadores en cada una de las categorías profesionales			
Categorías profesionales	Cuenta de COD.		
DUE	3		
LIMPIADORA	6		
MEDICO	1		
DIRECTIVO	3		
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	22		
ADMINISTRATIVO	2		
MONITOR SOCIOCULTURAL	64		
TRABAJADOR FAMILIAR	14		
AUXILIAR ENFERMERÍA	14		
AUXILIAR INFORMACIÓN	18		
Total general	147		
2.3. Porcentaje de trabajadores por sexo y grupos de edad			
Edad	MUJERES	HOMBRES	Total
<30	7,48%	4,76%	12,24%
>50	14,97%	4,08%	19,05%
30-50	54,42%	14,29%	68,71%
Total general	76,87%	23,13%	100,00%
2.4. Porcentaje de individuos que pertenecen a órganos de gobierno por sexo y grupos de edad			
Componentes del EPE	Sexo		
Tramos de edad	HOMBRE	MUJER	Total
<30	0,00%	0,00%	0,00%
30-50	33,33%	66,67%	100,00%
>50	0,00%	0,00%	0,00%
Total general	33,33%	66,67%	100,00%

COMENTARIO

Los puestos vinculados al **sector servicios** en el que nos encuadramos están ocupados principalmente por mujeres. Así también en nuestra empresa predomina la presencia de mujeres. . El grupo de edad más representativo en la plantilla de nuestra empresa es el correspondiente al de 30-50 años y más de la mitad de la plantilla de mujeres se encuentra representada en esa franja de edad mayoritaria. Así mismo el 70% de los hombres de Sirimiri se encuadran en este grupo de edad.

En nuestro caso, con el fin de lograr un cierto equilibrio en la plantilla de algunos servicios, en ocasiones hemos tenido que realizar una discriminación positiva contratando preferentemente a hombres, como es lógico respetando además otros criterios técnicos objetivos de selección.

Respecto a los **órganos de gobierno** de Sirimiri, el EPE (Equipo de Planificación y estrategia) se compone de 6 personas en la franja de edad más representativa de Sirimiri, de las cuales únicamente 2 son hombres, fiel reflejo de lo que ocurre en el resto de la organización.

El cumplimiento de las **cláusulas sociales** que exigen los contratos con Administraciones públicas, principal modo de acceso de Sirimiri a nuevos servicios, condiciona enormemente este apartado relativo a la igualdad de oportunidades y la diversidad, siendo preciso articular y mejorar mecanismos de acceso a nuevos empleados a fin de ser capaces del cumplimiento estricto de la normativa requerida y ampliar este modus operandi al resto de nuestros servicios como compromiso RSE.

8.- INDICADOR LA14	Relación entre salario base de hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Diversidad e igualdad de oportunidades		
DATOS			
2.1. N° de trabajadores en cada categoría, desglosados por sexo			
	Sexo		
Categorías profesionales	MUJERES	HOMBRES	Total general
DUE	2	1	3
LIMPIADORA	6		6
MEDICO	1		1
DIRECTIVO	2	1	3
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	16	6	22
ADMINISTRATIVO	2		2
MONITOR SOCIOCULTURAL	47	17	64
TRABAJADOR FAMILIAR	13	1	14
AUXILIAR ENFERMERÍA	13	1	14
AUXILIAR INFORMACIÓN	11	7	18
Total general	113	34	147
2.2. Salario base establecido para mujeres y hombres por categorías			
N° trabajadores	2.3. Salario base mensual		2.4
Categorías profesionales	HOMBRE	MUJER	Diferencia porcentual
MEDICO	2.795,47 €	2.795,47 €	0%
DIRECTIVO	2.696,85 €	2.696,85 €	0%
RESPONSABLE DE SERVICIO	2.575,35 €	2.575,35 €	0%
PSICÓLOGO	2.575,35 €	2.575,35 €	0%
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	2.426,55 €	2.426,55 €	0%
ADMINISTRATIVO	2.426,56 €	2.426,56 €	0%
RESPONSABLE MIRANDA	2.465,95 €	2.465,95 €	0%
ASC CENTRO A	2.289,20 €	2.289,20 €	0%
ENFERMERA	2.289,20 €	2.289,20 €	0%
ASC CENTRO B	2.117,51 €	2.117,51 €	0%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1.815,95 €	1.815,95 €	0%
MONITOR SOCIOCULTURAL	1.767,26 €	1.767,26 €	0%
ASC MIRANDA	1.629,82 €	1.629,82 €	0%
AUXILIAR ENFERMERÍA	1.617,85 €	1.617,85 €	0%
AUXILIAR INFORMACIÓN EGA	1.617,85 €	1.617,85 €	0%
AUXILIAR INFORMACIÓN	1.557,42 €	1.557,42 €	0%
CONSERJE	1.430,75 €	1.430,75 €	0%
TRABAJADOR FAMILIAR RURAL	1.430,75 €	1.430,75 €	0%
TRABAJADOR FAMILIAR CAD	1.502,29 €	1.502,29 €	0%
LIMPIADORA	1.444,51 €	1.444,51 €	0%
COMENTARIO			
La variable de género en nuestra entidad no plantea ningún tipo de discriminación a nivel salarial en ninguna de las categorías profesionales. El género, la edad, la cultura, la raza, las creencias de las personas no están relacionadas con el rendimiento profesional ni con la categoría salarial adjudicada a cada puesto, considerando este hecho una grave discriminación.			

9.- INDICADOR SO 08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Cumplimiento normativo
DATOS	
<p>La empresa no tiene pendiente ninguna multa ni sanción por motivo de incumplimiento de normativa y legislación vigentes.</p>	
COMENTARIO	
<p>La responsabilidad como empresa social y el tipo de contratos establecidos por Sirimiri, mayoritariamente con la Administración Pública, nos obligan a mantenernos constantemente informados de las novedades que en materia legislativa y normativa marcan nuestro desempeño profesional, orientando nuestros proyectos técnicos y cumpliendo con todo el rigor posible las leyes que nos son de aplicación en nuestro ámbito de actuación.</p> <p>En este momento, la exigencia de estar al día en estas cuestiones requiere una importante dedicación que nos está exigiendo sistematizar el registro de toda la normativa de aplicación que nos afecta a fin de ser capaces de responder a sus demandas con la mayor celeridad y eficiencia posibles.</p>	

10.- INDICADOR PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente.
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Etiquetado de productos y servicios

DATOS

Prácticas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción del cliente

Sirimiri Servicios Socioculturales cuenta con un **dobles cliente**: La persona usuaria que se beneficia de las prestaciones y el cliente institución o entidad contratante de nuestros servicios. Por ello incluiremos este indicador de manera segmentada atendiendo a esta diferenciación principal.

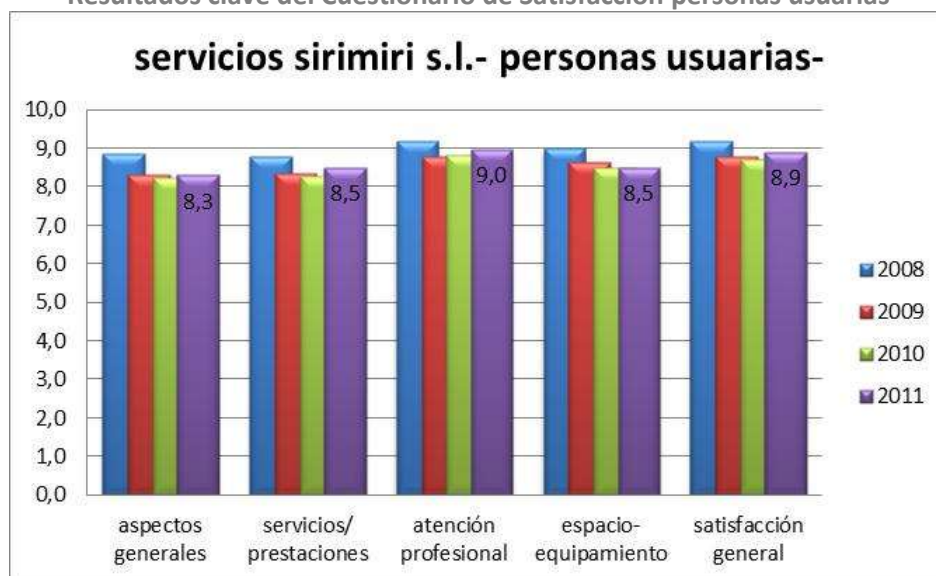
La frecuencia de medición aparece reflejada de forma específica en cada caso y así como los requisitos estándar de la metodología de estudio y los mecanismos de ambos colectivos para dar a conocer sus opiniones.

Satisfacción de Clientes personas usuarias

La medición sistemática de la satisfacción directa de las personas usuarias se realiza desde el 2007 a raíz de la adjudicación de la gestión de los CSCM (que representa el 80% de nuestros usuarios), y fruto de la revisión del subproceso 2.4. "satisfacción clientes" mediante la encuesta de satisfacción de personas usuarias adaptadas a cada servicio (ESPU) añadiéndose una valoración global, parcial, por variables de codificación y aislada.

Ámbito de aplicación. Las encuestas se pasan en el último semestre del año al 100% de los Centros y Programas que gestionamos, asignándose la muestra correspondiente y siendo su cumplimentación voluntaria. Los grados de participación superan el 95%, por lo que los resultados corresponden a muestras altamente fiables.

Resultados clave del Cuestionario de Satisfacción personas usuarias



Objetivos: Su determinación viene marcada por los ejes estratégicos de la organización. En nuestro sector de actividad alcanzar un grado de satisfacción igual o superior a 8 en una escala sobre 10 se considera un resultado excelente. Por ello el objetivo es no estar nunca por debajo de esta puntuación. No obstante, en función de los resultados alcanzados en la medición anterior se revisan los objetivos y se adecuan de cara a la siguiente medición.

COMENTARIO

El eje principal de la gestión de Sirimiri, tal y como se define y desprende de la Misión, Visión y Valores, se centra en responder plenamente las necesidades y expectativas de todos sus clientes y por tanto conseguir su **máxima satisfacción**. A través del despliegue de la P&E y la revisión y mejora de los procesos operativos conseguimos cumplir con sus expectativas y aumentar la satisfacción de este grupo de interés en cuanto a la calidad de la atención prestada, lo que se refleja en la evolución de los resultados de los diferentes indicadores.

10.- INDICADOR PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente.
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Etiquetado de productos y servicios

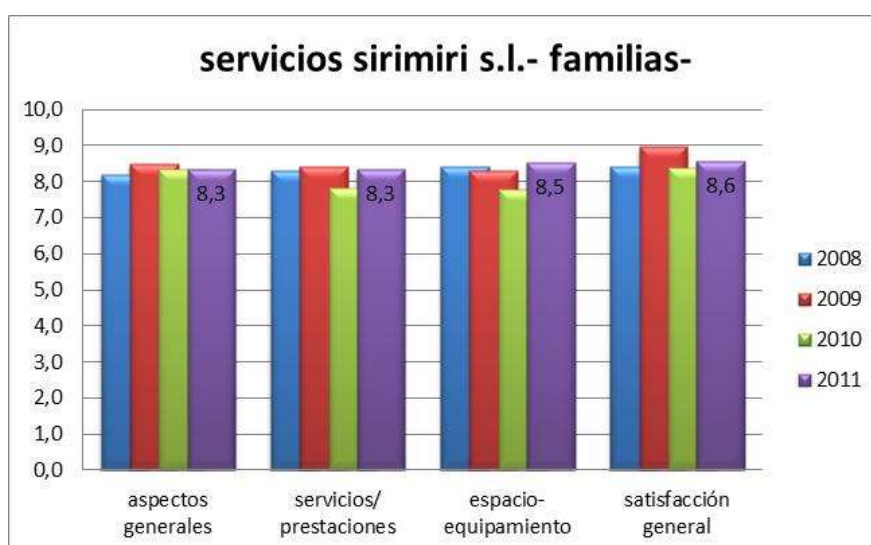
DATOS

Satisfacción de familias

La medición de la satisfacción de las familias como grupo de interés se sistematiza en Sirimiri tras la paulatina incorporación de varios centros gerontológicos de atención integral en nuestra cartera de servicios.

La medición de la percepción directa de este grupo de interés nos ofrece una visión más amplia de la repercusión de nuestros servicios en el entorno más cercano a las personas usuarias y contribuye a realizar planes de mejora más completos y ajustados a la realidad.

Resultados clave del Cuestionario de Satisfacción familias



COMENTARIO

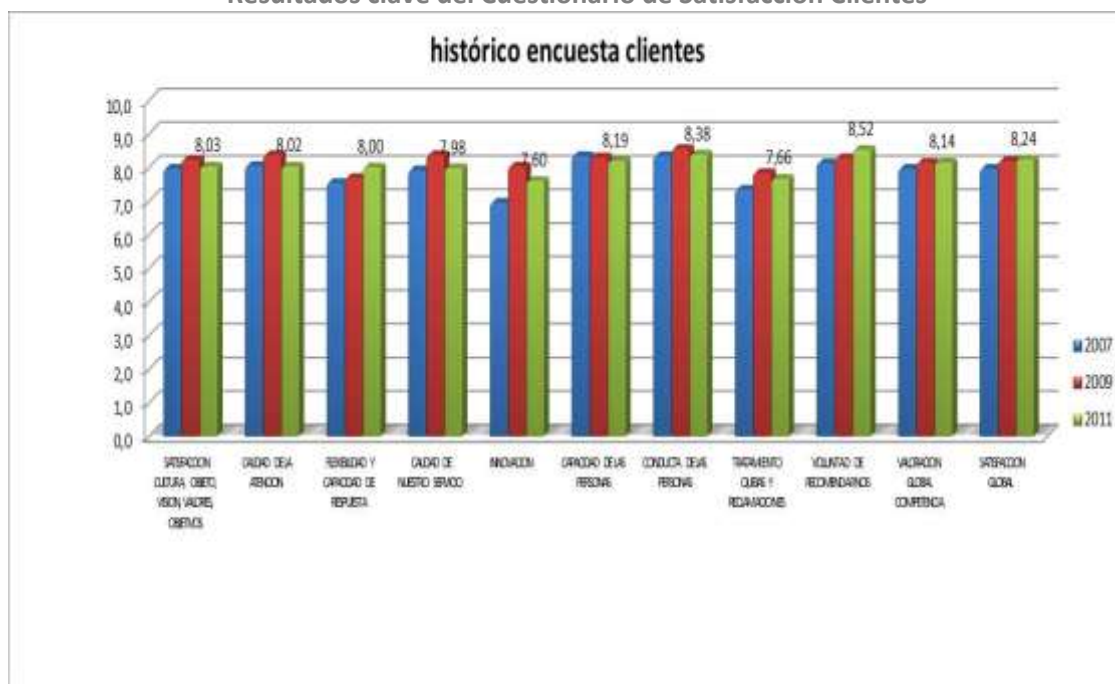
El eje principal de la gestión de Sirimiri, tal y como se define y desprende de la Misión, Visión y Valores de Sirimiri, se centra en responder plenamente las necesidades y expectativas de todos sus clientes y por tanto conseguir su **máxima satisfacción**. A través del despliegue de la P&E de la organización y la revisión y mejora de los procesos operativos conseguimos cumplir con sus expectativas y aumentar la satisfacción de este grupo de interés en cuanto a la calidad de la atención prestada, lo que se refleja en la evolución de los resultados de los diferentes indicadores.

INDICADOR PRS	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente.
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Etiquetado de productos y servicios

Satisfacción Clientes instituciones

La satisfacción de este grupo de interés se mide mediante encuestas a las instituciones con las que se está interviniendo desde el año 2004 y a partir del año 2005 con carácter bienal, en concreto a todos los técnicos- responsables de servicios y concejales delegados. Estas encuestas siguen el modelo de calidad europeo EFQM y su contenido permite establecer comparativas con otras entidades que siguen la misma metodología con el fin de observar el posicionamiento de Sirimiri en el sector respecto a los avances de otras empresas de similares características y proporciona herramientas de mejora de la organización.

Resultados clave del Cuestionario de Satisfacción Clientes



COMENTARIO

La evolución de la satisfacción del cliente-institución presenta una tendencia sostenida y positiva en las encuestas realizadas hasta la fecha, siendo preciso mejorar en dos apartados específicos: la innovación y el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, recibiendo en ambos casos la puntuación más baja de todas las cuestiones planteadas, situada en torno a los 7,6 puntos.

Sirimiri trata de innovar y actualizar las estrategias de atención y gestión tanto en proyectos como en desarrollo de servicios y este esfuerzo debe traducirse en una mejor difusión a este grupo de interés, transmitiendo las acciones emprendidas y haciendo partícipes a los clientes de estas actuaciones para valorizar las mismas. En relación con el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, Sirimiri dispone de mecanismos de recogida y tratamiento de la información que sistematiza este aspecto respecto a las personas usuarias de cada servicio gestionado. En respuesta a esta percepción deberemos establecer canales de comunicación bidireccional más efectivos a fin de colmar las expectativas de los clientes institución acerca de este tema.

El resto del cuestionario de satisfacción arroja puntuaciones elevadas que en todo caso debemos mantener y si es posible mejorar, atendiendo a la particularidad de cada entidad contratante.

11.- INDICADOR PR6	Programa de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad. Otras actividades promocionales y los patrocinios
DESEMPEÑO	SOCIEDAD. Comunicación y marketing
<p>DATOS y COMENTARIOS</p> <p>Códigos o estándares voluntarios que se aplican a la organización y grado revisión</p> <p>Sirimiri comparte los Objetivos de desarrollo del Milenio de la ONU y lo hace público desde 2005 a través de su página web www.sirimiri.net. Esta adhesión se transmite directamente a nuestros clientes a través de las documentaciones técnicas que les hacemos llegar, concretamente los proyectos de trabajo que nos permiten acceder a los servicios. La presentación continua de proyectos a la institución exige una revisión continua de sus contenidos y del cumplimiento exhaustivo de los compromisos adquiridos.</p> <p>El año 2010, avanzando en la estrategia de compromiso con la Sociedad, nuestra empresa se incluye como parte de las entidades firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, compartiendo los 10 principios fundamentales que lo sustentan, como atestigua su presencia en la página web de la Red española del Pacto Mundial www.pactomundial.org. Siguiendo criterios establecidos en los Procesos de Comunicación interna y externa esta nueva adhesión se comunicará a todas las personas y clientes de Sirimiri por los cauces habituales y se aprovecha la actualización este mismo año de la página web de la empresa para incorporar este compromiso.</p> <p>El objetivo inmediato respecto a alianzas y colaboraciones de RSE está incluido en nuestro Plan RSE y se centra en dos líneas fundamentales. Por una lado el mantenimiento y/o creación de colaboraciones externas en nuestros servicios que contribuyan a visibilizar a las personas mayores, orientando el cumplimiento de la LE6 de nuestro Plan estratégico vigente. Por otro el mantenimiento y/o creación de alianzas específicas con entidades referentes en materias diversas de RSE. En este sentido la elección de nuestros principales colaboradores y aliados, su seguimiento y valoración centran nuestros retos inmediatos.</p> <p>*Nuestra organización no dispensa servicios ni productos prohibidos o cuestionables para cualquiera de nuestros grupos de interés ni para la sociedad.</p>	

6.- ANEXO

- **Plan RSE Sirimiri 2011-2013**
- **Programa EMAN: Listado Proyectos colaboración a nivel local (incluido en Plan RSE)**

Mikel Alvarez de Eulate, miembro del Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri Servicios Socioculturales, como presidente de Sirimiri Servicios Socioculturales, declaro que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el Nivel de aplicación C establecido en la Guía G3 de GRI.

Autocalificación: El nivel de aplicación del marco de elaboración de memorias GRI se refiere al nivel C.

Solicitud de notificación de uso: Notificación al GRI de la existencia de la memoria y proporcionar copia impresa o en formato electrónico.

Fecha
21/09/2012

Firma
Mikel Alvarez de Eulate





Sirimiri Servicios Socioculturales sl

**C/ Zapatería 77 bajo 01001 Vitoria-Gasteiz.
Telef: 945276800- www.sirimiri.net
CIF: B-01212463**