



2015

5ª MEMORIA

SOSTENIBILIDAD

CORRESPONDIENTE A 2013 y 2014



*Somos la memoria
que tenemos*

*y la responsabilidad
que asumimos.*

*Sin memoria no
existimos y
sin responsabilidad
quizá no
merezcamos existir*

José Saramago

**Sirimiri Servicios
Socioculturales S.L**

C/ Zapatería 77 ba
01001 Vitoria-Gasteiz

www.sirimiri.net

SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES

e-mail: 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

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1.- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	6
1.1. Declaración del máximo responsable	6
2.- PERFIL ORGANIZACIÓN	8
2.1. Nombre organización	8
2.2. Servicios más importantes	8
2.3.- Lugar donde se encuentra Sirimiri	9
2.4.-Países en los que opera Sirimiri	9
2.5.-Régimen propiedad y forma jurídica	9
2.6.-Mercado	9
2.7.- Escala de la empresa	10
Número de empleados.....	10
Ventas netas.....	10
Capitalización total.....	10
Cantidad de productos o servicios prestados	10
2.8.-Empleados y empleados cubiertos por convenios colectivos (%)	11
2.9.-Cadena de suministros.....	12
2.10.-Cambios significativos del periodo analizado	14
3.-PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS.....	15
3.1.-Abordaje, si procede, del principio de precaución	15
3.2.-Lista de cartas, principios o iniciativas económica, social, ambiental suscritas o adoptadas.....	15
3.3.-Lista asociaciones y organizaciones a las que se pertenece	16
4.-ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....	17
4.1.-Asuntos materiales	17
4.1.-Lista de entidades de estados financieros consolidados	20
4.2.-Proceso determinación contenidos	20
4.3.-Materialidad.....	21
4.4.- Cobertura dentro Sirimiri de cada aspecto material	21
4.5.-Cobertura fuera de Sirimiri de cada aspecto material.....	22

4.6.-Causas y Consecuencias de reformulaciones informativas en memorias anteriores.....	22
4.7.- Cambios significativos en alcance y cobertura en cada aspecto respecto a memorias anteriores	22
5.- PARTICIPACIÓN GI.....	23
5.1.- Lista grupos interés vinculados a Sirimiri.....	23
5.2.- Elección de GI con los que se trabaja.....	23
5.3.- Enfoque sobre participación GI.....	24
5.4.- Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los GI.....	24
6.- PERFIL DE LA MEMORIA.....	24
6.1.- Periodo objeto de la memoria.	24
6.2.-Fecha de la última memoria.	25
6.3.- Ciclo de presentación de memorias.....	25
6.4.- Punto de contacto.....	25
7.- INDICE DE GRI.....	25
7.1.- Opción de conformidad	25
8.- VERIFICACIÓN.....	26
8.1.-Prácticas de verificación	26
9.- GOBIERNO.....	26
9.1.- Estructura de gobierno	26
9.- ETICA E INTEGRIDAD	27
9.1.- Valores, principios, códigos	27
10.- INDICADORES	27
ANEXOS	28
.....	60

INTRODUCCIÓN

El presente **informe de progreso** recoge evidencias del compromiso de nuestra entidad con la Responsabilidad Social durante 2013 y 2014 en los ámbitos social, económico y ambiental.

Mediante este documento queremos poner de relieve nuestros crecientes esfuerzos por ser responsables, y sobre todo el impacto de los mismos en nuestro entorno más cercano.

Quedamos a su entera disposición para cualquier aclaración de lo expuesto en la presente memoria.

Para su elaboración, hemos tomado como referencia los indicadores marcados por la GRI 4, incorporando aquéllos que hemos considerado pertinentes.

Más información en www.sirimiri.net

1.- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1. Declaración del máximo responsable

En Sirimiri queremos CRECER (con mayúsculas); crecer y madurar, contribuyendo, en la medida de nuestras posibilidades, a construir una sociedad en la que las personas ocupen un lugar preeminente en un mundo más justo y sostenible. Ésta es una ardua tarea de la que todos somos responsables.

La crisis en la que aún nos encontramos inmersos no es sólo económica, sino sistémica; una crisis de las estructuras y sus agentes que ha puesto de relieve la necesidad de tomar conciencia de lo común, y de lo local para lograr la necesaria credibilidad y sostenibilidad de nuestro mundo. En este contexto, la responsabilidad social se ha convertido en un aspecto imprescindible y crecientemente valorado tanto en el comportamiento individual y colectivo de las personas, como en la gestión de las organizaciones.

Ha supuesto el cuestionamiento de algunos aspectos que parecían inamovibles y, pese a que lamentablemente el logro de algunas reivindicaciones históricas se perderá por el camino, también nos orientamos a horizontes en los que la autenticidad, la sostenibilidad de la vida y el planeta, el empoderamiento de las personas, la importancia de lo local, la ética y los valores, son fundamentales...

Desde nuestra posición la apuesta por la RSE es una apuesta decidida, que esperamos que sirva para impulsar nuestra estrategia recién revisada, haciéndonos más competitivos como empresa, y más felices como individuos, mejorando el impacto que nuestra intervención profesional genera en el entorno.

En 2013 cerramos un ciclo a nivel estratégico. En 2014 tras un participativo proceso de revisión y construcción hemos elaborado un nuevo Plan Estratégico.

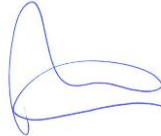
Asimismo, ha concluido el periodo contemplado para el desarrollo del I Plan de RSE de Sirimiri. El balance de éste a lo largo de sus años de vida es altamente positivo tanto por los logros como por la sistematización de las buenas prácticas, y sobre todo porque nos ha permitido una mejor comprensión y asimilación de las mismas por parte de nuestras personas. Podemos decir, ahora sí, que la RSE ha entrado a formar parte de nuestra estrategia de empresa, y lo ha hecho para quedarse, prueba es que el 2015 abrirá las puertas a nuestro II Plan de RSE.

Nuestros principales **retos** se centran en:

- Contribuir a ser una entidad sostenible, coherente y que construya un sistema que mejore cada día.
- Revisión estratégica de Sirimiri e intensificación de aspectos de sostenibilidad en la misma.
- Participación real de los GI en la elaboración de la memoria.
- Integración de procesos y Servicios para optimizar la atención a las personas.
- Gestión preventiva de Prevención de riesgos laborales que repercuta en todos los niveles y actuaciones de Sirimiri y en todos los GI; garantizar la información y formación de personas.
- Empleados: Mejorar el desarrollo de las carreras profesionales y su seguimiento.
- Incorporar en los Planes formativos contenidos específicamente relacionados con RSE
- Mejorar el sistema de comunicación interna/externa
- Seguimiento del impacto medioambiental de la oficina.
- Optimizar la gestión de residuos en los servicios que gestionamos.
- Generalizar la gestión eficiente del agua en todos los servicios que gestionamos.
- Implantación paulatina del sistema 5S en los servicios que prestamos y en la oficina.
- Transparencia: en relación al tipo gestión de RSE (reversión, criterios laborales, anticorrupción) y difusión de buenas prácticas.

- Competencia leal: cláusulas sociales, mínimos sociolaborales, tractora de entidades públicas, cooperativa
- Impulsar nuestra gestión socialmente responsable (compra, consumo, equipos, recursos) y la de nuestros proveedores-clave.

Esta memoria recoge la actividad desarrollada por Sirimiri en materia de RSE durante los años 2013 y 2014, y ha sido elaborada de conformidad con la Guía G4 (Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad)



Mikel Alvarez de Eulate
Gerente

2.- PERFIL ORGANIZACIÓN

2.1. Nombre organización

SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES SL

CIF: B01212463

CNAE: 8812

2.2. Servicios más importantes

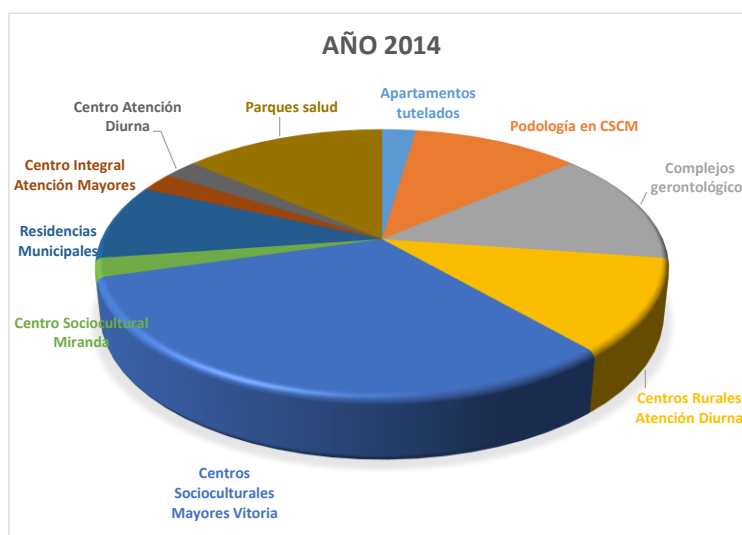
En el desarrollo de su Misión “*facilitar, desde el COMPROMISO ÉTICO, APOYOS Y OPORTUNIDADES a nivel personal, de grupo y en la comunidad, que contribuyan a que CADA PERSONA pueda desarrollar su PROYECTO DE VIDA, promoviendo su SATISFACCIÓN Y BIENESTAR*”, Sirimiri ofrece servicios relacionados con la gerontología en equipamientos públicos de carácter Socio-sanitarios y Socioculturales.

Nuestro **SECTOR DE ACTIVIDAD** lo constituyen los Servicios Sociales y Socio sanitarios, y dentro de ellos, aquéllos orientados a las **Personas Mayores**.

Accedemos a los servicios a través de la participación en Concursos de la Administración Pública, y desarrollamos nuestra actividad profesional en centros de titularidad pública.

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 2013 y 2014 Sirimiri ha desarrollado proyectos en veintinueve centros de diverso carácter y titularidad en Vitoria-Gasteiz, Álava y Miranda de Ebro.



El desarrollo de los servicios de Sirimiri se realiza principalmente con personal propio. El nivel de subcontratación alcanza a servicios complementarios y de apoyo. En 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 fomentar el desarrollo local y de fidelizar los servicios indispensables para el correcto funcionamiento de la empresa, siguiendo criterios de coherencia con la cultura de Sirimiri.

2.3.- Lugar donde se encuentra Sirimiri

La sede de Sirimiri se localiza en Vitoria-Gasteiz (Álava), España.

C/ Zapatería nº 77 bajo 01001 Vitoria-Gasteiz

Teléfonos 945276800 - 697113484

CIF. B-01212463

www.sirimiri.net

Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Sirimiri-Servicios-Socioculturales/161655713865031>

2.4.- Países en los que opera Sirimiri

La empresa opera exclusivamente en ámbito nacional, especialmente en el ámbito local.

2.5.- Régimen propiedad y forma jurídica

Sirimiri, en origen con carácter de asociación, está constituida desde 1996 en Sociedad Limitada como empresa privada y su ámbito de intervención principal se circunscribe a la contratación con Administraciones públicas.

2.6.- Mercado

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

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

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

2.7.- Escala de la empresa

Número de empleados

Durante el periodo de referencia, años 2013 y 2014, Sirimiri S.L. ha tenido 158 empleados, de los cuales, 90 son empleados con contratos estables y 68 personas tienen contratos eventuales.

Ventas netas

El importe de ventas netas en 2013 ascendió a 4.195.380 € y en 2014 a 4.365.118,63€

Capitalización total

Deuda a 31.12.2013 = 25.301.30€// **Deuda** a 31.12.2014 = 31.094,32 €

Patrimonio neto a 31.12.2013 = 1.326.904.75€// **Patrimonio neto** a 31.12.2014 = 1.367.854,38€

Cantidad de productos o servicios prestados

El mapa adjunto ofrece una panorámica de nuestro ámbito de actuación cuyo alcance llega a más de 30.000 clientes beneficiarios distribuidos en 29 centros, en su mayor parte de carácter gerontológico, dependientes de 8 clientes principales, instituciones públicas responsables de los equipamientos donde Sirimiri desarrolla su labor profesional.

	SERVICIO/CENTRO	Personas Usuarías	Trabaja dores	Tipo Cliente	Desde
1.	Gestión de los 14 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz	28691	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
6.	Gestión del Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Beato Tomás de Zumárraga"	30	14	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	2007
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 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
12.	Programa de prevención de caídas y parques de salud	2302*	2	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	2010
13.	Servicio de Podología de CSCM Mayores V-G	24323*	5	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	2012
14.	Centro Rural de Atención Diurna Araia	10	1	Ayto Zigoitia y DFA	2014
15.	Servicio tutela y supervisión Apartamentos tutelados	10	2	Privado	2014

*usos

Se puede observar en la tabla la trayectoria de los servicios prestados por Sirimiri a lo largo de su historia. Las características principales se concretan en estos aspectos:

1.- La evolución de servicios de intervención de carácter exclusivamente sociocultural a servicios sociosanitarios de gestión integral destinados a las personas mayores.

2.- El mantenimiento de los servicios a lo largo de un amplio espacio de tiempo, concurriendo a diversos concursos públicos que ratifican nuestro posicionamiento en nuestro ámbito de intervención.

3.- La ampliación de servicios de Sirimiri en un entorno económico adverso, concretado en la adquisición de servicios nuevos los últimos años, al situarse en un sector de actividad, el de las personas mayores, que, dada su relevancia, mantiene su posición en el mercado.

En relación al futuro, el planteamiento de Sirimiri se centra en mantener su actual cota de servicios y optar a nuevas propuestas relacionadas con nuestro ámbito de actuación, las personas mayores, en entornos de proximidad.

2.8.-Empleados y empleados cubiertos por convenios colectivos (%)

El año 2014 marca un hito en las relaciones laborales de Sirimiri dado que se negocia el Convenio de Intervención Social de Álava en cuyo diseño colabora nuestra entidad y que será de aplicación en nuestro ámbito de intervención a partir de 2015.

Esta aplicación requerirá una revisión y ajuste de la organización actual, en la que se tratará que participen activamente las personas empleadas de nuestra entidad. Las negociaciones internas que requerirá esta actualización de las condiciones laborales precisarán de una cuidada gestión para llegar al máximo consenso posible.

Estos datos aparecen convenientemente desarrollados en el apartado de indicadores por lo que no nos extenderemos más en este punto.

2.9.-Cadena de suministros

La provisión de suministros de Sirimiri se circunscribe principalmente a la dotación de servicios, equipamientos y materiales a su sede, oficina, y a los requerimientos del desarrollo de cada servicio, que varía en función del tipo de contratación efectuado, y que es el siguiente:

SUMINISTROS	SERVICIOS	EQUIPAMIENTO	MATERIAL
OFICINA	Mantenimiento Prevención Laboral Formación Consultoría	Informático Fotocopiadora Telefonía Mobiliario	oficina
CENTROS SOCIOCULTURALES MAYORES	Montaje Transporte Cafetería Peluquería Mantenimiento Talleres	Sociocultural Informático fotocopiadora	Sociocultural oficina
PODOLOGÍA	Transporte	Específico de consulta y tratamiento	Específico
CENTROS RURALES ATENCIÓN DIURNA	Transporte	Sociocultural	Sociocultural Oficina Alimentación
COMPLEJOS GERONTOLÓGICOS	Mantenimiento Lavandería Transporte	Sociocultural Ornamental Ejercicio Físico	Sociocultural Oficina Mantenimiento
PROGRAMA ANIMACIÓN RESIDENCIAS	Transporte	Sociocultural	Sociocultural oficina
CENTRO SSOCIOCULTURAL MIRANDA	Transporte	Sociocultural Informático	oficina Sociocultural
PROGRAMA SOCIOMOTRIZ Y PARQUES SALUD	Información	Ejercicio físico	Sociocultural oficina

La cadena de suministros se gestiona en su mayor parte desde las oficinas centrales aunque los servicios son autónomos en la gestión de su propia cadena de suministros, debido a su especificidad y generalmente ligadas al ámbito local (proveedor en un radio de 100 km), siendo un único proveedor de material especializado (servicio podología) ubicado en ámbito nacional.

Sirimiri tiene estipulado en cada servicio un proceso que concreta la cadena de suministro siguiendo criterios de eficiencia, eficacia y proximidad. En todo caso, el peso específico de esta cadena tiene una relevancia moderada en Sirimiri, representando un gasto del 15,7% en relación a los gastos totales de la empresa. El valor monetario del gasto a proveedores se sitúa en 2014 en 666.791,80 €.

El número de proveedores totales asciende en 2014 a 229. La mayor parte de nuestros proveedores son distribuidores de productos y en algunos casos la relación con Sirimiri tiene una amplia trayectoria en el tiempo, manteniendo un alto grado de fidelización de los mismos. El tipo de relación establecida con este grupo se encuentra estrictamente vinculado al suministro de productos.

Mención aparte merecen nuestros proveedores-clave, concesionarios de servicios concretos subcontratados por Sirimiri para completar servicios prestados que se concretan en 14 cafeterías y 6 peluquerías que operan desde los Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz y representan el 36,21% del gasto de proveedores. Este colectivo constituye una parte importante

de nuestra cadena de valor, contribuyendo al adecuado desarrollo de los servicios que ofrecemos a nuestro doble cliente: institución y personas mayores usuarias.

Este colectivo, grupo de interés de Sirimiri, recibe un tratamiento diferenciado del resto de proveedores y forma parte de la dinámica de actuación de Sirimiri, siendo miembros activos de los equipos de trabajo (en cada centro y por tipología de servicio), siendo incluidos en los planes formativos e informativos de la entidad con el ánimo de promover acciones conjuntas que orienten la intervención en la dirección marcada por el proyecto de trabajo del que participan.

Así mismo existe un grupo de proveedores de servicios especializados que son consultores y contratistas y cuyos servicios son puntuales (formación, talleres específicos) o permanentes (gestión calidad, prevención riesgos laborales, mantenimiento informático...) Las características sectoriales de la cadena de suministro de Sirimiri no son relevantes.

En el siguiente cuadro se observa la trayectoria de gasto en este apartado

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Costes operativos	589.375,94 €	703.055,74 €	708.964,83 €	690.267,58 €	682.512,00 €	666.791,80 €
% proveedores locales	98%	96%	96%	96%	96%	96%

La tendencia a la contención del gasto en costes operativos es una evidencia desde 2011 hasta 2014.

2.10.-Cambios significativos del periodo analizado

En relación al periodo analizado los cambios más significativos se refieren al crecimiento de los servicios y a la revisión de la estrategia.

En 2013 y 2014 presentamos a concurso público más del 75% de nuestra facturación y hemos sido capaces de mantener los centros y servicios que ya veníamos prestando. Así mismo en 2014 hemos optado a nuevos servicios de podología y un nuevo centro rural mediante concurso público y a la gestión de un servicio de apartamentos tutelados de carácter privado.

Estos nuevos servicios incorporan a nuevas personas empleadas y dan cobertura a un mayor nº de personas usuarias, ampliando ligeramente el volumen de servicios prestados, la facturación y la presencia de Sirimiri en su entorno. Uno de estos servicios se circunscribe al ámbito privado, siendo una novedad en Sirimiri, cuyo acceso principal al mercado lo constituyen las convocatorias públicas de Administraciones locales. Se trata de un **crecimiento** aunque **leve** de la entidad.

El Proceso de revisión de la estrategia de Sirimiri ha sido largo y ha supuesto la evaluación de modelos de atención y gestión y por ende cuestionarnos nuestra misión, visión y valores, reeditadas tras la determinación de nuestro principio rector y este periodo de reflexión. La redacción de un **nuevo Plan estratégico (2015-2017)**, en cuyo diseño han participado tanto los líderes como las personas empleadas, ha supuesto la conclusión de este proceso de mejora.

Una de las líneas de trabajo principales de este recorrido lo conforma la creación de un equipo de Liderazgo que mejore la comunicación interna y la participación activa en la toma de decisiones relevantes y estrategia de Sirimiri.

La comunicación y participación de las personas de Sirimiri se situaba en el punto de mira de nuestras líneas estratégicas de actuación, por lo que en este periodo se han **creado varios canales de participación activa** en equipos representativos como son: grupo de personas, Comité de seguridad y salud y representantes de trabajadores. Estos equipos pretenden contribuir a la participación cualitativa y cuantitativa de las personas de Sirimiri en su estrategia.

En otro rango de importancia destacan los avances en la organización según el Sistema 5S y la actualización de la prevención de riesgos laborales de Sirimiri.

En el año 2013 Sirimiri obtiene, tras una auditoria externa, el **reconocimiento** de Euskalit por la implantación del **modelo 5S** en uno de los centros que gestionamos, y ese mismo año ingresamos como socios en el Club 5S de Euskalit. El equipo de 5S de Sirimiri ha contribuido a la difusión interna del interés de instaurar este modelo mediante información, formación y visitas guiadas. En 2014 seguimos ampliando los centros en los que se está implantando este sistema de organización y continuamos el proceso de revisión y mejora en aquellos centros que ya está el sistema implantado.

La prevención de riesgos laborales en Sirimiri ha tenido una desigual implantación y desarrollo hasta 2014. La visita a Sirimiri de Osalan en relación a la Prevención de riesgos psicosociales, contribuye a dar pasos importantes en relación a esta cuestión. De esta forma se crea un Comité de Seguridad y Salud que se forma y comienza a funcionar de manera sistemática y se estima conveniente contar con un Servicio de Prevención ajeno para poder dar adecuada respuesta a la

diversidad de servicios que ofrecemos, dada su pluralidad y dispersión, que excede las posibilidades de intervención del técnico de prevención interno.

De esta forma se actualiza el Plan de prevención, la evaluación de riesgos de los puestos y se prevé la sistematización de la vigilancia en la salud, la información y formación a las personas trabajadoras y la participación activa de las personas en este ámbito de actuación.

No se pueden referir otros cambios significativos en cuanto a la estructura y propiedad de Sirimiri ni de su cadena de suministros.

3.-PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

3.1.-Abordaje, si procede, del principio de precaución

Ni el tipo de sector en el que se enclava la actividad de Sirimiri, ni el tipo de actividad que desarrolla requieren medidas excepcionales de enfoque en relación a su planificación operativa ni el desarrollo de servicios, aunque el Principio de Precaución pueda ser tenido en cuenta en relación a la posible incorporación de nuevos servicios cuyas características exijan un estudio de impacto medioambiental específico.

3.2.-Lista de cartas, principios o iniciativas económica, social, ambiental suscritas o adoptadas.

Sirimiri está adscrita a los Principios de Milenio e incorpora en sus proyectos técnicos y en el desarrollo de servicios las siguientes iniciativas económicas, sociales y medioambientales, de las que forma parte activa y/o sigue sus buenas prácticas:

INICIATIVA EXTERNA	REFERENCIA	DESDE
Reconocimiento Q plata. Modelo EFQM excelencia en gestión	http://www.euskalit.net/	2010
Red de Ciudades amigables con las personas mayores. OMS	http://ciudadesamigables.imsero.es/	2011
Modelo Atención Centrado en la Persona (MACP)	http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/	2011
Pacto verde Vitoria-Gasteiz Green capital	http://www.vitoria-gasteiz.org/	2012
Lectura Fácil Euskadi	http://lecturafacileuskadi.net/	2013
Paradigma de Envejecimiento Activo	http://www.envejecimientoactivo2012.net	2013
Euskadi Lagunkoia	http://euskadilagunkoia.net/eu/	2014
Modelo de Gestión Avanzada	http://www.euskalit.net/	2015

Así mismo, cumple las cláusulas sociales establecidas en los pliegos de condiciones administrativas de los concursos de la administración pública, principal vía de acceso a los servicios que prestamos.

La contratación pública, tradicionalmente basada en criterios objetivos (condiciones técnicas y precio) y la aplicación de unos principios (libre competencia y publicidad), ha incorporado mediante estas cláusulas sociales otros importantes principios de carácter ético, social y solidario, incluyendo aspectos de política social que tratan de garantizar la responsabilidad social de las entidades que concurren a este tipo de servicios y ponen en valor su trayectoria socialmente responsable.

Sirimiri, por su parte, ha incorporado paulatinamente una serie de iniciativas que han contribuido al desarrollo de la RSE en la entidad y en sus grupos de interés, llegando en 2015 a constituir una línea estratégica de avance en nuestro Plan estratégico 2015-2017. Estas iniciativas contribuyen

a la aplicación real y paulatina de las iniciativas externas suscritas y adoptadas en los diversos servicios que presta nuestra entidad.

INICIATIVA INTERNA	DESDE
Código ética con personas	2009
Memoria GRI	2010
Sistema 5S en diverso grado implantación	2010
I Plan de RSE	2010
Código ética con proveedores clave	2011
Plan implantación MACP en Sirimiri	2012-2015
II Plan de RSE	2015

3.3.-Lista asociaciones y organizaciones a las que se pertenece

Sirimiri se esfuerza por mantener vínculos con diversas organizaciones de nuestro medio que giran tanto en torno a nuestro ámbito troncal de intervención, la gerontología, como a los aspectos transversales que consideramos importantes para una evolución en consonancia con nuestra cultura y valores.

ORGANIZACIÓN	EN CALIDAD DE	DESDE
RED ESPAÑOLA PACTO MUNDIAL	PERTENENCIA	2010
ZAHARTZAROA. Sociedad vasca de Geriatría y gerontología	SOCIO	2010
EUSKALIT. CLUB 400	EVALUADORES EXTERNOS	2010
MESA SUPRATERRITORIAL "Cuidado personas mayores en CAPV"	PARTICIPANTE	2010-2013
FOARSE (Foro alavés RSE)	EQUIPO ASESOR	2011
ZEHARKA (Asoc.Vasca empresas Ocio Educativo y Animación Sociocultural)	SOCIO	2011-2012
CONSORCIO CUARTO SECTOR INNOBASQUE	PERTENENCIA	2012
LECTURA FÁCIL EUSKADI	COLABORADOR	2013
GRUPOS TRABAJO ENVEJECIMIENTO ACTIVO	PARTICIPANTE	2013
AISA (ASOCIACIÓN ENTIDADES INTERVENCIÓN SOCIAL ALAVA)	PERTENENCIA	2014

Para ello aprovechamos las oportunidades de participación activa que nos brindan las entidades públicas y privadas implicadas en nuestro sector. Así mismo, exploramos las posibilidades de colaboración con diversas organizaciones representativas de nuestra parcela de actuación de manera puntual o con mayor intensidad, según los intereses o posibilidades de las partes implicadas.

La presencia de Sirimiri en el ámbito comunitario y las diversas motivaciones de estas relaciones estratégicas quedan reflejadas en el apartado del Plan de RSE de Sirimiri relativo al programa Eman. (incluido en el Plan RSE anexo)

4.-ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

4.1.-Asuntos materiales

Identificación

La materialidad de los diversos aspectos de sostenibilidad de Sirimiri parte de la decisión de elaboración de la primera Memoria GRI en 2010 que nos obligó a reflexionar sobre nuestra actividad para posicionar su impacto en los parámetros de RSE marcados por los indicadores de G3. La propia elección de los indicadores GRI que nos afectaban resultó de utilidad para establecer el **punto de partida** de Sirimiri en RSE y poner en valor actuaciones que venían realizándose en consonancia con nuestra cultura y nuestro espacio de actuación, los Servicios Sociales. Además nos permitió establecer **retos** de actuación en este nuevo escenario en que la ética, la responsabilidad con las personas, la definición de parámetros económicos en clave de sostenibilidad social, más centrados en las personas que en los beneficios, adquirirían un significado relevante en un entorno empresarial tradicional, convirtiendo nuestra “atípica” forma de hacer las cosas en relevante, pertinente, adecuada, significativa y valorable por la Sociedad.

La segunda memoria, realizada en 2011 bajo la sistematización de la Red española del Pacto mundial, nos proporcionó una visión muy focalizada en los 10 principios del Pacto mundial y nos brindó un **posicionamiento** como entidad ante los mismos. De la reflexión suscitada por la elaboración de esta memoria, consideramos relevante realizar nuestro propio Plan de RSE, que nos exigió plasmar nuestras actuaciones en los ámbitos medioambientales, sociales y económicos, determinar nuestros referentes en estos aspectos, chequear la participación de nuestros grupos de interés y plantearnos **retos anuales** de actuación.

Este documento-marco nos ha servido de guía para ir incorporando las cuestiones relacionadas con RSE en Sirimiri y para dar relevancia paulatina tanto a nivel interno como externo a este estilo de entidad, contribuyendo a visibilizar un trabajo transversal que venía realizándose tradicionalmente de manera sistemática en todos los servicios y, cuyo impacto y relevancia no estaban suficientemente valorados ni difundidos. En este sentido, hemos realizado esfuerzos por ser visibles en nuestro entorno, implicarnos y colaborar con diversas entidades relacionadas directa o indirectamente con RSE y en esta tarea seguiremos.

En este camino nos ha ayudado enormemente el recorrido paralelo realizado en el **modelo EFQM** de gestión, que nos ha proporcionado útiles herramientas para definir nuestra estrategia, planificar mediante procesos relevantes y medir los resultados obtenidos de manera sistematizada. Este modelo nos plantea además la necesidad de definir nuestros grupos de interés, determinar su participación en el avance de Sirimiri y plantear un trabajo de mejora conjunto y continuo.

Priorización

A continuación se identifican los aspectos materiales determinados, extraídos de la lista preliminar amplia (ver anexo) realizada atendiendo a las aportaciones de todos los Grupos de Interés de Sirimiri y que se desprenden de las líneas estratégicas de actuación determinadas en nuestro PE 2015-2017:

1. DESARROLLAR MODELO CALIDAD EN SERVICIOS
2. ENTIDAD SOCIALMENTE RESPONSABLE
3. CONSOLIDAR COMPROMISO PERSONAS Y LOGRAR SU DESARROLLO.
4. SOSTENIBILIDAD Y VIABILIDAD SIRIMIRI

Nº	ÁMBITO	ASUNTO	IMPACTO	GI implicados
1	ESTRATEGIA	RSE LINEA ESTRATÉGICA	INTERIOR	LÍDERES, PERSONAS
2		TRANSVERSALIZAR RSE	INTERIOR	LÍDERES, PROVEEDORES CLAVE
3		ELABORAR II PLAN RSE SIRIMIRI	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS
4		COMUNICACIÓN EXTERNA DIFUSIÓN BBPP	EXTERIOR	EQUIPO RSE, LÍDERES
5	RESULTADOS	REVISIÓN TRAYECTORIA AREAS MEJORA	INTERIOR EXTERIOR	EPE, LÍDERES, PERSONAS, CLIENTES, USUARIOS, PROVEEDORES-CLAVE, SOCIEDAD
6	SOCIAL	PARTICIPACIÓN ACTIVA	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE
7		COMUNICACIÓN	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE
8		MANTENER Y/O MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES, DE SEGURIDAD Y SALUD	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE
9		FACILITAR EL DESARROLLO PERSONAL/PREOFESIONAL	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE
10	AMBIENTAL	AVANZAR EN 5S	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS,
11	ECONÓMICO	MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES
12		INNOVACIONES RSE EN PROYECTOS	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES

Este periodo de reflexión y planteamiento de retos debe dar paso a otro nuevo en el que la Responsabilidad Social ocupe un lugar destacado en la **Estrategia** de Sirimiri, siendo preciso transversalizar de manera paulatina los esfuerzos realizados en todos los servicios y poniendo en valor los mismos mediante una adecuada difusión interna y externa.

Así mismo, es prioritario el consenso a nivel interno que permita amplio un acuerdo de aplicación del **Convenio de Intervención Social** en cuya decisión tomen parte activa todas las personas afectadas de su aplicación.

Finalmente y como último objetivo a corto plazo será preciso que los grupos de interés tomen mayor protagonismo en el diseño del **II Plan de RSE de Sirimiri**, así como en su desarrollo, evaluación y difusión. Este constituye nuestro reto principal, entendiendo que el papel que desempeñen las personas será determinante en la motivación y avance de la RSE.

Validación

La validación de la materialidad expresada viene avalada por el avance de la estrategia, los Resultados de satisfacción, Rendimiento económico y crecimiento de Sirimiri (Modelo organizacional anexo)

Listado resultante y correspondencia con la memoria

A continuación se adjunta cuadro con listado de asuntos materiales con sus indicadores específicos G4 y se indican aquellos aspectos y categorías materiales así como los no materiales por improcedentes o no relevantes en nuestro caso concreto.

ENFOQUE GESTIÓN		G4-DMA	
Nº	ASUNTO MATERIAL	INDICADOR POR CATEGORÍA Y ASPECTO	
		ASPECTOS	INDICADOR
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
1	MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI	DESEMPEÑO	EC1
		PRESENCIA MERCADO	EC5
		PRÁCTICAS ADQUISICIÓN	EC9
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
2	AVANZAR EN SOSTENIBILIDAD MEDIO AMBIENTAL	ENERGÍA	EN3
		CONSUMO ENERGÉTICO	EN6
		AGUA	EN8
		BIODIVERSIDAD	
		EMISIONES	
		EFLUENTES Y RESIDUOS	
		PRODUCTOS Y SERVICIOS	
		CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
		TRANSPORTE	
		GENERAL	
	EVALUACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES		
	MECANISMOS RECLAMACIÓN		

Indicar omisiones

	NO PROCEDE
	NO VALORA ASPECTOS MATERIALES

ENFOQUE GESTIÓN		G4-DMA	
Nº	ASUNTO MATERIAL	INDICADOR POR CATEGORÍA Y ASPECTO	
		ASPECTOS	INDICADOR
CATEGORÍA : DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
3	MANTENER Y/O MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES, DE SEGURIDAD Y SALUD	EMPLEO	LA1 LA3
	COMUNICACIÓN	RELACIONES ENTRE TRABAJO Y DIRECCIÓN	LA4
	PREVENCIÓN RIESGOS	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	LA6
	FACILITAR EL DESARROLLO PERSONAL/PROFESIONAL	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	LA9; LA11
		DIVERSIDAD E IGUALDAD OPORTUNIDADES	LA12
	PARTICIPACIÓN ACTIVA	IGUALDAD RETRIBUTIVA ENTRE HOMBRE Y MUJERES	LA13

	SEGUIMIENTO Y MEJORA	EVAL PRÁCTICAS LABORALES PROVEEDORES	LA14
		MECANISMO RECLAMACIÓN	
DERECHOS HUMANOS			
		INVERSIÓN	
		NO DISCRIMINACIÓN	
		LIBERTAD ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	
		TRABAJO INFANTIL	
		TRABAJO FORZOSO	
		MEDIDAS SEGURIDAD	
		DERECHOS POBLACIÓN INDÍGENA	
		EVALUACIÓN	
4	ASEGURAR DESEMPEÑO ÉTICO DE PROVEEDORES-CLAVE	EVAL PROVEEDORES EN DERECHOS HUMANOS	HR10
		MECANISMO RECLAMACIÓN	
SOCIEDAD			
		COMUNIDADES LOCALES	
		LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN	
		POLÍTICA PÚBLICA	
		PRÁCTICAS COMPETENCIA DESLEAL	
5	Responsabilidad ante la comunidad	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	SO8
		EVAL REPERCUSIÓN SOCIAL PROVEEDORES	
		MECANISMOS RECLAMACIÓN IMPACTO SOCIAL	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS			
		SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES	
6	Responsabilidad ante Grupos interés	ETIQUETADO PRODUCTOS/SERVICIOS	PR5
		COMUNICACIÓN DE MERCADOTECNIA	
		PRIVACIDAD DE CLIENTES	
	Observancia legal	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	PR9

*Indicar omisiones

	NO PROCEDE
	NO VALORA ASPECTOS MATERIALES

Revisión

La revisión de cada elemento que compone el listado queda enclavado en la gestión habitual de Sirimiri.

4.1.-Lista de entidades de estados financieros consolidados

Sirimiri no constituye un grupo empresarial por lo que no procede elaborar listado alguno de entidades de estado financiero consolidado de nuestra organización.

4.2.-Proceso determinación contenidos

El proceso de determinación de contenidos ha seguido los parámetros establecidos por GRI, en consonancia con las características propias de nuestra entidad y en relación con nuestro Plan estratégico y su despliegue anual de acción, dentro del cual los diversos aspectos de RSE van tomando relevancia en nuestro avance.

Los grupos de interés participan en mayor o menor medida en el proceso de determinación de contenidos. Para ello, atendiendo a su diversidad, se emplean diversos canales de comunicación y participación explicitados en el Plan de Comunicación de Sirimiri. El año 2014 ha sido especialmente intenso en relación a esta cuestión debido a la ampliación activa de los diversos GI en el diseño del nuevo Plan estratégico mencionado, del que se deriva la importancia que adquiere la RSE y su adecuado despliegue y valoración en toda la organización, así como la visibilización externa del camino recorrido hasta la actualidad.

4.3.-Materialidad

Las cuestiones relevantes para Sirimiri, tal y como se ha explicado, son aquellas que hemos determinado como líneas estratégicas en nuestro Plan estratégico 2014-2017. Así mismo, revisada la guía G4 de Elaboración de las memorias de sostenibilidad, se establece la relevancia y materialidad de todas sus propuestas en relación a Sirimiri y se detalla en el apartado correspondiente.

4.4.- Cobertura dentro Sirimiri de cada aspecto material

La cobertura de cada aspecto ha quedado explicitada en la lista de asuntos materiales donde se indica su impacto (interno/externo) y su implicación con los grupos de interés.

I MATERIALIDAD EN SIRIMIRI. AÑO 2013/14 **II CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DE CONFORMIDAD Esencial	GI implicados
ESTRATEGIA y ANÁLISIS	G4-1	EPE
Perfil de Sirimiri	G4-3 a G4-16	EPE
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	G4-17 a G4-23	TODOS
PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS	G4-24 a G4-27	TODOS
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	EPE
GOBIERNO	G4-34	EPE
ÉTICA E INTEGRIDAD	G4-56	TODOS
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES SECTORIALES	No hay datos del sector	

4.5.-Cobertura fuera de Sirimiri de cada aspecto material

Todos los aspectos materiales analizados a nivel interno tienen su repercusión externamente y se ha explicitado a qué grupos de interés afectan. Obviamente, el impacto será mayor en los servicios de mayor relevancia ubicados en Vitoria-Gasteiz.

Nuestra imagen externa es muy importante por varios motivos: por un lado, debido al tipo de sector en el que se enclava nuestra actividad, Servicios Sociales, por otro a nuestros clientes-destinatarios, personas mayores y, desde luego, porque el cliente contratante de nuestros servicios es en gran medida la administración pública. Todos estos factores externos determinan la importancia que adquiere la RSE en nuestro enfoque de gestión como empresa y su posible repercusión.

El hecho de que nuestra actividad profesional se desarrolle en centros de titularidad pública, es en ocasiones una dificultad para el estudio, medición y/o mejora y la consiguiente la cobertura de aspectos de RSE materiales. Por lo contrario, este hecho proporciona un amplio colectivo destinatario de nuestra tarea que nos facilita la posibilidad de trabajar su sensibilidad en aspectos relativos a la responsabilidad social: hábitos de consumo, actitudes proactivas en reciclaje y reutilización, sostenibilidad medioambiental, comprensión de la diversidad, fomento de la igualdad...

En todo caso este asunto ya ha sido comentado en los diversos apartados condicionados por esta cuestión.

4.6.-Causas y Consecuencias de reformulaciones informativas en memorias anteriores

Los únicos cambios introducidos en esta memoria se relacionan con la aplicación de la guía G4 de elaboración de la memoria.

4.7.- Cambios significativos en alcance y cobertura en cada aspecto respecto a memorias anteriores

El alcance y cobertura de cada aspecto no varía en relación a memorias anteriores presentadas.

5.- PARTICIPACIÓN GI

5.1.- Lista grupos interés vinculados a Sirimiri

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 concretarlos así:

Cientes - Instituciones, de ámbito local y provincial. Son mayoritariamente las instituciones sociales públicas. Contamos con dos vías de acceso al mercado: la contratación directa y los concursos públicos.

Cientes - Personas Usuarias de los servicios: son las personas que reciben de manera directa nuestra intervención, personas mayores, con diferentes grados de autonomía, así como sus familias.

Personal contratado empleados y monitores que configuran la plantilla de Sirimiri y se adscriben a los diferentes proyectos/servicios.

Proveedores: Entidades afines a nuestra estrategia, que mantienen con nosotros una relación comercial de la que ambos nos beneficiamos. De manera especial desde 2007, contamos con proveedores clave de servicios adscritos a los recursos que gestionamos (cafeterías y peluquerías)

Aliados y colaboradores: personas, colectivos o entidades que contribuyen al avance de las líneas y objetivo de nuestra entidad, aportando valor sin que exista un vínculo laboral ni una relación contractual.

Sociedad “aquellos 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 la visión en concreto a ser “socialmente responsables”.

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.

5.2.- Elección de GI con los que se trabaja

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. Disponemos igualmente de criterios de selección de proveedores y aliados para garantizar la coherencia con la cultura de Sirimiri.

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

5.3.- Enfoque sobre participación GI

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.

5.4.- Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los GI

El **principio rector** recoge aquello que da identidad a Sirimiri, “lo que la mantiene conectada a la vida y sin lo cual dejaría de ser lo que es”.

Con el fin de buscar la esencia de la organización, y que ésta no se perdiera tras la profunda reflexión que estábamos llevando a cabo, en mayo de 2014 se convocó a todas las personas líderes de Sirimiri. En este encuentro, dinamizado por un profesional experto externo (Norgara), tras el desarrollo de diferentes dinámicas grupales, se puso de relieve el principio rector, recogido en estas cinco palabras:

personas – proactividad – implicación – positivismo – sensibilidad

Este fue el punto de partida de la Revisión del Plan estratégico y definición de líneas estratégicas y acciones concretas en cada servicio, llevado a cabo con la participación de los grupos de interés internos.

La principal dificultad radica en armonizar los niveles del Plan Estratégico referidos a la RSE ya que las actuaciones lideradas desde Sirimiri (EPE) son de carácter muy estratégico mientras que las acciones llevadas a cabo en los diferentes servicios son muy específicas. Este salto de nivel consideramos que está en vías de solución al contar con una herramienta de gestión, vinculada al PGA (plan de gestión anual), que permitirá observar el cumplimiento de objetivos propio, el de otros servicios y oficina, y comprobar el grado de eficiencia y de coherencia interna en los temas relativos a las Responsabilidad Social.

6.- PERFIL DE LA MEMORIA

6.1.- Periodo objeto de la memoria.

En esta ocasión, ajustándonos a la exigencia de reporte de información de GRI4, el periodo objeto de la memoria se refiere a los años 2013 y 2014.

6.2.- Fecha de la última memoria.

La última memoria de sostenibilidad presentada por de Sirimiri corresponde al periodo anual de 2012 y se presentó en diciembre de 2013.

6.3.- Ciclo de presentación de memorias.

El diseño de las memorias de sostenibilidad de Sirimiri desde 2010 se ha ajustado a la G3 y se ha presentado con carácter anual. Atendiendo a la posibilidad que plantea la G4 para los plazos de presentación de las memorias de sostenibilidad y pretendiendo responder de manera más adecuada a sus requerimientos de contenido contando con la participación de los grupos de interés, se valora en esta ocasión la presentación de una memoria bienal, que incluye los datos de 2013 y 2014.

El ciclo de presentación de memorias de sostenibilidad en próximas ediciones recuperará la evaluación anual, siendo el periodo de 2015 presentado en julio de 2016.

6.4.- 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-Álava-España

7.- INDICE DE GRI**7.1.- Opción de conformidad**

La opción elegida para la presente memoria es la denominada “esencial”. En este caso no se ha sometido a verificación externa.

CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS	
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Pg 6
G4-1	
PERFIL ORGANIZACIÓN	Pg 8
G4 3- G4-16	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	Pg 17
G4-17 A G4-23	
PARTICIPACIÓN GI	Pg 23
G4-24 A G4-27	
PERFIL DE LA MEMORIA	Pg 24
G4-28 A G4-33	
GOBIERNO	Pg 25
G4-34	
ÉTICA E INTEGRIDAD	Pg 27
G4-56	

8.- VERIFICACIÓN

8.1.-Prácticas de verificación G41

Sirimiri no dispone de verificación externa de la memoria de sostenibilidad.

9.- GOBIERNO

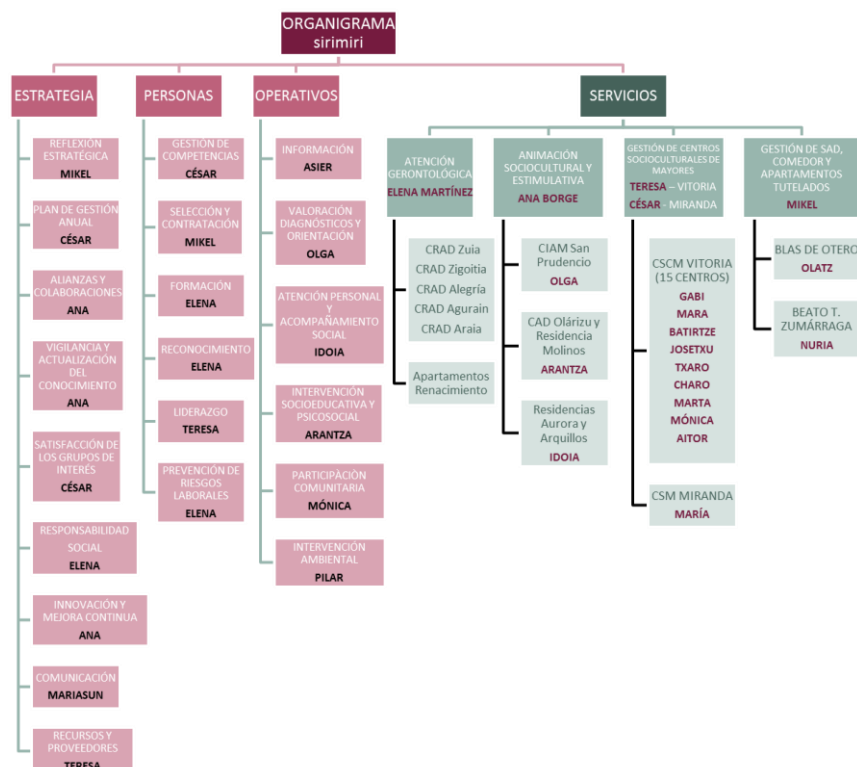
9.1.- Estructura de gobierno

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 tanto por parte de Sirimiri en tanto que empresa, como de sus personas para con el resto. Este código ha sido recientemente actualizado y revisado para incorporar el Modelo de Atención centrado en las personas y la reciprocidad de la responsabilidad entre la empresa y sus personas.

9.- ETICA E INTEGRIDAD

9.1.- Valores, principios, códigos

En toda la trayectoria de Sirimiri hemos mantenido una cultura humanista basada en las personas, que emana de nuestros inicios como asociación sociocultural. Los valores y principios, han sido a lo largo de estos años objeto de reiteradas reflexiones y revisiones, la última de ellas en 2014, compartida por las diferentes personas de la organización.

Nuestros valores de profesionalidad (aptitudes y actitudes), cooperación y compromiso son entendidos de manera multidireccional, es decir que implican entre sí a la empresa y las personas entre sí, y a ambas con los diferentes grupos de interés.

En cuanto a los principios que rigen nuestra intervención y se plasman en los proyectos de trabajo, se inspiran en modelos basados en la ética y centrados en las personas.

Desde 2007 contamos con un Código Ético que rige el comportamiento ético de la entidad en relación con sus grupos de interés, y desde 2009 con un Código de Conducta Ética, revisado en 2012, suscrito por cada profesional a la firma del contrato y que orienta su conducta ética en el desempeño profesional.

En los últimos años ha sido nuestra preocupación lograr una completa coherencia entre nuestra cultura y nuestras acciones; por ello, hemos organizado grupos focales para la revisión, e impartido formación sobre ética y Atención Centrada en la Persona, a diferentes equipos de trabajo, a la vez que hemos dado pasos en la transparencia con nuestros grupos de interés de la evolución y resultado de nuestras acciones. Algunas de las vías para comunicar nuestros valores, principios y códigos son sobre todo el contacto directo en los equipos, la intranet, los proyectos de trabajo y cómo no, las memorias de sostenibilidad.

Los miembros del Equipo de Planificación y Estrategia son los responsables de esto y de que los valores los códigos y principios se revisen y sean adecuadamente comunicados. Los líderes de atención al frente de los servicios, supervisan su cumplimiento.

Objetivos para mejorar:

- Mejorar la comunicación de la cultura y estrategia de Sirimiri mediante un video corporativo.
- Traducir el Código de Conducta Ética a euskera.
- Elaborar un calendario para reflexionar sobre el contenido y dificultades de implementación de las orientaciones del código en los diferentes servicios.

10.- INDICADORES

A continuación se desarrollan los indicadores que se ha estimado son relevantes en el avance de RSE de Sirimiri. Se trata de 20 indicadores en los que se ha informado en relación a las tres categorías señaladas por G4 (Economía, medio ambiente y desempeño social) ahondando en el desempeño social dado el sector en el que se encuadra nuestra actividad y la gran relevancia del mismo en nuestra cuenta de resultados.

CATEGORÍA	ASPECTO	CONTENIDO	INDICADOR		
1	ECONOMÍA	Desempeño económico	Valor económico generado	EC1	
2		Presencia en el mercado	Relación entre salario inicial y mínimo local	EC5	
3		Prácticas de adquisición	Porcentaje de gasto en proveedores locales	EC9	
4	MEDIO AMBIENTE	Energía	Consumo energético interno	EN3	
5	MEDIO AMBIENTE	Consumo energético	Reducción consumo energético	EN6	
6	MEDIO AMBIENTE	Agua	Captación total según la fuente	EN8	
7	DESEMPEÑO SOCIAL	Empleo	Contrataciones y rotación media	LA1	
8		Empleo	Reincorporación y retención tras baja maternidad/paternidad	LA3	
9		Relaciones trabajadores y dirección	Plazos mínimos preaviso ante cambios significativos	LA4	
10		Salud y seguridad	Lesiones, enfermedades profesionales...	LA6	
11		Capacitación y educación	Horas de capacitación por persona y año	LA9	
12			Evaluación regular de desempeño	LA11	
13		Prácticas laborales y trabajo digno	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición órganos gobierno	LA12
14			Igualdad retribución Hombres/mujeres	Relación entre el salario base de hombres/mujeres	LA13
15			Evaluación de las prácticas laborales de proveedores	Proveedores examinados según criterios de prácticas laborales	LA14
16			Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	Nº reclamaciones sobre prácticas laborales	LA16
17	DESEMPEÑO SOCIAL Derechos Humanos	Evaluación de proveedores en materia de DDHH	Proveedores examinados en función a criterios relativos a DDHH	HR10	
18	DESEMPEÑO SOCIAL Sociedad	Cumplimiento regulatorio	Valor monetario de multas significativas y nº de sanciones por incumplimiento de legislación y normativa	SO8	
19	DESEMPEÑO SOCIAL	Etiquetado de servicios	Resultados satisfacción clientes	PR5	
20	Responsabilidad sobre servicios	Cumplimiento regulatorio	Costo de las multas significativas	PR9	

Estos indicadores, junto con el resto de los que conforman la propuesta G4, serán revisados con carácter anual para determinar su materialidad y/o su incorporación a la memoria de sostenibilidad.

ECONOMÍA

EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

b. Valor económico directo generado y distribuido

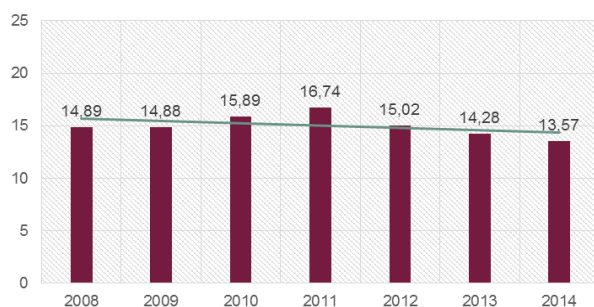
*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio contable que presenta estos datos para la contabilidad oficial de la empresa.

Valor económico directo	2012	2013	2014	
ingresos	4.151.113,06 €	4.195.380,00 €	4.365.118,73 €	En
Valor económico distribuido				
Costes operativos	690.267,58 €	682.512,00 €	666.791,80 €	
Salarios empleados	3.235.887,95 €	3.417.853,61 €	3.555.931,12 €	
Impuestos	43.721,20 €	9.159,47 €	29.517,69 €	
Valor económico retenido	202.440,77 €	53.119,10 €	103.570,85 €	

nuestro caso no es preciso desglosar estos datos para una mejor evaluación de impacto, dado lo reducido del ámbito de actuación de nuestros servicios y la evidencia en todos ellos de que el salarial es el principal coste sobre todos los demás. Este hecho es lógico dado el ámbito de servicios sociales en los que se ubica nuestra actividad.

Se 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 se incrementa prudentemente el gasto de la empresa, principalmente el destinado al personal, imprescindible atendiendo a la evolución de los servicios.

GASTOS SERVICIOS



Se observa una leve pero progresiva reducción de costes operativos, vinculada a los necesarios ajustes que ha sido preciso realizar como medida preventiva a fin de ser capaces de afrontar con mayor tranquilidad la cambiante coyuntura socioeconómica. Nuestro principal cliente lo constituyen las administraciones públicas por lo que, en previsión de recortes o pérdida de servicios, se ha revisado a la baja el coste operativo, reduciendo este capítulo.

La relación entre el pago de impuestos y los beneficios obtenidos pone de manifiesto una disminución importante del mismo en el año 2013. Este hecho viene determinado por la reducción de ingresos de los servicios prestados que, pese a mantenerse y suponer un incremento de gasto, no se corresponde con los ingresos generados, dándose en este ejercicio un gran desajuste que se corrige en 2014.

El Plan de Responsabilidad Social de Sirimiri recoge iniciativas de responsabilidad económica, social y medioambiental financiadas por nuestra entidad. Este plan lo integran también las aportaciones en innovaciones y mejoras que realizamos en los servicios, en la propia comunidad y en nuestra actividad como empresa.

Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Cautela en la planificación económica y austeridad de gasto operativo
- 2.- Mantenimiento de servicios actuales en las mejores condiciones posibles.
- 3.- Búsqueda de nuevos servicios

Estos objetivos seguirán siendo la estrategia planteada a futuro para garantizar la sostenibilidad de Sirimiri, manteniendo las condiciones laborales dignas para las personas que trabajan en nuestra organización que redundan en la prestación de servicios de calidad a nuestros clientes-usuarios e institución y a la comunidad.

EC5 RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio de administración de la empresa.

SITUACIÓN SALARIAL	
Salario mínimo local	Salario inicial estándar
645,30 €	1.371,63 €

La mayor parte del salario de la plantilla de Sirimiri se basa en la normativa relativa al salario mínimo local, correspondiente al salario mínimo interprofesional. En el caso de la categoría profesional de trabajador familiar, se toma como base el convenio específico, cumpliendo el mínimo del mismo en el caso de los salarios más bajos de la organización, que corresponden a un solo servicio y a sólo dos personas.

El resto de personas de esta categoría tienen mejorado su salario atendiendo a su trayectoria en la empresa y a la del servicio.

RELACIÓN PORCENTUAL SALARIO SIRIMIRI/LOCAL	
Salario mínimo local	Salario inicial estándar
100%	213%

A nivel porcentual la tabla refleja la relación del salario más bajo de Sirimiri con respecto al salario mínimo interprofesional. No desglosamos estos datos por sexo habida cuenta de que este factor, el género, no es considerado en Sirimiri a efectos salariales y no existe por tanto diferencia alguna entre hombres y mujeres.

LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	
Vitoria-Gasteiz	Miranda de Ebro
(País Vasco)	(Castilla y León)

Los lugares señalados como significativos son los dos que albergan la mayor parte de los servicios y personal de Sirimiri.

Los salarios de todas las personas de Sirimiri en cualquiera de las categorías, respetan los salarios mínimos establecidos en nuestro espacio de actuación. El adecuado reconocimiento de los profesionales constituye para Sirimiri garantía de continuidad de los servicios, de los profesionales y por ende de la satisfacción de clientes y usuarios. Trabajamos con personas y para personas, y el hecho de que los profesionales se encuentren reconocidos por la empresa, entre otros aspectos salarialmente, son componentes fundamentales de esa garantía que queremos ofrecer.

Las revisiones salariales anuales se realizan atendiendo a varios criterios entre los que se encuentran la prioridad de revisión de los salarios más bajos como primer punto de actuación. Somos conscientes de las necesidades de toda la plantilla, pero si es preciso establecemos la ventaja al colectivo más desfavorecido a nivel salarial. De esta forma tratamos de minimizar la diferencia entre el salario más alto y más bajo de la entidad.

La expansión legislativa del sector en este último quinquenio ha sido importante y ha requerido una reflexión interna profunda acerca de las prioridades de actuación, no sólo a nivel laboral sino también en el propio desarrollo de nuestros servicios y en las apuestas estratégicas futuras. Nos congratula la generalización y el progreso de determinados aspectos de reconocimiento y mejora de las condiciones de las personas empleadas, y de los avances de la calidad de atención a las personas.

Objetivos a corto y medio plazo:

En relación a este indicador el objetivo prioritario se centra en mantener las actuales condiciones salariales de la plantilla, anticipando y dando respuesta a las posibles dificultades generadas por el cambiante entorno laboral.

En aquellos casos en los que no sea posible mantener dichas condiciones salariales, disponer de mecanismos eficientes de participación de las personas trabajadoras en la toma de decisión más acertada en relación a las posibles situaciones conflictivas generadas.

La firma del Convenio de Intervención Social de Álava, negociado durante 2014 y vigente desde 2015, servirá de nuevo marco en las negociaciones salariales con la plantilla para su actualización.

Las relaciones establecidas con el cliente-institución a través de la asociación que agrupa a las entidades del sector, Aisa, deberán orientarse para garantizar el cumplimiento de este nuevo convenio en vigor.

Así mismo, Sirimiri deberá plantear su propio marco de actuación con sus clientes para propiciar una prestación de servicios que garantice las condiciones de trabajo de la plantilla.

EC9 PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio contable y de la figura responsable de Planificación y estrategia.

	2012	2013	2014
Costes operativos totales	690.267,58 €	682.512,00 €	666.791,80 €
% proveedores locales	96%	96%	96%

*Proveedor local: todo aquel que suministre productos y servicios en un radio de acción de 100 km.

La inmensa mayoría de nuestros proveedores se sitúan en el ámbito local, siendo un único servicio, Podología, el que se sale de esta práctica habitual debido a sus características específicas que requieren de la solicitud de productos a un proveedor externo.

Por otra parte, una parte de consumibles de oficina, se solicitan por internet y son transportados desde Murcia. La compra a este proveedor (Taboha Plasti) constituye una aportación de Sirimiri a una causa social (Fundación FUPAM para la ayuda marginal) con años de trayectoria, por lo que esta práctica de adquisición seguirá manteniéndose en un futuro.

Los objetivos en relación a este capítulo se centran en el mantenimiento de los proveedores actuales, principalmente locales y en la contención del gasto.

MEDIO AMBIENTE

La huella ambiental de Sirimiri es muy baja [*Basado en la Huella ambiental de organización de la UE (HAO)*] por lo que este aspecto no se encuentra entre los asuntos materiales de nuestra memoria de sostenibilidad. Aclarado este punto hemos considerado interesante apuntar algunas cuestiones para ser tenidas en cuenta en nuestro Plan de RSE a futuro. El fin es ir trazando objetivos de mejora que favorezcan una atención más focalizada en medio ambiente y una optimización de nuestros servicios como altavoz de buenas prácticas de sostenibilidad ambiental, habida cuenta de que trabajamos con un número importante de personas a las que podemos influenciar positivamente en relación a un consumo responsable, un entorno más sostenible y una adquisición de hábitos adecuados en relación al medio ambiente.

En Sirimiri consideramos que el primer paso para avanzar en criterios de sostenibilidad consiste en disponer de información precisa y objetiva sobre nuestro impacto ambiental, para poder actuar sobre éste mediante criterios y medidas objetivas. Para ello es necesario identificar aquellas cuestiones que nos afectan, analizarlas y plantear optimizar nuestra huella ambiental.

En nuestro caso los principales temas a analizar y evaluar se centrarían en: consumos (electricidad, calefacción, agua, papel, productos limpieza) gestión de residuos, equipos informáticos, transporte empresa, desplazamientos del personal y mobiliario. La representatividad de cada uno de estos elementos en Sirimiri y su nivel de impacto deberían posibilitar la identificación de puntos críticos y el potencial de mejora en cada caso, siendo capaces de tomar decisiones en relación a cada uno de estos puntos y planteando recomendaciones y conclusiones.

Nuestra huella ambiental parte de la planificación y diseño de nuestros servicios (oficina) de su logística y realización, de los sistemas de distribución, de su implementación y optimización. En relación a los límites, podemos aclarar que nuestros espacios de intervención pertenecen a diversas administraciones públicas, siendo nuestro único centro de trabajo una oficina sobre la que podemos incorporar de manera directa actuaciones medioambientales.

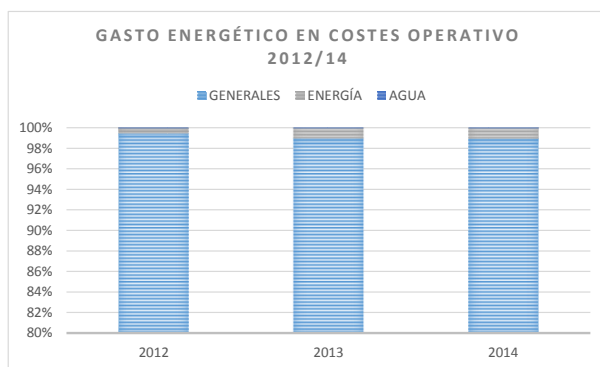
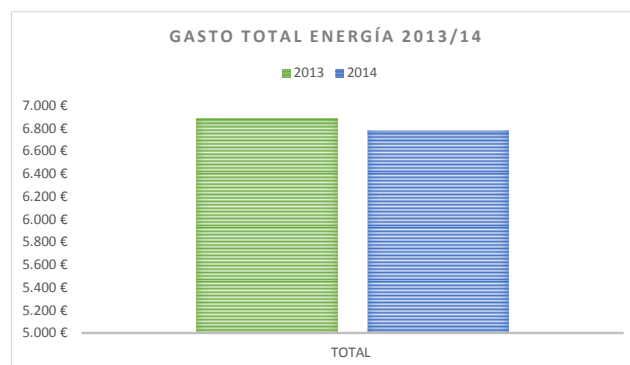
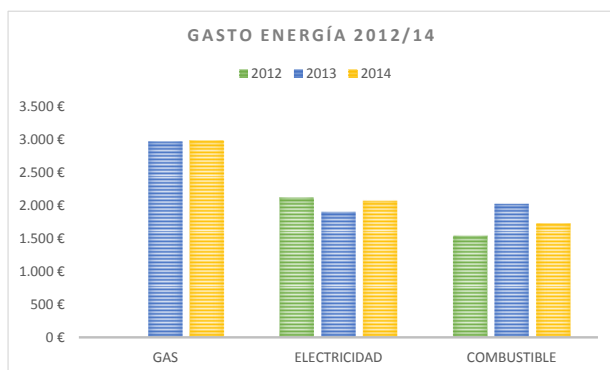
Otra de las cuestiones que debería preocuparnos en relación al avance de la sostenibilidad medioambiental radica en las fórmulas de participación activa e implicación de los diversos grupos de interés de Sirimiri. En este sentido debemos posibilitar espacios de encuentro y plantear medios efectivos para aprovechar el potencial y la diversidad que todos estos grupos pueden aportar.

La revisión de los indicadores medioambientales propuestos se realiza por tanto de manera somera y como inicio de una sistematización en su análisis para su mejora.

*La recopilación de información de los indicadores medioambientales parte de fuentes de información propias, en concreto de la responsable de RSE de la empresa.

EN3 CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

a. Consumo total de combustible de fuentes no renovables/renovables



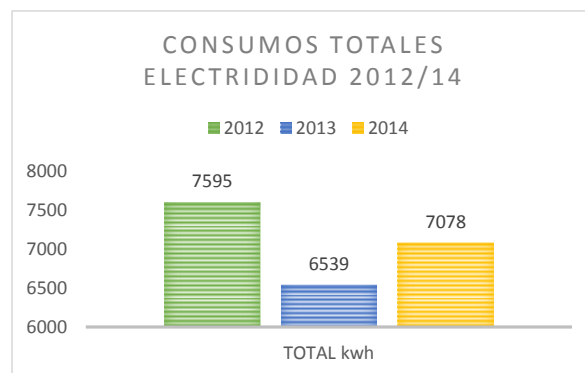
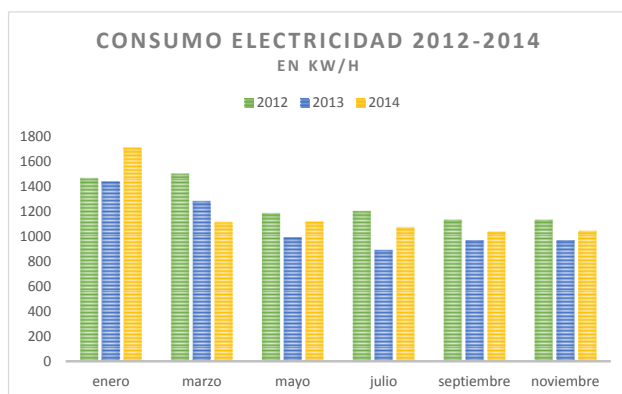
Los consumos se analizan con mayor detalle en los siguientes apartados por lo que en este punto se hace únicamente referencia al gasto en consumo energético y su relación con el coste operativo total de Sirimiri.

Estos gráficos permiten observar la evolución del gasto en cada apartado de consumo (gas, electricidad y gasoil) desde 2012 a 2014 y verificar que el gasto en energía se mantiene los últimos años, con una leve tendencia a la baja.

Por otra parte es significativo señalar la baja incidencia que tiene este gasto en el total de costes operativos, representando en el periodo analizado entre el 0,55% y el 1,03% del mismo.

c. Consumo de electricidad; consumo en calefacción; e. Consumo total de energía; Normas, métodos y supuestos en el cálculo; Fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

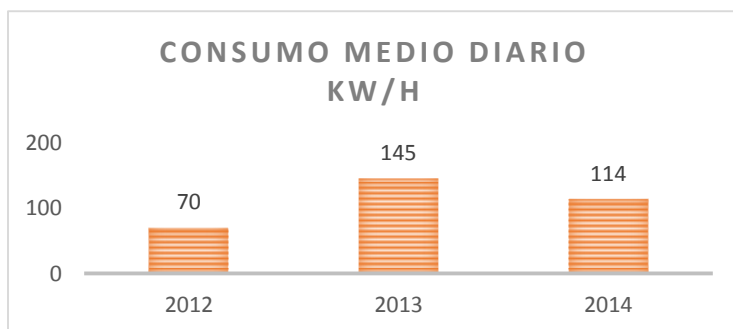
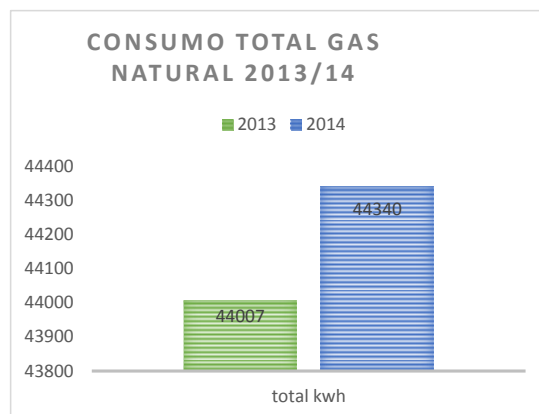
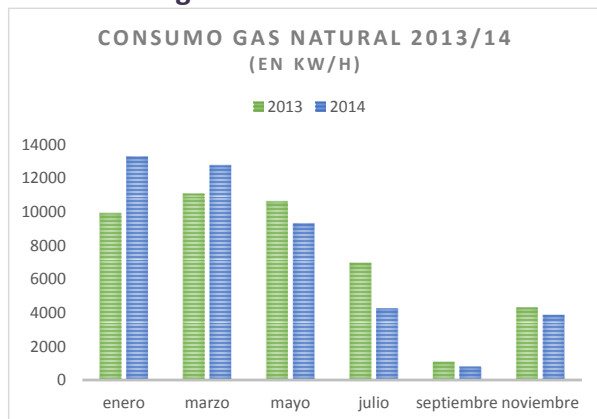
Electricidad



Entre los gastos energéticos de Sirimiri el mayor lo representa el consumo eléctrico. En este sentido es preciso señalar que este gasto se ha mantenido constante, con leves variaciones, desde 2012, pese a la ampliación de nuestras instalaciones y el uso de diversos espacios disponibles de manera simultánea. Se aprecia una tendencia al mantenimiento de gasto los últimos años analizados, observándose una pequeña variación al alza resultado de una mayor utilización de las instalaciones disponibles.

Las nuevas luminarias más eficientes y la activación en zonas de paso de sensores de presencia han permitido un uso más racional de la electricidad en iluminación. Sin embargo, el ahorro no es cuantificable dado que los datos anteriores a 2013 no son comparables con la situación posterior a esa fecha. La facturación de la empresa suministradora **Iberdrola** proporciona los datos de consumo que asegura son en un 100% energía verde.

Calefacción: gas natural



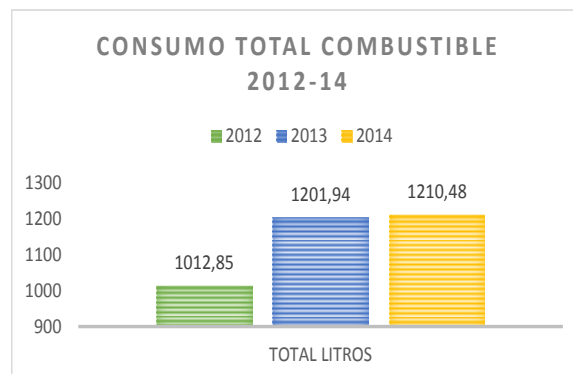
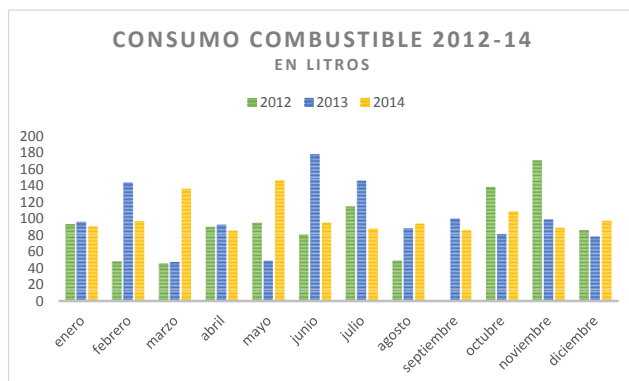
El **gas natural** permite encender la calefacción de nuestras oficinas. La nueva caldera instalada tras la reciente obra, es la más eficiente del mercado y se dispone de dispositivos de regulación de temperatura por espacios, siendo posible su activación independiente a fin de lograr una mayor eficiencia de consumo. La evolución del consumo obedece a la ampliación física de nuestras instalaciones y por extensión a su mayor utilización. Así se ha duplicado el gasto de Sirimiri en este capítulo en el periodo comprendido entre 2012 y 2014.

En todo caso las cifras arrojan un incremento de consumo muy moderado. Las tendencias mensuales son muy similares y atienden a la climatología y la temperatura de los meses más fríos que condiciona el nº de horas de encendido de la calefacción y de su regulación de temperatura en cada estancia.

Este consumo se refiere al uso diario de las oficinas (37,5 h/semanales) por parte de 7 personas durante una media de 222 días laborables anuales y del uso puntual del resto de instalaciones por grupos entre 5 y 25 personas una media de 50 usos/año.

La empresa suministradora de gas natural **EDP** facilita los datos con carácter bimestral en su facturación, así como las estadísticas de consumos medios intermensuales y anuales. No disponemos de consumo de fuentes renovables en gas natural.

Gasol



Sirimiri dispone de **vehículo de empresa** empleado tanto para transporte de personas como de materiales y equipamiento. La trayectoria de consumo es dispar a lo largo de los meses en función de las necesidades de desplazamiento. En principio la única actividad fija consiste en un reparto semanal de suministros por los catorce centros socioculturales que gestionamos en la ciudad. El resto de desplazamientos obedecen a las necesidades de cada servicio de la ciudad y fuera de ella y de las acciones formativas e informativas a las que se acude.

El gasto en gasoil presenta una elevación significativo de 2012 a 2013 por la generalización del reparto por los centros de la ciudad, anteriormente esporádico o realizado en bicicleta eléctrica por el bajo volumen de materiales a desplazar.

La facturación de la tarjeta **Solred** nos permite disponer de los datos sobre consumo, gasto y consumos medios a lo largo del año.

No disponemos de consumo de refrigeración ni de vapor por no ser precisos para nuestra actividad.

Los objetivos a corto/medio plazo en relación al consumo energético se centran en mantener los actuales parámetros.

EN6 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

a. Reducciones del consumo energético resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia; Tipos de energía que se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.

c. Referencia de cálculo de reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.; d. Normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

Las iniciativas en favor de la eficiencia realizadas en 2012 con motivo de la ampliación y mejora de nuestras instalaciones tuvieron en cuenta criterios medioambientales y han supuesto una racionalización y optimización del consumo energético en nuestras oficinas como arrojan los datos facilitados.

ASPECTO	ACCIÓN	OBJETIVO
LUZ	Sistema de luz de presencia en zona de entrada y paso. Luminarias más eficientes	Revisar y mejorar eficiencia de consumos
CALEFACCIÓN	Caldera más eficiente Termostatos por estancia	Revisar usos y mejorar eficiencia de consumos
TRANSPORTE	Adquisición de bicicleta eléctrica en 2012 para reparto de materiales.	Sustitución de vehículo cuando el volumen de suministro lo permite.

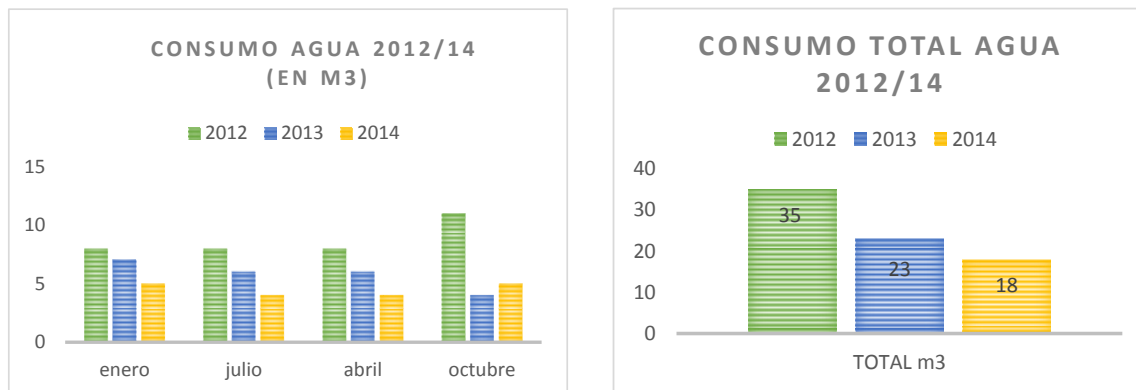
Ya han sido aportados los datos relativos a la evolución del consumo. No tenemos más datos disponibles para aportar en este apartado ni posibles comparaciones con la etapa anterior a 2012 ya que las dimensiones de las instalaciones y su ocupación no se corresponden con la situación actual.

Las iniciativas de eficiencia energética se centrarán en adelante en la difusión de buenas prácticas, la sensibilización en relación al tema a las personas mayores, destinatarias de nuestra intervención profesional

y la apuesta en los centros de trabajo por instaurar y/o reforzar las acciones encaminadas a la optimización de los consumos de energía y otros aspectos medioambientales como la reutilización y el reciclaje.

EN8 CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

a. Volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas; b. Normas, métodos y supuestos aplicados en el cálculo.



La evolución del consumo y gasto de agua en nuestras instalaciones en el trienio analizado permite evidenciar un leve ahorro. La actualización del equipamiento y la observancia de criterios medioambientales, ha facilitado esta reducción pese a un mayor uso.

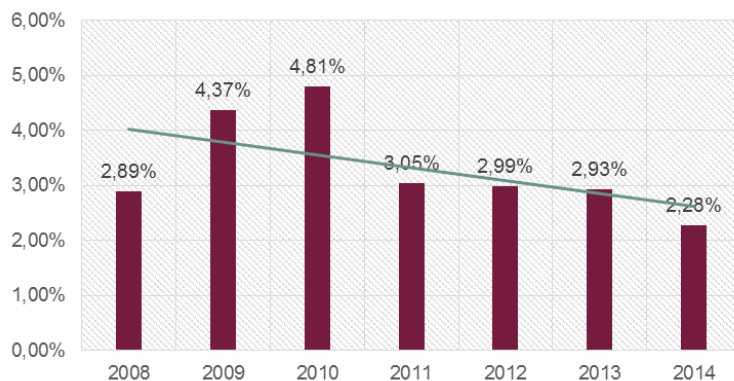
Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Mantener los consumos de agua en la oficina.
- 2.- Optimizar los consumos de agua en los servicios que prestamos.

Tenemos reconocidas buenas prácticas en relación al consumo eficiente de agua, tanto en nuestras instalaciones como en algunos de los servicios que prestamos en Vitoria-Gasteiz y obtenido un galardón a nivel local en 2013 (Oso Ondo). Nuestra orientación en este aspecto es seguir trabajando en esta línea e incidir en la sensibilización de nuestros grupos de interés para un uso eficiente de este recurso.

Para cerrar el apartado de indicadores relacionados con el medio ambiente, tal y como ya se ha señalado, su impacto en Sirimiri es muy reducido en relación con otros costes, formando parte de los gastos de oficina que, como aparece en el siguiente gráfico representa un peso limitado en la gestión de nuestra organización y presentando una clara tendencia a la baja.

GASTOS DE OFICINA



En todo caso, siendo nuestras instalaciones fuente de consumo energético y de agua, estos parámetros deben ser tenidos en cuenta en la gestión eficiente y responsable de nuestros consumos. Por otra parte, nuestra sensibilización con este tema proporciona una orientación de sostenibilidad ambiental a nuestros

proyectos e intervenciones, que tratan de traducirse en buenas prácticas en los diversos centros de trabajo y con las personas mayores a las que dirigimos nuestra atención.

DESEMPEÑO SOCIAL

*La recopilación de información de los indicadores de desempeño social parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio de administración de la empresa.

LA1 NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

a. Número de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	0	2	0	0	0	2
<50	0	0	0	0	0	0
>30	0	3	0	0	0	3
Total parcial	0	5	0	0	0	5
Total general	5		0		5	

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	0	3	0	0	0	0
<50	0	0	0	0	0	0
>30	0	0	0	0	0	0
Total parcial	0	3	0	0	0	0
Total general	3		0		3	

b. Número y tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria

año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	0	2	0	0	0	2
<50	0	0	0	0	0	0
>30	0	0	0	0	0	0
Total parcial	0	2	0	0	0	2
Total general	2		0		2	

año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	0	0	0	0	0	0
<50	0	0	0	0	0	0
>30	0	0	0	0	0	0
Total parcial	0	0	0	0	0	0

Total general	0	0	0
----------------------	----------	----------	----------

Los nuevos servicios han sido los destinatarios de las contrataciones en el periodo analizado. Sirimiri comienza a gestionar en 2013 varios Servicios de Podología en los CSCM y en 2014 se incorpora el Centro Rural de Atención Diurna de Araia que requieren de un total de 6 personas, las dos restantes son personas contratadas en puestos ya existentes que pasan a ser indefinidas. En todos los casos se trata de mujeres, siendo el 62,5% en edades comprendidas entre 30 y 50 años y el restante 37,5%, menores de 30 años. En el periodo analizado un total de 2 personas empleadas rotan en Sirimiri, siendo ambas mujeres entre 30 y 50 años y que causan baja voluntaria en la empresa.

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 sus requerimientos

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

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

El volumen de personal contratado y su variabilidad estacional y horaria viene condicionada por el despliegue de los programas que prestamos y su amplia diversidad, que exige los tipos de contratación utilizados. Las directrices marcadas por nuestra estrategia en relación a la contratación se centran en:

- Garantizar una contratación ajustada al desempeño real y un sueldo digno, facilitando la información previa necesaria sobre el puesto de trabajo, prevención de riesgos y cultura de la empresa. Posibilitar la ampliación paulatina de las jornadas laborales, contando siempre inicialmente con personal habitual y dejando como opción secundaria la contratación de nuevos profesionales.
- Facilitar el desarrollo profesional de las personas de Sirimiri, facilitando oportunidades de mejora de puesto, siempre que es posible.

La trayectoria de la plantilla de contratados nos indica que la estrategia marcada parece adecuada por lo que seguiremos insistiendo en las fórmulas empleadas hasta el momento. Nuestra tendencia a futuro sigue por esta línea de aseguramiento y mejora de los puestos de trabajo para garantizar la estabilidad de la plantilla a fin de contar con profesionales cualificados, motivados e implicados con la cultura de Sirimiri capaces de ofrecer con un servicio de gran calidad tanto a los clientes-institución como a las personas usuarias.

LA3 ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

a. Número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	4	0	0	0	4
Total general	4		0		4	

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	0	0	0	0	0
Total general	0		0		0	

b. Número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	4	0	1	0	5
Total general	4		1		5	

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	0	0	0	0	0
Total general	0		0		0	

c. Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	3	0	0	0	3
Total general	3		0		3	

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	0	0	0	0	0
Total general	0		0		0	

d. Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	0	0	0	0	0
Total general	0		0		0	

Total	0	3	0	0	0	0
Total general	3		0		3	

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	0	0	0	0	0
Total general	0		0		0	

e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Índice de reincorporación

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	75,00%	0	0	0	75,00%
Total general	75,00%		0		75,00%	

Índice de retención

Año 2013	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Total general	100%		0%		100%	

Índice de reincorporación

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total general	0%		0%		0	

Índice de retención

Año 2014	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total general	0%		0%		0%	

Las personas de Sirimiri que han tenido derecho a un permiso por maternidad/paternidad durante el periodo analizado han ejercido el mismo, siendo en todos los casos mujeres empleadas las que han optado por acogerse a esta baja. Los hombres tienen contemplado este derecho; en Sirimiri en este periodo no han sido padres por lo que pero no se ha dado el caso, ni se ha solicitado este permiso.

La reincorporación por motivo de maternidad/paternidad en Sirimiri está supeditada al tipo de contrato, siendo en 2013 una persona la que finaliza su contrato temporal en el periodo de maternidad y no se reincorpora al finalizar este periodo. El resto de personas se incorpora a su tarea habitual tras el descanso maternal, acogiéndose en algunos casos a excedencias para compaginar vida laboral y personal. De este

modo se garantiza a las personas trabajadoras la posibilidad de continuar su carrera profesional, dando facilidades de conciliación

El índice de retención es del 100%, no siendo en ningún caso la baja por maternidad/paternidad una causa de despido o cambio de puesto. Los casos de maternidad/paternidad son tratados de manera individualizada por las figuras responsables de los servicios en los que se trabaja, a fin de acordar con cada persona las condiciones óptimas de ajuste personal y profesional, atendiendo tanto la nueva situación del trabajador como la garantía de mantenimiento de cada servicio

En este sentido, se contemplan posibilidades como excedencias parciales para cuidado de hijos y se acuerdan permisos para cuidado de hijos en periodos vacacionales a fin de favorecer la conciliación.

Objetivos a corto y medio plazo:

- Mejorar la difusión de información acerca de los derechos y posibilidades de actuación en relación a situaciones de maternidad/paternidad.
- Adoptar nuevas medidas de conciliación pactadas con las personas trabajadoras.
- Lograr la participación activa del grupo de personas de Sirimiri como canalizador de demandas, necesidades e inquietudes de la plantilla.

Así mismo, se mantendrá la actual línea de actuación cercana, tratando de dar respuesta de manera individualizada a las situaciones de cada persona y llegando a acuerdos que sean satisfactorios para trabajadores y servicios, facilitando la flexibilidad y adaptación de los puestos de trabajo a las personas.

LA4 PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

a. Número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente; b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

En relación a este tema se respeta la legislación laboral vigente y los convenios de aplicación en nuestro caso. Por otra parte, nuestra forma de acceso al mercado laboral, determinado en la mayor parte de los casos por convocatorias públicas, representan para Sirimiri una normativa adicional de aviso acerca de los cambios que previsiblemente se pueden dar en los servicios que prestamos. De esta forma, se pone puntualmente en conocimiento de las personas trabajadoras las condiciones expresadas en los pliegos de condiciones de las convocatorias que les afectan, analizando con estos grupos de interés los posibles escenarios laborales futuros ante la incertidumbre de la nueva adjudicación.

En todo caso, hasta la fecha, las personas titulares de cada puesto de trabajo que sale a concurso público tienen derecho a subrogación, hecho que se constata en los pliegos de condiciones para tranquilidad de la plantilla. Otra cuestión diferente radicaría en la anulación o suspensión del servicio por parte de la Administración Pública, en cuyo caso sería preciso revisar las condiciones de cada persona afectada y plantear su reubicación en otro puesto o su despido, situación que en este periodo no ha tenido lugar.

Mención aparte merece la situación de las personas que son monitoras y cuyo trabajo está supeditado a la oferta y demanda de la actividad que realizan, que normalmente tiene carácter de curso escolar (octubre-junio). Estas personas tienen una situación laboral más inestable ya que su contrato por servicio deja unos meses sin actividad y su reanudación queda supeditada a la puesta en marcha de su taller, dependiente de factores diversos casi siempre externos.

En este caso el servicio que genera mayor número de contratos de este tipo son los 14 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz que deben dar respuesta a una media total de 175 talleres de diverso carácter.

Analizando la etapa que nos ocupa, es preciso señalar que la tendencia normal de los talleres es a mantenerse en el tiempo e incluso ampliar su horario, siendo habitual en nuestra organización el mantenimiento y ampliación de contrato de las personas que trabajan como monitoras.

La salvedad del caso sería la escasa demanda y/o participación de personas mayores que derivaría en una suspensión del taller. Esta situación se revisa de manera continua por los técnicos de animación de cada zona, se intenta reconducir con los monitores y si no es posible, se avisa con al menos cuatro meses de antelación de la suspensión del taller.

El Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal y el Convenio de Intervención Social de Álava son los marcos en los que nos movemos.

Los años 2013 y 2014 no han supuesto para Sirimiri cambios operacionales significativos que hayan requerido la reducción de plantilla o la suspensión de contratos. El mantenimiento de los servicios que prestamos en las mismas condiciones y la incorporación de algunos nuevos han motivado la ampliación de la plantilla.

Así mismo, tampoco hemos sufrido cambios notables en nuestra estructura operativa de la organización (*reestructuración, externalización de operaciones, cierres, ampliaciones, nuevas aperturas, adquisiciones, venta total o parcial de la organización o fusiones*) que tengan consecuencias sustantivas para nuestros empleados.

Objetivos a corto y medio plazo:

En relación a consultas y negociaciones con las personas trabajadoras, estamos explorando cauces de participación y representación más activos de las personas empleadas de Sirimiri en relación a temas laborales, gestión y decisiones estratégicas, a fin de favorecer una toma de decisiones más amplia y consensuada con todos los grupos de interés afectados y buscando la máxima transparencia en el proceso de análisis y resolución de las situaciones creadas a las que es preciso dar respuesta de manera eficiente.

LA6 TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio de administración de la empresa y datos de la mutua **Fremap**.

a. Tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por: región; y sexo.

ACCIDENTES	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
2013						
Total	0	5	0	0	0	5
Total general	5		0		5	

ACCIDENTES	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
2014						
Total	0	4	0	0	0	4
Total general	4		0		4	

IT	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
2013						
Total	4	37	1	2	5	39
Total general	41		3		44	

IT	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
2014						
Total	4	34	0	0	4	34
Total general	38		0		38	

Días perdidos									
	MUJERES			HOMBRES	MUJERES	total	HOMBRES	MUJERES	total
	Nº Accidentes	Días laborables	Total días	Días IT			Días laborables IT		
2013	5	152	218	15	1264	1279	14	892	906
2014	4	101	144	20	767	787	14	590	604
total	9	253	462	35	2031	2066	28	1482	1510

TIPO INCIDENCIA	2012	2013	2014	Total días incidencia/año
BAJA MATERNAL	479	526	70	2656
ENFERMEDADES	883	1317	385	6983
ACCIDENTES	72	218	85	619
HUELGA	63	20	0	97
Total días incidencia/año	1497	2081	540	10355

INDICE ABSENTISMO				
	2012	2013	2014	
	Promedio anual de trabajadores	84	91	93
	Total días trabajados	30294	32918	33480
	MATERNAL	1,58%	1,6%	0,20%
ENFERMEDAD	2,91%	4,00%	1,1%	
ACCIDENTES	0,24%	0,66%	0,25%	
HUELGA	0,21%	0,06%	0%	

“La tasa de absentismo laboral se sitúa en 2014 España en torno al 4,1%, al igual que los últimos dos años, frenando la tendencia decreciente que venía presentando los años anteriores. España pese a tener un absentismo elevado (10,7 días perdidos por trabajador y año) ya no lidera los países con mayor absentismo. Esta tendencia puede vincularse a la recuperación económica y a la reducción del “efecto crisis” en las ausencias al puesto de trabajo” (Informe Adecco; <http://www.adecco.es/data/NotasPrensa/pdf/574.pdf>)

Respecto a Sirimiri, tal y como se observa en la tabla de datos, la tasa de absentismo es similar a la media de España y presenta fluctuaciones importantes a lo largo del periodo analizado, aunque en el último año destaca una importante tendencia a la baja. Si comparamos con los datos del sector servicios (tasa de absentismo de 4,2%) nos situamos ligeramente por encima de esta media. Las bajas por IT constituyen el factor más relevante en las ausencias del puesto de trabajo.

Según el INE, en el periodo analizado y en el sector Servicios en España los accidentes leves representan la mayor parte de los accidentes con baja (79%). En orden de importancia le siguen los accidentes leves in itinere (20%). Igualmente en Sirimiri la mayor parte de los accidentes ocurridos han tenido carácter leve y tienen que ver con movimientos propios del desempeño de las tareas propias de cada servicio, causando lesiones de espalda y muñeca; el resto de accidentes han sido in itinere, causando lesiones de tobillo y espalda. En todos los casos se ha facilitado información en prevención de riesgos para minimizar estos accidentes.

En el periodo analizado no tenemos a ninguna persona con Enfermedad profesional, ni ninguna víctima mortal.

Objetivos a corto y medio plazo:

Los objetivos en relación a la salud y seguridad en el trabajo deben ser proactivos en la búsqueda de minimizar los impactos que el desempeño del trabajo pueda causar sobre la salud de las personas. Por ello, debemos planificar una adecuada información y formación a nuestra plantilla para prevenir en lo posible que se produzcan estos accidentes.

Para ello, se debe estudiar de manera pormenorizada cada uno de los casos de accidentes ocurridos y explorar las diversas vías de mejora de los elementos que han intervenido directa o indirectamente en la situación que ha causado el accidente.

En este sentido debemos avanzar en mejorar la sistemática de seguimiento y mejora de las situaciones específicas que causan incidentes o accidentes en Sirimiri, dada la dispersión geográfica de las personas en varios centros de trabajo y de la necesaria coordinación empresarial con las instituciones públicas como titulares de estos espacios y responsables en la resolución de algunas de las causas.

Así mismo, dado el tipo de trabajo que realizamos y la continua relación con personas, se pone de manifiesto la posibilidad de afrontar riesgos psicosociales de consideración que deberemos estudiar para su prevención y/o afrontamiento. En este sentido Sirimiri tienen prevista la elaboración de un completo Estudio de Riesgos Psicosociales de la plantilla contando con la colaboración experta del Servicio de Prevención ajeno que tendrá lugar en 2015 y que favorecerá la priorización de objetivos y acciones en relación a este tema, previsible fuente de IT de nuestra plantilla, atendiendo a la dilatada trayectoria de una parte importante de nuestra plantilla.

Por otra parte, y dentro del marco de gestión laboral, Sirimiri está realizando un importante esfuerzo por actualizarse en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, a fin de promover entornos saludables de trabajo, orientándose al **modelo de empresa saludable**, inspirado en el modelo de ambientes saludables de trabajo de la OMS y que establece los requisitos de un sistema de gestión (SIGES) para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones existentes sobre empresas saludables y que quieren promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo de manera continuada.

Este enfoque, liderado por AENOR, plantea un sistema de gestión de empresa saludable que ayuda a lograr los objetivos de la organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de los procesos y un enfoque centrado en la gestión y la mejora continua.

c. Sistema de reglamentación aplicado para el registro y la comunicación de accidentes.

Sirimiri dispone de una sistemática de comunicación a la Mutua, facilitada por esta entidad y que garantiza el adecuado registro y seguimiento de cada caso de accidente que causa baja.

En relación a la resolución de las situaciones causantes Sirimiri no dispone de sistemática específica y se siguen los habituales canales de comunicación existentes en cada servicio, a través de las figura de coordinación que determina, junto con la persona implicada la gravedad de la situación y es responsable del diseño de las acciones pertinentes para que el accidente no vuelva a ocurrir.

También se realiza un seguimiento periódico de las acciones resolutivas planteadas para valorar su realización, alcance y repercusión.

Los objetivos concretos de mejora en reglamentación y comunicación se centran en:

- 1.- Revisión y actualización del Plan de Prevención de Sirimiri.
- 2.- Revisar las evaluaciones de riesgos y enviar un informe pormenorizado de las deficiencias detectadas a la institución, con el fin de acordar la subsanación de condiciones de trabajo poco adecuadas.
- 3.- Sistematizar la información y formación a todas las personas trabajadoras de Sirimiri en relación a la Seguridad y salud en el trabajo y en la prevención de riesgos en sus puestos.
- 4.- Formación e información a los líderes de Sirimiri en relación al seguimiento de accidentes.
- 5.- Mejora del protocolo de actuación/comunicación ante accidentes (que causen o no baja) y de su difusión.
- 4.- Realizar un informe anual de accidentes e incidentes que incluya una trayectoria trienal para su análisis y gestión eficaz.
- 6.- Facilitar canales de comunicación fluidos para la tramitación ágil de incidentes, accidentes en el puesto de trabajo, realizando periódicamente un seguimiento de las acciones determinadas.
- 7.- Elaboración de un plan de coordinación empresarial detallado con un seguimiento de las acciones correctoras.

LA9 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto de la figura responsable de la Formación de Sirimiri.

a. Promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo; y categoría laboral.

Evolución formación	2012	2013	2014
Promedio	30	25	18
Horas totales	2261,5	2303,5	1702

2013	Nº		
	PERSONAS	nº HORAS	Media/persona
ADMON	2	27	14
ANIMADOR	19	593,5	31
AUX ENFER	14	486	35
AUX INFO	23	380	17
CONSERJE	2	18	9
DIRECTIVO	5	341,5	68
DUE	2	52	26
LIMPIEZA	5	57	11
MEDICO	1	6	6
MONITOR			
SOCIOCUL	2	26	13
PODÓLOGA	3	86,5	29
RSP	3	65	22
TF CAD	4	18,5	5
TF RURAL	8	146,5	18
Total	93	2303,5	25

2014	Nº		
	PERSONAS	nº HORAS	Media/persona
ADMON	2	75	38
ANIMADOR	19	201	11
AUX ENFER	14	218	16
AUX INFO	23	68	3
CONSERJE	2	2	1
DIRECTIVO	5	149	30
DUE	2	32	16
LIMPIEZA	5	65	13
TF APTOS	2	7,5	4
MONITOR			
SOCIOCUL	2	7,5	4
PODÓLOGA	3	191	64
RSP	3	98	33
TF CAD	4	211	53
TF RURAL	9	377	42
Total	95	1702	18

*no se realiza el desglose por sexo dado que en Sirimiri es un dato irrelevante

El Plan formativo del periodo analizado centra su interés 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. Para ello colaboramos con entidades de referencia y de nuestro sector que nos proporcionan la adecuada actualización de conocimientos para optimizar la intervención profesional.

Los datos ofrecidos se refieren únicamente al personal empleado de Sirimiri aunque se organizan acciones formativas dirigidas específicamente a personas contratadas y a proveedores-clave. La dedicación horaria destinada a este capítulo así como la distribución de la formación por puestos responde en cada edición a la adecuación en cada servicio del Plan formativo, realizado con la aportación de responsables y equipos de trabajo y las posibilidades reales de actuación, atendiendo así mismo a las jornadas de cada profesional ej. profesionales como 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.

La trayectoria de reciclaje y formación continua de nuestros empleados, tal y como se desprende de los datos, observa una tendencia a la baja, aspecto que será preciso revisar para su mejora. Hasta la fecha, todas las propuestas formativas que han partido de Sirimiri han tenido carácter voluntario y se realizaban normalmente fuera del horario habitual de trabajo, dado que prestamos servicio a instituciones públicas y la generalidad de los puestos no dispone de flexibilidad para dedicar parte del horario a formación. Por todo ello, la participación nunca ha sido obligatoria. En todo caso, la empresa si debe ofrecer a las personas empleadas un número de horas determinado para su reciclaje nos exige revisar el procedimiento de formación para redefinir las necesidades individuales, solventar las dificultades horarias y adecuar el plan formativo a las personas.

Nuestra plantilla en su mayor parte se encuentra en una etapa de madurez de desarrollo profesional, dada su trayectoria en la empresa y en el desempeño de sus puestos de trabajo, por lo que Sirimiri debe procurar evitar su estancamiento y asegurarse de que sus habilidades no quedan obsoletas y su saber y experiencia se optimizan. Para ello debe proporcionar un sistema de planificación de carreras que ayude a identificar la necesidad de desarrollo profesional. Esta tarea está pendiente ya que su desarrollo ha tenido un avance desigual en la organización.

Sirimiri dispone de un proceso de formación que comprende, además del Plan formativo anual, un Plan de euskera y una partida anual destinada a subvencionar aquellas acciones formativas que nuestro personal contratado o empleado emprenda, atendiendo a las posibles inquietudes e intereses personales, 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 41,7% 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.

Desde 2008 se mantiene en vigor 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, como compromiso proactivo con nuestro espacio de actuación mayoritario y con la cooficialidad del euskera como lengua de Euskalerrria. Nuestro trabajo se basa en la relación con las personas y nuestra responsabilidad requiere que podamos comunicarnos de manera eficiente. Además, las Administraciones Públicas requieren perfiles lingüísticos determinados en algunos de los puestos de trabajo que prestamos por lo que, en previsión de la generalización de esta práctica, consideramos conveniente incentivar a la plantilla en su normalización lingüística.

El protocolo formativo de Sirimiri es revisado anualmente, dispone de una partida económica propia y es comunicado a todo el personal para posibilitar su máximo rendimiento. La revisión de los puestos de trabajo, los seguimientos individuales y la evaluación anual del servicio, facilitan pistas para 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.

Objetivos a corto y medio plazo

Las actuaciones a realizar en los próximos años se centrarán en:

- 1.- Diseño y desarrollo de un plan de carrera individual para cada persona empleada facilitando la gestión de sus habilidades y capacidades.
- 2.- Mejorar la información a las personas contratadas sobre los protocolos anuales y las posibilidades de formación, reciclaje e incentivos ofrecidos.
- 3.- Mejorar la comunicación a las personas representantes de los trabajadores.
- 4.- Mantener la participación de los proveedores clave en el Plan formativo anual de Sirimiri.
- 5.- Mantener el Plan de Euskera con la actual dotación presupuestaria.
- 6.- Adaptar el Plan formativo actual a las necesidades individuales para completar las horas de formación anual por persona.
- 7.- Optimizar el uso de las instalaciones de Sirimiri para llevar a cabo los programas formativos.
- 8.- Sistematizar la Inclusión en el Plan formativo de un capítulo específico sobre Prevención de riesgos laborales y sobre la gestión del envejecimiento en la organización.
- 9.- Optimizar las oportunidades ofrecidas por la **Fundación Estatal para la formación en el Empleo y Hobetuz** en relación a la formación programada por las empresas (antes bonificada).
- 10.- Actualizar el proceso de formación e incorporar la documentación requerida por la nueva legislación en materia de formación para el empleo (RD LEY 4/2015)

LA11 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto de la figura responsable de Gestión por competencias de Sirimiri.

- a. **Porcentaje de los empleados que han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.**

Desde el año 2011, se continúa anualmente con la evaluación de puestos en Sirimiri. El seguimiento de personas evaluadas por los líderes de cada servicio nos indica que la valoración de competencias contribuye positivamente 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 halla sistematizado con el fin de determinar la eficiencia de la metodología empleada.

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, finalizado ya el plazo de evaluación de competencias de todo el personal de la empresa, se plantea un plan de mejora personal de alcance total, revisable con carácter bienal y que permite verificar la eficacia real de esta fórmula de revisión y mejora del desempeño profesional.

Así mismo, se ha sistematizado la aplicación de esta herramienta a nuestros proveedores clave, siendo hasta la fecha un efectivo sistema de apoyo y mejora en cada uno de los servicios que estas personas prestan dentro de nuestros proyectos de atención.

En este momento no se dispone de datos cuantitativos generales de las evaluaciones de desempeño. La gestión de sus resultados cualitativos se mantiene en el ámbito de cada servicio, siendo la figura de coordinación la responsable de su implantación, seguimiento y revisión.

El periodo analizado ha girado especialmente en torno a las competencias de liderazgo, desempeño en el que han detectado dificultades de identificación y carencias operativas. En este sentido, además de las acciones formativas en coach se ha establecido un equipo de trabajo que lleva dos años tratando de orientar el liderazgo en Sirimiri. El año 2015 verá los resultados del intenso trabajo realizado por este equipo.

Objetivos a corto y medio plazo:

Pasados tres años desde su implantación, este sistema requiere de una profunda revisión para su simplificación, mejora y actualización.

- 1.- Revisión y mejora de la herramienta de evaluación y de su periodicidad de pasación.
- 2.- Sistematización de los indicadores de la Evaluación de Competencias para su revisión y mejora.
- 3.- Estudio de resultados en relación a las evaluaciones realizadas.

LA12 COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

a. Porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo, edad. : **No proceden indicadores de diversidad específicos**

EDAD	EPE		HOMBRES	MUJERES	edades	%
	HOMBRES	MUJERES				
30-50	1	4	17%	67%	30-50	83%
<50	1	0	17%	0%	<50	17%
>30	0	0	0%	0%	>30	0%
Total parcial	0	4	33%	67%		100%
Total general	6		100%			

b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional, sexo y edad.

2013 CATEGORÍA PROFESIONAL	Sexo	EDAD						Total	
		<30		30-50		>50			
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Administración				2				2	
Animación sociocultural			1		16	3	1	1	22
Auxiliar de enfermería					9		3		12
Auxiliar de información		4	3		8	7		1	23
Consejero delegado					2			1	3
DUE					2				2
Formación					2				2
Limpieza					1		3		4
Monitor sociocultural		2	2		30	11	12	6	63
Podología		1			3				4
Trabajador familiar					7		4	1	12
Total parcial		7	6		82	21	23	10	
Total general		13		103		33		149	

Mujeres	109
Hombres	40
Total	149

EDAD						
<30		30-50		>50		Total
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
0,00%	0,00%	1,34%	0,00%	0,00%	0,00%	1,34%
0,00%	0,67%	10,74%	2,01%	0,67%	0,67%	14,77%
0,00%	0,00%	6,04%	0,00%	2,01%	0,00%	8,05%
2,68%	2,01%	5,37%	4,70%	0,00%	0,67%	15,44%
0,00%	0,00%	1,34%	0,00%	0,00%	0,67%	2,01%
0,00%	0,00%	1,34%	0,00%	0,00%	0,00%	1,34%
0,00%	0,00%	1,34%	0,00%	0,00%	0,00%	1,34%
0,00%	0,00%	0,67%	0,00%	2,01%	0,00%	2,68%
1,34%	1,34%	20,13%	7,38%	8,05%	4,03%	42,28%
0,67%	0,00%	2,01%	0,00%	0,00%	0,00%	2,68%
0,00%	0,00%	4,70%	0,00%	2,68%	0,67%	8,05%

		4,70%	4,03%	55,03%	14,09%	15,42%	6,72%		
		8,72%		69,13%		22,15%		100,00%	
2014		EDAD							
CATEGORÍA PROFESIONAL	Sexo	<30		30-50		>50		Total	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Administración				2				2	
Animación sociocultural		1		14	2	1	1	19	
Auxiliar de enfermería				9		3		12	
Auxiliar de información		3	4	9	7		1	24	
Consejero delegado				2			1	3	
DUE				2				2	
Formación				6				6	
Limpieza				3		3		6	
Monitor sociocultural		4	2	37	11	14	6	74	
Podología		2		2				4	
Trabajador familiar				10		4	1	15	
Total parcial		10	6	96	20	25	10		
Total general		16		116		35		167	

Mujeres	131
Hombres	36
Total	167

EDAD						
<30		30-50		>50		Total
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
0,00%	0,00%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	1,20%
0,60%	0,00%	8,38%	1,20%	0,60%	0,60%	11,38%
0,00%	0,00%	5,39%	0,00%	1,80%	0,00%	7,19%
1,80%	2,40%	5,39%	4,19%	0,00%	0,60%	14,37%
0,00%	0,00%	1,20%	0,00%	0,00%	0,60%	1,80%
0,00%	0,00%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	1,20%
0,00%	0,00%	3,59%	0,00%	0,00%	0,00%	3,59%
0,00%	0,00%	1,80%	0,00%	1,80%	0,00%	3,59%
2,40%	1,20%	22,16%	6,59%	8,38%	3,59%	44,31%
1,20%	0,00%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	2,40%
0,00%	0,00%	5,99%	0,00%	2,40%	0,60%	8,98%
5,99%	3,59%	57,49%	11,98%	14,97%	5,99%	
9,58%		69,46%		20,96%		100,00%

Sirimiri opera en el sector de Servicios Sociales, específicamente en el ámbito de las personas mayores. Este sector, tradicionalmente femenino, presenta una gran parte de categorías profesionales con una amplia representación de mujeres sobre hombres. Así también en nuestra empresa predomina la presencia de mujeres, que triplica la de hombres.

En el periodo analizado, de las 11 categorías profesionales presentadas, 6 no disponen de hombres, siendo puestos ocupados exclusivamente por mujeres. Este hecho significa que en el 18,27% de la plantilla total no hay presencia masculina, así como tampoco en tres de los cinco tipos de servicios que prestamos, aunque

sean los servicios más pequeños y representan a un 13,18% de la plantilla total de Sirimiri. En todo caso, los servicios más importantes (Centros socioculturales de mayores y Centros de Atención Diurna) y que representan el 86,82 % del total de profesionales, sí cuentan con presencia de hombres.

Siendo conscientes de esta situación y con el fin de lograr un cierto equilibrio de género en la plantilla de algunos servicios, en el **proceso de selección** hemos debido contemplar esta disparidad, llevando a cabo una **discriminación positiva** para favorecer la contratación preferente de hombres, como es lógico respetando además otros criterios técnicos objetivos de selección y en algunos casos no sin dificultad.

De hecho, el cumplimiento de las cláusulas sociales que exigen cada vez con mayor intensidad los contratos con Administraciones públicas, dados sus propios avances en Planes de Igualdad, condiciona enormemente a la igualdad de oportunidades y la diversidad, siendo preciso articular y mejorar mecanismos de acceso a nuevos empleados a fin de ser capaces del cumplimiento estricto de la normativa requerida y ampliar este modus operandi al resto de nuestros servicios como compromiso RSE.

Por otra parte, el grupo de edad más representativo es el correspondiente al de **30-50 años** y más de la mitad de la plantilla de mujeres se encuentra representada en esa franja de edad mayoritaria. Así mismo el 55,5% de los hombres de Sirimiri se encuadran en este grupo de edad. La media de edad de Sirimiri ronda los 45 años y va en aumento cada año, dada nuestra trayectoria en el mantenimiento de servicios y puestos de trabajo. Este progresivo **envejecimiento** de la plantilla es un hecho que debería hacernos reflexionar acerca del futuro de la empresa y de su reemplazo generacional en un plazo de entre 15-20 años. Este largo plazo nos permitirá plantear las cuestiones relevantes en relación a este tema y tomar las medidas estratégicas necesarias para una **planificación** adecuada en relación a este factor. Es alentador que, aunque de manera muy leve, 3 personas, se ha incrementado la presencia de las pertenecientes a la franja de edad inferior a los 30 años en el periodo analizado. Así mismo la representación de hombres y mujeres en este grupo de edad presenta cierta paridad.

La representación de hombres y mujeres en el Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri, EPE, órgano directivo, representa la realidad de la empresa, formada por un 24% de hombres y un 76% de mujeres de promedio en el periodo de tiempo analizado. Se compone de 6 personas, todas ellas en la franja de edad más representativa de Sirimiri.

Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Mantener los actuales parámetros de gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades.
- 2.- Observar de manera minuciosa las cláusulas sociales en nuestros procesos de selección de personal, aun en los servicios en los que no sea exigencia de la entidad contratante.
- 3.- Colaborar con las instituciones con las que trabajamos en la elaboración, implementación de sus Planes de Igualdad, contribuyendo desde nuestros servicios y desde nuestra gestión a su adecuado desarrollo.
- 4.- Estudiar las posibles consecuencias a medio-largo plazo del envejecimiento de la plantilla y elaborar un plan de intervención para dar respuesta a las mismas.
- 5.- Planificar e incluir en el Plan RSE 2015-2017 de Sirimiri la diversidad e igualdad de oportunidades atendiendo a las variables género, edad y analizando la posibilidad de inclusión de otros indicadores de diversidad que pudiera ser pertinente observar.

LA13 RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a.-Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

2013				
CATEGORÍA PROFESIONAL	Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total	Salario base bruto mensual
Administración	2	0	2	2.142,47 €
Animación sociocultural	17	5	22	2.300,00 €
Auxiliar de enfermería	12	0	12	1.634,03 €
Auxiliar de información	12	11	23	1.572,99 €
Consejero delegado	2	1	3	2.723,82 €
DUE	2	0	2	2.138,68 €
Formación	2	0	2	* 18,50 €
Limpieza	4	0	4	1.517,31 €
Monitor sociocultural	44	19	63	1.867,47 €
Podología	4	0	4	2.138,68 €
Trabajador familiar	11	1	12	1.517,31 €
Total general	109	40	149	

* Salario/hora

2014				
CATEGORÍA PROFESIONAL	Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total	Salario base bruto mensual
Administración	2	0	2	2.142,47 €
Animación sociocultural	16	3	19	2.300,00 €
Auxiliar de enfermería	12	0	12	1.634,03 €
Auxiliar de información	12	12	24	1.572,99 €
Consejero delegado	2	1	3	2.723,82 €
DUE	2	0	2	2.138,68 €
Formación	6	0	6	*18,50 €
Limpieza	6	0	6	1.517,31 €
Monitor sociocultural	55	19	74	1.867,47 €
Podología	4	0	4	2.138,68 €
Trabajador familiar	14	1	15	1.517,31 €
Total general	131	36	167	

* Salario/hora

COMENTARIO

La variable de género no plantea ningún tipo de discriminación a nivel salarial en ninguna de las categorías profesionales ni en ninguno de nuestros centros de trabajo, independientemente de su ubicación. Los factores como el género, la edad, la cultura, la raza y las creencias de las personas entendemos que no están relacionadas con el rendimiento profesional ni con la categoría salarial adjudicada a cada puesto, considerando este hecho una grave discriminación. Nuestros objetivos a corto y medio plazo plantean mantener la actual política salarial, atendiendo a parámetros estrictamente profesionales.

HR10 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS

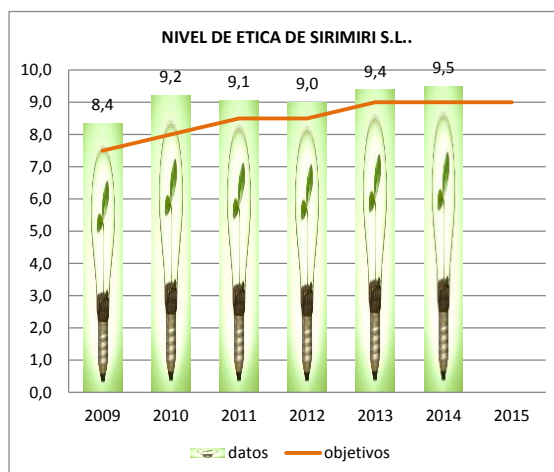
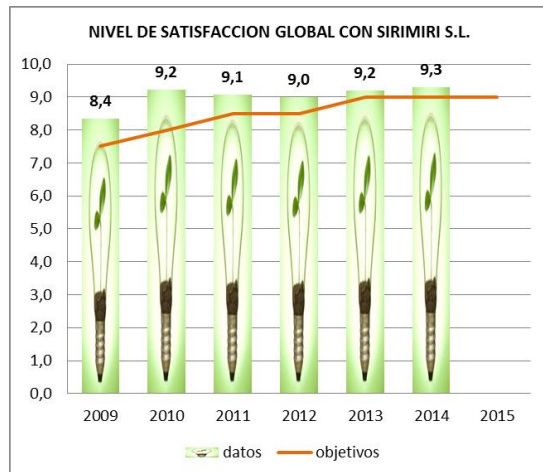
*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del responsable del proceso de satisfacción de la empresa.

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

Todos los nuevos **proveedores-clave** de Sirimiri (*desde 2007 contamos con servicios adscritos a los recursos que gestionamos, cafeterías y peluquerías. La vinculación con éstos es contractual y resulta fundamental su alineamiento con nuestra estrategia, pues intervenimos, con el mismo fin, en espacios y proyectos comunes*) suscriben un contrato con Sirimiri que explicita las condiciones de trabajo que deben cumplir y se firma un código de ética específico que recoge criterios relativos a derechos humanos.

Este colectivo compuesto por 20 personas, mantiene una relación continuada con la figura responsable del servicio al que pertenecen, realizándose un seguimiento de las actividades habituales y de la idoneidad de las condiciones de los puestos de trabajo y de las personas trabajadoras, garantizando el pleno cumplimiento de las cuestiones acordadas en el contrato suscrito. Así mismo recibe evaluaciones de desempeño con carácter anual.

Por su parte, desde 2009, realizan una evaluación anual de satisfacción con Sirimiri, del que se incluye un extracto que verifica su nivel global de satisfacción con Sirimiri y su nivel ético.



Objetivos a corto y medio plazo:

El objetivo a seguir en relación a este grupo de interés se centrará en mantener la buena sintonía reflejada en la trayectoria de esta relación mutua y en recoger de manera más sistematizada las aportaciones y sugerencias de mejora planteadas por este colectivo a fin de optimizar los resultados de los servicios prestados en común.

Así mismo, visto el interés que suscita la formación que se les brinda desde Sirimiri, seguiremos por esta línea de facilitar acciones formativas encaminadas a la mejora de los servicios, contribuyendo a unificar criterios de intervención.

SO8 VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y Nº DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

La empresa no tiene pendiente ninguna multa ni sanción por motivo de incumplimiento de normativa y legislación vigentes. 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.

SO11- NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias.

- a. Total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- c. Total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

La relevancia del impacto social de Sirimiri como tal no se halla actualmente medida ni cuantificada. En todo caso, no se han producido reclamaciones sobre nuestro impacto a través de ningún mecanismo formal y el cumplimiento regulatorio en nuestro ámbito de intervención ha sido total, no teniendo pendiente ninguna demanda de impacto durante el periodo analizado.

Sirimiri dispone no obstante de mecanismos formales como son:

La atención directa: el tipo de trabajo desarrollado, en constante relación con las personas destinatarias de nuestra tarea, con nuestros proveedores-clave y con las personas representantes de las instituciones contratantes de nuestros servicios, nos permite una fluida comunicación con todos los grupos de interés implicados en nuestro desempeño profesional, así como una rápida resolución de los problemas derivados de nuestra intervención. Este contacto directo permite una bidireccionalidad e inmediatez de la comunicación que solventa una gran parte de las dificultades, no siendo precisa la búsqueda de otros medios más formales de reclamación.

Sistema de Sugerencias, quejas y reclamaciones: Nuestros servicios, prestados en el ámbito de los Servicios Sociales, tienen estipulado un sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones en cada centro, disponiendo de un buzón para ello. Es preciso señalar que este mecanismo, aunque presente en todos los centros de trabajo, apenas es utilizado, buscando la generalidad de las personas la vía directa para solventar cualquier duda, sugerencia o problema. Este mecanismo se encuentra sistematizado y cada servicio dispone de datos relativos a su contenido, periodicidad y resolución.

Encuestas de satisfacción: Estas encuestas, pasadas a todos nuestros grupos de interés con diversa periodicidad, permiten verificar cuantitativamente su grado de conformidad con nuestro servicio y atención. Así mismo, disponen de un apartado de observaciones en el que pueden hacernos llegar sus aportaciones cualitativas, así como sus sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

El estudio de estos mecanismos de seguimiento y evaluación y su trayectoria en el tiempo nos indican el alto grado de satisfacción de los grupos de interés tanto internos como externos con nuestros servicios.

Nuestro reto en este apartado consistirá en el propio planteamiento de la relevancia del impacto social de Sirimiri para sistematizar, si se considera oportuno, una recogida de datos a nivel global que nos indique nuestro posicionamiento actual en este tema y sus posibilidades de revisión y mejora, atendiendo a nuestra alineación con el modelo de gestión avanzada y como elemento de valor de Sirimiri.

En relación a los ciclos de vida de nuestros proyectos, con los que accedemos al mercado laboral, su revisión sistemática cada convocatoria pública así como la presentación de memorias anuales de su desarrollo nos

exigen y permiten revisar, adecuar y actualizar constantemente nuestros servicios, rediseñando los mismos para que sean competitivos en el mercado y sigamos siendo adjudicatarios de los mismos. Nuestra dilatada trayectoria en la mayor parte de los servicios prestados avala nuestro impacto social.

PR5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del responsable del proceso de satisfacción de la empresa.

a. Resultados o conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticas relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: la organización en su conjunto; una categoría principal de productos o servicios; y centros de operaciones significativos.

Prácticas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción del cliente

Uno de los ejes fundamentales 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 del cliente en cuanto a la calidad de la atención prestada, lo que se refleja en la evolución de los resultados de los diferentes indicadores.

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. Así mismo, incorporamos en este apartado a las familias de usuarios por considerar que nuestros servicios de carácter socio-sanitario influyen en el bienestar. Por ello, en los estudios de satisfacción incluimos este indicador segmentado, atendiendo a esta diferenciación principal. La frecuencia de medición aparece reflejada de forma específica en cada caso, así como los requisitos estándar de la metodología de estudio y los mecanismos de ambos colectivos para dar a conocer sus opiniones.

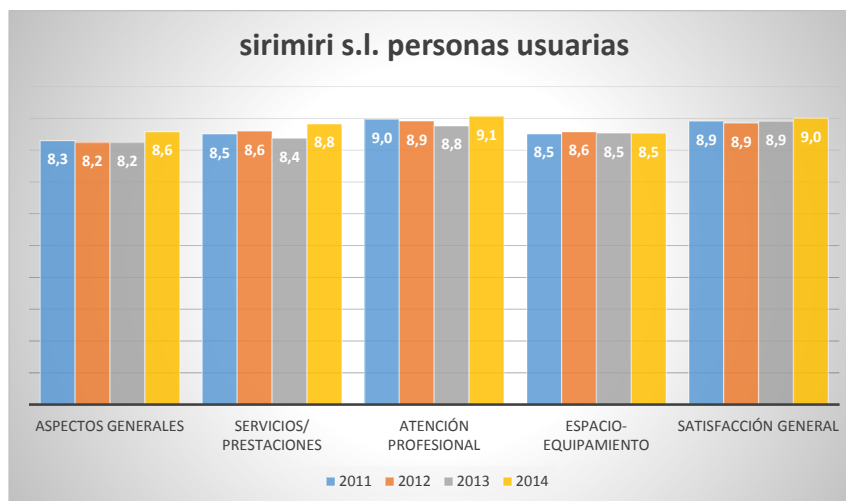
Satisfacción de Clientes personas usuarias

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 también mediante 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 en el 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.

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 media, y tratar de mejorar la de cada uno de los ítems. No obstante, en función de los resultados alcanzados en la medición anterior se revisan los objetivos y se adecuan de cara a la siguiente.

Trayectoria de Resultados clave



Satisfacción de familias

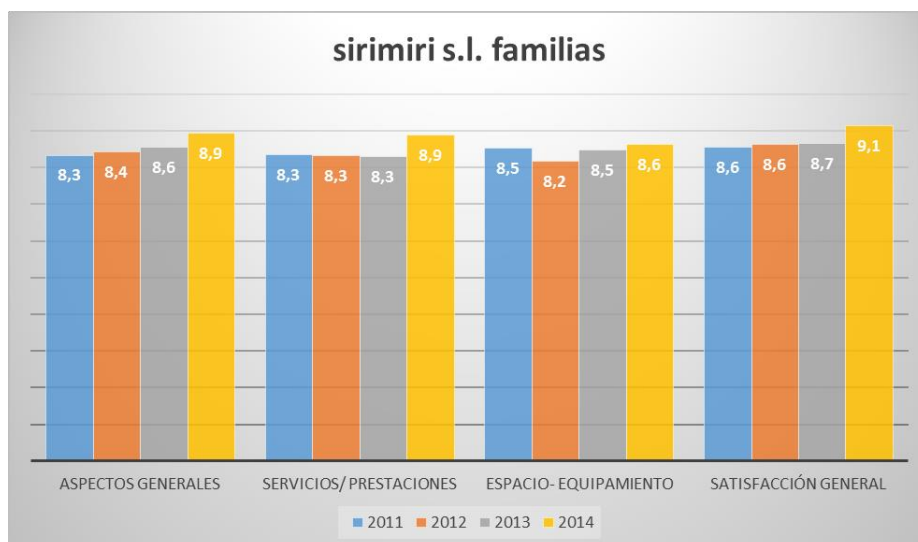
La medición de la satisfacción de las familias como grupo de interés se sistematiza en Sirimiri tras la paulatina incorporación de varios centros gerontológicos de atención integral en nuestra cartera de servicios.

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.

Ámbito de aplicación. Las encuestas se pasan anualmente a la totalidad de las familias de los servicios de atención integral, siendo su cumplimentación voluntaria. El promedio de participación del periodo analizado ronda el 55%.

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.

Trayectoria de Resultados clave



En el periodo 2013-14 hemos recibido un total de 1733 encuestas de satisfacción de usuarios y familias, que representan un promedio del 76,5% de las encuestas enviadas. En todo caso, la participación de las personas usuarias ronda entre el 70 y 100% mientras que las familias presentan una participación inferior.

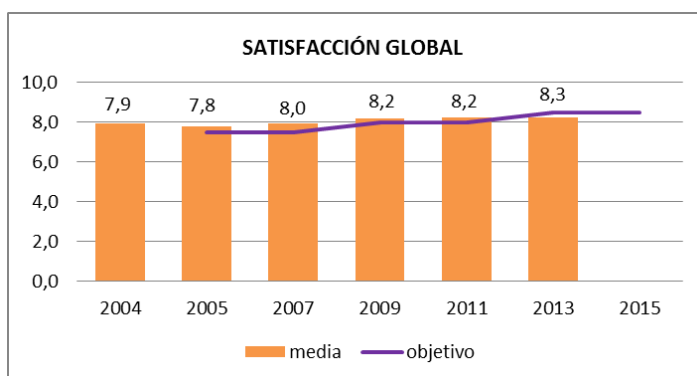
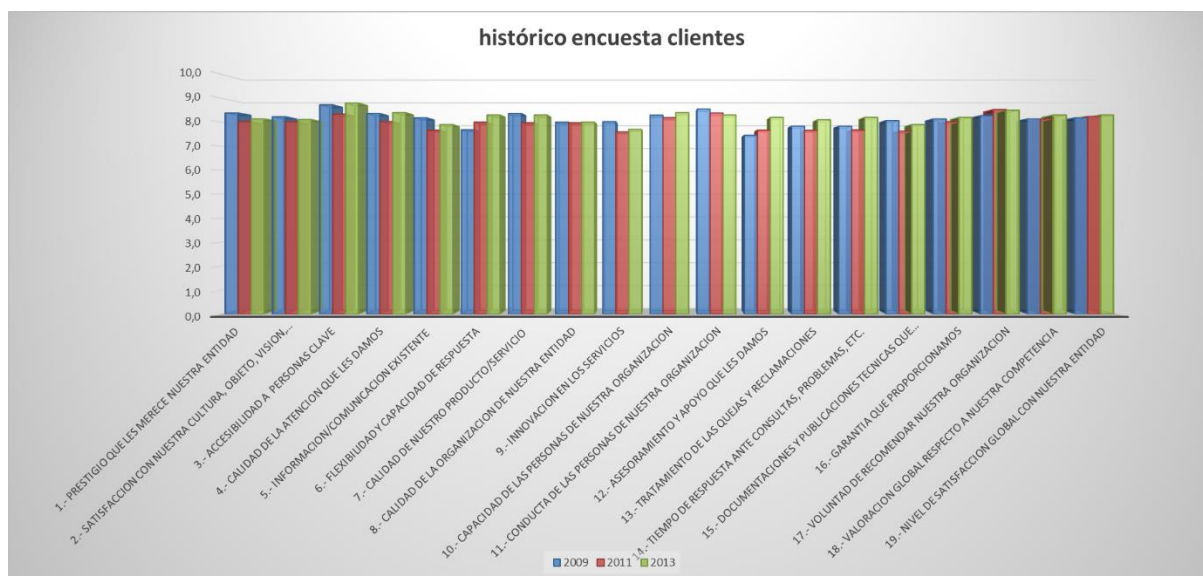
Satisfacción Clientes instituciones

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.

Ámbito de aplicación. Las encuestas se pasan con carácter bienal a la totalidad de los clientes instituciones, siendo el año 2013 el último del que se disponen mediciones. El porcentaje de participación se sitúa en el 37%.

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.

Resultados clave del Cuestionario de Satisfacción Clientes



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, ítems en los que se registra la puntuación más baja, 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.

Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Revisar el contenido de las encuestas de satisfacción para actualizar los ítems en relación al nuevo Plan estratégico 2015-17
- 2.- Lograr un mayor índice de participación de las familias y cliente-institución.
- 3.- Mantener las actuales puntuaciones que sobrepasan nuestro objetivo y centrar la atención en los aspectos con una menor puntuación para su mejora.
- 4.- Mejorar la comunicación externa para la adecuada difusión de los resultados obtenidos y su recepción por todos los grupos de interés.

PR9 COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

Nuestra organización no dispensa servicios ni productos prohibidos o cuestionables para cualquiera de nuestros grupos de interés ni para la sociedad, ni tenemos pendientes multas significativas por incumplimiento normativo o mal uso de productos o servicios.

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. 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, y las memorias de los mismos. 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 incluye como parte de las entidades firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, compartiendo los 10 principios fundamentales que lo sustentan, y publicando anualmente informes de progreso, como atestigua su presencia en la página web de la Red española del Pacto Mundial www.pactomundial.org. Siguiendo criterios establecidos en los Procesos de Comunicación interna y externa esta nueva adhesión se comunica 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.

La Responsabilidad social ha pasado a tener una gran relevancia en Sirimiri, convirtiéndose en línea prioritaria de actuación. Nuestro reto plantea su desarrollo dentro de nuestro Plan Estratégico 2014-17 que se centra en cuatro líneas fundamentales:

- 1.- Desarrollar el modelo de calidad en los servicios
- 2.- Organización económicamente sostenible y viable
- 3.- Lograr el desarrollo de las personas consolidando el compromiso con Sirimiri
- 4.- Empresa socialmente responsable.

ANEXOS

Lista preliminar amplia

Modelo organizacional de Sirimiri

Plan RSE



Mikel Álvarez de Eulate, Miembro del Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri Servicios Socioculturales, como presidente de la entidad, declaro que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el nivel de aplicación C establecido en la Guía G4 de GRI.

Sirimiri Servicios Socioculturales s.l

C/ Zapatería 77 bajo01001 Vitoria-Gasteiz.

Telef: 945276800- www.sirimiri.net

CIF: B-01212463