

Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.

Modelo organizacional

Marzo 2015

QUIÉNES SOMOS

SIRIMIRI Servicios Socioculturales S.L es una empresa de Servicios Socioculturales ubicada en Vitoria-Gasteiz, dedicada a prestar servicios en el ámbito de la gerontología.

DÓNDE NOS PUEDEN ENCONTRAR

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>

PARA QUÉ EXISTIMOS COMO ENTIDAD (MISIÓN)

Nuestra misión es 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**.

CUÁL ES NUESTRO SECTOR DE ACTIVIDAD

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 Públicos de la administración, y desarrollamos nuestra actividad profesional en centros de titularidad pública. Nuestros proyectos se orientan al Envejecimiento Activo y al fomento de la autonomía habilitando, manteniendo o compensando las capacidades de las personas para que puedan hacer uso de su mayor potencial, y adoptando medidas que favorezcan la vida independiente.

DE DÓNDE VENIMOS

En 1987 se constituyó formalmente e inició su actividad el Colectivo Sirimiri. Las exigencias y oportunidades de nuestra trayectoria nos han hecho ir evolucionando hasta que en 1996 la asociación se transformó en Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.

En nuestros inicios la actividad se desarrollaba dentro del ámbito de la Animación y se dirigía a diferentes colectivos. En la actualidad nuestro objeto social son las personas mayores y sus familias abordando cuestiones socioculturales y sociosanitarias.

EL CAMINO RECORRIDO POR SIRIMIRI

AÑO	ACONTECIMIENTOS RESEÑABLES EN LA TRAYECTORIA DE LA ORGANIZACIÓN
1987	Fundación del Colectivo Sirimiri
1991	Presentación del primer proyecto de intervención en los Clubs de Jubilados de Vitoria-Gasteiz
1996	Constitución de Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.
	Realización del Primer Máster en Gerontología de la CAPV
	Cambio de Objeto social de la entidad: especialización en gerontología
2000	Primera vez que asumimos la gestión de un Complejo de Atención Integral a Mayores
2003	Primer acercamiento al Modelo EFQM (Formación)
2004	Primer mapa de procesos y primer Plan Estratégico 2005-2008
2005	Revisión del Objeto Social
	Ley de Dependencia
2007	Reorganización del equipo directivo y creación del Equipo de Planificación y Estrategia (EPE)
	Inicio del nuevo Proceso de participación en CSCM
2008	Ley de Servicios Sociales de la CAPV
	Incremento nº de servicios
	Contraste externo Euskalit
2010	Reconocimiento externo Modelo EFQM. Q de plata
	Impulso a la responsabilidad social, entrada en Foarse Plan RSE.
	Primera Memoria GRI
2011	Formación sobre el Modelo de Atención Centrada en la Persona
	Comienzo de la implantación en los servicios del Modelo Atención Centrada en la Persona
2012	Diagnóstico de Responsabilidad social. Cámara de Comercio de Álava
	Ampliación de instalaciones, Nuevas posibilidades
2013	Creación equipo de personas
	Ingreso Club 400 (Euskalit)
2013	Revisión e integración de los Modelos de Gestión y Atención y reflexiones sobre ética y RSE
2013	Diploma 5S e ingreso en el Club 5S (Euskalit)
2014	Revisión de la estrategia y elaboración del Plan estratégico 2014- 2017
	Creación Comité Seguridad y Salud
	Elección de representantes de trabajadores
	Contraste de Innovación Euskalit
	Participación en la elaboración del Convenio de Intervención Social de Álava
	Sirimiri participa en 10 evaluaciones externas a otras organizaciones desde 2009 (Euskalit)
2015	Ajuste al Convenio Intervención Social Álava

LO QUE PERMANECE DESDE EL ORIGEN (PRINCIPIO RECTOR)

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

HACIA DÓNDE VAMOS (VISIÓN)

Sirimiri Servicios Socioculturales pretende ser reconocida como una entidad SOCIALMENTE RESPONSABLE, referente en gestión y atención de servicios dirigidos a personas mayores y sus familias a través del COMPROMISO de sus personas.

NUESTROS VALORES

La actividad de Sirimiri se fundamenta en la asunción de valores compartidos por todas las personas. Éstos son:

Profesionalidad: la entendemos como las aptitudes y actitudes que deben reunir todas las personas de la organización. Por tanto la profesionalidad tiene dos componentes:

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

Cooperación: contribución de las personas y equipos para la consecución de objetivos comunes.

Compromiso: implicación activa de las personas en coherencia con los proyectos, los modelos y la cultura de la organización; supone además una identificación de las personas con la MVV. Este compromiso es bidireccional: de la organización con las personas y de éstas con la organización.

LOS GRUPOS DE INTERÉS DE SIRIMIRI

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.

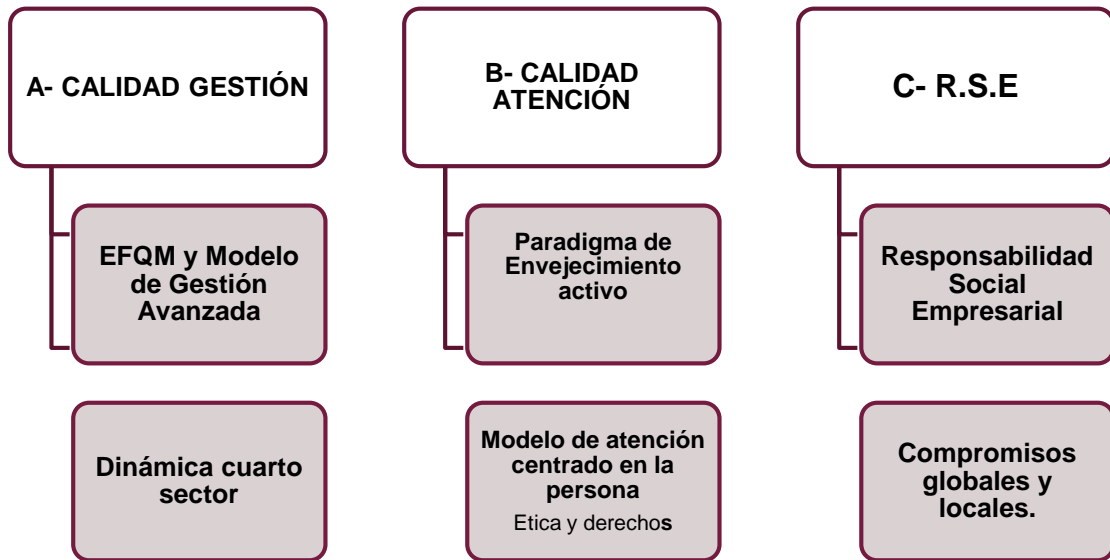
Sociedad “aquellos colectivos, entidades o personas susceptibles de beneficiarse del valor añadido generado por Sirimiri”. Este valor excede los objetivos de su actividad profesional y se orienta al cumplimiento de la visión en concreto a ser “socialmente responsables”.

EL MODELO DE GESTIÓN

En un intento por acercarnos a lo que se ha dado en llamar la Calidad Total, hemos asentado el Modelo de Gestión de Sirimiri en tres pilares fundamentales:

- 1 El Modelo EFQM para la Excelencia de la Gestión.
- 2 El Modelo de Atención Centrado en la Persona.
- 3 La Responsabilidad Social.

Para Sirimiri esta construcción del Modelo de Gestión no resulta ajena a la trayectoria iniciada en 1989, año en el que surge como asociación. Más bien puede decirse que es el fruto lógico de una entidad que ha incorporado modos de hacer innovadores, responsables y eficientes a lo que era su esencia. No en vano, Sirimiri siempre ha sido una entidad en la que las personas ocupan un lugar central.



- A. Para una gestión excelente nos fijamos en el **Modelo EFQM** y más recientemente el **Modelo de Gestión Avanzada**, ambos liderados por Euskalit. Ellos marcan la pauta para lograr sistematizar acciones, compararlas y evaluarlas en contraste con las mejores prácticas en materia de gestión. En 2010 conseguimos la Certificación Q plata a la excelencia en la gestión.
- B. Sin embargo, desde el primer momento fuimos conscientes de que esta excelencia en la gestión no sería suficiente para lograr que las personas destinatarias de nuestros proyectos percibieran Atención Excelente. Por este motivo, el segundo pilar sobre el que se asienta nuestro modelo de empresa, es el **Modelo de Atención Centrado en la Persona**, basado en los principios de la bioética y se enmarca en el Paradigma del Envejecimiento Activo. De manera específica, en los últimos años estamos dando pasos firmes en la personalización de las intervenciones y en la humanización de la atención.
- C. La **Responsabilidad Social** es el tercer pilar de Sirimiri, y la que completa el modelo de gestión, en tanto que define nuestra forma de estar en el mundo, y sobre todo en la comunidad local.

Las acciones llevadas a cabo por Sirimiri en estos últimos años en relación con el desarrollo del modelo de calidad, el desarrollo del Modelo de atención Centrado en la persona, y la revisión del Código ético de la entidad y los avances en el Plan de Responsabilidad de Sirimiri avalan el compromiso con el estilo de gestión planteado.

LA REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA Y LOS PROCESOS

En 2014 se decidió hacer un esfuerzo por simplificar la estrategia de Sirimiri tanto en forma como en contenido, con el fin de hacerla más accesible a nuestros grupos de interés y facilitar de este modo su participación.

Tras varias representaciones, optamos por establecer un símil entre Sirimiri y una peonza.

¿Por qué una peonza? Se trata de un juego sencillo, sin grandes pretensiones que, cuyo manejo requiere habilidad y destreza y que desde su sencillez ilustra teorías elementales de la física.

La peonza recupera ese vínculo emocional de Sirimiri con sus orígenes situados en la animación y el juego. Es un juguete atemporal que recurrentemente vuelve a estar de moda, por lo que es capaz de reunir en torno a él a varias generaciones. Por su capacidad para evocar épocas pretéritas resulta ideal para una entidad como la nuestra, dedicada a la atención a personas mayores. De hecho la peonza podría erigirse en todo un ardid del Envejecimiento Activo.

Sin embargo, fue la necesidad del impulso humano lo que nos resultó más sugerente para establecer un símil entre Sirimiri y la peonza. El hecho de saber que ni la peonza mejor tallada y ni de madera más noble baila si no hay una cuerda y una mano que la lance.

Dicho esto, desde finales de 2014 la estrategia de la entidad y el mapa de procesos se representan con una peonza.

El modelo EFQM, plantea la organización del trabajo por procesos. A continuación presentamos nuestro actual mapa de procesos. 3 bloques.

- A. **La estrategia** (el cuerpo de la peonza)
- B. **Lo operativo** (las muescas de la peonza)
- C. **Las personas** (la cuerda)



DÓNDE ESTÁ PRESENTE SIRIMIRI (NUESTROS CLIENTES Y SERVICIOS)

Como se puede apreciar en la tabla siguiente donde reflejamos lo más significativo de nuestra actividad, ésta se desarrolla sobre todo en Centros de Titularidad pública en los que, implementamos programas dentro de un servicio, o gestionamos integralmente el mismo.

Tipo de prestación	Centro/servicio	Cliente	Desde	Objeto del contrato establecido con la institución
Atención Diurna	Centro Rural "Zuia"	Ayto. Zuia	2000	Gestión del CRAD: apoyo en actividades vida diaria, ocio y tiempo libre de las PM usuarias con un grado de dependencia variable.
	Centro Rural "Agurain"	Ayto. Agurain	2004	
	Centro Rural "Zigoitia"	Ayto. Zigoitia	2005	
	Centro Rural "Alegria"	Ayto. Alegria	1999	
	Centro Rural "Asparrena"	Ayto. Asparrena	2014	
Servicio de tutela y supervisión	Apartamentos tutelados Renacimiento	Privado	2014	Gestión de Servicio de tutela y supervisión de complejo de Apartamentos
Formación	Centros Cívicos, Residencias...	AYTO. Vitoria-Gasteiz, IFBS, Sartu. Asociaciones	1993	Organización e impartición de cursos a demanda.
Gestión centros	14 Centros Socioculturales de Mayores (CSCM)	Ayto. Vitoria-Gasteiz	2007	Desarrollo del programa de Animación Sociocultural y de servicios de información en los CSCM, y de los servicios de cafetería, comedor, peluquería y otros complementarios.
	Centro Sociocultural Mayores (CSM)	Ayto. Miranda de Ebro	2000	Gestión del Centro y prestación de Servicios de animación sociocultural
Gestión integral complejo	Complejo Gerontológico Blas de Otero	Ayto. Vitoria-Gasteiz	2004	Gestión de los Apartamentos Tutelados de Mayores, Servicio de Atención Diurna y comedor. Ofrecer una atención integral y multidisciplinar, contando con servicios de asistencia social, sanitaria, de animación, higiene personal...
	Complejo Gerontológico Bto. Tomás de Zumárraga	Ayto. Vitoria-Gasteiz	2007	
Programa de Animación Sociocultural y Estimulativa	14 CSCM	Ayto. Vitoria-Gasteiz	1990/2007	Desarrollo del programa de Animación Sociocultural otros complementarios en los CSCM
	CIAM San Prudencio	Ayto. Vitoria-Gasteiz	1991	Desarrollo del programa de Animación Sociocultural en las residencias Los Arquillos, Los Molinos, Casa Aurora, Centro de Día y Servicio de Atención Diurna de Olárizu
	Residencias Aurora y Arquillos	Ayto. Vitoria-Gasteiz	1996	
	Residencia Molinos, CAD Olárizu.	Ayto. Vitoria-Gasteiz	1996	

COMPETENCIA Y ENTORNO

La población vasca de más de 65 años asciende al 20,2 %, uno de los porcentajes más altos de Europa, muy por encima de la media comunitaria.

Sin pasar por alto la aportación de las personas mayores a la economía de Euskadi, lo cierto es que en edades más avanzadas es mayor la prevalencia de la discapacidad y de enfermedades crónicas. El actual reto de las políticas sociales y sanitarias es prolongar no sólo la esperanza de vida, sino el tiempo libre de discapacidad.

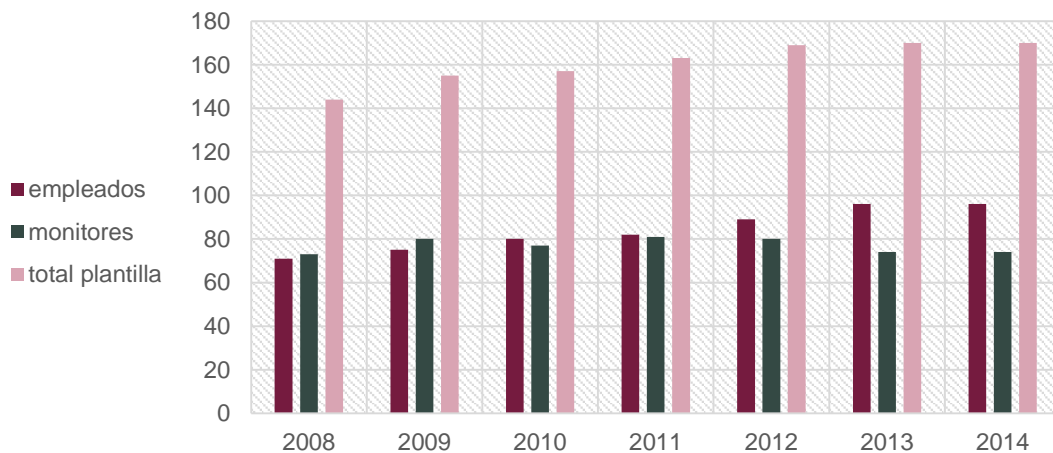
Desde el punto de vista de nuestro objeto social, en un futuro la mayor necesidad de atención conlleva una mayor demanda de servicios orientados a las personas mayores. Así, las personas mayores se han convertido en un “mercado” codiciado tanto por empresas especializadas y con experiencia, como por otras de nueva creación o con un objeto social muy diversificado.

La prolongación de la crisis está afectando negativamente a la estabilidad de las convocatorias y a las condiciones de las mismas; además, se observa una creciente tendencia a competir con criterios economicistas.

Nuestras competidoras principales son grandes empresas de ámbito estatal que abarcan varias áreas de actividad como Eulen, Mapfre-Quavitae, Lagunduz, Clece, Cobra, Maiteder, Servisar, GSR, etc.

LA ACTUAL PLANTILLA DE SIRIMIRI

Durante 2014 Sirimiri ha contado con 170 profesionales de los cuales 96 son empleados y 74 monitores. Estos últimos forman parte de una plantilla que desarrolla su labor a tiempo parcial con previsión de curso (oct-jun). Los líderes se encuentran entre los empleados que son la plantilla estable.



LIDERAZGO

Para Sirimiri un “líder es aquella persona que, con su trabajo y actitud, representa la esencia de la empresa y de la atención que prestamos, y que sirve de modelo y motivación para otras personas de la entidad sobre las que tiene una responsabilidad”. El liderazgo se define como la capacidad y responsabilidad que tienen los líderes para la consecución de la misión, visión, así como para que los diversos servicios que componen Sirimiri avancen y logren los objetivos estratégicos marcados.

Actualmente nos encontramos en pleno proceso de revisión del liderazgo en nuestra organización; este proceso está llevándose a cabo con las personas líderes y coordinado por una profesional de nuestra entidad experta en liderazgo sistémico.

Clasificación	Campo de actuación	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nº de líderes nivel de gestión	Personas del EPE	3	5	6	6	6	6	6	6	6
Nº de líderes nivel de atención	Responsables de Centro-Servicio	13	12	9	9	9	8	9	9	11
Nº de líderes nivel propietarios de proceso	Propietarios de Procesos			6	6	6	7	8	8	6
Total líderes		16	17	21	21	21	21	23	23	23

INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA



La gestión del cambio en Sirimiri se vincula a la innovación y mejora continuas.

AUTOEVALUACIONES Y EVALUACIONES EXTERNAS

Hasta 2015 hemos realizado un total de seis autoevaluaciones y una evaluación externa del modelo EFQM, además de sendas evaluaciones externas en RSE e Innovación. Ello ha facilitado la reflexión y el avance hacia la mejora.

Además, cada proyecto está sometido a un proceso de evaluación continua tanto interno como externo que queda plasmado en las memorias anuales y los proyectos con los que periódicamente concursamos, sometiéndonos a un tipo de evaluación que puede conllevar la no adjudicación o la interrupción del servicio.

INNOVACIÓN

En Sirimiri entendemos “la innovación desde una doble vertiente: por un lado, llevando a los servicios en los que trabajamos las últimas herramientas en temas relacionados con la gerontología, la tecnología o cualquier otro que pueda servir para la mejora de nuestro desempeño profesional. A todos los niveles: desarrollo de los procesos operativos, gestión de personas, económica... por otro lado, realizando aportaciones novedosas de propia cosecha generada a partir del trabajo de nuestros equipos, de la evolución de procesos de mejora, contactos con nuestras alianzas, etc.”

Entendemos la innovación como Innovación Social. Es decir, buscamos el componente de bien común y mejora de las situaciones sociales, tanto en los fines como en los medios de todo aquello que hacemos para innovar.

ALIANZAS Y COLABORACIONES

Las alianzas nos hacen partícipes de las mejores prácticas, y nos permiten tomar parte en proyectos de mayor alcance. Asimismo, a través de las alianzas, compartimos nuestro conocimiento y experiencia, dando mayor valor y trascendencia a lo que hacemos, provocando situaciones que promueven la innovación dentro y fuera de Sirimiri.

Nuestro sistema de alianzas es dinámico y requiere una sintonía con la cultura y estrategia de Sirimiri. Así, mantenemos alianzas con los referentes en cada uno de los tres pilares de nuestra organización.

- En lo que se refiere a la calidad en la gestión podemos citar a Euskalit, Innobasque o la Cámara de Comercio.
- En el modelo de Atención Fundación Matía, Fundación Pilares o ACP, Zahartzaroa, o Gosasun (Innobasque).
- En el caso de la Responsabilidad Social nuestras principales alianzas son la Red Española del Pacto Mundial, Ihobe, Euskadi Lagunkoia, el Pacto Verde del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, o el Club de evaluadores de Euskalit del que formamos parte.

Tenemos, tenemos formalizadas colaboraciones con la UPV y otros centros formativos para la tutorización de prácticas, con Tecnalía para proyectos de investigación, con Lectura Fácil Euskadi para el desarrollo de iniciativas de lectura fácil y Lenguaje Llano; colaboramos con Experiencias de Crowdfunding como el Gimnasio Emocional de Bizkaia.

Sobre esta base, desde cada uno de los servicios se establecen infinidad de alianzas y espacios colaborativos con diferentes personas, instituciones y entidades para el desarrollo de proyectos de ámbito local y operativo referido a cada centro.

PRINCIPALES RESULTADOS

Desde nuestros inicios hemos perseguido un equilibrio y una lógica en la gestión basada en el “tú ganas-yo gano”.

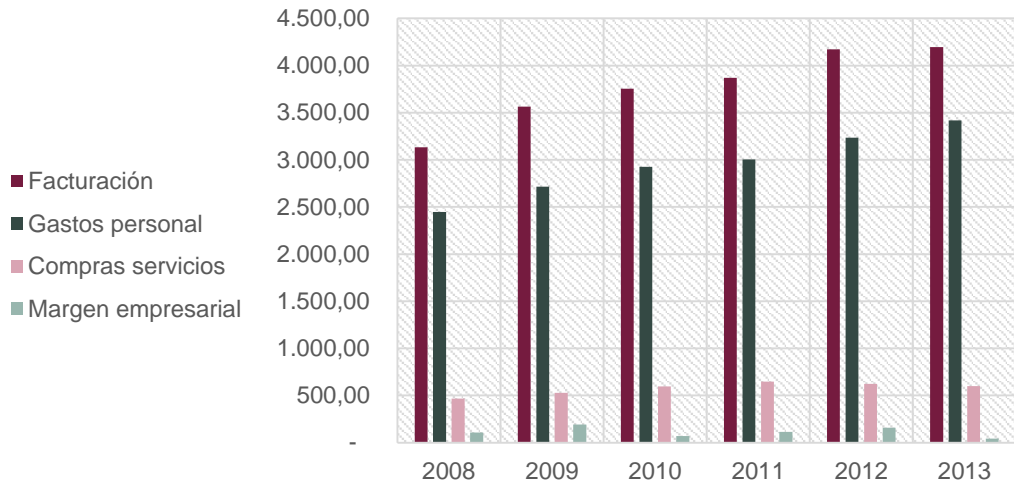
Simplificando, se trata de desarrollar ciclos que se completan con la siguiente lógica: el cliente solicita un producto, Sirimiri responde con un buen proyecto con el que resulta adjudicatario. Desde la firma del convenio se inicia un periodo para poner en la práctica los compromisos del proyecto. Éstos se hacen efectivos a través de la suscripción del proyecto y el código ético por parte de las personas quienes finalmente implementan los proyectos. El apoyo y acompañamiento técnico y personal a las mismas, así como las sinergias con otros profesionales de la organización contribuyen a equilibrar los componentes de la intervención (querer, poder y saber) lo que genera satisfacción en las personas. Un buen trabajo con profesionales motivados sólo puede provocar usuarios satisfechos, y si los usuarios están satisfechos, la institución contratante también lo estará. Finalmente, si el cliente está satisfecho, fideliza la relación con Sirimiri a través del mantenimiento de plazos o sucesivas adjudicaciones.

Nuestro sistema de gestión y de atención forma parte del mismo engranaje, y es nuestra responsabilidad que ninguna de las piezas dificulte el funcionamiento de la maquinaria.

Los indicadores que presentamos a continuación reflejan la evolución de la entidad. En concreto, hemos recogido las tendencias en resultados económicos, evolución de los servicios de los que somos adjudicatarios, y los resultados en cuanto a satisfacción global de nuestros principales grupos de interés personas, clientes- instituciones, personas usuarias, familias, proveedores y sociedad.

RESULTADOS ECONÓMICOS

La tendencia positiva en los resultados económicos es producto del avance de la adjudicación de servicios, lo que posibilita una posición estable de la organización. Como puede observarse, la mayor parte de los ingresos de la entidad se destinan a personal. El beneficio se mantiene dentro de los márgenes establecidos por la organización.



AÑO 2014 Y EVOLUCIÓN

Durante el año 2014 la facturación se ha incrementado en aproximadamente un 4%. Éste incremento es consecuencia de la incorporación en la gestión de la organización de dos nuevos servicios: el Centro Rural de Atención Diurna de Aspárrena y de los Apartamentos Tutelados el Renacimiento, y del mantenimiento, en algunos casos con ampliación de prestaciones, de todos los servicios que ya eran gestionados por Sirimiri S.L.

La siguiente tabla nos muestra el aporte de los diferentes servicios al global de la facturación:

SERVICIOS	PRESUPUESTO	PORCENTAJE
SAD Y AP BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA.	359.000,04 €	8,22%
SAD Y AP BLAS DE OTERO.	607.176,18 €	13,91%
CIAM SAN PRUDENCIO, RESIDENCIAS AURORA, ARQUILLOS, MOLINOS Y SAD OLARIZU	285.024,84 €	6,53%
CENTROS SOCIOCULTURALES DE MAYORES	2.077.290,60 €	47,59%
INGRESOS USUARIOS CENTROS	101.926,90 €	2,34%
PODOLOGIA	234.029,20 €	5,36%
CULTURA	23.819,79 €	0,55%
TALLES CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA	11.070,00 €	0,25%
CRAD AGURAIN	44.072,67 €	1,01%
CRAD ALEGRIA	30.085,12 €	0,69%
CRAD ASPARRENA	31.193,20 €	0,71%
CRAD ZUIA	83.887,86 €	1,92%
CRAD ZIGOITIA	79.704,00 €	1,83%
AP RENACIMIENTO	49.341,84 €	1,13%
INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL	77.395,80 €	1,77%
CSCM MIRANDA DE EBRO	198.967,49 €	4,56%
SARTU FORMACIÓN Y EMPLEO	23.760,00 €	0,54%
OTROS	47.368,20 €	1,09%
Total	4.365.113,73 €	100,00%

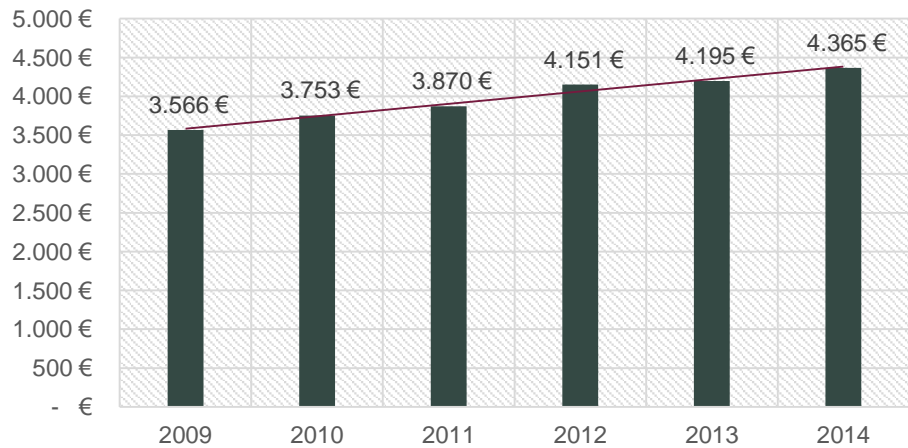
El resumen de gastos se detalla en la siguiente tabla:

TIPO GASTOS	TOTAL	PORCENTAJE
GASTOS PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	592.485,98 €	13,90%
GASTOS DE OFICINA SIRIMIRI	79.362,51 €	1,86%
SUELDOS Y SALARIOS VITORIA	2.567.087,23 €	60,24%
SUELDOS Y SALARIOS MIRANDA	174.642,50 €	4,10%
Seguridad SOCIAL	791.367,87 €	18,57%
INDEMNIZACIONES	10.705,39 €	0,25%
OTROS GASTOS DE PERSONAL	8.128,13 €	0,19%
INTERESES/AVALES Y AMORTIZACIÓN	37.763,27 €	0,89%
Total	4.261.542,88 €	100,00%

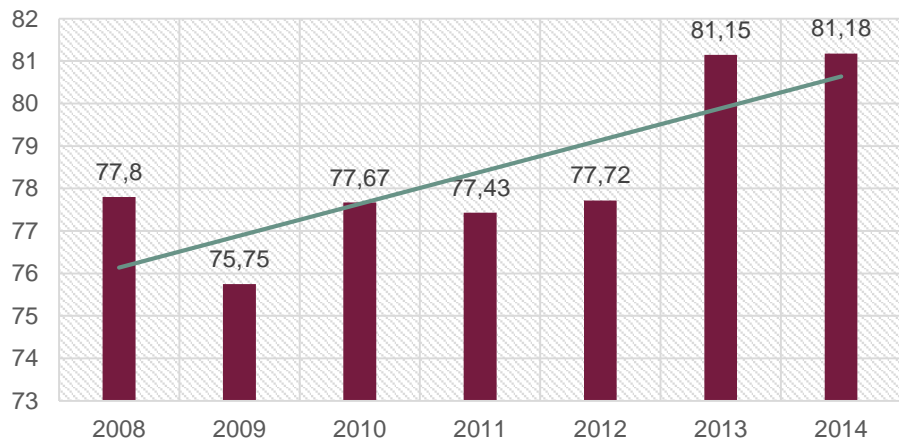
Consecuencia de los datos anteriores el resultado del año **2014 es de 74.056,16 €** lo que representa el **1.7 %** del total de la facturación.

A modo de resumen las siguientes tablas nos muestran la evolución de los principales indicadores económicos de la organización:

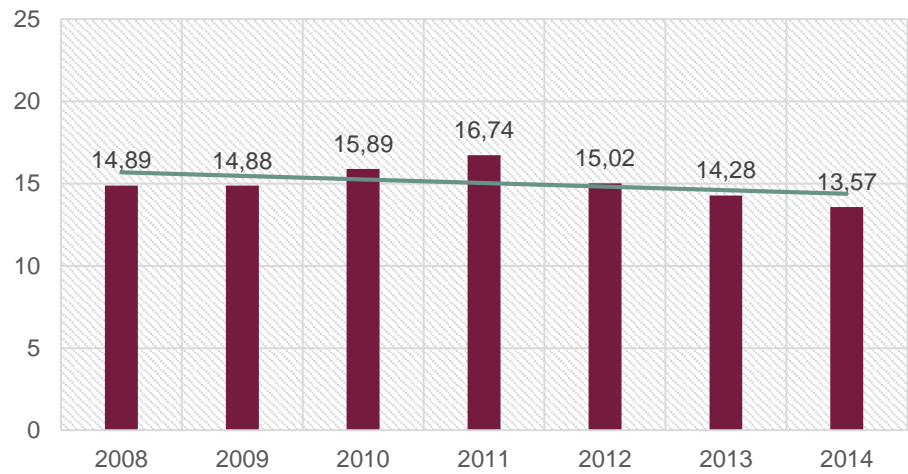
FACTURACIÓN ANUAL



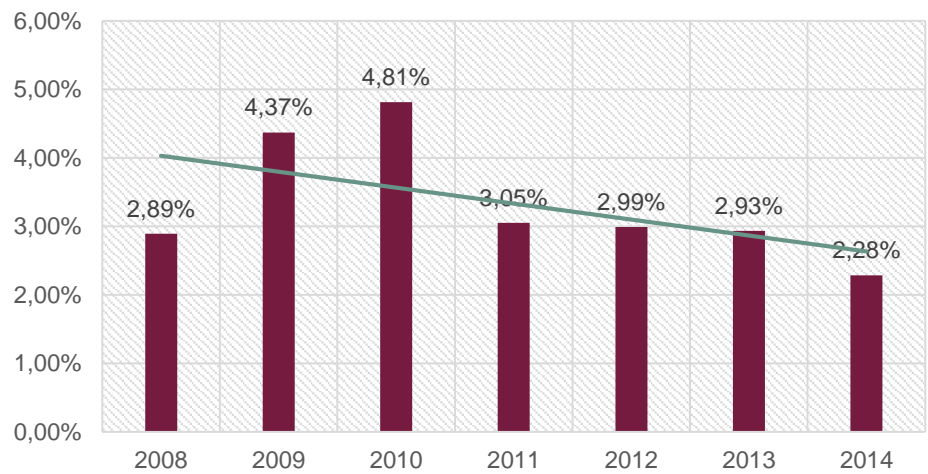
GASTOS DE PERSONAL



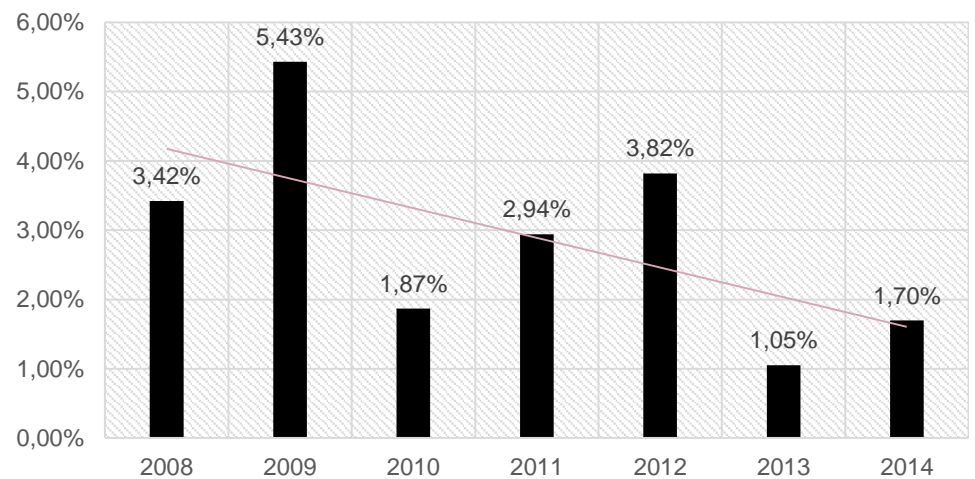
GASTOS SERVICIOS



GASTOS OFICINA

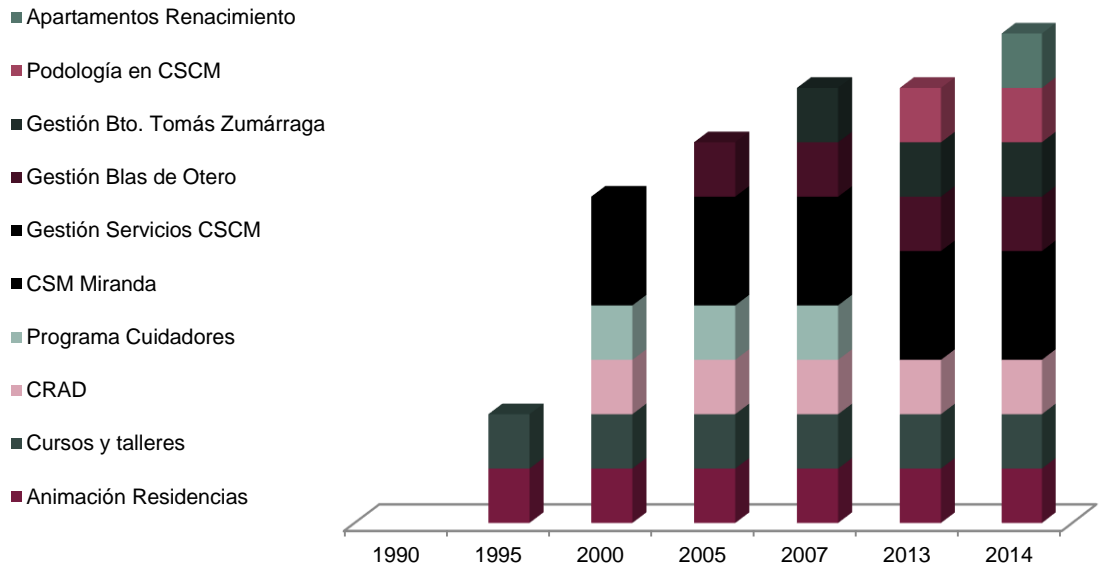


RESULTADO ANUAL



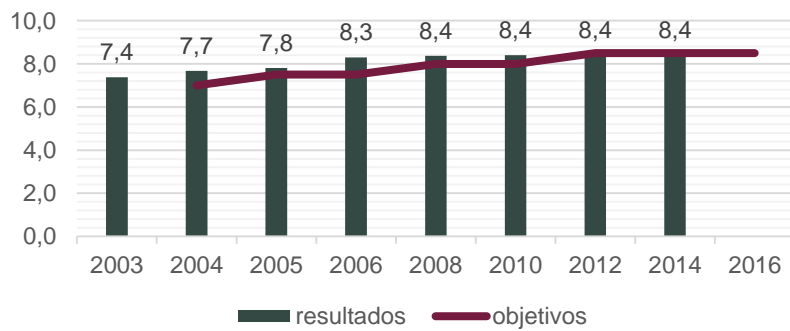
CRECIMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS

El crecimiento de los servicios, en lo que se refiere a número y diversificación, ha sido la tendencia desde la creación de nuestra entidad. Ello se debe a las nuevas adjudicaciones y al mantenimiento a través de sucesivas convocatorias de los servicios más significativos.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS (ESP)

Satisfacción global en Personas



La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción de los profesionales de Sirimiri es un reflejo de nuestro esfuerzo por realizar una gestión de personas coherente con la cultura de nuestra organización.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES (ESC)



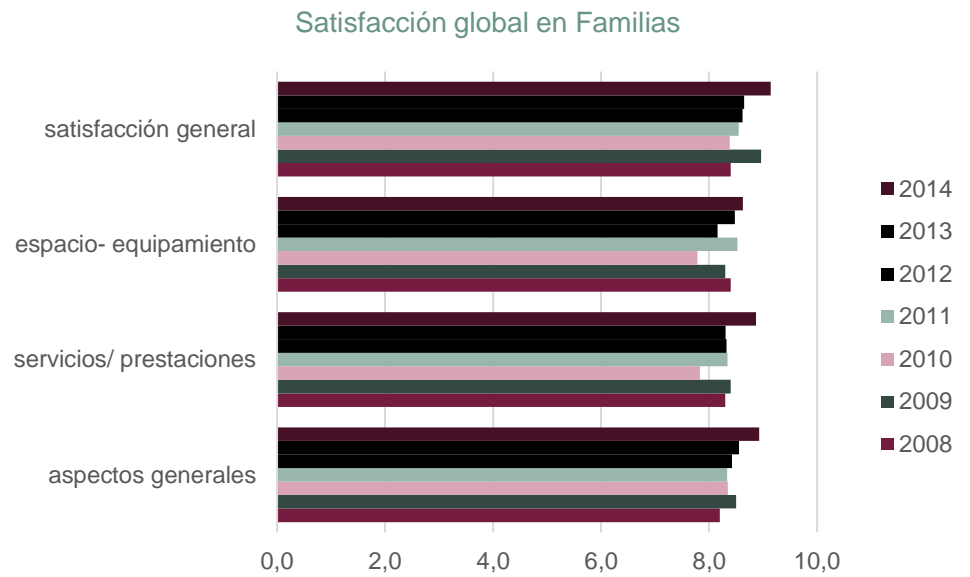
La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción es un exponente claro de una atención orientada al cliente.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS (ESPU)



La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción es un exponente claro de una atención orientada a la persona usuaria.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE FAMILIAS (ESF)



La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción es un exponente claro de una atención orientada a las familias.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PROVEEDORES (ESPR)



La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción es un exponente claro del trabajo colaborativo entre Sirimiri y estas entidades para el logro, fundamentalmente, de los objetivos operativos.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SOCIEDAD (ESS)



La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción global con sociedad está fundamentada en el enfoque y despliegue del plan de Responsabilidad Social de Sirimiri Servicios Socioculturales.

Este breve repaso por nuestra trayectoria orienta acerca de lo que es Sirimiri Servicios Socioculturales y sobre nuestras raíces y visión a medio y largo plazo. Con ello pretendemos facilitar la comprensión, no solo de la gestión del proyecto, sino su contenido mismo.

NUESTRA PRIORIDAD EN LA ACTUALIDAD

La reflexión acerca de cómo orientar la mejora continua de Sirimiri y sus prácticas nos está llevando a:

- Revisar la estrategia para integrar mejor la atención y la gestión.
- Simplificar los cauces de participación con todos los grupos de interés y a acercar la calidad mediante herramientas y la simplificación de procedimientos y del propio lenguaje.
- Cuestionarnos los sistemas de innovación y liderazgo.
- Avanzar en la ética en atención y en la gestión, así como en la Responsabilidad Social de las acciones de Sirimiri

Además de avanzar en los servicios y expugnar nuevos proyectos que nos permitan permanecer en el mercado en condiciones de competitividad; a nivel estratégico, nuestra mayor preocupación es lograr que todos nuestros Grupos de Interés, y en especial nuestras personas, participen de la cultura de la organización, la hagan suya y la plasmen en la práctica del día a día en cada uno de los servicios.

Nos preocupa:

- La sostenibilidad de la empresa.
- La satisfacción de las personas
- La satisfacción del cliente
- La coherencia interna de todas nuestras prácticas de gestión y atención.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS (PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017)

A continuación planteamos las líneas estratégicas para los cuatro años de vigencia del plan estratégico y que son los canales por los que circulen las mejores prácticas que nos lleven a avanzar hacia la Visión y al pleno cumplimiento de la Misión.



Desarrollar el modelo de calidad en los Servicios



Organización económicamente sostenible y viable



Lograr el desarrollo de las personas consolidando el compromiso con Sirimiri



Entidad socialmente responsable

De estas líneas estratégicas se desprenden diecinueve objetivos estratégicos. Las casi doscientas actividades que las personas de Sirimiri plantearon para desarrollarlos, se verán multiplicadas, a buen seguro a lo largo de los años de pervivencia del Plan Estratégico.

Para Sirimiri lo importante en este punto no es tanto el abanico de acciones emprendidas como el hecho de que algunas de ellas, las fundamentales, pasen a formar parte de las prácticas habituales y consolidadas en la organización.

Esta es Sirimiri, la organización que, día a día vamos construyendo entre todos y todas.

Los referentes, los modelos... nos orientan, pero es la experiencia del día a día y la escucha activa de lo que nuestro entorno quiere y necesita, lo que nos mantiene vivos y dinámicos.

La nuestra es una entidad como tantas otras, que no se parece nada a ninguna otra. Como tiene que ser.

*La experiencia no es lo que te sucede,
sino lo que haces con lo que te sucede*
Aldous Huxley