



INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013-2014

**Avda. General Avilés, 67
Valencia - 46015**

Valencia, octubre 2015

El motivo de la presente es dar traslado del Informe de Progreso Anual 2013-2014 realizado por GERORESIDENCIAS SL. En dicho informe, nuestra compañía da respuesta a uno de los requisitos clave para participar en el Pacto Mundial y mantiene activo su compromiso con los principios Derechos Humanos, Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Durante el periodo que cubre el informe y en la actualidad, GERORESIDENCIAS SL ha situado como una línea estratégica de su actividad una amplia batería de actuaciones en materia de responsabilidad social corporativa. Con la elaboración del presente documento, se ha pretendido dejar constancia de los avances realizados en nuestro compromiso con el Pacto Mundial y aprovechamos la ocasión para hacerles partícipes de los dos objetivos más importantes de la compañía en este ámbito.

- Realización de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa en base a un nuevo modelo de gestión caracterizado por ser sostenible, responsable e innovador. Dicha Memoria está en proceso de revisión y certificación por organismo autorizado conforme al Estándar GRI – Global Reporting Initiative.
- Actualización y ampliando del Código Ético y Normas de Conducta de Geroresidencias.

Atentamente,



Fernando Ruiz Castillo
Consejero – Director General

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la entidad: GERORESIDENCIAS, SL

Dirección: Avda. General Avilés, 67 Entresuelo. VALENCIA (46015)

Dirección web: www.lasaleta.com

Responsable: D: Fernando Ruiz Castillo (Consejero - Director General)

Fecha de adhesión: 13 de julio 2013

Sector: Sociosanitario personas dependientes

Actividades: Desarrollo y gestión de recursos y servicios para personas dependientes

Marcas: La Saleta (Centros residenciales propios), Geriser (Centros de Día propios) y Gerosaleta (gestión de centros titularidad pública)



Grupos de interés: Empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas y accionistas

Difusión del Informe: En la intranet de la compañía

Periodo cubierto por la Comunicación de Progreso (COP): 2013 -2014

PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Fundada en 1.997, Geroresidencias es una empresa valenciana líder en el sector de atención a las personas dependientes y en la innovación del mismo. Gestiona residencias, centros de día y servicios de atención domiciliaria.



38

Recursos

3.069

Plazas residenciales y de día

1.452

Profesionales

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

- Proporcionar a las personas en situación de dependencia y sus familias, bienestar social y calidad de vida a través de la prestación de servicios profesionales.

Visión

- Ser la empresa de servicios a personas dependientes de referencia, por su calidad en los servicios que presta.

Valores

- Calidad
- Profesionalidad
- Eficiencia
- Innovación
- Compromiso
- Transparencia
- Ética

3

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

GERORESIDENCIAS está certificada conforme a la norma **UNE-EN ISO 9001:2008**, para la “**PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES EN LAS MODALIDADES: RESIDENCIAS, CENTROS DE DÍA Y SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA**” en modo multisite o de emplazamientos múltiples



4

En la actualidad **somos el primer y único grupo en España que ha logrado que la totalidad de los centros que gestiona, independientemente de que su titularidad sea pública o privada, estén acreditados como centros libres de sujeciones físicas.**

18 Centros

Certificados como libres de sujeciones físicas



MODELO DE ATENCIÓN

Nuestro modelo de gestión se desarrolla dentro del **Modelo de cuidados sociosanitarios centrado en la persona** apostando por un esquema cuyos principios son la defensa de los derechos y las libertades de las personas atendidas, el respeto a su individualidad y la promoción de su autonomía. Por ello iniciamos en todos nuestros centros la campaña **2012, 12 METAS** que establece una serie de metas sobre las que pivotan todos nuestros procedimientos en materia de cuidados.



- 1- La promoción de la CONTINENCIA
- 2- Una ALIMENTACIÓN saludable y una nutrición adecuada
- 3- La MOVILIZACIÓN proactiva
- 4- El EMPODERAMIENTO de las personas mayores
- 5- Contra la INFANTILIZACIÓN de los cuidados
- 6- La integración de la HIDRATACIÓN en los hábitos de vida
- 7- Un ENVEJECIMIENTO ACTIVO
- 8- La integración en la COMUNIDAD
- 9- La DIGNIDAD en los cuidados
- 10- La integración de la FAMILIA
- 11- El cuidado de la IMAGEN
- 12- La REHABILITACIÓN funcional y cognitiva

5

ESTUDIO ANUAL DE SATISFACCIÓN

La compañía realiza un estudio anual del grado de satisfacción de nuestros usuarios y sus familias en el año 2014. Se presentan datos globales de la compañía:



ORGANISMO ADOPTADO POR ISO 9001

I + D + I

- Actualmente tenemos establecidas **líneas de colaboración a nivel de formación e investigación** con distintas organizaciones e universidades



6

- Puesta en marcha de un proyecto piloto para la implantación de un servicio de Tele-Monitorización** en las residencias para personas mayores dependientes
- Nuestro Grupo está participando con la Universidad Jaime I en el Proyecto Europeo “Educare”**. El objetivo de este Proyecto es desarrollar un programa de entrenamiento para especialistas en el cuidado y atención a las personas mayores para que a su vez puedan entrenar a los propios cuidadores de este colectivo desde una perspectiva basada en el envejecimiento activo.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

INTRODUCCIÓN

Para los responsables de Geroresidencias, ser socialmente responsable significa avanzar hacia nuevas exigencias. Se trata de aspiraciones éticas, de requerimientos morales que, en la compañía, se valoran como imprescindibles

para la buena salud de nuestra empresa y su desarrollo. En definitiva, de actuaciones de ética empresarial, de responsabilidad social corporativa. Como resultado de dichas aspiraciones, se entiende que la responsabilidad y la ética son claves para una gestión de calidad y para conseguir la satisfacción y la confianza del cliente.

Una de las líneas estratégicas de Geroresidencias es la innovación y la mejora. Todo ello teniendo en cuenta que la actividad principal de la compañía es trabajar con personas dependientes, actividad que tiene un especial impacto social. Por ese motivo, es imprescindible construir, con más ahínco que otros sectores, confianza y seguridad en un modelo de cuidados. Creer en esto y pretender hacer las cosas cada día mejor es el motivo por el cual, el grupo Geroresidencias revisa sus prácticas situando a la persona dependiente en el eje de su modelo .

La responsabilidad social surge de lo que las empresas *podemos* hacer, superando lo que *debemos* hacer. Se trata de ir abordando nuevos retos desde el convencimiento de asumirlos como oportunidades, dejando atrás la perspectiva de la obligación. Con ello, se pretende incorporar a nuestra estrategia empresarial un análisis permanente de los aspectos sociales y medioambientales que la rodean.

En esta línea, Geroresidencias asume en 2013 el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas adhiriéndose a esta iniciativa internacional que promueve el desarrollo de 10 principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

- **Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**
- **Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos**

Valoración, política, objetivos y actuaciones

En relación con estos principios, Geroresidencias ha definido e implantado las siguientes estrategias:

- Código ético de la compañía en el que se incorporan la misión, los principios y los valores que como grupo deseamos imprimir a nuestras actuaciones. El Código Ético implica a todos los grupos de interés y ha sido difundido a través de canales de comunicación internos y externos.
- Declaración de apoyo a la Declaración Universal de Derechos Humanos
- Plan de igualdad. Resolución de la validación y concesión del Visado a 14 de Mayo de 2015, con vigencia de cuatro años y medio, para el periodo comprendido entre abril del 2011 y diciembre de 2015.
- Proyecto 12 metas, que nace de una revisión profunda de nuestro modelo de cuidados y se orienta hacia el paradigma de la atención centrada en la persona. El proyecto 12 metas se ha convertido en el esqueleto que vertebra nuestro modelo de cuidados sociosanitarios centrado en la persona cuyos principios son la defensa de los derechos y las libertades de las personas atendidas, el respeto a su individualidad y la promoción de su autonomía.
- Derechos de los usuarios. El Grupo Geroresidencias incorporó a su modelo de Reglamento de régimen interior y a sus modelos de contrato de servicios lo recogido en este sentido en la Orden de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.
- Política de protección de datos: Geroresidencias mantiene un compromiso con el derecho a la intimidad y a la no divulgación de datos personales de sus clientes. A tal efecto, se lleva a cabo una escrupulosa aplicación de las exigencias legales además de tener establecidos mecanismos de auditoría y control externos.
- Geroresidencias colabora activamente con entidades sin ánimo de lucro que promueven fines sociales, como:
 - Asociación Valenciana de Caridad
 - Ayuda en Acción
 - AECC



Resultados

Dada la naturaleza de la actividad principal de la compañía, resaltamos en este apartado la medida de resultados en lo referente al impacto que las estrategias enmarcadas en el desarrollo de estos principios tienen en la calidad de vida de las personas a las que prestamos atención y cuidados.

Geroresidencias tiene implantado un sistema de evaluación continua que permite llevar a cabo un análisis pormenorizado de los indicadores asistenciales que se consideran relevantes para nuestra actividad. Mediante un software específico de cuadro de mando, pueden analizarse y valorar datos en tiempo real que reflejan el grado de calidad asistencial prestado en los centros de la compañía.

Uno de los principales hitos alcanzados por esta empresa se produce en septiembre de 2013, cuando Geroresidencias SL se convierte en el primer grupo empresarial español que certifica como “centros libres de sujeciones físicas” la totalidad de los centros sociosanitarios que gestiona en ese momento. En el sector de atención a la dependencia, España es un país en el que se viene observando un uso excesivo de las contenciones físicas en personas mayores dependientes. El grupo Geroresidencias, en el marco de su visión estratégica y sus valores, se posiciona claramente a favor del respeto a los derechos fundamentales de la persona y, por lo tanto, en contra del uso de las contenciones físicas. Entendiendo que este tipo de intervención atenta contra la dignidad y la autonomía, se propone el objetivo de erradicar esta práctica. Objetivo que, como se ha mencionado anteriormente, se alcanza totalmente durante el año 2013.



- **Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**
- **Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**
- **Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.**

Valoración, política, objetivos y actuaciones

El grupo Geroresidencias, en su afán por consolidarse como un referente de eficiencia en el sector de la atención a la dependencia, entiende que el compromiso con nuestro capital humano es clave para el desarrollo sostenible de nuestra actividad. En este sentido, ha desarrollado políticas de gestión interna en las que participan todos los agentes implicados en este ámbito (dirección general, direcciones de departamentos, comités de empresa y trabajadores en general).

En este sentido se han incorporado a la política de gestión de recursos humanos de la compañía, las siguientes líneas de actuación:

- Reconocimiento derecho negociación colectiva, participación de los comités de empresa.
- Objetivos de acceso al empleo personas colectivos específicos (discapacidad)
- Política de Prevención de riesgos laborales que incluye la evaluación de riesgos psicosociales asociados al desarrollo de nuestra actividad
- Adaptación del puesto de trabajo (mujeres embarazadas, personas con discapacidad, madres lactantes).
- Políticas de Igualdad.
- Paridad en los Comités de Dirección.
- Políticas de reducción de siniestralidad laboral.

Resultados

Empleo personas con discapacidad

El porcentaje de personas empleadas con discapacidad está por encima de las exigencias normativas.

Mensualmente se mide por centros y por grupo el porcentaje de personas con discapacidad. En la actualidad hay un Plan Específico de Selección para colectivos con discapacidad, se van a firmar acuerdos con diferentes entidades que dan soporte como fuentes de reclutamiento y formación y evaluación de candidatos.

11

Evaluación Riesgos Psicosociales

La empresa ha realizado evaluaciones en más del 20% de los centros, habiendo cumplimentado más de 300 cuestionarios en diferentes centros. Se han realizado hasta 30 reuniones de planificación de medidas preventivas en materia de riesgos psicosociales habiendo participado trabajadores de todos los puestos. Se han propuesto medidas relativas a mejorar la participación y supervisión, la carga de trabajo, la autonomía decisonal, los posibles conflictos laborales. En conjunto más de 40 medidas distintas que afectan a diversas áreas de los centros.

Adaptación del puesto de trabajo (mujeres embarazadas)

En el 90% de solicitudes de determinados colectivos (auxiliares), se adapta el puesto. Desde la empresa se ha trazado líneas muy concretas y claras en materia preventiva tanto durante el periodo de gestación como en la lactancia. En concreto se ha diseñado un proceso de aplicación general a todos los centros que recoge una batería de medidas preventivas de implantación desde el mismo momento que la trabajadora informa de su situación de embarazo. Así mismo en con madres lactantes se realiza una evaluación específica.

Políticas de Igualdad

Resolución de la validación y concesión del Visado del Plan de Igualdad a 14 de Mayo de 2015, con vigencia de cuatro años y medio, para el periodo comprendido entre abril del 2011 y diciembre de 2015.

Paridad en los Comités de Dirección

El 60 % de los miembros del Comité de Dirección son mujeres.

Políticas de reducción de siniestralidad laboral.

Mención honorífica de FREMAP concedida el 3 de marzo de 2015, en la contribución de la siniestralidad laboral, de acuerdo con los requisitos establecidos en la R.D 404/2010 de 31 de marzo.

PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES

- **Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**
- **Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**
- **Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

Valoración, política, objetivos y actuaciones

La actividad de la compañía se lleva a cabo en diferentes emplazamientos, la mayoría de ellos centros residenciales de más de 100 plazas. Teniendo en cuenta que las necesidades energéticas y los consumos en general son de una magnitud considerable, la empresa Geroresidencias está comprometida activamente en la búsqueda de un modelo de sostenibilidad medioambiental con el fin de minimizar el impacto de sus actuaciones en el entorno. En este compromiso se incluye una labor de concienciación a las personas que trabajan en nuestras instalaciones para que contribuyan tanto con sus actuaciones como con sus propuestas a la viabilidad de este modelo. Concretamente, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Protocolo de gestión de residuos. En los centros sociosanitarios se generan residuos que, por sus características, requieren tratamientos específicos. La gestión de residuos se gestiona partiendo de la clasificación en grupos establecida por el Decreto 240/94 "Reglamento regulador de la gestión de residuos sanitarios de la Comunidad

Valenciana”. Geroresidencias dispone de un protocolo de gestión de residuos en función del tipo de residuo y de las pautas de eliminación establecidas en la normativa.

- Política energética: se han llevado a cabo ajustes de potencias optimizando los consumos de electricidad. Se han instalado sistemas de control telemático de consumo de agua que permiten detectar y controlar en tiempo real consumos excesivos.
- Uso de aplicaciones informáticas que permiten la reducción del uso y consumo de papel.

Resultados

Conjuntamente con la empresa externa encargada del mantenimiento integral se ha desarrollado un protocolo que identifica los puntos de **Ineficiencia energética**, en nuestro tipo de edificios residenciales que muestran una serie de ineficiencias energéticas comunes entre diferentes centros. Estas ineficiencias se clasifican en tres grandes grupos:

1. Las que se pueden aplicar a servicios y mantenimiento
2. Las que simplemente tratan de identificar equipos energéticamente ineficientes
3. Las que se deben a las características constructivas y a la envolvente del edificio

Respecto al tratamiento de residuos se ha implantado en los centros de la compañía un protocolo de formación para la identificación de los mismos. En el mismo se reflejan la retirada de los peligrosos por empresa homologada y los residuos reciclables se depositan en contenedores de recogida homologados para su retirada por empresa homologada.

PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Valoración, política, objetivos y actuaciones

Nuestro grupo analizó que riesgos de estas características pueden producirse en la actividad que desarrollamos y en relación a los grupos de interés.

Los empleados de nuestra compañía se abstendrán de realizar prácticas que supongan, por acción u omisión: soborno, corrupción, comisión ilegal o cualquier otro acto que pueda significar que mediante un acto ilícito o generación de una situación de favor irregular, alguna beneficio o ventaja, ya sea personal, para Geroresidencias o para un tercero.

Se abstendrán igualmente de recibir regalos, dinero, etc. de usuarios o familiares de los mismos, de proveedores, etc. derivado de su relación profesional con los mismos.

Solo serán consideradas como atenciones permitidas todas aquéllas que, siendo acordes a la legislación aplicable, principios éticos y normativa interna del Grupo, sean realizadas como práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado. La recepción y/o entrega de cualquier regalo deberá ser comunicada, con carácter previo o de forma inmediata, al responsable de cada departamento.

Las relaciones de Geroresidencias con empresas o entidades, sean o no relaciones comerciales, deben basarse siempre en la legalidad, eficiencia y transparencia. El comportamiento ético y responsable es uno de los pilares de la actuación del Grupo y también sus proveedores deben cumplir con las políticas, normas y procedimientos relativos a la prevención de la corrupción, el soborno y la extorsión.

Respecto a la competencia que prohibido cualquier acuerdo de precios, descuentos, ofertas que tengan por objeto limitar la libre competencia.

En lo que concierne a las relaciones con las distintas Administraciones Públicas con las que existe relación comercial con Geroresidencias, ningún empleado, responsable o directivo de Grupo o tercero que actúe en su nombre está autorizado para entregar obsequios, dinero, ofrecer favores, etc. a los funcionarios o empleados de las mismas que pudieran comprometer la toma de decisiones objetivas y justas

Resultados

Estos principios de obligado cumplimiento están y sus actualizaciones se siguen incorporando al Código Ético y Normas de Conducta de Geroresidencias.

