

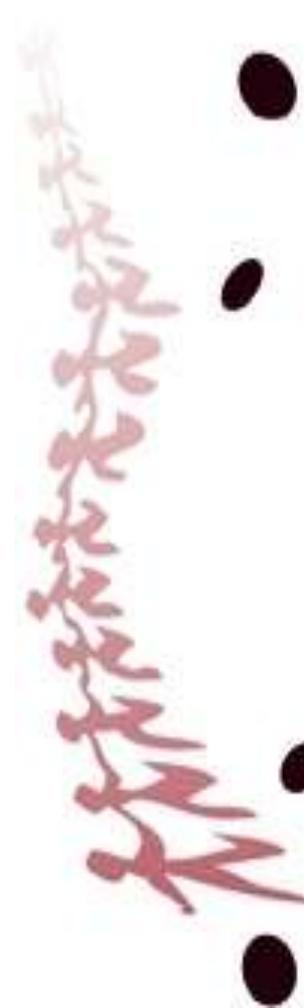
# 4ª MEMORIA SOSTENIBILIDAD

## SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES S.L.

### Diciembre 2013

*“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 SERVICIOS SOCIOCULTURALES**

e-mail: [info@sirimiri.es](mailto:info@sirimiri.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

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>pg 4</b>
<b>1. PERFIL. Estrategia y análisis.....</b>	<b>pg 5</b>
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 2012	
<b>2. PERFIL. Empresa.....</b>	<b>pg 15</b>
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	
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA.....</b>	<b>pg 18</b>
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	
<b>4. GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>pg 18</b>
• Estructura gobierno organización	
• Participación Grupos de Interés	
• Base identificación y Selección de Grupos de Interés	
<b>5. ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>pg 19</b>
Por dimensiones e indicadores de desempeño: Indicadores principales y adicionales	
<b>6. ANEXOS.....</b>	<b>pg 40</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente **informe de progreso** recoge evidencias referidas al año 2012, del **compromiso de Sirimiri Servicios Socioculturales con la RSE** en los ámbitos social, económico y ambiental.

A través del presente documento queremos comunicar nuestro modelo de organización y dejar constancia de la valoración de resultados de nuestras actuaciones, así como de la satisfacción que éstas generan en los distintos grupos de interés.

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

Como en años anteriores, hemos tomado como referencia los indicadores marcados por la GRI 3, incorporando aquéllos que hemos considerado pertinentes para la evaluación de nuestro Plan de Responsabilidad Social, y la consiguiente presentación de este informe de 2012.

Más información en [www.sirimiri.net](http://www.sirimiri.net)

## 1.- PERFIL. Estrategia y Análisis

### 1.1. Declaración del máximo responsable

La actual coyuntura económica no ha minado nuestra apuesta por las cuestiones relacionadas con la responsabilidad social en Sirimiri; más bien, hemos querido hacer de ella un elemento de valor y competitividad.

No obstante, la crisis ha requerido poner el énfasis de nuestra gestión en varias cuestiones cruciales para nuestra sostenibilidad y el respeto a la cultura de empresa; entre ellas se encuentran el **mantenimiento de servicios** y de la **calidad de vida de las personas** que trabajan en los mismos. Por ello, estos aspectos han centrado una línea fundamental de trabajo.

Tras la valoración del año, y apoyándonos en los indicadores de la presente memoria, podemos decir que los resultados han sido positivos. De hecho, el mantenimiento de puestos de trabajo y de sus condiciones laborales constituye uno de los retos logrados para este 2012, que ha contado con el impulso y esfuerzo de todas las personas que componen Sirimiri.

Nuestra trayectoria como empresa, más allá de la forma jurídica, se enmarca en el denominado **Cuarto Sector**, y nos exige una gestión comprometida y responsable. Nuestro posicionamiento en **RSE** confirma esta sintonía con una cultura emergente cuyo eje pivota en torno a las personas, vislumbrando nuestro carácter social como un **valor añadido**.

El año **2012** ha supuesto también la revisión del **Código de ética** de Sirimiri a fin de alinearlo con el **Modelo de atención centrado en la persona**, incorporado como paradigma de atención de calidad tanto en nuestros proyectos técnicos como en los servicios que prestamos.

Este código de ética tras su revisión ha adoptado además un **carácter bidireccional**, lo que contribuye a cerrar el ciclo del compromiso de modo que todos los grupos de interés se ven de este modo afectados. Supone por un lado, un compromiso de la empresa con sus grupos de interés pautando cuestiones éticas en sus relaciones con los mismos. Por otro lado, es suscrito por sus personas y proveedores clave y aborda compromisos con Sirimiri, las personas usuarias y los servicios en general. De esta forma se refuerza en la práctica el compromiso de servicio ético adquirido por la entidad en sus contratos con la institución.

Así mismo, durante este año hemos desarrollado en el Plan de RSE de Sirimiri **el aspecto medioambiental**, dando lugar a la gestión sostenible de las obras de acondicionamiento de nuestros nuevos locales y a la gestión eficiente del agua en varios de los centros públicos en los que prestamos servicios, contribuyendo a la eficiencia energética y a la participación activa de los grupos de interés en la puesta en marcha o de acciones de RSE concretas.

El próximo reto se centrará en afrontar un **nuevo plan estratégico** que derivará entre otras cuestiones importantes en una actualización del Plan de RSE y requerirá de la participación más comprometida de los grupos de interés tanto en su revisión como en su mejora.

Esta Memoria se ha elaborado de conformidad con la Guía 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 comprometido con sus valores, mantiene su compromiso con la RSE como vía apropiada para contribuir, 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.

Nuestro carácter social viene determinado por nuestros inicios como asociación. Nuestro compromiso con la atención sigue el **modelo centrado en la persona** que pretende mejorar la calidad de vida de las personas mayores a las que dirigimos nuestros servicios. Este nuevo modelo significa un cambio de enfoque de la atención tradicional de corte bio-médico y asistencial, a uno en el que la persona y su dignidad como tal se sitúa en un lugar central, como sujeto de derechos.

Prestamos especial atención a los aspectos cualitativos relacionados con un **envejecimiento activo**, definido por la OMS como *“el proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad con el objetivo de mejorar la vida a medida que las personas envejecen”* entendiéndolo que una vida más larga debe ir acompañada de oportunidades continuas de autonomía y salud. Intervenimos para la prevención, promoción y atención a las personas Mayores y sus cuidadores.

En relación a la calidad de gestión nos regimos por el **modelo EFQM** que busca la satisfacción de personas usuarias, clientes, proveedores, sociedad, y de las personas que formamos Sirimiri Servicios Socioculturales. Comprometidos con el modelo, formamos parte del club de evaluadores Euskalit y contribuimos desinteresadamente desde 2009 a procesos de valuación externa de entidades para su reconocimiento y verificación en el avance de la calidad.

La **Misión** de Sirimiri se centra en 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** pretende el reconocimiento de Sirimiri como referente en el ámbito gerontológico de Álava por su modelo de gestión y atención excelentes que garantizan 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 se afianza y con el paulatino desarrollo 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

El principal valor de nuestra organización son las personas. Ellas son la carta de presentación de Sirimiri en los servicios y ante la comunidad, y la garantía de cumplimiento y avance de nuestros proyectos de trabajo. Por ello, es tan importante que todos los profesionales y de manera especial los líderes se impregnen de nuestra cultura y valores que, asumidos por todos nuestros profesionales, impregnan la intervención en nuestros proyectos de trabajo y definen un estilo propio.

Estos valores son:

**PROFESIONALIDAD:** Entendida como una serie de aptitudes y actitudes que deben reunir todas las personas de la organización. Presenta 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**

El Primer Plan de Sostenibilidad de Sirimiri 2011-2013 sistematiza las acciones en materia de RSE. El **objetivo** del despliegue de las acciones del plan persigue 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, las personas y la sociedad**.

Dicho plan ha permitido disponer de 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.

Además de mantener las líneas fundamentales, nos planteamos acciones centradas en dos cuestiones fundamentales:

- 1.- Avanzar nuestra aportación al ámbito medioambiental, algo descompensado con el resto de ámbitos de nuestro plan de sostenibilidad
- 2.- Lograr la participación activa de los grupos de interés en RSE.

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.

Pese a los esfuerzos por cumplir todas nuestras propuestas para el 2012, y a los indiscutibles avances en la materia, en 2012 no hemos conseguido el reto de auditar y conseguir reconocimiento externo de nuestra calidad de gestión y en RSE.

### 1.5.- Lo que ha supuesto el año 2012

En el momento de diseñar el Plan de RSE de Sirimiri se hizo un esfuerzo por alinearlo 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.

A continuación presentamos una síntesis de la valoración de estas acciones planteadas para 2012.

Acciones planteadas	2012	Chequeo
Aportaciones de Sirimiri a iniciativas medioambientales del entorno cercano	Empresa Adherida a VITORIA-GASTEIZ GREEN CAPITAL	✓
Incorporar Medidas medioambientales en obras de acondicionamiento de oficina	Solicitud, elaboración y seguimiento de MEMORIA IHOBE DE EDIFICACIÓN EFICIENTE	✓
ADQUIRIR FORMACIÓN Asistir a formación y foros RSE	Congreso Responsabilidad Social (Foarse)	✓
FINANCIACIÓN PLAN RSE	Mantener asignación recursos económicos suficientes para desarrollar el plan.	✓
IMPLICACIÓN GGII: Informar a los grupos de interés sobre la situación de RSE de Sirimiri	Destinar en intranet un apartado de información y consulta	✓
EVIDENCIAR EXTERNAMENTE EL COMPROMISO	Informe de progreso 2012	✓
TRANSVERSALIZAR LAS MEDIDAS A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Implicación de servicios en RSE: mejoras en proyectos relacionadas	✓
RECIBIR EVALUACIONES EXTERNAS de la Responsabilidad Social de nuestra entidad	Autoevaluación (según modelo de Euskalit)	✗
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 GGII	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	✓
RECONOCIMIENTO EXTERNO DE CALIDAD	Obtener Certificación de calidad	✗
RECONOCIMIENTO EXTERNO RSE	Obtener reconocimiento C+ en RSE	✗
Medir y mejorar la satisfacción de todos los GI	Encuestas de satisfacción de personas (ESP) / De personas usuarias (ESPU)/ De clientes (ESC)/De proveedores (ESPR)/ De sociedad (ESS)	✓

Algunas de las acciones planteadas suponen un pequeño paso en un reto mayor como es el caso de la implicación de los diversos grupos de interés. Su paulatina participación se ha centrado únicamente en una contribución puntual desde sus ámbitos de intervención (gestión eficiente del agua, aplicación de mejoras proyectadas, mejora en los canales de información) pero somos conscientes que aún queda un importante camino por recorrer.

A continuación ilustramos la valoración de las acciones del plan de RSE de Sirimiri durante 2012. En un documento anexo se presenta el plan, en el que se puede observar esta información ampliada con datos de entidades referentes y seguimiento de las acciones a lo largo de los años en los que se ha desarrollado.

RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL			
	ACCIÓN META	2012	DESARROLLO DE LA ACCIÓN EN 2012
Grupos de interés: 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad			
GI	LA CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL		
1	Identificación de responsables	x	Se mantienen
1,5	Acciones formativas/informativas sobre sostenibilidad y medioambiente. Líderes	x	Asistencia al Congreso de FOARSE
1,4	Consensuar con personas y proveedores clave el plan medioambiental (grupos de trabajo, documentos, reuniones...)	x	Comunicaciones concretas y puntuales.
1, 3, 4	Desarrollar el plan medioambiental	x	-Desarrollo y evaluación de las acciones asumidas en el pacto verde (Ayto de Vitoria) -Implicación en la iniciativa OSO ONDO para la gestión del agua y obtención de certificación en varios centros de trabajo y oficina
1,2,3,4,6	Comunicar el plan medioambiental	x	
1,6	Acciones de concienciación en nuestros servicios y en la comunidad (gc)	x	-Conferencias gestión eficiente del agua en algunos centros. Reciclaje selectivo (incorporación en 2012 de contenedores asépticos para servicios de podología)
1,2,3,4,5,6,	Comunicar resultados iniciativas medioambientales: reciclado, compostaje... (gc)		Información en los servicios y en la web (gestión del agua)
1,2,3,4,5,6,	Comunicar resultados medioambientales y propuestas mejora. Informes de 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	Certificación consumo de agua responsable Dotación de iluminación de ahorro energético a la oficina En general la obra de la oficina ha seguido los criterios planteados por IHOBE.
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	Generalizar a todos los servicios
1,4	Criterios de sostenibilidad en la elaboración y difusión de carteles y folletos	x	Progresiva reducción del gasto en carteles publicitarios, así como del envío de correo postal (ej. informatización de ciertos cuestionarios de satisfacción, envío de felicitaciones navideñas...)
1,4	Establecimiento de criterios para la compra de Equipos informáticos	x	
1,4	Incorporar criterios medioambientales para ser proveedores clave. Peluquería	x	Colocación de perlizadores en grifos de servicios de proveedores. Reciclaje selectivo generalizado en los servicios de cafetería.
1	Acciones de apoyo a proveedores clave (acompañamiento, formación...)	x	Los proveedores claves han sido incorporados al plan de formación de la entidad, participando de acciones formativas generales y/o específicas.
1	Incorporación de las medidas medioambientales a los procesos de gestión de proveedores y gestión y mantenimiento de recursos.	x	Los proveedores clave en los centros en los que desarrollamos la gestión incorporan los sistemas de reciclaje selectivo.

EL USO RESPONSABLE Y UTILIZACIÓN COMPARTIDA DE MATERIALES			
1,2,6	Revisión normativa uso materiales y equipamientos (luz, agua, calefacción...)	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	Contrato de mantenimiento en los equipos.
1,4	Revisión mantenimiento de limpieza oficina	P	
1,2,3,4,	Implantación sistema 5S		Certificación en algunos centros Pendiente en otros
1,2,3	Optimización de los materiales no perecederos en almacenes centralizados y difusión de inventarios entre dif. Servicios. Empleo de la web	x	Habilitación de almacenes centralizados para residencias y CSCM respectivamente. Baja utilización de la web para intercambio de materiales
MOVILIDAD SOSTENIBLE			
1	Medidas para favorecer el transporte público	P	No se han articulado medidas concretas para el transporte individual. Se ha dotado a los CSCM de una bicicleta eléctrica como alternativa al coche para el reparto de pequeños materiales.
1	Medidas para favorecer el empleo de la bicicleta para desplazamientos de trabajo		El uso de la bicicleta como medio de transporte es habitual, pese a que no se ha tomado ninguna medida.
1	Medidas para favorecer el uso responsable de vehículo de empresa	x	Bicicleta alternativa para reparto.
LA REUTILIZACIÓN			
1,2,3,4,	Revisión del ciclo de vida de los materiales y equipamientos. (5S)		
1	Intranet (sección de intercambio, regalo, vendo...)	x	Contamos con una sección en la intranet con muy pocos intercambios.
1,2,3	Recolocación materiales y equipamientos en diferentes servicios (interno) (5S)	x	
1,2,3,6	Donación EMAUS, Garbigune (doc 5S)	x	
1,5	Criterios reutilización papel en servicios (siguiendo buenas prácticas operativas pg 88 manual práctica compra y contratación pública verde. Ihobe)	P	Comunicación sin seguimiento
EL RECICLAJE			
1,2,4	Reciclaje papel y cartón	x	Colocación de 14 puntos verdes en los CSCM+oficina+CADS
1,2,4	Reciclaje plástico y envases (en servicios)	x	Colocación de 14 puntos verdes en los CSCM+oficina+CADS
1,2,4	Reciclaje materiales orgánicos en CSCM para compostar.	P	No se descarta su uso, pero de momento no es viable.
1,2,4	Progresiva limitación de materiales de un solo uso.	P	
1,2,4,6	Utilización de biocompos propio en talleres de jardinería y huertos urbanos	p	
1,2,4,6	Talleres de reciclaje	P	Programamos talleres de reciclaje en CSCM "Recicla y crea"
1,2,4	Reciclaje de aceite (CAD, CRAD)	x	
1,2,4	Reciclaje tapones de plástico con fines solidarios	x	Puntos de reciclaje en varios centros, y en todos los CSCM
OTRAS ACCIONES MEDIOAMBIENTALES EN LA COMUNIDAD			
1,3,6	Incorporación criterios ciudades amigables y Green Capital a los proyectos.	x	Consideración de los criterios en los proyectos
1,3,6	Colaboración en iniciativas solidarias con componente ecológico.	P	
1,3,6	Medir la huella ecológica de Sirimiri y plantar un árbol (instaurar un día)	P	No se ha medido la huella, pero promovemos la iniciativa desde la programación de los CSCM con la repoblación de árboles.

1,3,6	Experiencias medioambientales novedosas: ej. Eco-spinning		La iniciativa no se ha valorado como viable.
1,2,3,4,5,6	Colaboración con Ayto Vitoria-Gasteiz y patrocinio acciones de Green Capital	x	Desarrollo de las acciones a las que nos comprometimos a la firma del pacto verde.
1,2,3,4,5,6	Desarrollo de huertos urbanos	x p	Desarrollo de huertos urbanos en varios centros: CAD de Beato y Blas, en CSCM San Cristóbal. Otras propuestas pendientes de desarrollar.

**RESPONSABILIDAD CON LAS PERSONAS**

ACCIÓN META		2012	DESARROLLO DE LA ACCIÓN EN 2012
<b>Grupos de interés:</b> 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad			
GGII		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	Pese a las condiciones de algunas convocatorias, se han mantenido salarios, todos ellos por encima de los convenios de referencia.
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	Se sigue intentando hacer discriminación positiva con las categorías más bajas.
1	Participación en la elaboración de calendarios, turnos...(respetando las condiciones del puesto)	x	Se escuchan las sugerencias de los equipo considerando las propuestas viables.
1,4	Valoración de todos los puestos PRL consenso de medidas	x	
1,4	Compromiso de pago en plazo	x	En 2012 hemos realizado todos nuestros pagos en plazo.
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	x	
1	Coaching y formación en liderazgo para apoyar a personas y equipos	x	El equipo ha recibido seguimiento coaching, La coordinadora de CSCM realiza un postgrado de liderazgo sistémico. Otra formación en liderazgo. CSCM/PO
1	Existencia en todos los servicios de la figura de un coordinador referente.	x	En todos los servicios existe esta figura. Además en los centros en los que se está implantando el MACP o el proceso de participación hay otros profesionales de apoyo al proceso
1	Elaboración consensuada Matriz competencias y evaluación anual puestos	x	
1	Desarrollo utilidades intranet: gestión conoc., desarrollo competencias...	X	La intranet está habilitada, pero aún poco operativa.
1	Desarrollar iniciativas de comunicación interna y externa que sirvan de apoyo a los servicios y los puestos.	x	El plan de comunicación incluye diferentes iniciativas tanto formales informales.
1,3,4,6	Revisión y mejora del Código de ética de Sirimiri e incorporación BBPP relacionadas con el Modelo Atención centrado en la persona.	x	Revisión y suscripción por el EPE (gestión), los profesionales de todos los servicios y los proveedores clave.
1,3,4,7	Formación/ Información sobre ética y mejores prácticas (formación a todos los servicios sobre atención centrada en la persona)	x	Incorporación del modelo de atención centrado en la persona a los nuevos proyectos e implantación progresiva en los servicios.
COMUNICACIÓN FLUIDA, RECONOCIMIENTO Y PROMOCIÓN			
1,4	Plan de comunicación (DOC.) Desarrollo de acciones	x	

1,4	Plan de reconocimiento (situaciones y tipo) según resultados matriz competencias y desarrollo de acciones	x	
1	Participación de las personas en procesos, grupos focales, asamblea, etc.	x	Creación grupo de personas (en gestión de las personas) Grupos focales y de proyectos ante cada convocatoria. Asambleas, y reuniones de comienzo fin de curso.
1	Informar sobre estrategia: memorias, verbalmente, informe EPE...	x	Pendiente sistematizar informes de Sirimiri o del EPE
<b>CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL</b>			
1	Reducción jornada/permisos, más allá de lo establecido por ley, para cuidado familiar: hijos y progenitores.	x	
1	Consideración permisos no retribuidos para el desarrollo de objetivos personales (voluntariado social; proyecto personal...)	x	
1	Flexibilizar horarios laborales para conciliación personal y laboral siempre que el servicio y el cliente lo permitan.	x	
<b>RECICLAJE Y FORMACIÓN</b>			
1	Diversificar el Plan de formación anual y evaluar su impacto.	x	Se incluyen en el plan más sesiones de intercambio o visitas a servicios.
1	Programación de sesiones abiertas de intraemprendizaje	x	
1	Formación EPE	x	

RESPONSABILIDAD ECONÓMICA		
<b>Grupos de interés:</b> 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad		
GGII	ACCIÓN META	2012
1,2,3,4,5	Asignar presupuesto suficiente para desarrollar las propuestas del plan	x
1,2,3,4,5	Mantener el equilibrio presupuestario en los diferentes apartados	x
1,2,3,4,5	Conseguir que las medidas del plan lleguen al máximo número de servicios y de personas de la organización.	x
1,2,3,4,5	Disponer de indicadores específicos que permitan evaluar la eficacia de las propuestas en relación a su coste/inversión.	x
1,4	Minimizar impacto en personas por reducción ingresos en servicios	
2,3,4	Mantener todas las mejoras posibles en los servicios, ajustando los gastos a los ingresos disponibles.	x
1	Mejorar la transparencia informativa con las personas	x
1	Revisión costes generales para ajuste presupuestario en relación a la coyuntura de reducción de ingresos.	x
2	Revisión individualizada de formas de pago con instituciones contratantes con dificultades de pago y renegociación de las condiciones.	x
2	Revisión recortes de los servicios para minimizar el impacto económico en salarios y en atención a usuarios.	x

COMUNIDAD –Programa EMAN-			
ACCIONES	2012		
Apoyo a iniciativas locales o sectoriales	Adhesión al pacto verde (Green capital)	x	
	Colaboración en iniciativas Ciudades amigables	x	
	Campaña "Para la Solidaridad no hay edad" CSCM V-G	x	
	Campaña solidaridad CSM Miranda Apoyo a Biblioteca Zigoitia	x	
Participación en estudios o investigaciones	Participación en el Estudio "Euskadi Envejece" (Innobasque)	x	
	Participación en talleres Innobasque: Emprendimiento Social o Envejecimiento Activo.	x	
	Participación estudio " El Cuarto sector en la CAPV" (UPV, Deusto y Mondragón Unibertsitatea)	x	
	Adhesión al consorcio sobre el cuarto sector (Innobasque)	x	
Perteneencia voluntaria a foros (gerontología, RSE, Innovación)	Equipo asesor FOARSE	x	
	Club evaluadores EUSKALIT	x	
	Zahartzaroa	x	
	Grupos de trabajo Ingema	Conclusiones y documento del seminario	
	Otras colaboraciones. Externas.	PPMM en la Mesa innovación sobre Envejecimiento activo	
Tutorías de prácticas	UPV Trabajo Social	x	
	Diocesanas -Ciclo formativo Superior Integración Social-	x	
	Instituto Francisco de Vitoria	x	
Aportación para reforzar los programas comunitarios en servicios	% del gasto a actividades	x	
	% de presupuesto para mejoras sobre lo contratado	x	
Socialización del conocimiento	Conferencias gratuitas a demanda	Envejecimiento Activo (comisiones CSCM) Experiencias intergeneracionales (CIAM)	x
		Envejecimiento activo y participación social. Mesa experiencias. Colaboración con IRSE	x
	Participación en congresos/cursos	Intercambio de Buenas prácticas en eficiencia y competitividad. (Club 400 Euskalit): "Mejora del programa de mantenimiento físico en un Centro de Día de Vitoria-Gasteiz mediante el entrenamiento con vibraciones mecánicas.	x
Colab. de servicios a la comunidad para inclusión	Jóvenes	Varios programas en CSCM.	x
	Personas Privadas de libertad	Programa CIAM	x
	Delitos menores	Programa en el CIAM	x

## 2.- PERFIL. Empresa

### 2.1- Nombre Organización

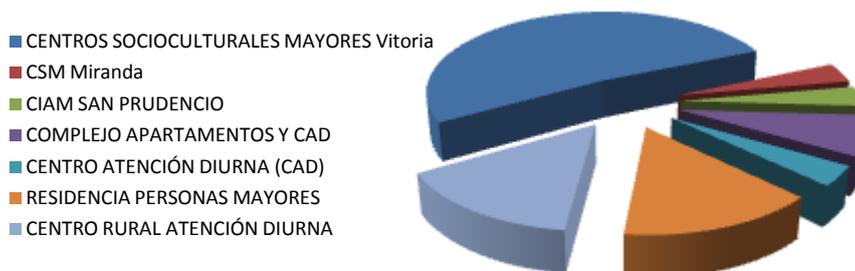
**Sirimiri Servicios Socioculturales S.L**

### 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 2012 Sirimiri ha desarrollado proyectos en veintisiete Centros de diverso carácter y titularidad en Vitoria-Gasteiz, Álava y Miranda de Ebro.



Además, desarrolla proyectos formativos de diferente intensidad en Vitoria y provincia.

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 los Centros Socioculturales de mayores las personas que prestan estos servicios han pasado a convertirse en proveedores clave de la empresa, que nos merecen una consideración especial en diferentes ámbitos de la gestión; esto es muy importante, en la medida que comparten con nosotros proyecto de trabajo y destinatarios de la intervención. En el caso del resto de proveedores, se dispone 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 principalmente en equipamientos 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 constituida 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:

<b>Clientes</b>	<b>Tipo de servicios</b>	<b>Personas destinatarias</b>
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 Personas cuidadoras, Adultos, Profesionales Personas Mayores y familiares

## 2.8.- Dimensiones de la organización

### Número de empleados

Durante el periodo de referencia, el año 2012, Sirimiri S.L. ha tenido 160 empleados, de los cuales, 91 son empleados con contratos estables y 69 personas tienen contratos eventuales.

### Ventas netas

El importe de ventas netas en 2012 ascendió a 3.968.736.96€

### Capitalización total

**Deuda** a 31.12.2012 = 25.301.30€

**Patrimonio neto** a 31.12.2012 = 1.326.904.75€

### 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.

	SERVICIO/CENTRO	Personas Usuaris	Trabajadores	Cliente	Desde
1.	Gestión de los 14 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz	14148	70	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	1990
2.	Gestión del Centro Sociocultural de Mayores de Miranda de Ebro.	3031	17	Ayto. Miranda de Ebro	2000
3.	Animación Sociocultural y Estimulativa "CIAM San Prudencio"	205	6	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	1991
4.	Animación Sociocultural y Estimulativa "Residencias Los Arquillos y Aurora"	106	6	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	1996
5.	Animación Sociocultural y Estimulativa "Residencia Los Molinos y CAD Olárizu"	83	3	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	1996 y 2004 respecti.
6.	Gestión del Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Beato	30	14	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	2007

	Tomás de Zumárraga"				
7.	Gestión del Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Blas de Otero"	40	18	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	2004
8.	Centro Rural de Atención Diurna Alegría	10	2	Ayto. Alegría y Diputación Foral de Álava	1999
9.	Centro Rural de Atención Diurna Agurain	10	2	Ayto. Agurain y DFA	2004
10.	Centro Rural de Atención Diurna Zuia	10	3	Ayto. Zuia y DFA	2000
11.	Centro Rural de Atención Diurna Zigoitia	10	3	Ayto Zigoitia y DFA	2005

## 2.9. Cambios significativos durante el año 2012

Durante este año hemos elaborado un análisis de la situación de la empresa en relación con el momento socioeconómico de nuestro entorno para tratar de anticipar algunos cambios e ir adaptando nuestra estrategia de un modo eficiente.

Después de este análisis hemos considerado que nuestra entidad está inmersa en un cambio de ciclo estratégico. La situación se vislumbra complicada con casi todos nuestros proyectos más significativos pendientes de concurso en el próximo año (2013). En el momento de redactar este informe, conocemos que hemos podido hacer frente a los cambios con éxito, pero la situación se presentaba complicada y hemos tratado de identificar nuestro diferencial y ponerlo en valor.

Con este panorama en el horizonte, 2012 ha sido un año de mantenimiento de servicios. Un momento en el que habiendo podido mantener el QUÉ, ponemos el **acento en el CÓMO**, como punto fuerte para alcanzar la calidad y la competitividad. Desde el principio tuvimos claro que uno de estos elementos de valor en Sirimiri debía ser la Responsabilidad Social.

Por un lado, se ha producido un impulso ha sido en los **modelos de atención** en especial el centrado en la persona, que inspira nuestro proyectos y que y que trataremos de ir incorporando como modelo de atención en todos los servicios que prestamos.

La sintonía de nuestro estilo de empresa con la creciente puesta en valor de **modelos de gestión responsable** y la profusión de publicaciones sobre nuevos modelos de gestión basados en las personas es un espaldarazo a nuestra trayectoria profesional, y legitima una forma de intervenir en la que Sirimiri ha creído desde sus orígenes. Especialmente ha contribuido a ello la participación en el Consorcio de Cuarto Sector promovido por Innobasque.

Además optamos por adoptar una **actitud proactiva** frente a los cambios de nuestro entorno. Así nos hemos implicado en la negociación del convenio sectorial de intervención social, en grupos relacionados con las mejores prácticas a nivel de gestión y atención, y hemos tratado de mejorar la comunicación, sobre todo con nuestras personas.

En materia de RSE, durante 2012 hemos realizado un esfuerzo importante en **medio ambiente**, siendo empresa adherida a Vitoria-Gasteiz Green capital, solicitando a lhobe una memoria de edificación eficiente para el acondicionamiento de los locales de Sirimiri, generalizando el uso de papel sin blanquearte en todos nuestros servicios, contribuyendo al programa Oso Ondo de uso eficiente del agua en varios de nuestros centros, y recibiendo reconocimiento externo de dicho esfuerzo.

### 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 refiere al año 2012.

##### Ciclo presentación

El Equipo de Planificación y estrategia, órgano gestor de la empresa, estableció en 2010 que el ciclo de presentación de las memorias de sostenibilidad tuviera carácter bienal. Sin embargo, ajustándonos a la exigencia de reporte de información de GRI, presentamos 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 las personas responsables de elaborar esta memoria de RSE.

e-mail	teléfonos	Dirección
ana@sirimiri.net 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 la planificación y actuaciones responsables de Sirimiri durante el año 2012. La reflexión acerca de la sostenibilidad que planteamos, tiene su fundamento 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 basada en lo que nos comunican nuestros grupos de interés y recibir de ellos una respuesta coherente.

### Cobertura de la memoria

La presente memoria abarca toda la organización (Sirimiri Servicios Socioculturales), incluyendo todos los identificados como **grupos de interés** (personas de la organización, personas usuarias de los servicios y familias, clientes institución, proveedores, colaboradores, y sociedad).

### Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria

El enfoque de la RSE en Sirimiri comienza desde el propio diseño de los proyectos técnico, e implica a la gestión y a la atención, así como a la sensibilización comunitaria.

Pese a ello, hay que decir que **alcance** de la intervención de nuestra organización 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 y alcance de la gestión varían según la tipología de los servicios conveniados. En cualquier caso, Sirimiri gestiona servicios con repercusiones a nivel económico, ambiental y social, sus acciones deben ser siempre responsables.

La actividad que desarrollamos nos ha llevado a considerar desde nuestros inicios que nuestra **mayor responsabilidad** se orienta a **las personas**; entendemos que esto es tanto en las personas profesionales, como en las destinatarias de nuestra intervención.

Hemos planteado estas **medidas tanto en el nivel de la gestión; como en el de la atención**, para lo cual es condición indispensable que sean compartidas por nuestros grupos de interés, sobre todo personas (profesionales) y proveedores clave. Asimismo, buscamos aportar a la comunidad, por lo que contribuimos con nuestras propuestas a la estrategia de la ciudad y del sector en el que intervenimos.

### Técnicas de medición

Las mediciones realizadas se ajustan a las orientaciones establecidas en el **Protocolo de indicadores del GRI**, por lo que no es necesario realizar comentario alguno en este apartado.

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

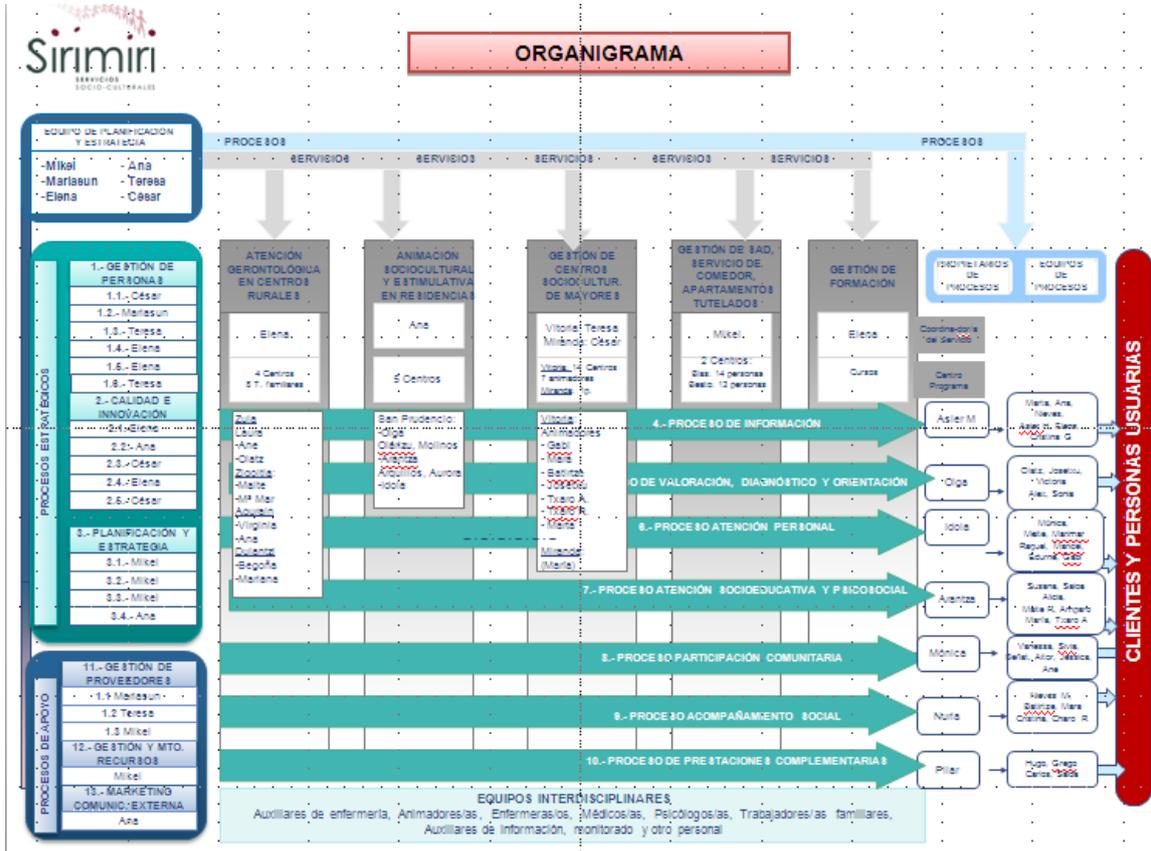
### Estructura Gobierno Organización

En la actual forma de gobierno de nuestra sociedad siguen teniendo un peso muy importante los orígenes como asociación.

Podemos decir que Sirimiri ha sido una organización montada sobre la base de la ilusión y el autoempleo, y que ha ido creciendo en este ambiente de cooperación y compromiso, con la profesionalidad como necesaria añadidura. Estos ingredientes que constituyen nuestros valores, han contribuido a la actual posición de Sirimiri en el mercado de los servicios sociales en el País Vasco.

Para las personas que hoy componen el órgano de gestión (el equipo de planificación y estrategia) Sirimiri ha sido más que un trabajo, con un gran peso en su desarrollo personal y profesional. Se pretende hacer extensiva a todas las personas esta forma de participar de la cultura de la organización; para ello, se cuidan aspectos de responsabilidad que otorguen un valor añadido al trabajo en relación con sus vidas.

Nuestro organigrama es fundamentalmente horizontal. Los últimos años han supuesto un gran crecimiento de Sirimiri; en este tiempo, las últimas tendencias en modelos de atención y gestión de calidad y de RSE han ido alineándose con algunas pautas que teníamos incorporadas de manera espontánea, y que precisamente hoy son consideradas prácticas 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”*

Como vía para garantizar esta coherencia interna, Sirimiri cuenta con un código de ética consensuado y ratificado por todas sus personas, que afecta a las relaciones con los diferentes grupos de interés. Este código ha sido recientemente actualizado y revisado para incorporar el MACP y la reciprocidad de la responsabilidad entre la empresa y sus personas.

### **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:** reciben directamente la atención que se presta desde nuestros servicios, y por tanto clientes. Fundamentalmente son 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, constituyen un grupo centrado en la sostenibilidad y avance de Sirimiri.
- **Sociedad:** colectivos, entidades o personas susceptibles de beneficiarse del valor añadido generado por Sirimiri. Este valor excede los objetivos de su actividad profesional y se orienta al cumplimiento de su visión, en concreto “..... compromiso con la sociedad”

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.

La comunicación abierta y fluida con todos los grupos de interés, está suponiendo en la práctica un valioso recurso para hacer frente a la gestión de la crisis que estamos pasando. Nos permite conocer de primera mano la opinión y expectativas de todos ellos, aportando una mayor riqueza de puntos de vista, y permitiéndonos ser más ágiles y certeros en las propuestas y en conclusión nos hace ser más eficientes.

Mantenemos la consideración especial de 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.

### **Participación de los grupos de interés**

Desde los comienzos de la entidad 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; personas profesionales, personas usuarias, clientes, proveedores, aliados y sociedad tienen que mirar en una misma dirección y confluir en algún punto, 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, todos ellos 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.

## 5.- ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN POR DIMENSIONES

En apartados previos se ha explicado 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.

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 integrada en la estrategia afectando a los diferentes grupos de interés.

El diseño de propuestas medioambientales dentro del Plan de RSE ha motivado la identificación e incorporación de algunos indicadores, como puede verse en la tabla adjunta; sin embargo, durante 2012 todavía no contamos con material suficiente para aportar la valoración completa.

Por otro lado, hemos de decir que el impacto de algunas de las medidas planteadas por Sirimiri en los servicios no puede ser valorado 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
1	<b>EC 1</b>	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
2	<b>EC 5</b>	Presencia en el mercado	Rango de las relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
3	<b>LA1</b>	Empleo	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.
4	<b>LA2</b>	Empleo	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo.
5	<b>LA10</b>	Formación y educación	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
6	<b>LA12</b>	Formación y educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.
7	<b>LA13</b>	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad.
8	<b>LA14</b>	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario base de hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
9	<b>SO8</b>	Cumplimiento normativo	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
10	<b>PR5</b>	Etiquetado de productos y servicios	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente
11	<b>PR6</b>	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

Indicadores principales

Indicadores adicionales

<b>1.- INDICADOR EC1</b>	“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”				
<b>DESEMPEÑO</b>	<b>ECONÓMICO</b>				
<b>DATOS</b>					
<b>Valor económico directo</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Ingresos	3.132.385,87 €	3.565.747,27 €	3.746.685,37 €	3.870.151,12 €	4.151.113,06 €
<b>Valor econ. distribuido</b>					
Costes operativos	513.059,25 €	589.375,94 €	703.055,74 €	708.964,83	690.267,58 €
Salarios empleados	2.446.544,74 €	2.714.221,08 €	2.926.567,87 €	3.003.844,11	3.235.887,95 €
Impuestos	44.755,09 €	50.755,63 €	47.977,03 €	29.824,29	43.721,20 €
<b>Valor econ. retenido</b>	106.329,78 €	193.466,99 €	97.658,02 €	137.449,41	202.440,77 €
<b>COMENTARIO</b>					
<p>El evolutivo 2008-2012 mantiene la tendencia positiva de los ingresos, debido al mantenimiento sostenido de los servicios que ofrecemos y a la incorporación de otros nuevos. De manera paralela y coherentemente, se ve incrementado el correspondiente gasto de la empresa, principalmente el destinado al personal.</p> <p>Se ha revisado a la baja el coste operativo, reduciendo ligeramente este capítulo en relación al año anterior, como estrategia de afrontamiento de una posible coyuntura externa adversa.</p> <p>La situación de cambio potencial de las actuales condiciones nos siguen exigiendo cautela con las medidas de ajuste presupuestario, planteando mejoras salariales con carácter retroactivo sólo una vez realizadas las pertinentes revisiones y previsiones en cada ejercicio anual.</p> <p>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>El Plan de Responsabilidad Social de Sirimiri recoge iniciativas de responsabilidad económica, social y medioambiental financiadas por nuestra entidad. Este plan lo integran las aportaciones en innovaciones y mejoras que realizamos en los servicios, en la propia comunidad y en nuestra actividad como empresa.</p>					

<b>2.- INDICADOR EC5</b>	<b>“Rango de las relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas”</b>		
<b>DESEMPEÑO</b>	<b>ECONÓMICO</b>		
<b>DATOS</b>			
<b>2.1. Normativa sobre salario mínimo. Proporción de la plantilla sujetos a.</b>			
<b>Proporción plantilla sujeta a normativa</b>			
	100%		
<b>2.2. %salario mínimo local con los iniciales estandar de la organización</b>			
<b>Salario mínimo interprofesional</b>	<b>Salario mínimo convenio</b>	<b>Salario inicial estandar</b>	
	<b>100%</b>	<b>176%</b>	
641,40 €	823,17 €	1.445,06 €	
<b>2.3. Cómo varía la proporción entre los diferentes lugares</b>			
<b>No varía</b>			
<b>2.5. Definición de "lugares con operaciones significativas"</b>			
<b>Nivel autonómico</b>			
VITORIA (Euskadi)			
MIRANDA DE EBRO (Castilla y León)			
<b>2.6. Importe hora (para salario inicial estándar)</b>			
<b>Euros/hora para salario inicial estandar</b>			
	12,95 €		
<b>COMENTARIO</b>			
<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, es un componente 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 revisar al alza los salarios más bajos. Somos conscientes de las necesidades de toda la plantilla, pero si es preciso establecemos la ventaja al colectivo más desfavorecido a nivel salarial. 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 situación de crisis de este año ha requerido una reflexión interna profunda acerca de las prioridades de actuación, del desarrollo de nuestros servicios y de las apuestas estratégicas futuras. Preocupa el futuro de nuestro sector tan dependiente de la administración pública, seriamente endeudada. Por otra parte, la reforma laboral de febrero consideramos contribuye a la precarización de las condiciones de las personas empleadas debido al difuso y/o desigual desarrollo del nuevo marco normativo, orientado a la libre interpretación y aplicación por cada empresa, más sujeto a la responsabilidad individual de cada entidad que a la responsabilidad colectiva.</p> <p>En todo caso, vistos los resultados de nuestro entorno, consideramos que se ha mantenido la apuesta pública por la contratación de los servicios del sector que nos atañe y que la estrategia de prudencia en la gestión establecida por Sirimiri ha sido acertada en este contexto incierto.</p>			

<b>3.-INDICADOR LA1</b>		Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.									
<b>DESEMPEÑO</b>		SOCIAL. Empleo									
<b>DATOS</b>											
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 31.12.2012											
155											
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										
	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 de c											
	100	189	200	250	300	401	410	501	510	Total gen	
Cuenta de COL	53	1	23	2	6	1	4	61	4	155	
	Empleados						Contratados				
Total	86						69				
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 tiempo completo 100	Duración determina da tiempo completo 189	Transformació n a indefinido tiempo completo 200	Indefinido tiempo parcial 200	Indefinido tiempo parcial bonificado 250	Fijo - discontinuo 300	Total general				
Nº empleados	53	1	1	23	2	6	86				
2.7. Total de empleados según tipo de jornada											
TC	Indefinido tiempo completo 100	Duración determina da tiempo completo 189	Transformació n a indefinido tiempo completo 200	Indefinido tiempo parcial 200	Indefinido tiempo parcial bonificado 250	Fijo - discontinuo 300	Total general				
Nº empleados	53	1	1	23	2	6	86				
	Tiempo completo					T. parcial					
Nº empleados	55					31					
2.8. Tamaño del colectivo por regiones											
PROVINCIA	Nº trabajadores										
ALAVA	139										
BURGOS	16										
Total general	155										
2.9. Explicar variaciones estacionales significativas en el nº de empleos											
TC	501 Total gene										
Nº contratados	61										
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 alcanzar unas, a nuestro juicio, dignas las condiciones contractuales, así como la contratación indefinida de nuestros empleados.

La contratación 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.

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 gran calado que exige las fórmulas de contratación utilizadas. Las directrices marcadas por nuestra estrategia se centran en este caso en garantizar un “salario digno” y posibilitar la ampliación paulatina de las jornadas laborales de los trabajadores a tiempo parcial, tratando de promocionar a nuestras personas, y sólo si esto no es posible, contratando nuevos profesionales.

De cara a los próximos años, se pretende mantener esta línea de aseguramiento y mejora de los puestos de trabajo para garantizar la **estabilidad de la plantilla** y mantener su **satisfacción**, motivación e implicación con la cultura de Sirimiri, como garantía de calidad del servicio prestado.

Nuestra **actividad** se desarrolla **principalmente en Álava** 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																																		
<b>DATOS</b>																																			
<p><b>LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región</b></p>																																			
<p><b>2.1. Número total de trabajadores que dejaron su empleo durante 2012</b></p>																																			
3 personas																																			
<p><b>2.2. Número total y porcentaje de trabajadores que dejaron su empleo, desglosados por sexo y edades y región</b></p>																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cuenta de COD.</th> <th colspan="2">Rótulos de columna</th> <th>Total general</th> </tr> <tr> <th>Rótulos de fila</th> <th>HOMBRE</th> <th>MUJER</th> <th>Total general</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ÁLAVA</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>&lt;30</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Cuenta de COD.	Rótulos de columna		Total general	Rótulos de fila	HOMBRE	MUJER	Total general	ÁLAVA	2	1	3	<30	2	1	3	Total general	1	1	3	<p>Trabajadores que dejaron su empleo, por sexo, edades y región</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ÁLAVA</th> <th>HOMBRE</th> <th>MUJER</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;30</td> <td>66,67%</td> <td>33,33%</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>33,33%</td> <td>33,33%</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>			ÁLAVA	HOMBRE	MUJER	Total	<30	66,67%	33,33%	100,00%	Total	33,33%	33,33%	100,00%
Cuenta de COD.	Rótulos de columna		Total general																																
Rótulos de fila	HOMBRE	MUJER	Total general																																
ÁLAVA	2	1	3																																
<30	2	1	3																																
Total general	1	1	3																																
ÁLAVA	HOMBRE	MUJER	Total																																
<30	66,67%	33,33%	100,00%																																
Total	33,33%	33,33%	100,00%																																
<b>COMENTARIO</b>																																			
<p>Indagando en las causas por las que las tres personas arriba indicadas abandonaron la empresa, hemos de decir que dos de ellas lo hicieron por haber accedido a plazas de funcionario y la otra por encontrar un empleo con jornada más amplia incompatible con la que Sirimiri precisaba en ese momento. En todo caso, las circunstancias señaladas no requieren de revisión por parte de los procesos vinculados a personas.</p>																																			
<p>Se seguirá reforzando el <b>plan de acogida</b> y la <b>formación y acompañamiento en el puesto</b> como medios 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 este 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 un mayor número de personas en la gestión de Sirimiri y en sus planes de mejora en el desarrollo de sus procesos así como minimizar la rotación y conseguir la <b>fidelización</b> 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			
<b>DATOS</b>				
Nº total de horas dedicadas a formación por el personal en cada categoría profesional				
		2010	2011	2012
ADMINISTRATIVO	2	67	25	27
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	20	431,5	551	496
AUXILIAR ENFERMERÍA	14	178	286	656,5
AUXILIAR INFORMACIÓN	23	320	418	603
CONSERJE	2	0	4	10
DIRECTIVO	3	323	246	136
ENFERMERA	2	22	0	30
LIMPIADORA	3	23	0	12,5
MEDICO	1	0	0	0
MONITOR SOCIOCULTURAL	2	10	2	16
RESPONSABLE DE SERVICIO	3	203,5	168,5	252
TRABAJADOR FAMILIAR CAD	5	12	20	17,5
TRABAJADOR FAMILIAR RURAL	8	89	100	122
Total general	88	1679	1820,5	2378,5
Nº medio de horas de formación por empleado y año según fórmula indicada				
		2010	2011	2012
ADMINISTRATIVO	2	34	13	14
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	20	29	28	25
AUXILIAR ENFERMERÍA	14	16	20	47
AUXILIAR INFORMACIÓN	23	23	18	26
CONSERJE	2	0	2	5
DIRECTIVO	3	108	82	45
ENFERMERA	2	11	0	15
LIMPIADORA	3	5	0	4
MEDICO	1	0	0	0
MONITOR SOCIOCULTURAL	2	5	1	8
RESPONSABLE DE SERVICIO	3	68	56	84
TRABAJADOR FAMILIAR CAD	5	3	4	4
TRABAJADOR FAMILIAR RURAL	8	11	13	15
Total general	88	23	21	27
<b>COMENTARIO</b>				
<p>El año 2012 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.</p> <p>La trayectoria de reciclaje y formación continua de nuestros empleados es elevada siendo preciso innovar en contenidos especializados en sintonía con los nuevos avances de atención para posibilitar la mejora profesional. En este sentido colaboramos <b>con entidades de referencia</b> de nuestro ámbito de intervención que nos proporcionan la adecuada actualización de nuestros conocimientos para optimizar nuestras intervenciones profesionales.</p> <p>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 <b>Plan formativo</b>,</p>				

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 porcentaje cercano al 50% 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 específica y es comunicado 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.

Así mismo, la presentación periódica en convocatoria pública de proyectos de trabajo específicos a cada servicio, exige el esfuerzo de planificación previa de las acciones del programa formativo para cada servicio y equipo profesional, alineado a los objetivos de avance previstos tanto en gestión como en atención en el **proyecto técnico** presentado. Esta planificación cuenta con la participación activa de los equipos de profesionales que componen la plantilla de cada servicio, de la figura que lidera el mismo y de la persona responsable del Plan formativo.

Este año hemos avanzado en la **extensión y orientación** del plan formativo a proveedores que Sirimiri considera claves para el avance de sus servicios, incorporando a este colectivo en las acciones propias destinadas al personal y creando oportunidades formativas especialmente dirigidas a este grupo de interés que consideramos imprescindible se alinee con nuestro estilo de intervención.

6.- INDICADOR LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.
DESEMPEÑO	SOCIAL. Formación y educación
<p><b>DATOS</b></p> <p>De la totalidad de la plantilla de Sirimiri en el año 2012 han realizado la evaluación de competencias un 91% de las personas, quedando pendiente para finalizar la evaluación de toda la plantilla el personal de Residencias y Miniresidencias, que tiene prevista la valoración para el año 2013.</p> <p>El año 2012 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><b>COMENTARIO</b></p> <p>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, centrandolo 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 <b>valoración de competencias</b> 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 <b>aplicación de esta herramienta</b> 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>	

<b>7.-</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad.																						
<b>INDICADOR LA13</b>																							
<b>DESEMPEÑO</b>	<b>SOCIEDAD. Diversidad e igualdad de oportunidades</b>																						
<b>DATOS</b>																							
<b>LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado</b>																							
<b>2.1. Indicadores de diversidad que la organización utiliza en el seguimiento y registro interno.</b>																							
Edad																							
Sexo																							
<b>2.2. Número total de trabajadores en cada una de las categorías profesionales</b>																							
<b>Categorías profesionales</b>		<b>Cuenta de COD.</b>																					
CONSERJE			2																				
LIMPIADORA			3																				
MEDICO			1																				
SOCIO			4																				
TRABAJADOR FAMILIAR			13																				
AUXILIAR DE ENFERMERIA			16																				
AUXILIAR DE INFORMACIÓN			23																				
ADMINISTRATIVO			2																				
MONITOR SOCIOCULTURAL			68																				
ANIMADOR SOCIOCULTURAL			21																				
LIMPIADORA			2																				
<b>Total general</b>			<b>155</b>																				
<b>2.3. Porcentaje de trabajadores por sexo y grupos de edad</b>																							
<b>Tramos de edad</b>		<b>Cuenta de COD.</b>																					
30-50	105	68%																					
<50	30	19%																					
>30	20	13%																					
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Edad</th> <th>MUJERES</th> <th>HOMBRES</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;30</td> <td>7%</td> <td>6%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>&gt;50</td> <td>14%</td> <td>5%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>30-50</td> <td>54%</td> <td>14%</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td><b>74%</b></td> <td><b>26%</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>				Edad	MUJERES	HOMBRES	Total	<30	7%	6%	14%	>50	14%	5%	19%	30-50	54%	14%	68%	<b>Total general</b>	<b>74%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>
Edad	MUJERES	HOMBRES	Total																				
<30	7%	6%	14%																				
>50	14%	5%	19%																				
30-50	54%	14%	68%																				
<b>Total general</b>	<b>74%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>																				
<b>2.4. Porcentaje de individuos que pertenecen a órganos de gobierno por sexo y grupo</b>																							
<b>Componentes del EPE</b>	<b>Sexo</b>																						
<b>Tramos de edad</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>	<b>Total</b>																				
<30	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>																				
30-50	33,33%	66,67%	<b>100,00%</b>																				
>50	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>																				
<b>Total general</b>	<b>33,33%</b>	<b>66,67%</b>	<b>100,00%</b>																				

**COMENTARIO**

Los puestos vinculados al **sector servicios**, en general y también en nuestra entidad, están ocupados principalmente por mujeres. El grupo de edad más representativo en esta plantilla principalmente femenina 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. 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 de RSE.

<b>8.-</b>	Relación entre salario base de hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
<b>INDICADOR LA14</b>	
<b>DESEMPEÑO</b>	SOCIEDAD. Diversidad e igualdad de oportunidades

### LA14 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

#### 2.1. N° de trabajadores en cada categoría, desglosados por sexo

Categorías profesionales	Cuenta de COD.		
CONSERJE	2		
LIMPIADORA	3		
MEDICO	1		
SOCIO	4		
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	21		
ADMINISTRATIVO	2		
MONITOR SOCIOCULTURAL	68		
TRABAJADOR FAMILIAR	13		
AUXILIAR DE INFORMACIÓN	23		
AUXILIAR DE ENFERMERIA	16		
LIMPIADORA	2		
<b>Total general</b>	<b>155</b>		

#### 2.2. Salario base establecido para mujeres y hombres por categorías

Categorías profesionales	2.3. Salario base mensual		2.4 Diferencia porcentual
	HOMBRE	MUJER	
MEDICO	2.795,47 €	2.795,47 €	0%
DIRECTIVO	2.732,82 €	2.732,82 €	0%
RESPONSABLE DE SERVICIO	2.610,10 €	2.610,10 €	0%
PSICÓLOGO	2.610,10 €	2.610,10 €	0%
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	2.450,82 €	2.450,82 €	0%
ADMINISTRATIVO	2.450,82 €	2.450,82 €	0%
RESPONSABLE MIRANDA	1.824,64 €	1.824,64 €	0%
ASC CENTRO A	2.312,09 €	2.312,09 €	0%
ENFERMERA	2.312,09 €	2.312,09 €	0%
ASC CENTRO B	2.138,68 €	2.138,68 €	0%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1.834,11 €	1.834,11 €	0%
MONITOR SOCIOCULTURAL	1.950,00 €	1.950,00 €	0%
ASC MIRANDA	1.646,12 €	1.646,12 €	0%
AUXILIAR ENFERMERÍA	1.634,03 €	1.634,03 €	0%
AUXILIAR INFORMACIÓN EGA	1.634,03 €	1.634,03 €	0%
AUXILIAR INFORMACIÓN	1.572,99 €	1.572,99 €	0%
CONSERJE	1.445,06 €	1.445,06 €	0%
TRABAJADOR FAMILIAR RURAL	1.445,06 €	1.445,06 €	0%
TRABAJADOR FAMILIAR CAD	1.517,31 €	1.517,31 €	0%
LIMPIADORA	1.458,95 €	1.458,95 €	0%

#### COMENTARIO

Las variables: género, edad, cultura, raza, o creencias de las personas no están relacionadas con el rendimiento profesional ni con la categoría salarial adjudicada a cada puesto. De hecho, este tipo de consideraciones entraría en grave conflicto con nuestra cultura de empresa.

<b>9.- INDICADOR SO 08</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
<b>DESEMPEÑO</b>	<b>SOCIEDAD. Cumplimiento normativo</b>
<b>DATOS</b> La empresa no tiene pendiente ninguna multa ni sanción por motivo de incumplimiento de normativa y legislación vigentes.	
<b>COMENTARIO</b> <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>	

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

**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.

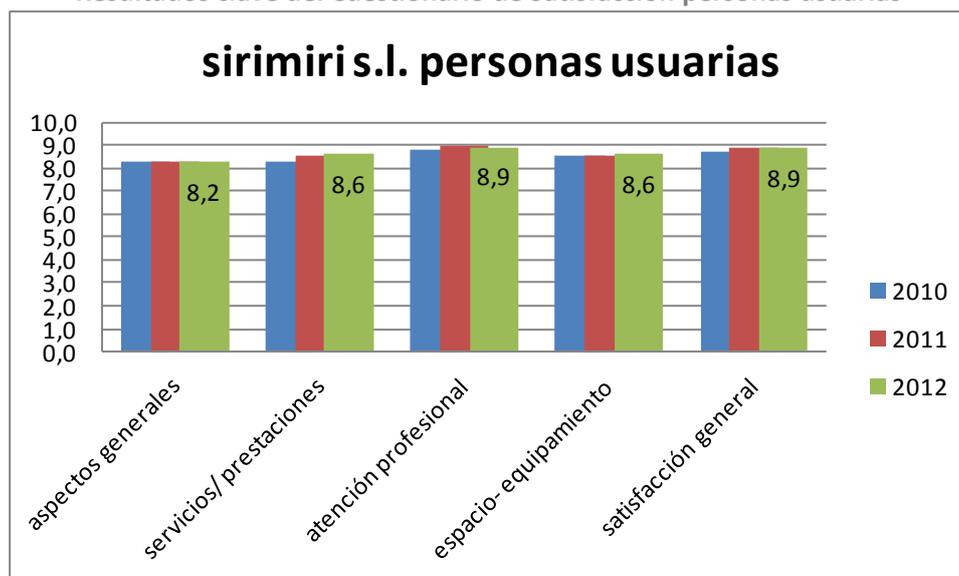
La frecuencia de medición aparece reflejada de forma específica en cada caso y así como los requisitos estándar de la metodología de estudio y los mecanismos de ambos colectivos para dar a conocer sus opiniones.

**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.

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

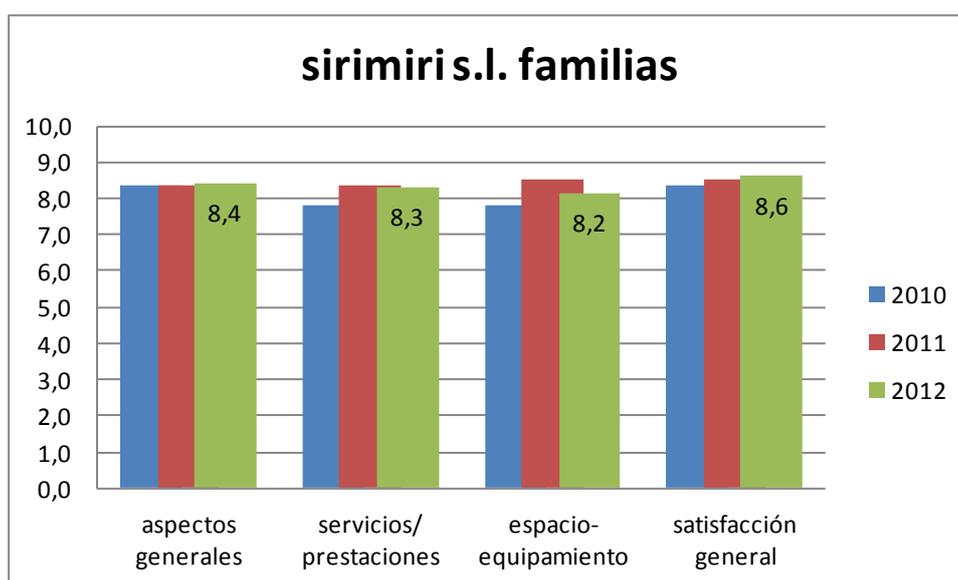
**DATOS**

**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**

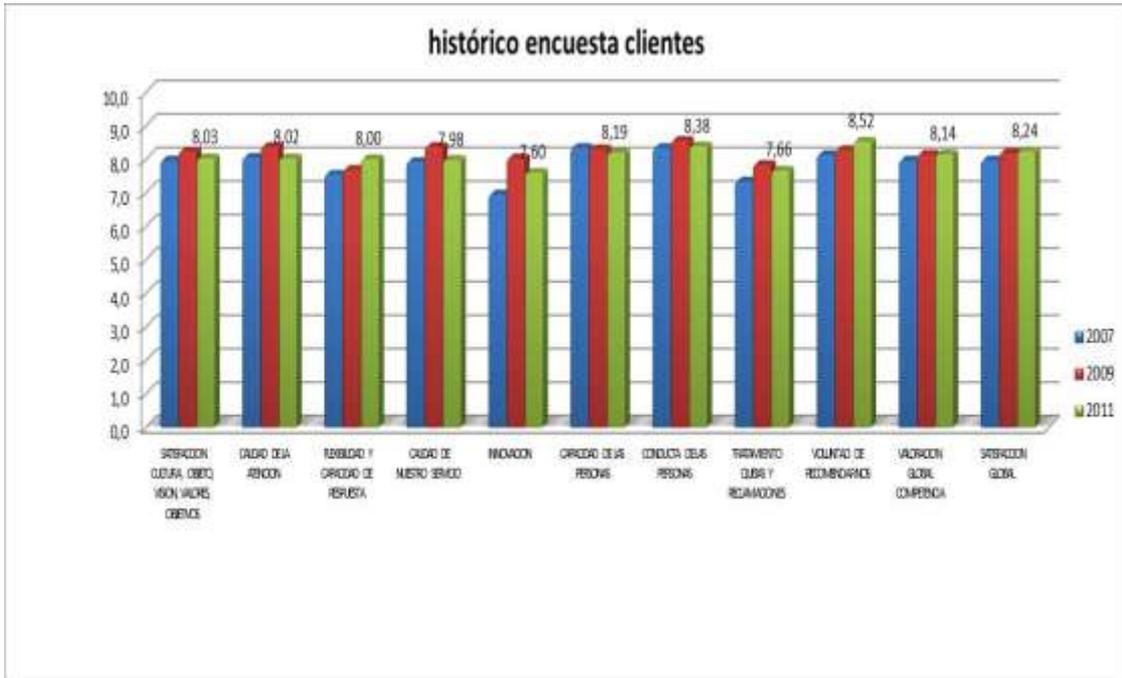
El eje principal de la gestión de Sirimiri, tal y como se define y desprende de la Misión, Visión y Valores de Sirimiri, se centra en responder plenamente las necesidades y expectativas de todos sus clientes y por tanto conseguir su **máxima satisfacción**. A través del despliegue de la P&E de la organización 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.

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

**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.

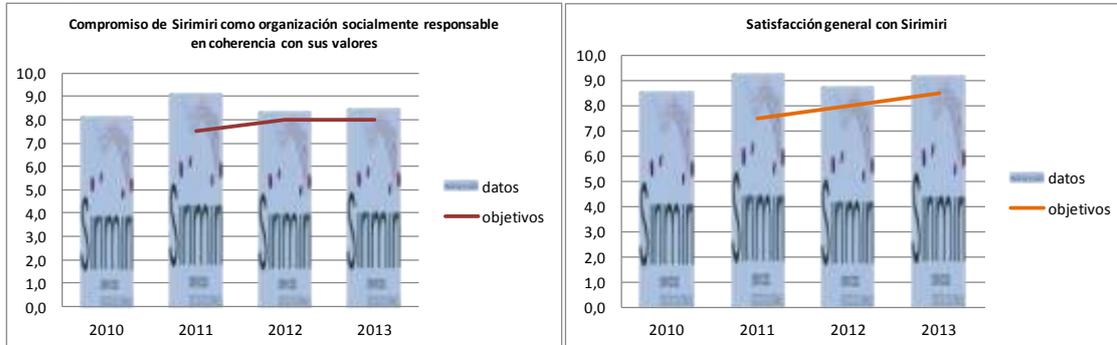
Sirimiri trata de innovar y actualizar las estrategias de atención y gestión tanto en proyectos como en desarrollo de servicios y este esfuerzo debe traducirse en una mejor difusión a este grupo de interés, transmitiendo las acciones emprendidas y haciendo partícipes a los clientes de estas actuaciones 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.

<b>11.- INDICADOR PR6</b>	<b>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</b>
---------------------------	---

<b>DESEMPEÑO</b>	<b>SOCIEDAD. Comunicación y marketing</b>
------------------	---

**DATOS y COMENTARIOS**



**Códigos o estándares voluntarios que se aplican a la organización y grado revisión**

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](http://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.

El año 2010, avanzando en la estrategia de compromiso con la Sociedad, nuestra empresa se incluyó 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](http://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.

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.

\*Nuestra organización no dispensa servicios ni productos prohibidos o cuestionables para cualquiera de nuestros grupos de interés ni para la sociedad.

## **6.- ANEXO**

### **1. Plan RSE Sirimiri 2011-2013**

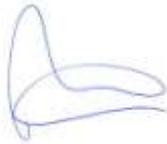
Mikel Alvarez de Eulate, miembro del Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri Servicios Socioculturales, como presidente de Sirimiri Servicios Socioculturales, declaro que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el Nivel de aplicación C establecido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

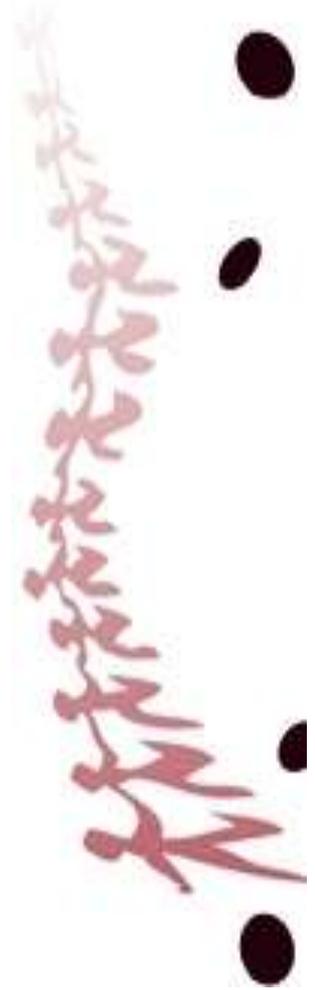
**Autocalificación:** El nivel de aplicación del marco de elaboración de memorias GRI se refiere al **nivel C**.

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

**Fecha**  
20/12/2013

Firma  
Mikel Alvarez de Eulate





## **Sirimiri Servicios Socioculturales s.l**

**C/ Zapatería 77 bajo01001 Vitoria-Gasteiz.  
Telef: 945276800- [www.sirimiri.net](http://www.sirimiri.net)  
CIF: B-01212463**