



*"Es fácil eludir
nuestras
responsabilidades,
pero es imposible eludir
las consecuencias de
haber eludido nuestras
responsabilidades"*

Joan Carles Folà

2016

6^a MEMORIA SOSTENIBILIDAD

CORRESPONDIENTE A 2015



Sirimiri Servicios
Socioculturales S.L

C/ Zapatería 77 bajo
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 Marquínez

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	7
2.1. Nombre organización.....	7
2.2. Servicios más importantes	7
2.3.- Lugar donde se encuentra Sirimiri	8
2.4.-Países en los que opera Sirimiri	8
2.5.-Régimen propiedad y forma jurídica	8
2.6.-Mercado.....	8
2.7.- Escala de la empresa.....	9
Número de empleados.....	9
Ventas netas.....	9
Capitalización total.....	9
Cantidad de productos o servicios prestados	9
2.8.-Personas empleadas y cubiertas 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	21
4.2.-Proceso determinación contenidos	21
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.	24
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.....	27
8.1.-Prácticas de verificación G41	27
9.- GOBIERNO.....	27
9.1.- Estructura de gobierno	27
9.- ETICA E INTEGRIDAD	28
9.1.- Valores, principios, códigos	28
10.- INDICADORES	30
ANEXOS	64
.....	64

INTRODUCCIÓN

El presente **informe de progreso** recoge evidencias de los avances en el compromiso de Sirimiri con la Responsabilidad Social en los ámbitos social, económico y ambiental, durante 2015.

En el mismo aportamos datos de nuestra contribución a la sociedad con impacto en nuestro entorno más próximo.

Para aclarar cualquier cuestión en relación con este informe, estamos a su disposición.

En 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 2015 en Sirimiri estrenamos nuevo Plan de Responsabilidad Social, el segundo para nuestra entidad. Con él aspiramos a dar respuestas a los compromisos adquiridos a lo largo de los cinco años que llevamos formalmente implicados en RSE.

En este tiempo hemos ido afianzando algunas cuestiones fundamentales relativas a la RSE y una buena parte de las acciones del anterior plan han sido asimiladas de modo natural por nuestro funcionamiento habitual y forman parte del carácter y cultura de Sirimiri y de los servicios que gestionamos.

Hoy la RSE constituye una de las líneas estratégicas de nuestra entidad, y mantenemos los mismos **retos fundamentales** que nos llevaron a considerar la importancia de ser una entidad responsable, sostenible, coherente y que construya un sistema que mejore cada día.

Queremos avanzar, pero no hacerlo a cualquier precio; avanzar siendo conscientes de nuestro impacto en las realidades que tocamos. Nuestro principal reto es orientarnos a la visión, avanzar en la mejora diaria de lo que hacemos, y que en este caminar sigamos renunciando a entrar por vías éticamente cuestionables, y sembrar dejando una huella positiva en nuestro entorno.

Nuestros retos:

- Mejora de la participación y puesta en valor de la aportación de los GGII a los resultados de la entidad.
- Integración de procesos y Servicios para optimizar la atención a las personas.
- Gestión eficiente de riesgos laborales que repercuta en todos los niveles y actuaciones de Sirimiri y en todos los GI; Evaluar los riesgos psicosociales y planificar medidas de actuación.
- 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 actividad en nuestras instalaciones.
- Optimizar la gestión de residuos en los servicios que gestionamos.
- Generalizar la gestión eficiente del agua y otras fuentes de energía en todos los servicios que gestionamos.
- Implantación paulatina del sistema 5S en los servicios y en las instalaciones de Sirimiri.
- Transparencia: en relación al tipo gestión de RSE (reversión, criterios laborales, anticorrupción) y difusión de buenas prácticas.
- Competencia leal: cláusulas sociales, mínimos socio-laborales, tractora del desarrollo de los servicios sociales, cooperativa, socialización de la información y el conocimiento.
- Impulsar nuestra gestión socialmente responsable (compra, consumo, equipos, recursos) y la de nuestros proveedores-clave.

Esta memoria refleja la actividad de RSE desarrollada por Sirimiri a lo largo de 2015 en 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). Fundamentalmente contamos con dos vías de acceso al mercado: la contratación directa y los concursos públicos.

En 2015 Sirimiri ha desarrollado proyectos en treinta centros de diverso carácter y titularidad en Vitoria-Gasteiz, Álava y Miranda de Ebro. En relación con el año anterior se ha incrementado en un centro sociocultural más (el CSCM de Lakua, puesto en marcha en el mes de mayo), el nº de servicios que prestamos.



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 (cafeterías, peluquerías) son proveedores clave de la empresa, y como tales reciben una consideración especial en diferentes ámbitos de la gestión; esto es muy importante, en la medida que comparten con Sirimiri proyecto de trabajo y personas a las que se orienta 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>

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD: <https://www.youtube.com/watch?v=5zB91mvaHc>

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, es desde 1996 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>
	Animación Sociocultural-estimulativa Atención Integral durante el día Atención Psicosocial Formación	Personas Mayores autónomas Personas Mayores con diferentes grados de autonomía Personas Mayores y familiares

2.7.- Escala de la empresa

Número de empleados

Durante 2015, Sirimiri S.L. ha tenido 155 empleados.

Ventas netas

El importe de ventas netas en 2015 ascendió a 4.479.383 €

Capitalización total

Deuda a 31.12.2015 = 31.338,12€

Patrimonio neto a 31.12.2015= 1.452.522,32€

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	Tipo Cliente
1.	Gestión de los 15 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
2.	Gestión del Centro Sociocultural de Mayores de Miranda de Ebro.	Ayto. Miranda de Ebro
3.	Animación Sociocultural y Estimulativa "CIAM San Prudencio"	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
4.	Animación Sociocultural y Estimulativa "Residencias Los Arquillos y Aurora"	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
5.	Animación Sociocultural y Estimulativa "Residencia Los Molinos y CAD Olárizu"	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

6.	Gestión del Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Beato Tomás de Zumárraga"	:	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	:
7.	Gestión del Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Blas de Otero"	:	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	:
8.	Centro Rural de Atención Diurna Alegría	:	Ayto. Alegría y Diputación Foral Álava (DFA)	:
9.	Centro Rural de Atención Diurna Agurain	:	Ayto. Agurain y DFA	:
10.	Centro Rural de Atención Diurna Zuia	:	Ayto. Zuia y DFA	:
11.	Centro Rural de Atención Diurna Zigoitia	:	Ayto Zigoitia y DFA	:
12.	Programa de prevención de caídas y parques de salud	:	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	:
13.	Servicio de Podología de CSCM Mayores V-G	:	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	:
14.	Centro Rural de Atención Diurna Araia	:	Ayto Asparrena y DFA	:
15.	Servicio tutela y supervisión Apartamentos tutelados	:	Privado	:

En la tabla se puede observar 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 socio-sanitarios 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.-Personas empleadas y cubiertas por convenios colectivos (%)

El año 2014 marcó 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 de aplicación en nuestro ámbito de intervención a partir de 2015 para todas sus personas empleadas.

Esta aplicación ha supuesto una revisión y ajuste de la organización, en la que han participado activamente las figuras representantes de personas empleadas. Las negociaciones internas de las condiciones laborales han consensuado un acuerdo marco específico de Sirimiri que asume parte del convenio de intervención social citado y que establece en artículos concretos un desarrollo específico para nuestra empresa, habida cuenta de que algunas de las cuestiones planteadas en el mismo ya se encontraban superadas.

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 o Prevención Laboral Formación Consultoría	Informático Fotocopiadora Telefonía Mobiliario	oficina
CENTROS SOCIOCULTURALES MAYORES	Montaje Transporte Cafetería Peluquería Mantenimiento o Talleres	Sociocultural Informático fotocopiadora	Sociocultural oficina
PODOLOGÍA	Transporte	Específico de consulta y tratamiento	Específico
CENTROS RURALES ATENCIÓN DIURNA COMPLEJOS GERONTOLÓGICOS	Transporte	Sociocultural	Sociocultural Oficina Alimentación
PROGRAMA ANIMACIÓN RESIDENCIAS	Mantenimiento o Lavandería Transporte	Sociocultural Ornamental Ejercicio Físico	Sociocultural Oficina Mantenimiento o Sociocultural oficina
CENTRO SOCIOCULTURAL 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 16,88% en relación a los gastos totales de la empresa. El valor monetario del gasto a proveedores se sitúa en 2015 en 736.668 €.

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 15 cafeterías y 6 peluquerías que operan desde los Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz y representan el 32,94 % 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	2015
Costes operativos	589.375,94 €	703.055,74 €	708.964,83 €	690.267,58 €	682.512,00 €	666.791,80 €	736.668,15 €
% proveedores locales	98%	96%	96%	96%	96%	96%	95,71%

La contención del gasto en costes operativos desde 2011 hasta 2014 se rompe en 2015, mostrando una tendencia a la elevación del gasto, debido en gran medida a la incorporación de un nuevo centro a la red de Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz, con la correspondiente dotación económica para el desarrollo de sus servicios (cafetería, podología, peluquería) y del programa sociocultural. Se observa, así mismo, un incremento de los gastos centrales así como leves incrementos de gasto en diversas partidas destinadas al desarrollo de actividades, sobre todo en el ámbito de la red de Centros de Vitoria-Gasteiz.

2.10.-Cambios significativos del periodo analizado

El inicio de un nuevo plan estratégico y la incorporación de un servicio más que se ha sumado a la red de Centros socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz que ya gestionábamos, constituyen los cambios más significativos del periodo analizado.

Además, en 2015 han salido a concurso público tres servicios que ya prestábamos con anterioridad (Centro gerontológico Blas de Otero, Centros rurales de atención diurna de Agurain y Alegría) y hemos conseguido mantenerlos.

El nuevo Centro Sociocultural de Mayores de Lakua incorpora 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.

El **nuevo Plan Estratégico** (2015-2017), en cuyo diseño han participado tanto los líderes como las personas empleadas, ha sido el resultado de este proceso de mejora.

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.

El desarrollo del nuevo plan estratégico (2015-2017) ha requerido impulsar la participación de las personas de la organización y la comunicación de la estrategia. Para lo primero se han ido consolidando los canales de participación activa con los que se cuenta: grupo de personas, comité de seguridad y salud, representantes de los trabajadores, equipos de proyecto, tratando de explicar de forma simple y de comunicar entre los Grupos de Interés la estrategia, reconociendo a la vez el valor de las personas de la organización, en 2015 elaboramos un breve video en el que se formulaba un símil entre Sirimiri y una peonza.

En el año 2015 tras una auditoria externa de Euskalit, Sirimiri obtiene el **reconocimiento** por la implantación del **modelo 5S** en uno de los centros que gestionamos.

La **prevención de riesgos laborales** en Sirimiri durante este periodo ha supuesto la actualización de la evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo y la paulatina participación activa de las personas en este ámbito de actuación, avanzando en su integración en la gestión de Sirimiri.

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.imserso.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 concurrencia 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 ético de Sirimiri	2009
Código ético de personas	2009
Memoria GRI	2010

Sistema 5S en diverso grado implantación	2010
I Plan de RSE	2010
Código ético de 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
FOARSE (Foro alavés RSE)	EQUIPO ASESOR	2011
LECTURA FÁCIL EUSKADI	COLABORADOR	2013
EUSKALIT. CLUB 5S	SOCIO	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 anexo).

4.-ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

4.1.-Asuntos materiales

Identificación

La materialidad de los diversos aspectos de sostenibilidad de Sirimiri, como ha quedado explicitado en la anterior memoria, parte de la decisión de elaboración de la primera Memoria GRI en 2010., marcando el **punto de partida** de la comunicación externa de Sirimiri en RSE y visibilizando las actuaciones que venían realizándose en consonancia con nuestra cultura y nuestro espacio de actuación, los Servicios Sociales.

La revisión de los 10 principios del Pacto mundial nos brindó un **posicionamiento** como entidad ante los mismos y nos planteó la necesidad de 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 camino nos ha ayudado enormemente el recorrido paralelo realizado en el **modelo EFQM** de gestión, hoy **modelo de gestión avanzada** que nos plantean un trabajo de mejora conjunto y continuo.

Entretanto, la cultura y estrategia de Sirimiri se han ido impregnando de responsabilidad social. Por ejemplo, nuestra visión expone formalmente nuestro interés por ser una entidad socialmente responsable y, consecuentemente, nuestro último plan Estratégico, recoge la RSE como una de las cuatro líneas estratégicas de la entidad.

Ello nos está impulsando a materializar esta responsabilidad con la sociedad de una manera más concreta y específica, comprometiéndonos con acciones que tienen que ver con nuestro desempeño profesional y nuestro impacto en la comunidad local, más allá de lo formalmente exigido en normativas y convenios.

En este último año hemos incorporado de manera muy importante la RSE a nuestros esfuerzos por avanzar en la innovación social de nuestros servicios. La innovación social como oportunidad de mejorar no sólo la intervención abarca el impacto buscado de la intervención y el control del impacto derivado de la intervención (colateral) no buscado pero real.

La batería de indicadores G4 no ha obligado a repensar nuestros avances en RSE y el nuevo reto para la actual memoria se centra en la alineación con los Objetivos de desarrollo del milenio en las aportaciones de nuestra memoria.

Priorización:

A continuación, se identifican los aspectos materiales determinados, extraídos de la lista preliminar amplia (ver anexo) que no presenta cambios respecto a la memoria anterior, siguiendo las líneas estratégicas de actuación de 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/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS
2		TRANSVERSALIZAR RSE	INTERIOR	LÍDERES, PROVEEDORES CLAVE
3		ELABORAR II PLAN RSE SIRIMIRI	INTERIOR	
4		COMUNICACIÓN EXTERNA DIFUSIÓN BBPP	EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS 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

La revisión de la estrategia mantiene vigentes los aspectos destacados para dar continuidad al **II Plan de RSE de Sirimiri**. El impulso de las personas de la organización y afines, será determinante en la motivación y avance de la RSE, y consecuentemente de la estrategia.

Validación

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

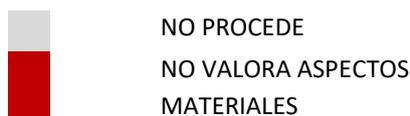
Listado resultante y correspondencia con la memoria

Seguidamente adjuntamos 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		DESEMPEÑO	EC1
	MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI	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	
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 PROVEEDORES-CLAVE	EVAL PROVEEDORES EN DERECHOS HUMANOS MECANISMO RECLAMACIÓN
		HR10
SOCIEDAD		
		COMUNIDADES LOCALES LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN POLÍTICA PÚBLICA PRÁCTICAS COMPETENCIA DESLEAL CUMPLIMIENTO REGULATORIO
5	Responsabilidad ante la comunidad	EVAL REPERCUSIÓN SOCIAL PROVEEDORES MECANISMOS RECLAMACIÓN IMPACTO SOCIAL
		SO8
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS		
		SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES ETIQUETADO PRODUCTOS/SERVICIOS COMUNICACIÓN DE MERCADOTECNIA PRIVACIDAD DE CLIENTES CUMPLIMIENTO REGULATORIO
6	Responsabilidad ante Grupos interés	
	Observancia legal	PR5
		PR9

*Indicar omisiones



Revisión

La revisión de cada elemento que compone el listado se enclava 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. Si en 2014 fue significativa la participación de las personas de la organización en la estrategia y su implicación en el desarrollo del plan para los próximos años, en 2015 desde Sirimiri nos hemos esforzado por motivar y facilitar el impulso de las personas. Con este objetivo hemos desarrollado formación específica sobre liderazgo, hemos desarrollado una herramienta informática para facilitar las aportaciones al Plan (y por tanto a la RSE) y hemos elaborado una narración de la estrategia a través de un símil para facilitar su comprensión y difusión; incluso hemos elaborado un video explicativo.

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 2015-2017. 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 2015 II CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DE CONFORMIDAD	GI
	Esencial	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 existen 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 distinto dependiendo de la dimensión y alcance de los servicios desde los que se desarrolle una iniciativa.

Pese a que nuestra entidad no capta clientes por las vías comerciales y de marketing, 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, al cliente contratante de nuestros servicios, 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; por tanto, nos esforzamos en que nuestra intervención y nuestra imagen sean integrales, coherentes, proporcionen fiabilidad a los posibles clientes aportándoles un valor añadido.

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

No se han introducido cambios significativos en esta 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 se mantiene y concreta en:

Clientes - 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.

Clientes - 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: personas empleadas y monitores que configuran la plantilla de Sirimiri y se adscriben a los diferentes proyectos/servicios.

Proveedoras: Entidades afines a nuestra estrategia, que mantienen con Sirimiri 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)

Alianzas y colaboraciones: 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”.

Como hemos dicho en otras ocasiones, para Sirimiri los proveedores clave son fundamentales para una parte importante de nuestros proyectos. Nuestra relación con ellos es especial, y les ofrecemos 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.

La consolidación del trabajo colaborativo entre nuestros distintos grupos de interés está contribuyendo a agilizar los avances en algunos proyectos. La comunicación abierta y fluida, así como el conocimiento de primera mano de la opinión y expectativas de todos ellos, nos facilita la elaboración de proyectos más realistas, más eficientes, que integran nuevos puntos de vista y en los que confluyen los intereses y esfuerzos de todos ellos (personas mayores, profesionales de Sirimiri, proveedores clave...)

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 que unas veces se refieren a nuestro objeto de intervención para ofrecer plenas garantías, y otras a las condiciones de convenio que pueden tener repercusiones en nuestras personas (garantía de seguridad, salariales, etc) Disponemos igualmente de criterios de selección de proveedores y alianzas para garantizar la coherencia con la cultura de Sirimiri.

Integramos estos grupos en nuestra estrategia, porque su aportación es fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Con todos ellos establecemos relaciones y diseñamos acciones tendentes a lograr los mejores resultados persiguiendo 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 Sirimiri 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. Vamos ampliando el repertorio de formatos empleados para comunicarnos de manera habitual (reuniones, asambleas, correo, encuentros informales,...) y también nos interesa recoger su opinión de manera sistemática por otras vías como los cuestionarios de satisfacción.

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

A partir de la definición en 2014 del principio rector, (personas – proactividad – implicación – positivismo – sensibilidad), con la colaboración de los grupos de interés se diseñó el Plan Estratégico.

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”. 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 sobre todo, los 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 se trata de salvar, al menos en parte, con la herramienta de gestión vinculada al PGA (plan de gestión anual), que permite 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 al ejercicio que va de enero a diciembre de 2015.

6.2.- Fecha de la última memoria

La última memoria de sostenibilidad presentada por de Sirimiri corresponde a 2013 y 2014 y se presentó en 2014.

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 presenta la memoria correspondiente a 2015.

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 //34697113412	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	Pág. 6
G4-1	
PERFIL ORGANIZACIÓN	Pág. 7
G4 3- G4-16	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	Pág. 16
G4-17 A G4-23	
PARTICIPACIÓN GI	Pág. 22
G4-24 A G4-27	
PERFIL DE LA MEMORIA	Pág. 22
G4-28 A G4-33	
GOBIERNO	Pág. 24
G4-34	
ÉTICA E INTEGRIDAD	Pág. 25
G4-56	

8.- VERIFICACIÓN

8.1.-Prácticas de verificación G41

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

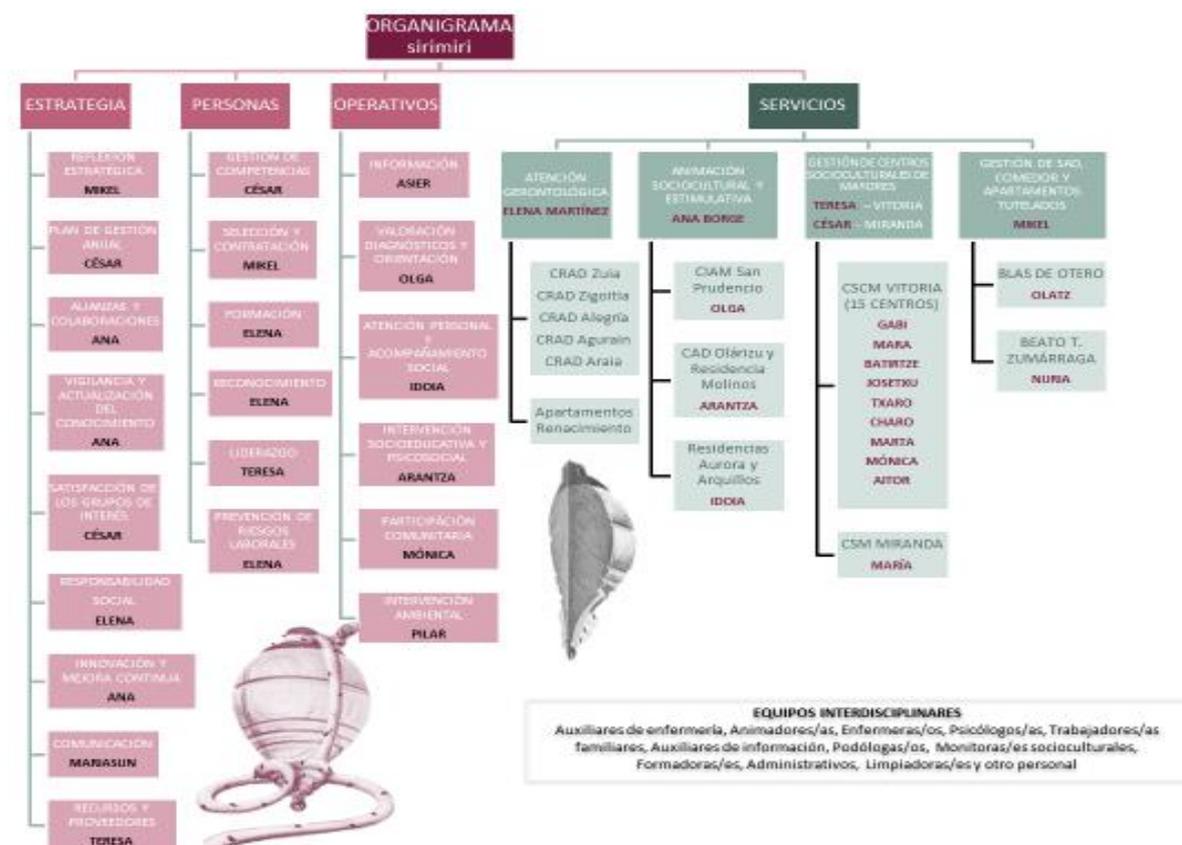
9.- GOBIERNO

9.1.- Estructura de gobierno

En la forma de gobierno de nuestra sociedad siguen teniendo un peso muy importante los orígenes como asociación. Podemos decir que Sirimiri ha ido desarrollándose 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 supuesto y supone más que un trabajo, teniendo 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.

Siguiendo el símil empleado en nuestras comunicaciones de la estrategia que comparan Sirimiri con una peonza, cada persona que conforma nuestra entidad es una parte fundamental de la misma y el ensamblaje de todas las piezas permite su adecuado funcionamiento. Nuestro organigrama pretende ser horizontal.



Enlace al video de la peonza <C:\Users\Elena\Desktop\Sirimiri y la peonza.mp4>.

La comunicación interna constituye en este momento nuestro principal reto. Para ello hemos dedicado esfuerzos el presente año a la revisión de nuestras prácticas de liderazgo para potenciar nuestras fortalezas y plantearnos nuestras áreas de mejora, contando con la implicación activa de los GI en la estrategia de Sirimiri a través de su trabajo cotidiano, con la presencia proactiva de Sirimiri y sus avances en el sector gerontológico.

Los retos en un futuro a medio plazo los constituyen el envejecimiento del personal y el equipo directivo, el reemplazo generacional, los retos personales y profesionales, la pertinencia del actual modelo de liderazgo, las carencias y vías de mejora de la organización en este contexto.

9.- ETICA E INTEGRIDAD

9.1.- Valores, principios, códigos

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 es revisado con periodicidad para ajustar la coherencia de nuestra intervención con los valores de Sirimiri y con el avance de sus modelos de atención y gestión. Así mismo el reto se centra en la reciprocidad de la responsabilidad entre la empresa y sus personas, en la imagen diaria en sus respectivos servicios y en una manera de hacer que nos define.

En toda nuestra trayectoria 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, 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 a la empresa y a 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 todos y cada uno de los proyectos de trabajo que presentamos, se inspiran en **modelos basados en la ética y centrados en las personas**.

Desde 2007 contamos con un Código Ético que rige el comportamiento de la entidad en relación con sus grupos de interés, y desde 2009 con un Código de Conducta Ética, revisado en 2012,2014 y suscrito por cada profesional a la firma del contrato que orienta su conducta ética en el desempeño profesional.

Cumpliendo el objetivo planteado en la anterior memoria de mejorar la comunicación y propiciar la reflexión en los equipos, como hemos dicho, en 2015 se ha diseñado un pack que incluye dossier y usb con video e información relativa a la estrategia. También hemos dedicado importantes esfuerzos en acompañar a algunos de nuestros equipos de trabajo de complejos gerontológicos para facilitar la orientación del trabajo al Modelo de Atención Centrado en la Persona; se trata de

un proceso que aún no ha concluido pero que está aportando satisfacción y buenos resultados. Asimismo, a través de sesiones formativas con el Comité de Ética de Álava estamos mejorando la reflexión y orientación ética de los equipos.

En 2016 está previsto seguir trabajando con los diferentes equipos, la necesaria coherencia entre los principios éticos generales, los pertenecientes a la cultura de Sirimiri y las intervenciones de cada profesional conforme a los proyectos de trabajo, revisando los compromisos adquiridos a la firma del Código Ético. Seguiremos realizando esfuerzos por comunicar la estrategia de Sirimiri a las personas que cada día prestan su servicio en los diferentes centros públicos en los que trabajamos, acercando de manera más personalizada las comunicaciones del equipo de planificación y estrategia y facilitando mecanismos eficientes que transversalicen las mejoras de los servicios (PGA; reuniones por servicio; intercambios profesionales; foros mixtos de trabajo...)

10.- INDICADORES

A continuación, se desarrollan los indicadores 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	Prácticas laborales y trabajo digno	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		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, son revisados anualmente 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

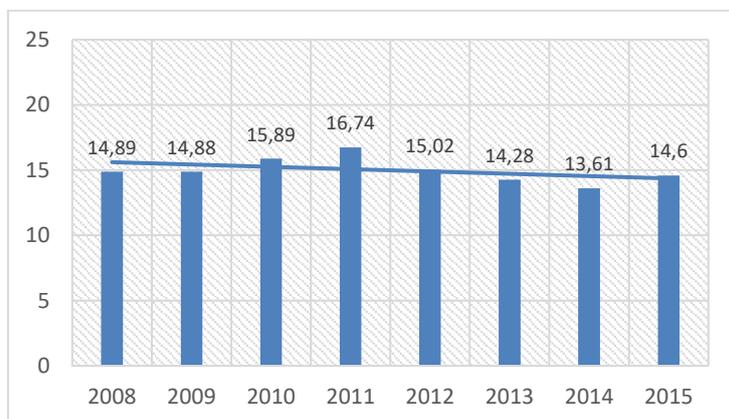
*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio de asesoría externa que presenta estos datos para la contabilidad oficial de la empresa.

Valor económico directo	2013	2014	2015
ingresos	4.195.380,00 €	4.365.118,73 €	4.479.383,8 €
Valor económico distribuido			
Costes operativos	682.512,00 €	666.791,80 €	736.668,15€
Salarios empleados	3.417.853,61 €	3.555.931,12 €	3.612.365,42€
Impuestos	9.159,47 €	29.517,69 €	12.582,12€
Valor económico retenido	53.119,10 €	103.570,85 €	79.069,76€

El desglose de los datos para una mejor evaluación de impacto, es en nuestro caso innecesario, dado lo reducido del ámbito de actuación de nuestros servicios y la evidencia en todos ellos de que el coste salarial es el principal sobre todos los demás. Este hecho es lógico dado el ámbito 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 un repunte de los costes operativos, vinculada al propio avance de los servicios.

Estrategias a corto y medio plazo:

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

Estas orientaciones pretenden 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.

ECS 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
648,60 €	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 de ayuda domiciliaria de Álava.

RELACIÓN PORCENTUAL SALARIO SIRIMIRI/LOCAL

Salario mínimo local	Salario inicial estándar
100%	211%

A nivel porcentual 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 (País Vasco)	Miranda de Ebro (Castilla y León)	como significativos son 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 las diferentes figuras profesionales constituye para Sirimiri garantía de continuidad de estas personas, de los servicios y, por ende, de la satisfacción de clientes y usuarios. Trabajamos con personas y para personas, y el hecho de que los profesionales se sientan salarialmente reconocidos por la empresa, entre otros aspectos, 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 los últimos años 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.

Buscando la participación de las personas de Sirimiri en las cuestiones relativas a este ámbito, se creó en 2014 el “grupo de personas” que se ha ido consolidando durante 2015, y que ha reflexionado y decidido acerca de las condiciones laborales. La firma del Convenio de Intervención Social de Álava, vigente desde 2015, ha sido el nuevo marco en las negociaciones laborales.

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 de asesoría contable y de la figura responsable del Equipo de Planificación y estrategia.

	2012	2013	2014	2015
Costes operativos totales	690.267,58 €	682.512,00 €	666.791,80 €	736.668,15 €
% proveedores locales	96%	96%	96%	95,71%

*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

Como ya se indicó en memorias anteriores, 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. Pese a todo, seguimos considerando interesante apuntar algunas cuestiones para ser tenidas en cuenta en nuestro Plan de RSE, 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.

Nuestra responsabilidad social en materia medioambiental se podría dividir en tres ámbitos de actuación:

- El primero, el que se refiere a las acciones que como empresa podemos emprender en relación a nuestra oficina, nuestro único centro de trabajo, de su logística, consumos, sistemas de distribución, para su mejora y optimización.
- El segundo, considerando que desarrollamos la mayor parte de nuestra labor en centros de titularidad pública y que no tenemos potestad sobre los equipamientos; sin embargo, sí podemos trabajar en la conciencia medioambiental tanto de los equipos profesionales como de las personas usuarias sensibilizando y realizando acciones concretas para favorecer hábitos sostenibles.
- El tercero, que 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.

Los indicadores analizados en esta memoria se refieren en su mayoría al primer ámbito; no obstante, hemos de decir que, durante 2015 se han desarrollado iniciativas de conciencia medioambiental en varios servicios de los Centros Socioculturales de Mayores, se han mejorado los sistemas de reciclaje y recogida de residuos; además, seguimos avanzando en el desarrollo de la metodología 5S para mejorar la eficiencia y optimización del uso de materiales y equipos.

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, ya que será preciso 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, analizar su trayectoria y plantear optimizar nuestra huella ambiental.

En nuestro caso, la oficina, los principales temas a analizar y evaluar se centrarían en: consumos (electricidad, calefacción, agua, papel, productos limpieza) gestión de residuos, equipos informáticos, transporte empresa y mobiliario.

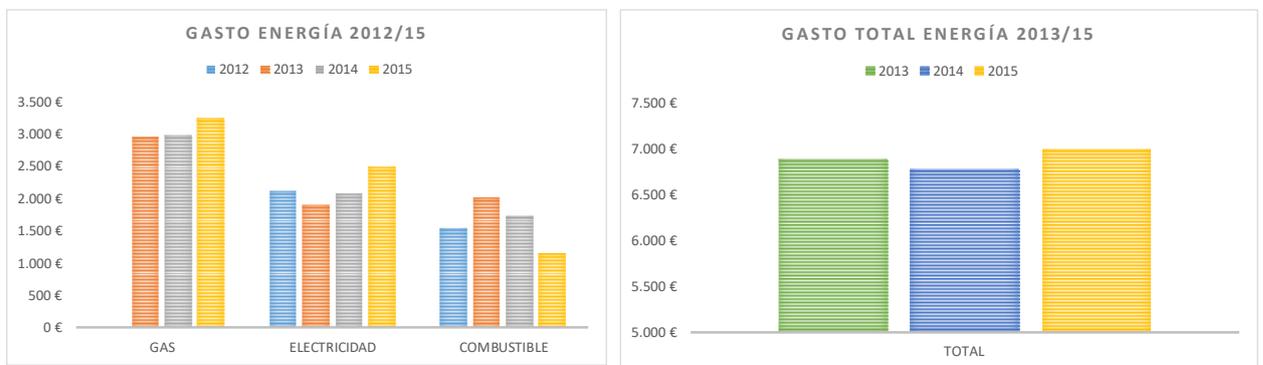
La representatividad de cada uno de estos elementos en Sirimiri y su nivel de impacto deberían posibilitar la identificación de puntos críticos y el potencial de mejora en cada caso, siendo capaces de tomar decisiones en relación a cada uno de estos puntos y planteando recomendaciones y conclusiones.

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

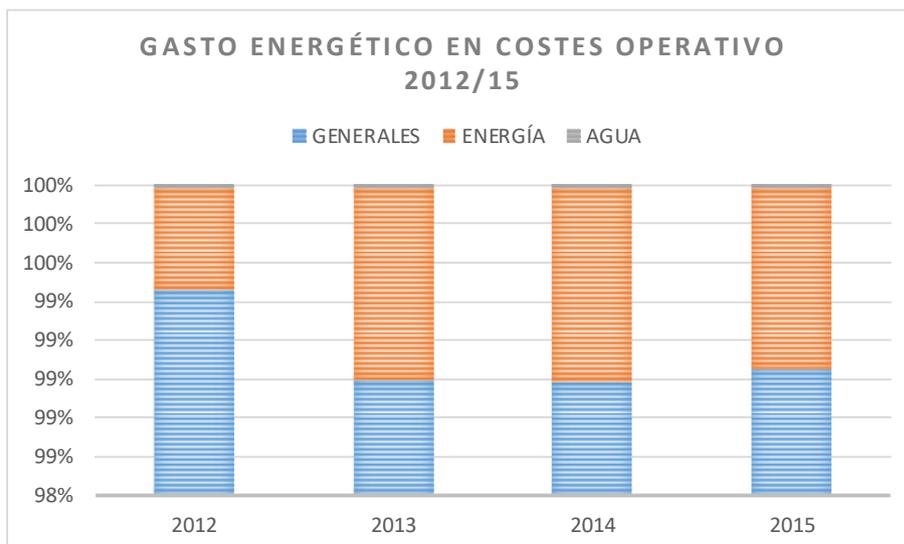
El reto inmediato en este apartado medioambiental sería prestarnos a una auditoría externa que nos proporcionara una fotografía de nuestra situación actual y nos ayudara a diseñar un plan de mejora realista.

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.

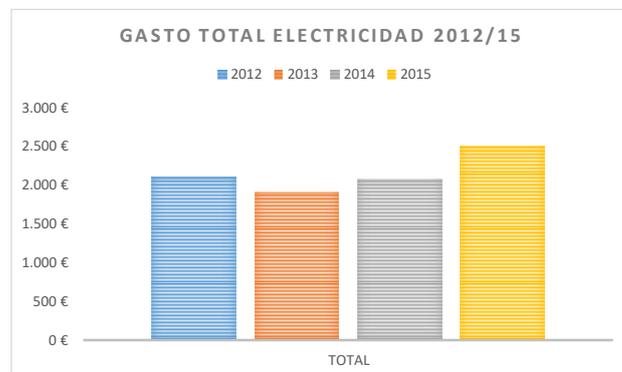
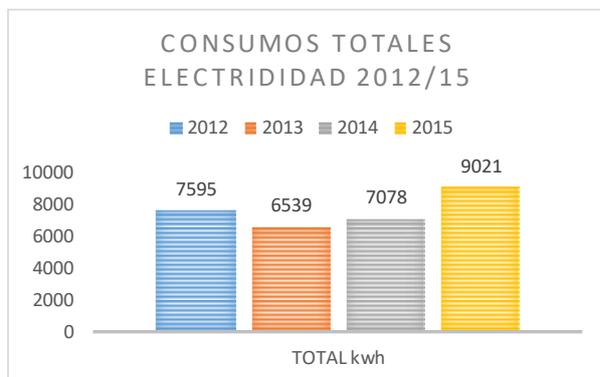


Estos gráficos permiten observar la evolución del gasto en cada apartado de consumo (gas, electricidad y gasoil) desde 2012 a 2015 y verificar que el gasto en energía se mantiene los últimos años, con una leve tendencia al alza.

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 0,96% del mismo.

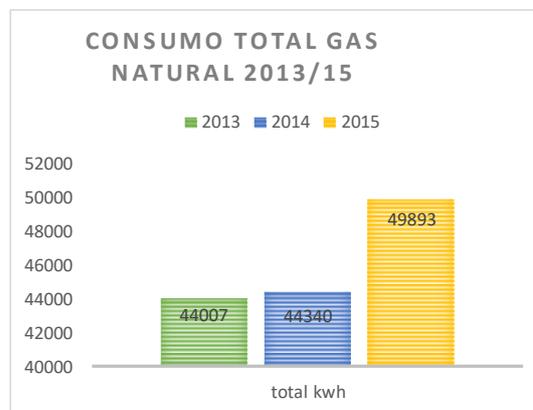
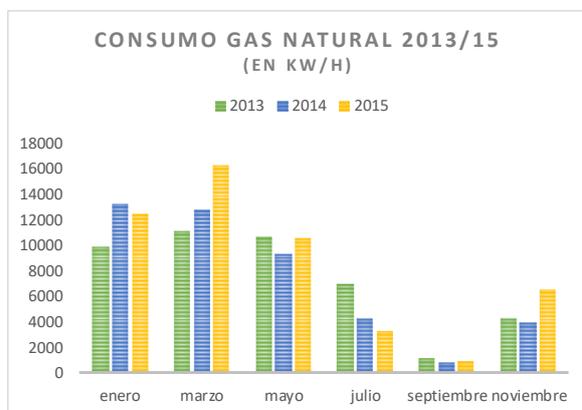
c. Consumo de electricidad; consumo en calefacción; e. Consumo total de energía; Normas, métodos y supuestos en el cálculo; Fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

Electricidad



Entre los gastos energéticos de Sirimiri, la electricidad ocupa el segundo lugar, tras el de gas. En este sentido es preciso señalar que este capítulo de gasto se ha incrementado en el último año, coincidiendo con un incremento de utilización de las instalaciones disponibles. La facturación de la empresa suministradora **Iberdrola** proporciona los datos de consumo que asegura son en un 100% energía verde.

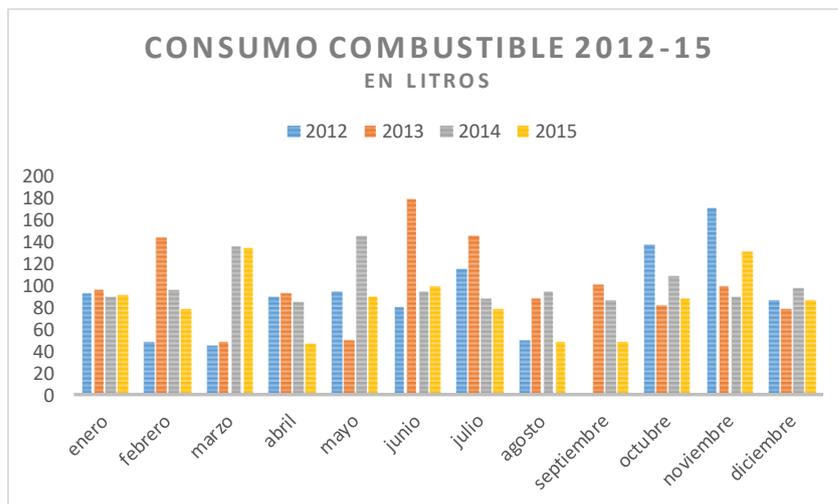
Calefacción: gas natural



El **gas natural** permite encender la calefacción de nuestras oficinas. La caldera instalada 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 ampliado el gasto de Sirimiri en este capítulo en el periodo comprendido entre 2012 y 2015, constituyendo el mayor gasto energético. Las tendencias mensuales atienden a este mayor uso y a 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.

Gasoil



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

quince 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.

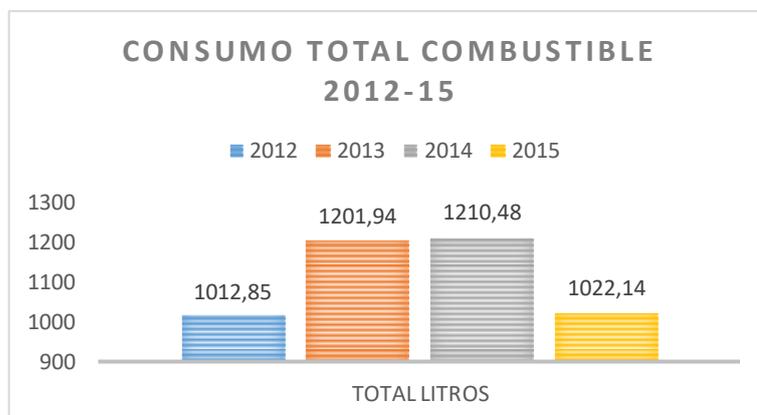
El gasto en gasoil presenta una reducción significativa este último año

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, optimizando las utilidades de las fuentes de energía utilizadas..



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.

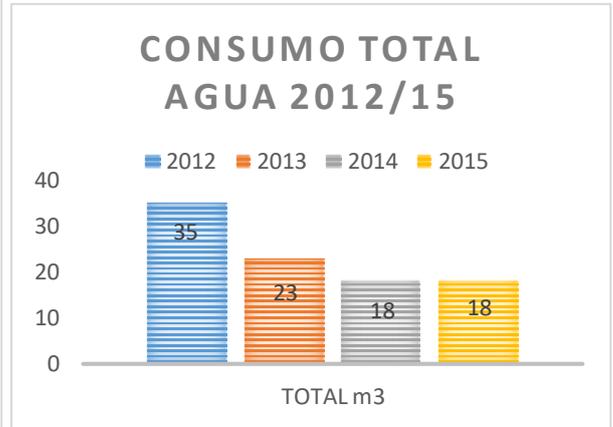
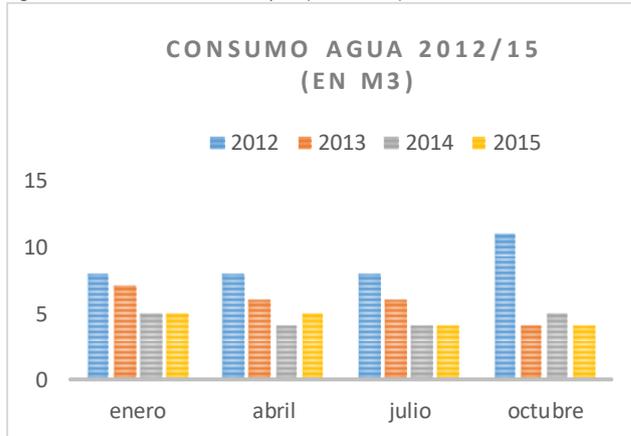
c. Referencia de cálculo de reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.; d. Normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

Ya han sido aportados los datos relativos a la evolución del consumo. No tenemos más datos disponibles para aportar en este apartado.

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 que se mantiene en el tiempo. La actualización del equipamiento y la observancia y mantenimiento de criterios medioambientales ha facilitado esta reducción.

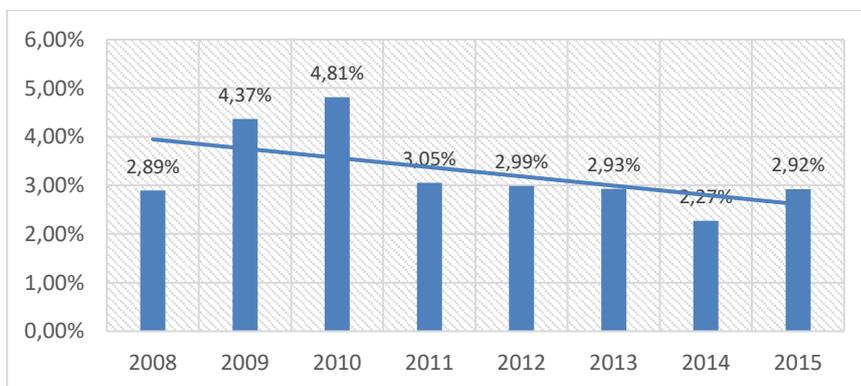
Objetivos a corto y medio plazo:

- 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 obtenidos varios reconocimientos a nivel local. 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 muy limitado en la gestión de nuestra organización y presentando una tendencia a mantenerse en torno al 3% del gasto total de Sirimiri.

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. 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. En este aspecto no disponemos de datos que avalen el impacto positivo de estas medidas.

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, desglosados por edad, sexo y región

Año 2015 EDAD	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	2	12	0	0	2	12
<50	1	1	0	0	1	1
>30	4	8	0	0	4	8
Total parcial	7	21	0	0	7	21
Total general	28		0		28	

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

año 2015 EDAD	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	0	1	0	0	0	1
<50	0	0	0	0	0	0
>30	0	1	0	0	0	1
Total parcial	0	2	0	0	0	2
Total general	2		0		2	

Las sustituciones del personal habitual han constituido la mayor parte de las nuevas contrataciones en el periodo analizado. Sirimiri comienza a gestionar en 2015 un Centro Sociocultural de Mayores, Lakuarriaga, que requiere de la contratación de personal nuevo, completando de esta manera las nuevas contrataciones realizadas a lo largo del año. La tasa de rotación se mantiene como en el periodo anterior.

Sirimiri establece en cada servicio una asignación de personal atendiendo a los requerimientos de la institución contratante, quien determina tanto las categorías profesionales como la cobertura de las mismas en sus licitaciones, medio a través del cual accedemos a los servicios. Así mismo se atienden también las necesidades específicas del colectivo al que se dirige el servicio, sin olvidar las garantías laborales de las figuras profesionales que desarrollan 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 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 2015	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	2	0	0	0	2
Total general	2		0		2	

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

Año 2015	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	2	0	0	0	2
Total general	2		0		2	

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

Año 2015	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	2	0	0	0	2
Total general	2		0		2	

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 2015	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0	2	0	0	0	2
Total general	2		0		2	

e. 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 2015	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Total general	100%		0%		100%	

Índice de retención

Año 2015	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Total	0%	3,64%	0%	0%	0%	3.64%
Total general	3,64%		0%		3.64%	

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. En este periodo ningún hombre ha solicitado este permiso. La reincorporación por motivo de maternidad/paternidad en Sirimiri está supeditada al tipo de contrato, siendo en 2015 dos personas las que se reincorporan tras el descanso maternal.

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 de la persona trabajadora como la garantía de mantenimiento de cada servicio

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

Objetivos a corto y medio plazo:

- Mantener las medidas de conciliación pactadas con las personas trabajadoras.
- Mejorar y sistematizar la información acerca de los derechos y posibilidades de actuación en relación a situaciones de maternidad/paternidad.
- Activar al 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.

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 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. A lo largo de 2015 no sea producido ningún caso de este tipo.

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.

El año 2015 no ha 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 un centro nuevo, han motivado los cambios 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:

La situación laboral del colectivo de monitores requiere de una revisión y replanteamiento a corto plazo. El abordaje de la misma deberá tener en cuenta la trayectoria de estas personas en la empresa y su necesaria estabilización, el planteamiento de la institución contratante en relación a la partida destinada a este capítulo y el equilibrio presupuestario de Sirimiri.

En relación a este tema Sirimiri se asesorará debidamente para establecer las medidas contractuales y salariales más adecuadas para su instauración en el próximo curso (septiembre 2016).

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
2015						
Total	0	4	0	0	0	4
Total general	4		0		4	

IT	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
2015						
Total	5	50	0	0	5	50
Total general	55		0		55	

Días perdidos en 2015					
	MUJERES		HOMBRES	MUJERES	total
	Nº Accidentes	Días laborables	Días laborables IT		
Total	4	92	14	1500	1514

TIPO INCIDENCIA	2012	2013	2014	2015
BAJA MATERNAL	479	526	70	310
RIESGO EMBARAZO				238
ENFERMEDADES	883	1317	385	1514
ACCIDENTES	72	218	85	92
LABORALES				
ACCIDENTES NO				87
LABORALES				
HUELGA	63	20	0	0
Total días incidencia/año	1497	2081	540	2241

	20	20	20	20
	12	13	14	15
Promedio anual de trabajadores	84	91	93	96

INDICE ABSENTISMO	Total días	30	32	33	34
	trabajado	29	91	48	56
	s	4	8	0	0
	MATERNA	1,5	1,6	0,2	0.9
	L	8%	%	0%	0%
	RIESGO				0.6
	EMBARAZO				9%
	ENFERMEDAD	2,9	4,0	1,1	4.3
	ACCIDENTES	1%	0%	%	8%
	HUELGA	0,2	0,0	0%	0,5
	4%	6%	5%	2%	
	0,2	0,0	0%	0%	
	1%	6%			

Según informe de Adecco “El repunte en el absentismo laboral originado a finales de 2013 se agudizó durante el pasado 2015, hasta llegar al 4,7%. Por sectores, la tasa en Servicios se sitúa en el 4,9%. El factor determinante de la Tasa de Absentismo es el número de horas no trabajadas por Incapacidad Temporal (bajas por IT).” <http://www.adecco.es/data/NotasPrensa/pdf/777.pdf>

En este informe de 2016, Adecco propone un modelo que pueda ser utilizado como barómetro de salud, que permita a las empresas plantear un diagnóstico de situación, identificar los posibles factores que puedan ser objeto de mejora, determinar programas para promover la salud, efectuar su seguimiento y mejora, así como establecer proyecciones sobre escenarios de futuro. Entre ellos se plantean cuestiones como:

- El envejecimiento de la población como el reto social de mayor envergadura durante las próximas décadas.
- La correlación entre el nivel de prevención de riesgos laborales que desarrolla una organización y el nivel de excelencia empresarial alcanzado.

Entre los factores de éxito identificados cabe mencionar:

1. La adopción de un enfoque global, basado en el “ciclo de vida”
2. La prestación de apoyo y herramientas para las PYMES
3. La integración de la seguridad y salud en el trabajo en las políticas de envejecimiento activo.
4. Una mejor coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.

El estudio plantea desarrollar un sistema preventivo eficaz, capaz de reducir el absentismo laboral, indicador clave de disfuncionalidades en materia de condiciones de trabajo. “Es imprescindible mejorar la calidad del trabajo, creando entornos de trabajo saludables y controlar con rigor y contundencia los riesgos laborales, en especial los ergonómicos y psicosociales, junto a otros estímulos organizacionales. Ello no es un lujo, es una necesidad para la pervivencia empresarial”.

Respecto a Sirimiri, tal y como se observa en las tablas de datos, la tasa de absentismo es superior a la media y presenta fluctuaciones importantes a lo largo del periodo analizado, aunque en el último año destaca una tendencia al alza. Las bajas por IT constituyen el factor más relevante en las ausencias del puesto de trabajo. Este año en concreto ha supuesto un incremento significativo respecto al año anterior y causan el 67,5% del absentismo en la empresa. Le siguen en importancia

las bajas relacionadas con la maternidad, con un 24,45%. Los accidentes laborales representan el 4,10%.

Según datos publicados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEYSS) http://www.empleo.gob.es/estadisticas/eat/eat15/TABLAS%20ESTADISTICAS/ATR_2015_Resumen.pdf

Los accidentes laborales (AL) con baja aumentaron en 2015 el 5,7% sobre 2014. Por la forma en que se produjo el accidente, destacan los sobreesfuerzos que afectan al sistema musculoesquelético, con el 38,8 % (más de un tercio) del total de AL con baja en 2015. Según esta fuente se han incrementado los accidentes en jornada en un 5,8% y los accidentes in itinere en un 5% respecto al año 2014.

En Sirimiri, pese a que en números absolutos se ha aumentado el absentismo por esta causa, ha disminuido su peso relativo en relación al total de absentismo. Corroborando los datos generales analizados, 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, siendo un 75% de los accidentes in itinere y causando lesiones de pierna y muñeca; el resto de accidentes (1) han sido debido a sobreesfuerzo, causando lesiones de espalda.

En todos los casos se ha analizado con la persona afectada el accidente y se han establecido pautas de mejora y facilitado información en prevención de riesgos para minimizar estos accidentes.

En relación a las bajas por IT destacar el incremento de las bajas por descanso maternal respecto al año 2014, así como la incidencia de las bajas derivadas del riesgo de embarazo, no contempladas ni analizadas hasta este año 2015 y que representan un 13,88% del total. El resto de IT se deben a enfermedades comunes.

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 se centran en:

- 1) Integrar de manera apropiada el Procedimiento de Accidentes de Sirimiri en cada servicio para garantizar la búsqueda conjunta de soluciones a los incidentes y accidentes con y sin baja para minimizar su impacto sobre la salud de las personas.
- 2) Elaboración de un completo Estudio de Riesgos Psicosociales de la plantilla a fin de priorizar objetivos y acciones en relación a este tema, previsible fuente de IT, atendiendo a la dilatada trayectoria de una parte importante de nuestra plantilla.
- 3) Ampliar la presencia del Comité de Seguridad y Salud como agente activo de prevención en cada servicio, orientándose al **modelo de empresa saludable**, inspirado en el modelo de ambientes saludables de trabajo de la OMS.

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 se encuentra implantando el procedimiento para facilitar una mejora tanto de este aspecto como de su seguimiento, tratando de avanzar en la integración de la prevención en todos los servicios que prestamos.

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

- 1.- Integración del Procedimiento de accidentes en cada servicio.
- 2.- Coordinación con la institución, con el fin de acordar la subsanación de condiciones de trabajo poco adecuadas y elaborar un plan de coordinación detallado con un seguimiento de las acciones correctoras.
- 3.- Formación e información a los líderes de Sirimiri en relación al seguimiento de incidentes/accidentes.
- 4.- 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.

LA9 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO

*La recopilación de información parte de fuentes 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.

<i>Evolución formación</i>	2012	2013	2014	2015
Promedio	30	25	18	20
Horas totales	2261,5	2303,5	1702	2038

2015	Nº PERSONAS	nº HORAS	Media/persona
ADMON	2	15	7,5
ANIMADOR	19	177	9,32
AUX ENFER	14	523	37,36
AUX INFO	23	496	21,57
CONSERJE	2	27	13,5
DIRECTIVO	5	227	45,4
DUE	2	22	11
LIMPIEZA	5	13	2,6
TF APTOS	2	10	5
MONITOR SOCIOCULTURAL	2	180	90
PODÓLOGA	3	4	1,33
RSP	3	80	26,67
TF CAD	4	9	2,25
TF RURAL	9	146	16,22
Total	95	1929	20

*no se realiza el desglose por sexo dado que en Sirimiri es un dato irrelevante, y no se realiza ningún tipo de discriminación atendiendo a la variable sexo.

Del total de horas invertidas en formación en 2015, 109 horas no están contempladas en esta tabla y se refieren a monitores (personal contratado), proveedores clave, y clientes.

El Plan formativo del periodo analizado, además del especial tratamiento para la normalización del uso del euskera en los servicios, centra su interés en actuaciones tendentes a la actualización de herramientas de atención, al avance en gestión de calidad, a la prevención de riesgos y a la 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 a la formación ofrecida 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 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 del último año en reciclaje y formación continua de nuestros empleados presenta una ligera recuperación, tras una tendencia a la baja en 2014. 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 y siempre se ha plantado como oportunidad de desarrollo personal y profesional

La planificación de carreras de nuestra plantilla es un tema pendiente dado el desigual avance de la organización. Las personas que trabajan en Sirimiri se encuentran en una etapa de madurez personal y profesional, dado su curriculum, su trayectoria en la empresa y el desempeño en sus puestos de trabajo. Nuestra preocupación actual se centra en evitar su estancamiento y asegurarnos de optimizar sus habilidades, conocimientos y experiencia.

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.

El Plan de euskera pretende la 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 Euskalerría. 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.

Desde 2014 se inicia a nivel interno un proceso de acompañamiento en el puesto de trabajo a los equipos de los Centros Gerontológicos de Blas de Otero y Beato Tomás de Zumárraga a petición de los mismos para orientar y facilitar la implantación del Modelo de Atención centrada en la persona. Esta nueva fórmula de información/formación/orientación/apoyo técnico, requiere de un seguimiento más continuo en el tiempo y precisa de la implicación activa de las figuras profesionales que se convierten en motor de cambio y mejora continua en los servicios. De hecho se están obteniendo buenos resultados y nos abre una nueva forma de capacitación muy acorde con nuestro estilo de intervención.

Esta nueva fórmula la hemos hecho extensiva a los proveedores-clave que operan en los servicios de comedor de los Centros Socioculturales de Mayores, comenzando una experiencia de acompañamiento que esperamos también facilite buenos resultados en el corto plazo.

Objetivos a corto y medio plazo

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

- 1.- Plan de carrera para cada persona empleada partiendo del seguimiento individual anual
- 2.- Mantener los actuales canales de información a las personas contratadas sobre posibilidades formativas, de 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.- Completar las horas de formación anuales previstas 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.**

El seguimiento anual de las personas de cada servicio por los líderes nos indica que las entrevistas y valoraciones individualizadas contribuyen 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.

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				edades	%
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES		
30-50	1	4	17%	67%	30-50	83%
<50	1	0	17%	0%	<50	17%
>30	0	0	0%	0%	>30	
Total parcial	2	4	0%			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.

2015 CATEGORÍA PROFESIONAL	Sexo	EDAD						Total	
		<30		30-50		>50			
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Administración				2				2	
Animación sociocultural			1		13	1	1	1	17
Auxiliar de enfermería					9		3		12
Auxiliar de información		1	3		12	9		1	26
Consejero delegado					2			1	3
DUE					2				2
Limpieza					1		4		5
Monitor sociocultural		3			33	13	15	6	70
Podología		2			2				4
Trabajador familiar		1			8		4	1	14
Total parcial		7	4		84	23	27	10	
Total general		11		107		37		155	

Mujeres	118
Hombres	37
Total	155

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, y en todas las categorías profesionales tiene mayor representación de mujeres que de hombres. Así también en nuestra empresa predomina la presencia femenina, que triplica la de hombres

En el periodo analizado, de las 11 categorías profesionales presentadas, 6 no tienen representación masculina, siendo puestos ocupados exclusivamente por mujeres. Este hecho significa que en tres de los cinco tipos de servicios que prestamos no hay presencia masculina, aunque sean los servicios más pequeños de Sirimiri. En todo caso, los servicios más importantes (Centros Socioculturales de Mayores y Centros de Atención Diurna) y que representan más del 90 % 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, prácticamente el 50% de los hombres de Sirimiri se encuadran en este grupo de edad. La media de edad de Sirimiri 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 sobre este tema y tomar las medidas estratégicas necesarias para una **planificación** adecuada en relación a este factor.

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 y la práctica totalidad se sitúa en la franja de edad más representativa de Sirimiri.

Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Colaborar con las instituciones con las que trabajamos para garantizar una gestión y desarrollo de servicios ética y responsable
- 2.- Mantener los actuales parámetros de gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades.
- 3.- 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.
- 4.- 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.

2015 CATEGORÍA PROFESIONAL	Sexo			Salario base bruto mensual
	Mujeres	Hombres	Total	
Administración	2	0	2	2.142,47 €
Animación sociocultural	14	3	17	2.300,00 €
Auxiliar de enfermería	12	0	12	1.634,03 €
Auxiliar de información	13	13	26	1.572,99 €
Consejero delegado	2	1	3	2.723,82 €
DUE	2	0	2	2.138,68 €
Formación		0		*18,50 €
Limpieza	5	0	5	1.517,31 €
Monitor sociocultural	51	19	70	1.867,47 €
Podología	4	0	4	2.138,68 €
Trabajador familiar	13	1	14	1.517,31 €
Total general	118	37	155	

* 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 si se produjera. Nuestros objetivos a corto y medio plazo plantean mantener la actual política salarial, atendiendo a parámetros estrictamente profesionales, cuya revisión debe realizarse para su actualización siguiendo criterios de sostenibilidad de la propia empresa y atendiendo a los convenios de aplicación del sector.

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

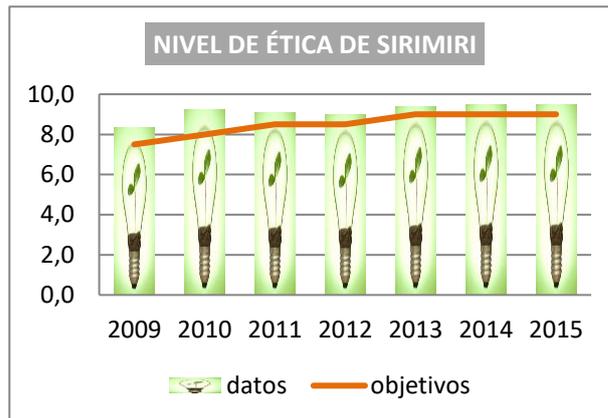
*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del responsable del proceso de satisfacción de la empresa.

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 el personal de atención de 15 servicios de comedor y cafetería y 9 de peluquería, 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 y el apoyo que se les brinda desde Sirimiri, seguiremos por esta línea de facilitar acciones encaminadas a la mejora de los servicios, contribuyendo a unificar criterios de intervención.

En 2015 se ha contribuido a que varias de estas entidades obtengan el reconocimiento de “Establecimientos amigables” dentro de la iniciativa “Euskadi Lagunkoia promovida por el departamento de empleo y políticas sociales del Gobierno vasco a nivel de la CAPV y tiene como objetivo incentivar la participación de las personas mayores y de la ciudadanía en general para la mejora de barrios y entornos en los municipios de Euskadi.

El programa “Establecimiento Amigable” consiste en una campaña educativa que proporciona prácticas de bajo coste para hacer establecimientos más amigables para sus clientes, adecuándolos a las necesidades de las personas mayores, para que puedan seguir desarrollando su vida en el entorno habitual de la forma más autónoma posible.

<http://euskadilagunkoia.net/es/euskadi-lagunkoia/euskadi-lagunkoia-que-es>

Así mismo, en septiembre de 2015 se ha puesto en marcha a un Plan de acompañamiento para estos servicios que completan las prestaciones ofrecidas desde la red de Centros Socioculturales de mayores de Vitoria-Gasteiz. Su finalidad consiste en facilitar información/formación acerca del modelo de atención centrada en la persona, ya implantada en otros servicios que prestamos y orientar en la puesta en marcha de buenas prácticas con el fin de mejorar la calidad de atención ofrecida y mejorar la satisfacción de todos los agentes implicados, tanto personas mayores usuarias como proveedores.

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 presentados a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Reclamaciones que se abordaron y/o 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, en 2015 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 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.

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 (anual o bienal dependiendo de los casos), 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 **doble cliente**: la persona usuaria que se beneficia de las prestaciones y el cliente institución o entidad contratante de nuestros servicios. También incorporamos en este apartado a las familias de personas usuarias por considerar que nuestros servicios de carácter socio-sanitario influyen en su bienestar como cuidadores principales. 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.

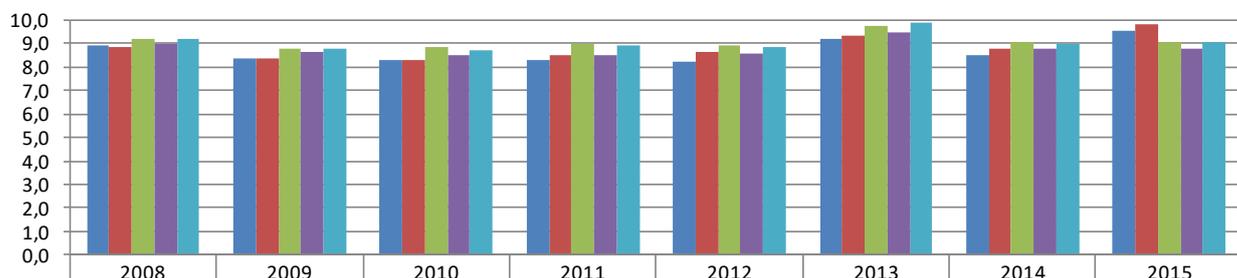
Ámbito de aplicación. Las encuestas se pasan en el último semestre del año en el 100% de los Centros y Programas que gestionamos, asignándose la muestra correspondiente y siendo su cumplimentación voluntaria. Los elevados grados de participación corresponden a resultados altamente fiables.

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.

año 2015. estudio satisfacción personas usuarias y familiares			
	<i>total</i>	<i>muestra</i>	<i>%</i>
cscsm	243	243	100,0%
csm	100	98	98,0%
blas de otero SAD	40	39	97,5%
blas de otereo FAMILIAS	34	19	55,9%
blas de otero APARTAMENTOS	28	23	82,1%
Beato tomás de zumárraga SAD	22	21	95,5%
Beato tomás de zumárraga FAMILIAS	21	19	90,5%
Beato tomás de zumárraga APARTAMENTOS	38	33	86,8%
crad agurain SAD	9	9	100,0%
crad agurain FAMILIAS	9	6	66,7%
crad alegría SAD	10	8	80,0%
crad alegría FAMILIAS	10	10	100,0%
crad zuia SAD	18	18	100,0%
crad zuia FAMILIAS	18	10	55,6%
crad zigoitia SAD	19	15	78,9%
crad zigoitia FAMILIAS	19	8	42,1%
crad Asparrena SAD	12	12	100,0%
crad Asparrena FAMILIAS	10	6	60,0%
total		597	82,8%

Trayectoria de Resultados clave

sirimiri s.l. PERSONAS USUARIAS



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
aspectos generales	8,9	8,3	8,3	8,3	8,2	9,2	8,5	9,5
servicios/ prestaciones	8,8	8,3	8,3	8,5	8,6	9,3	8,8	9,8
atención profesional	9,2	8,8	8,8	9,0	8,9	9,7	9,0	9,1
espacio- equipamiento	9,0	8,7	8,5	8,5	8,6	9,5	8,7	8,8
satisfacción general	9,2	8,8	8,7	8,9	8,9	9,9	9,0	9,0

Las altas puntuaciones en todos los ítems, sostenidas a lo largo de los ocho años de medición, nos plantea la conveniencia de realizar valoraciones cualitativas que puedan darnos pistas para la mejora.

Satisfacción de familias

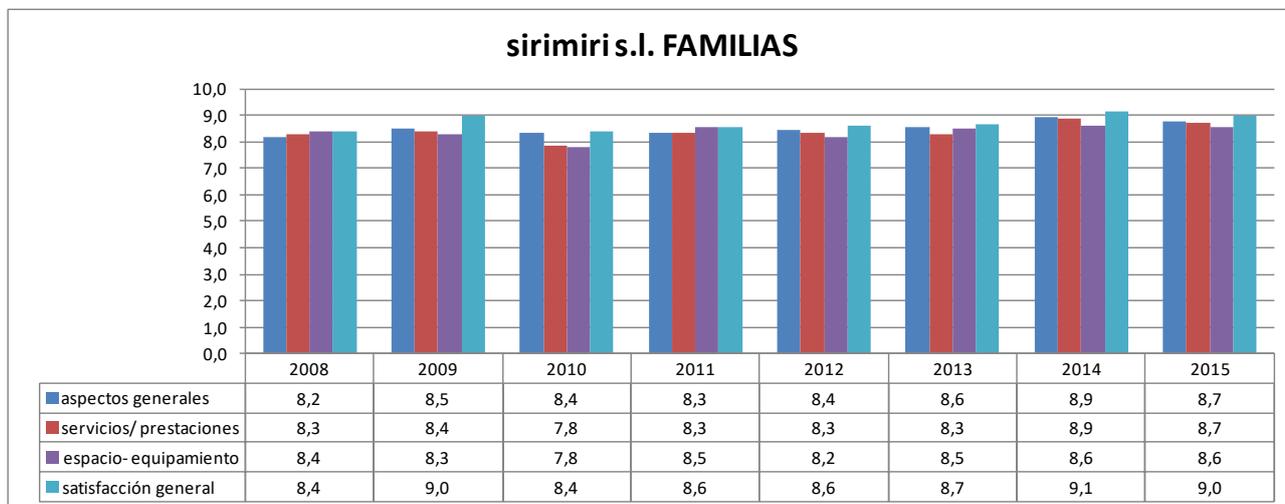
La medición de la satisfacción de las familias como grupo de interés se sistematiza en Sirimiri tras la paulatina incorporación de varios centros gerontológicos de atención integral en nuestra cartera de servicios.

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 2015 hemos recibido un total de 597 encuestas de satisfacción de personas usuarias y familias, que representan un porcentaje de participación del 90% sobre las encuestas enviadas. En todo caso, la participación de las personas usuarias supone un promedio del 92% mientras que las familias presentan una participación inferior, del 63%.

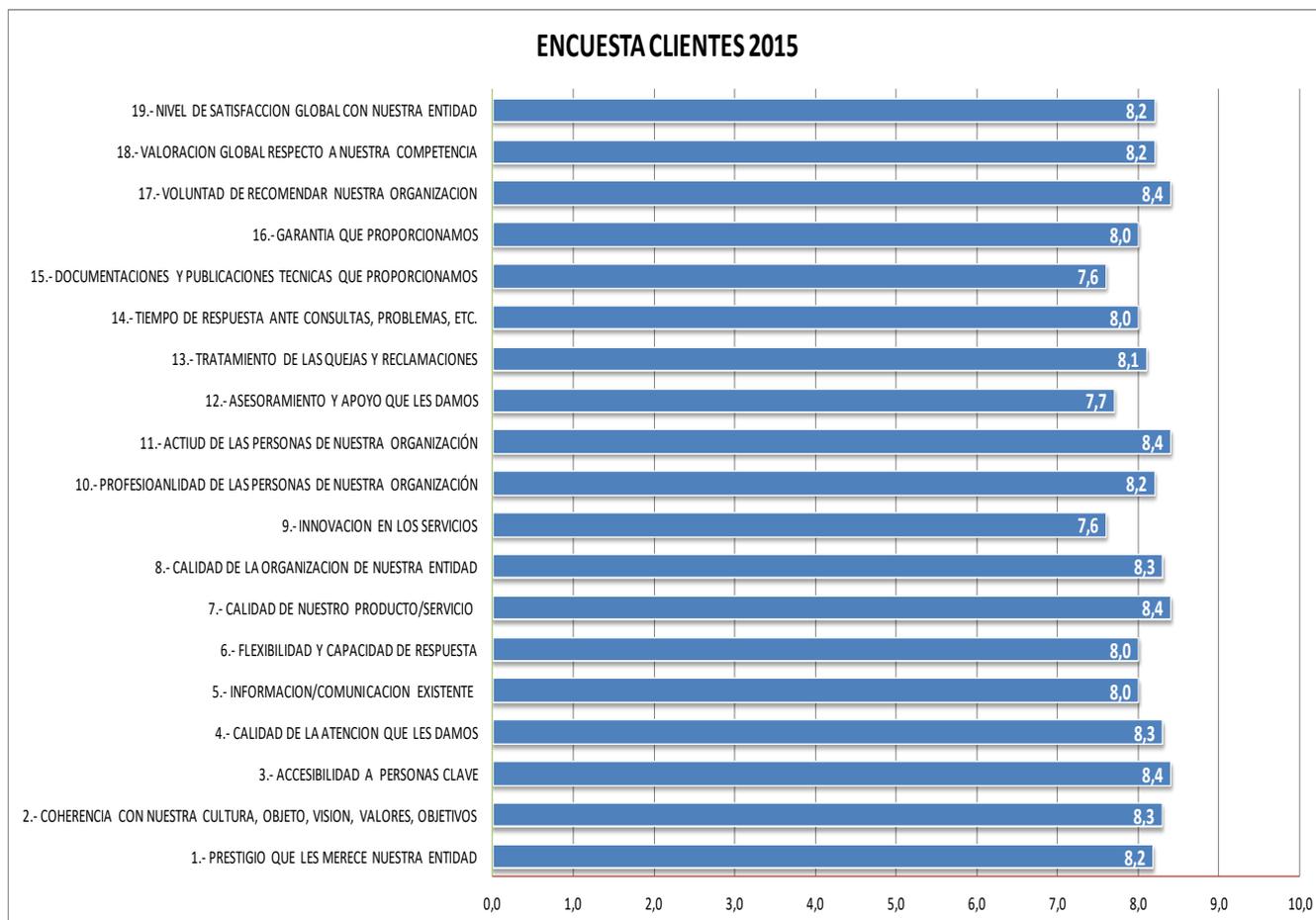
Como en anteriores ediciones los índices de satisfacción hablan por sí solos, lo cual nos sitúa, como en otros casos, ante el difícil reto de indagar que aspectos concretos para la mejora.

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. Este año 2015 se realiza la última medición, de manera novedosa de forma telemática, consiguiendo una mejora sustancial de la participación que se incrementa en 17 puntos, llegando en esta ocasión a un 54% del colectivo destinatario.

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



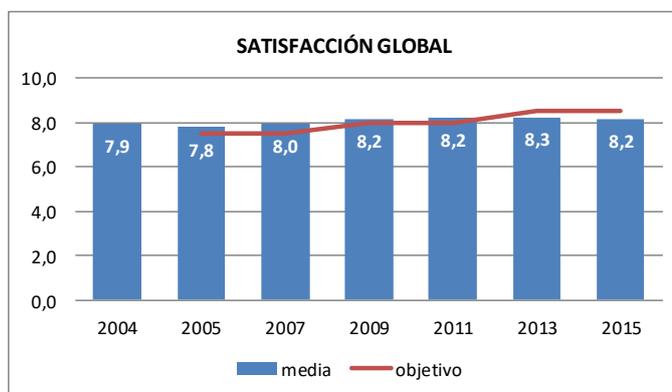
La evolución de la satisfacción del cliente-institución presenta una tendencia sostenida y positiva en las encuestas realizadas hasta la fecha, siendo preciso mejorar en dos apartados específicos: La documentación técnica y la innovación en los servicios, ítems en los que se registra la puntuación más 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 respuesta a esta percepción deberemos establecer canales de comunicación bidireccional más efectivos a fin de colmar las expectativas de los clientes institución acerca de estos temas que precisan nuestra atención.

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.
- 5.- Diversificar las vías de comunicación (tanto formales como informales) con los diferentes grupos de interés para ampliar la información cualitativa que nos oriente hacia mejoras concretas.



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 exhaustivo cumplimiento 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.

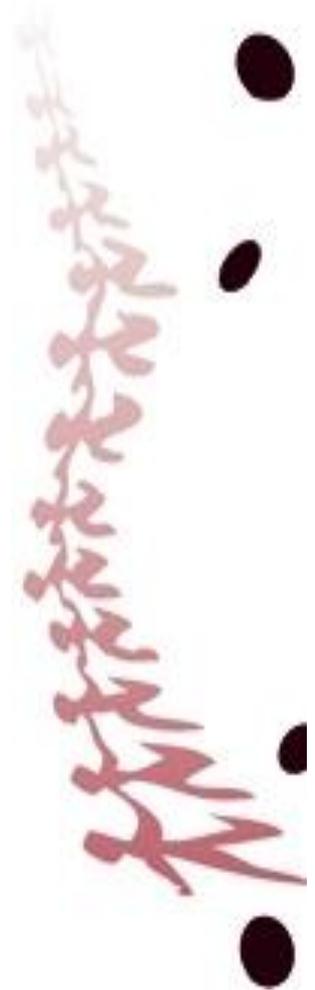
La Responsabilidad social ha pasado a tener una gran relevancia en Sirimiri, convirtiéndose en línea prioritaria de actuación. Nuestro reto plantea su desarrollo dentro de nuestro Plan Estratégico 2015-17 que se centra en cuatro líneas fundamentales:

- 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

Modelo organizacional de Sirimiri

II Plan RSE 2015-17



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 bajo 01001 Vitoria-Gasteiz.

Telf.: 945276800 – 679113412

www.sirimiri.net

CIF: B-01212463

Sirimiri Servicios Socioculturales

MODELO ORGANIZACIONAL

2016

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
2015	25 Aniversario del proyecto de Animación desarrollada por Sirimiri en los CSCM Sirimiri participa en 12 evaluaciones externas a otras organizaciones desde 2009 (Euskalit) Diploma 5S

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 Usuaris 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.

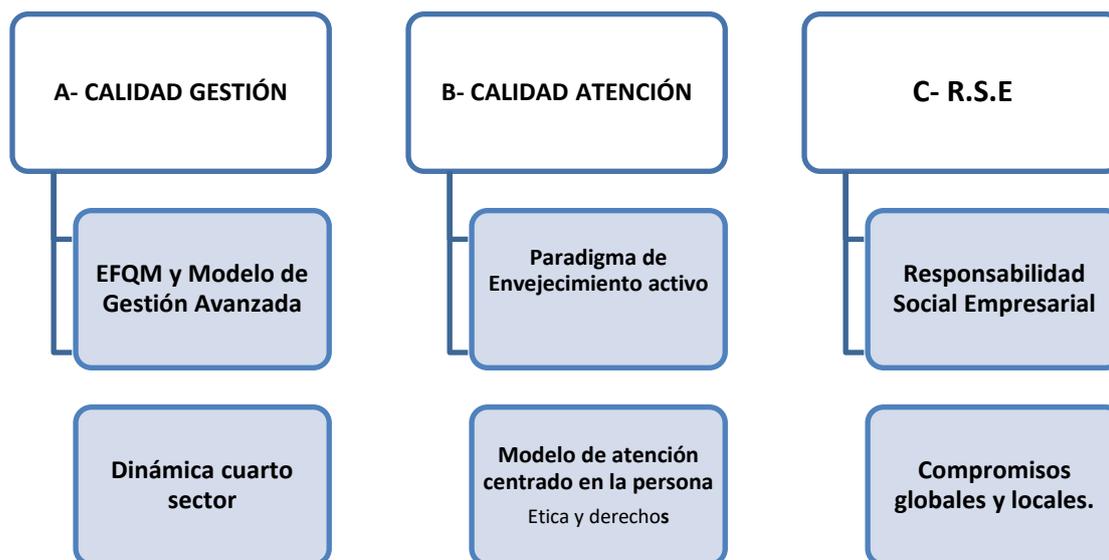
Sociedad “aquellos colectivos, entidades o personas susceptibles de beneficiarse del valor añadido generado por Sirimiri”. Este valor excede los objetivos de su actividad profesional y se orienta al cumplimiento de la visión en concreto a ser “socialmente responsables”.

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)

Sirimiri Servicios Socioculturales

Memoria de Sostenibilidad 2015

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 "Alegría"	Ayto. Alegría	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	15 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.

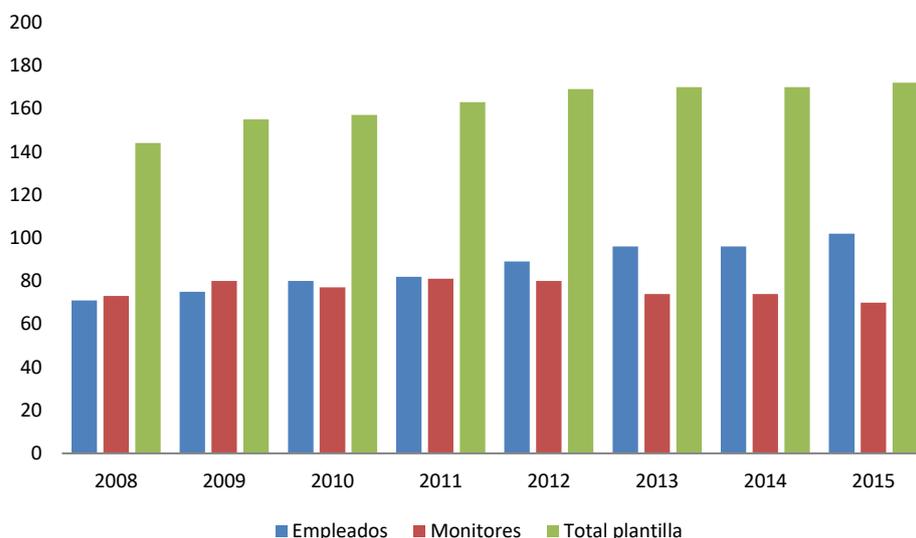
Sin pasar por alto la aportación de las personas mayores a la economía de Euskadi, lo cierto es que en edades más avanzadas es mayor la prevalencia de la discapacidad y de enfermedades crónicas. El actual reto de las políticas sociales y sanitarias es prolongar no sólo la esperanza de vida, sino el tiempo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

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 Tecnalia 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”.

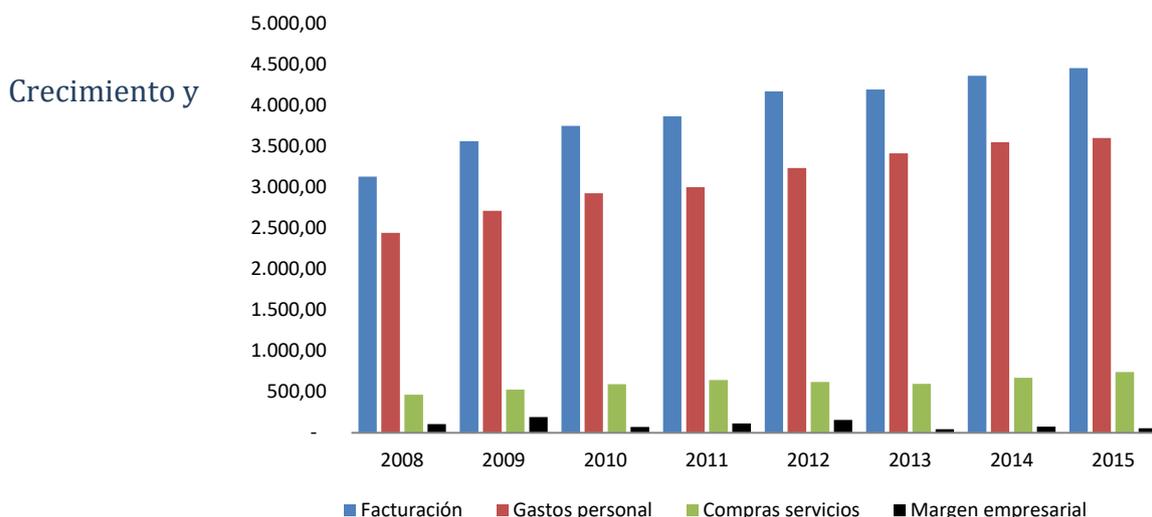
Simplificando, se trata de desarrollar ciclos que se completan con la siguiente lógica: el cliente solicita un producto, Sirimiri responde con un buen proyecto con el que resulta adjudicatario. Desde la firma del convenio se inicia un periodo para poner en la práctica los compromisos del proyecto. Éstos 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.

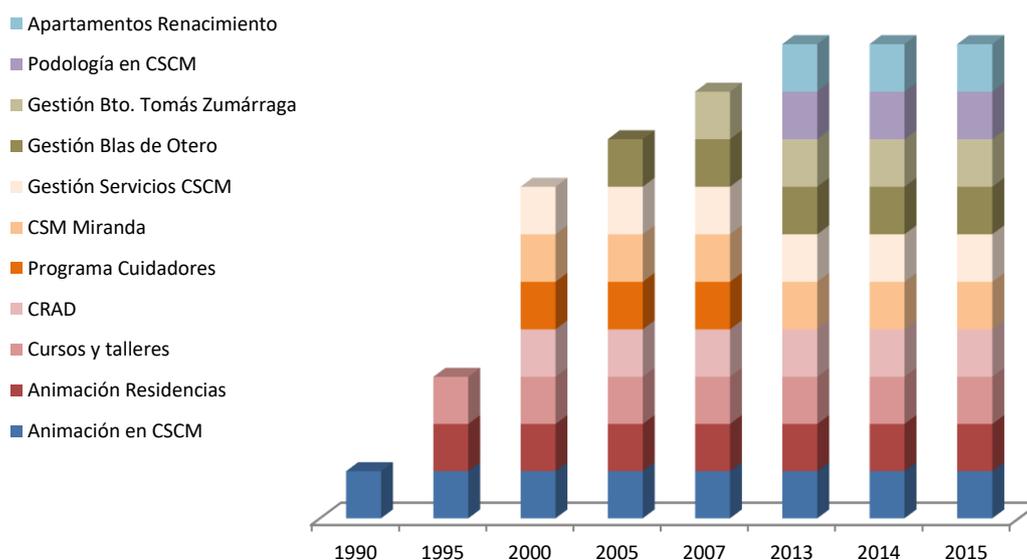
Resultados económicos

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.



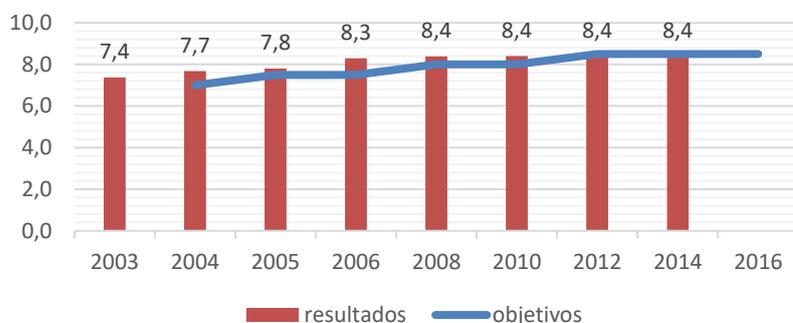
diversificación de servicios

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.

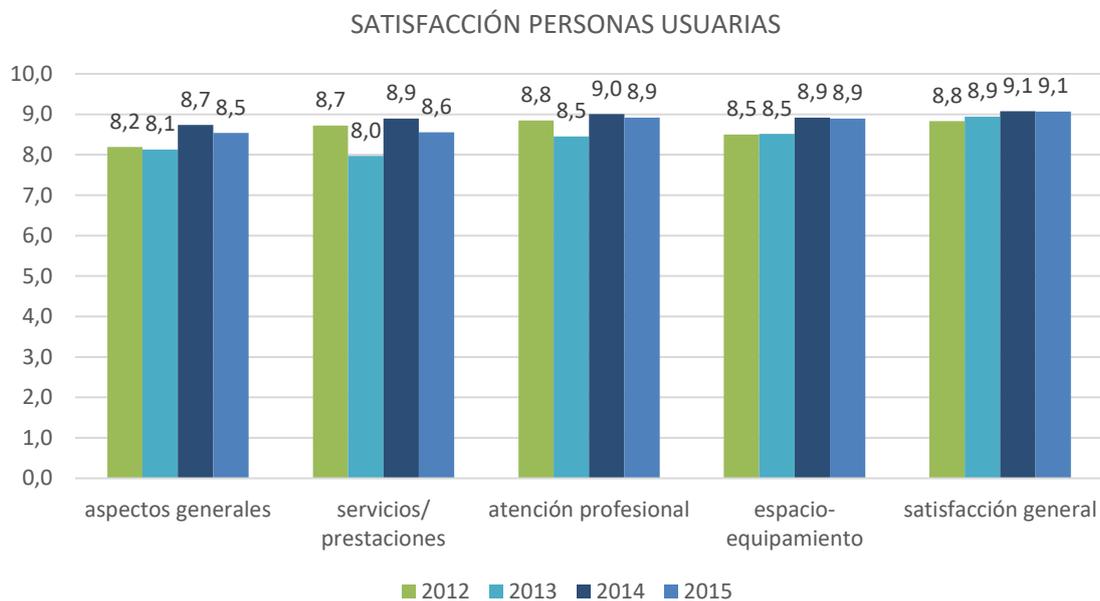
Resultado de la Encuesta de Satisfacción Clientes (ESC)

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



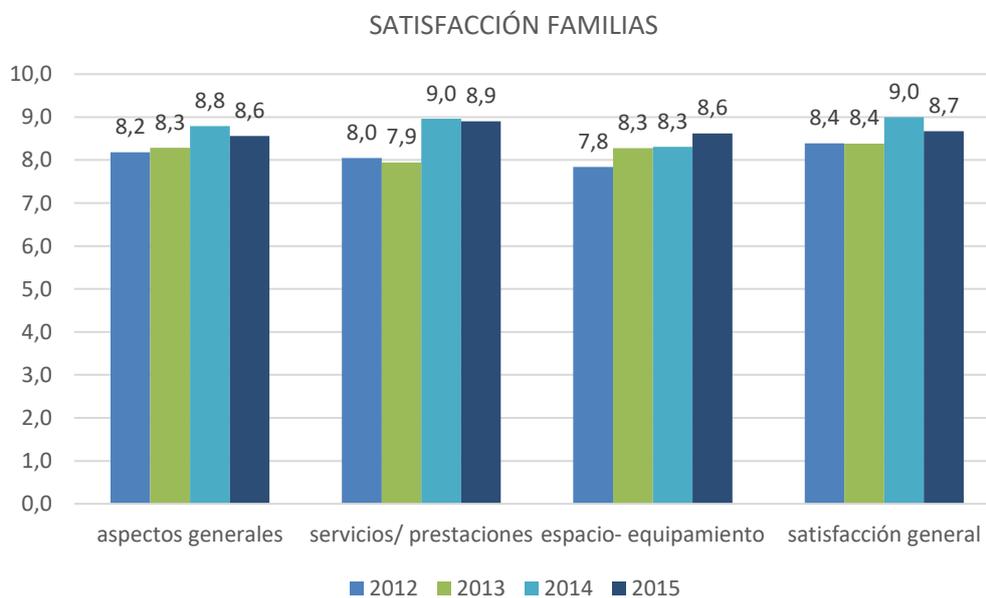
Resultado de la Encuesta de Personas Usuarias (ESPU)

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



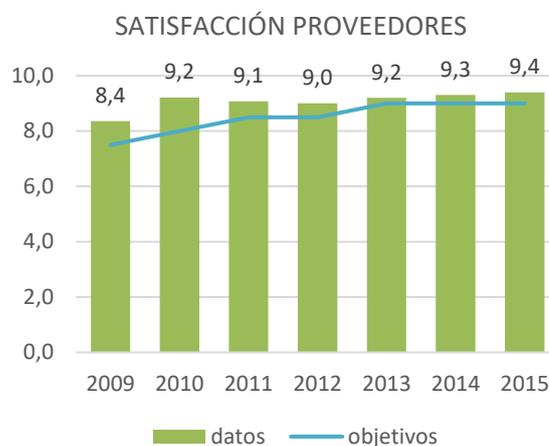
Resultado de la Encuesta de Familias (ESF)

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

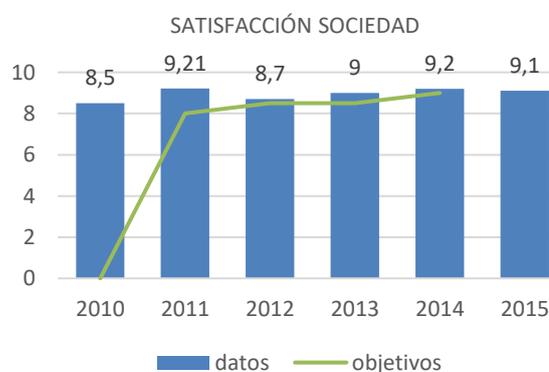


Resultado de la Encuesta de Proveedores (ESPR)

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*

2015-2017



PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Sirimiri Servicios Socioculturales

NUEVO PLAN DE RSE DE SIRIMIRI

Trayectoria del compromiso de Sirimiri con la RSE

Ya en 2010, incluso antes de contar con un Plan de Responsabilidad social, Sirimiri se comprometió a emitir informes de RSE. Constituyó un descubrimiento conocer que muchas de las iniciativas emprendidas tenían la responsabilidad social en su base, y la elaboración del primer informe sirvió para poner en valor estas buenas prácticas.

Parecía lógico, estructurar la intencionalidad de avanzar, de modo que en 2010 Sirimiri elaboró su Primer Plan de Responsabilidad Social. En este momento otras motivaciones nos impulsaban a hacerlo, como el interés por explorar nuevas formas de alcanzar la calidad en la gestión, mejorar la conciencia de nuestros grupos e identificar referentes y entablar alianzas.

Año	hito
2003	Curso Modelo de Excelencia EFQM (se hablaba de sociedad y responsabilidad)
2009	Asistencia al Curso Implantación de un sistema de gestión ética y RSE Cámara de Comercio de Álava (70 horas).
	Suscribimos los principios del Pacto Mundial
	Adscripción a la Red Española del Pacto Mundial,
	Definimos la sociedad como grupo de interés; y le asignamos una L.E.
	Evaluaciones sistemáticas de la satisfacción de la sociedad

Con un mismo Plan, el impulso de las acciones en 2012 se centró en abordar el compromiso medioambiental ya que, aunque el impacto de nuestro tipo de actividad es bajo medioambientalmente hablando, contamos con muchos centros de trabajo en los que poder avanzar en mejores prácticas. Este momento coincide con el reconocimiento de Vitoria como Green Capital, y la suscripción del Pacto Verde promovido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que nos ayudó a mejorar el enfoque en materia medioambiental.

Apoyándonos en la siguiente tabla vamos a hacer un recorrido por los hitos más relevantes para ilustrar cómo la Responsabilidad Social ha ido incorporándose a la dinámica de funcionamiento de Sirimiri Servicios Socioculturales.

2010	Certificación EFQM (Q plata)
	Elaboramos nuestra primera memoria de RSE (referida a 2009)
2011	Pre-diagnóstico evaluación externa de la RSE en Sirimiri por parte de FOARSE
	Elaboración de Memoria GRI (anualmente desde 2010)
	Elaboración del Primer Plan de RSE de Sirimiri
	Miembros del Comité asesor de FOARSE (Foro para la Responsabilidad Social de Álava)

	Participación en el estudio Ciudades Amigables con las Personas Mayores (incorporación de compromisos en Plan RSE y orientación de proyectos de trabajo)
	Colaboración en la Investigación El Cuarto Sector en Euskadi ". Nuevos modelos de gestión, gestión responsable...
2012	Miembros del Consortio Cuarto Sector de Cuarto Sector de Innobasque.
	Adscripción a la iniciativa Pacto Verde del Ayuntamiento de Vitoria con motivo de la titularidad de Vitoria como Green Capital. Elaboración del plan (incluido en Plan RSE) y diferentes compromisos. RESULTADO: Certificado OSO ONDO gestión del Agua en Oficinas y algunos servicios.
	Revisión y actualización del Código de Conducta Ética y adscripción de todas las personas y proveedores clave
2013	Desarrollo y alineación al Modelo de Atención Centrado en la Persona.
	Revisión (incorporando la RSE) de la MISIÓN, VISIÓN Y VALORES para ajustar y Principio Rector
2014	Nuevo Plan Estratégico 2014-2017
	Alineación con nuevo Plan Estratégico y elaboración de II Plan RSE de Sirimiri

Lo que ha supuesto el Primer Plan de RSE

Como puede verse en la tabla, la elaboración del Primer Plan de RSE fue una consecuencia lógica del recorrido de nuestra entidad, un intento por sistematizar acciones e intenciones en relación con la responsabilidad social que han corrido a veces en paralelo, y en ocasiones tangencialmente, con algunos aspectos vinculados a la calidad en la gestión, sobre todo con el apartado que desde el sistema de calidad llamamos, sociedad.

Más que un plan estructurado para tres años, el I Plan de RSE ha sido la base sobre la que hemos ido construyendo compromisos con las partes que los componen. Ha sido un documento vivo, guía para avanzar e incluso innovar en cuestiones que, paulatinamente han ido asimilándose y adoptando carácter estratégico.

La existencia de un plan y la elaboración de memorias anuales nos han impulsado a adoptar una estrategia de sostenibilidad y a mejorar el compromiso con los agentes implicados.

Tener como referente la GRI, y sus indicadores para la elaboración de informes de progreso ha sido de gran ayuda para avanzar impulsando una sistemática de revisión y programación en torno a la responsabilidad social, muy beneficiosa para avanzar no sólo en las acciones, sino para madurar conceptualmente.

Así pues, el balance del primer plan de RSE de Sirimiri ha sido altamente positivo. Desde 2011 a 2014 hemos podido observar cómo, de modo casi natural, quedan alineadas muchas de nuestras acciones de RSE con las consideradas las mejores prácticas de los modelos de gestión avanzada.

El nuevo Plan, continuación del anterior

Vencido el plazo del Primer Plan, se abre un periodo de reflexión que tiene como objetivo el diseño de un Nuevo Plan de RSE, en este caso elaborado con mayor participación de los grupos de interés afectados por el mismo.

Una buena parte de las acciones recogidas en el plan inicial han sido asimiladas en nuestro funcionamiento habitual y se han convertido en un compromiso que define nuestro modo de estar en el mercado

En este momento tratamos de avanzar con coherencia, también en la atención, la gestión y la innovación social como aspectos íntimamente vinculados a la RSE. Asimismo, tratamos de dar un nuevo impulso al compromiso de cada uno de los profesionales que desarrollan su labor en los diferentes servicios, integrando la RSE dentro de las acciones cotidianas.

El nuevo marco en el que se comienza a elaborar el nuevo II Plan viene marcado por:

- Pequeños atisbos de salida de la crisis
- Intervenciones profesionales basadas en derechos (Modelo de Atención centrado en la persona)
- Márgenes económicos más ajustados fruto de las nuevas condiciones de los contratos.
- Necesidad de alimentar los compromisos nuevos, pero sobre todo los asimilados por nuestra gestión.
- Condiciones del Convenio de Intervención Social para Álava.
- Revisión de las cláusulas sociales.
- Orientaciones del Modelo de Gestión Avanzada en materia de sociedad e innovación social.

- Avance hacia un modelo de gestión más coparticipado, contando con los diferentes Grupos de interés, y sobre todo con las personas de la entidad.

A continuación, presentamos el II Plan de Responsabilidad Social de Sirimiri, y con él nuestro compromiso por avanzar con paso firme en la mejora de las partes que lo componen.

OBJETIVO

del Plan de RSE Sirimiri 2015-2017:

Promover que Sirimiri logre el pleno cumplimiento de su estrategia, siendo una empresa sostenible, responsable con sus personas, con el medio ambiente, y aportando un valor añadido a la comunidad.

CONTENIDO

Los pilares fundamentales de nuestro Plan de Sostenibilidad, y que aglutinan las medidas de RSE de nuestra entidad son: La **gestión medioambiental**, la **gestión económica y la sociedad**, que hemos convenido que incluya tanto la gestión de las personas (garante de buenas prácticas), como las aportaciones a la comunidad (poniendo en común aquello que mejor sabemos hacer)



Alineación de la RSE con la Estrategia

El descubrimiento de la Responsabilidad Social, no lo fue tanto en el contenido de las acciones, como en la toma de conciencia del sentido que tenían determinados modos de hacer. De hecho, nuestras intervenciones más valiosas en esta materia, se remontan a nuestros inicios, o como suele decirse, forman parte del ADN de nuestra empresa (relación con el medio ambiente y con las personas, condiciones laborales, compromiso con lo local...)

A finales de 2013 revisamos la estrategia, con ajustes de matiz en la Misión, Visión y Valores para hacerlos más coherentes con la realidad del momento.

Estos cambios supusieron un afianzamiento de la Responsabilidad Social vinculándola a la estrategia, contribuyendo a definir el tipo de entidad que somos y queremos ser, y han supuesto el inicio de otros muchos.

Nuestra nueva Visión se orienta a ser *“una entidad socialmente responsable, referente en gestión y atención de servicios dirigidos a personas mayores y sus familias, a través del compromiso con sus personas”*.

La RSE no es ya para Sirimiri “aquello que va más allá de lo que por obligación tenemos que hacer”, sino que se asume que es la línea que tenemos que seguir tanto desde la gestión como desde los servicios para ser un tipo de empresa comprometida y competitiva.

En la actualidad, la RSE se ha incorporado al Plan de Gestión Anual, que se alimenta de las aportaciones de los diferentes servicios. De este modo se hace extensivo el compromiso a todos ellos, se facilita la comunicación y se agiliza el diseño de acciones dentro de una estructura común, conformando un único Plan. Es decir, cada servicio asume sus compromisos dentro de una estructura prefijada, y los evalúa de manera sistemática.

Construyendo el nuevo Plan de RSE

Revisión de la dinámica participativa de la RSE

El primer Plan fue un plan participado en la ejecución, y no tanto en el diseño, pese a compartirlo y abrirlo a posibles aportaciones y alegaciones. Uno de los aspectos en los que queremos avanzar en este nuevo plan es la participación activa de los grupos de interés, en especial nuestras personas, en las diferentes fases del Plan de RSE (diseño, implementación y valoración)

El recorrido facilitado por el primer plan ha servido para evidenciar que la RSE ocupa un lugar en nuestra empresa, y para concienciar de la importancia de ser sensibles a sus diferentes aspectos. El hecho de identificar referentes y marcar las grandes líneas ha contribuido a una mejor asimilación.

Dado nuestro ámbito de intervención (son miles las personas a las que llegamos) podemos ejercer un impacto considerable en la población ejerciendo como sujetos tractores y facilitadores de información y difusión de una conciencia determinada. Un ejemplo claro es el tema medioambiental.

Estructura base

Tras analizar documentos de referencia, mantenemos la estructura del 1º Plan de RSE de Sirimiri para facilitar la comparación y dar continuidad a la revisión de las acciones.

1. Definición de los diferentes contenidos del Plan de Responsabilidad Social de Sirimiri.
2. Plan acciones básicas 2015-2017
3. Alcance del Plan de acciones principales en relación a los Grupos de Interés.
4. MEDIOAMBIENTE. Objetivos, Entidades de referencia, Acciones previstas y temporalización.
5. PERSONAS: Objetivos, Entidades de referencia, Acciones previstas y temporalización.
6. PROGRAMA EMAN: Objetivos, Entidades de referencia, Acciones previstas y temporalización.
7. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA: Objetivos, Entidades de referencia, Acciones previstas y temporalización.
8. Seguimiento a nivel general.

Con respecto al primer plan hemos revisado y actualizado los objetivos y las entidades de referencia. Asimismo, hemos indagado en las mejores prácticas y hecho nuestras algunas de ellas en los ámbitos medioambiental, económico y social, así como en aspectos de gestión, personas y también en gerontología. El nuevo Plan es fruto de la revisión del G4, por lo que asumimos nuevos retos e incorporamos nuevos indicadores, ya evaluados en el diseño del último Informe de Progreso.

Responsables: La responsabilidad de planificar, desarrollar y ejecutar el plan se ha extendido a todos los líderes de Sirimiri (en total 24), lo posibilita un mayor alcance de las acciones emprendidas a lo largo de otros tantos centros de trabajo.

Plazos: El nuevo plan se plantea **para tres años**; y como el primero, se trata de un documento dinámico que se reconstruye tras la emisión de cada informe, con las oportunidades, demandas o necesidades del nuevo momento.

Estructura para el diseño de acciones: Seguimos manteniendo el formato check list para hacerlo más operativo y dinámico. Asimismo, la identificación de los grupos de interés afectados por cada acción propuesta, nos ayuda a entender su alcance y el modo de abordaje.

Las entidades de referencia: Las entidades en las que nos fijamos para desarrollar cada una de las partes de la RSE se han mantenido en su mayoría, habiendo establecido alianzas estables con muchas de ellas. Además, hemos incorporado otras nuevas que hemos considerado nos hacen mirar en la dirección correcta.

Las acciones programadas: El Plan traza acciones que deberán ser desplegadas **hasta 2017**. En algunos casos este despliegue se llevará a cabo de modo simultáneo en la oficina y los servicios, en otros, se hará de manera paulatina hasta lograr el alcance a todos los servicios que gestionamos. El ámbito de intervención de nuestra entidad es básicamente localista, lo cual supone una cierta “manejabilidad” del concepto comunidad, y facilita el conocimiento y el contacto con ésta de cara a la implicación de todos sus agentes.

A nivel práctico, las acciones planteadas tienen una repercusión directa en la gestión de Sirimiri **influyendo** con desigual intensidad **en los distintos grupos de interés:** las personas de Sirimiri, los proveedores, los aliados, los clientes (tanto institución como personas usuarias) y la sociedad en general. Se puede decir que **todos los grupos de interés se beneficiarán** del cumplimiento de las medidas propuestas; pero, además, **se precisa su colaboración activa** para el despliegue de la estrategia.

Con antelación al desarrollo del II Plan se han realizado cambios tanto en la estrategia como en la herramienta informática para el desarrollo del Plan de Gestión Anual. De este modo, el presente plan de sostenibilidad se incorpora a la estrategia, y sus acciones pasarán a integrar el **Plan de Gestión Anual** de nuestra entidad, entrando a formar parte del **sistema de mejora continua**.

Las distintas facetas de RSE cuentan con un diferente grado de **criticidad** ajustado a la actividad que desarrolla nuestra entidad en los diferentes centros de trabajo. Para orientarnos en su valoración, hemos recurrido a la *“Guía para el Gobierno responsable de los entes, sociedades y fundaciones del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”* (Oficina de control económico de Gobierno Vasco)

	Empleados	Cientes institución	Medio ambiente	Proveedores
Entidades de Gestión promoción y sensibilización	M	M	B	A
Consideración SIRIMIRI	M/A	M	M	M/A

Antes de entrar a desarrollar nuestro Plan de RSE para los próximos años, queremos plantear una serie de acciones que con carácter estratégico sirven para consolidar a futuro la Responsabilidad Social en Sirimiri y sobre todo para garantizar su total alineación con la cultura de nuestra organización.

Compromisos que impulsan nuestros planes de RSE

Sin ser propiamente acciones de responsabilidad, existen una serie de compromisos previos a la acción, contribuyen a sentar las bases para avanzar en la RSE, y que citamos a continuación:

- Ampliar el liderazgo en RSE
- Asistir a formación y foros RSE
- Asumir un **Plan de RSE propio**, y no prácticas aisladas, contribuyendo desde cada servicio a su implantación y mejora.
- **Asignar recursos** suficientes para el desarrollo del Plan, incorporando paulatinas mejoras en cada servicio.
- Publicar anualmente **Informes de progreso (GRI)**
- **Informar a los grupos de interés** sobre la situación de RSE de Sirimiri y **hacerles partícipes de la misma.**
- Realizar periódicamente una evaluación **externa** de la Responsabilidad Social de nuestra entidad
- Agilizar el control de las acciones de RSE y sus indicadores conforme PGA
- Mantener un **Código de ética** de aplicación universal a toda la organización y realizar un seguimiento periódico de su cumplimiento.
- Establecer y/o mantener **alianzas** con organismos que velan por la implantación de medidas de RSE.
- Desarrollar el modelo de gestión avanzada y obtener **Certificación de calidad.**
- Avanzar en **buenas prácticas** en RSE u obtener algún reconocimiento.
- Medir y mejorar la **satisfacción de todos los GI**: personas (ESP), personas usuarias (ESPU), clientes (ESC), sociedad (ESS)

Todo esto requiere una dedicación y compromiso que supera el propio plan, y que conlleva un modo de hacer responsable. A continuación, de forma esquemática señalamos algunas de estas acciones base, y con posterioridad, presentamos el posicionamiento de Sirimiri en RSE con respecto a sus principales grupos de interés.

2

PLAN BÁSICO

ACCIONES BASE	2015	2016	2017
Ampliar el liderazgo en RSE	Nombramiento por áreas.		
Asistir a formación y foros RSE	Congreso FOARSE		
Establecer alianzas con referentes en los diferentes ámbitos de la RSE	Red Española del Pacto mundial		
Asignar recursos económicos suficientes para desarrollar el plan.	Partida presupuestaria en Presupuesto anual.		
Informar a los grupos de interés sobre la situación de RSE de Sirimiri	Intranet, asambleas, memorias, y jornada de puertas abiertas.		
Publicar anualmente un informe de progreso	Informe de progreso 2015		
Apoyo al desarrollo de la carrera profesional	Seguimiento personalizado a través del coordinador.		
Consolidar las medidas de conciliación entre la vida personal y laboral.	Mejorar la difusión y derechos.		
Reducir al máximo el impacto medioambiental de nuestras acciones.	Dar continuidad a las medidas adoptadas en el I Plan		
	Añadir otras nuevas.		
Asumir un plan que recoja acciones que reviertan en la comunidad nuestro valor	Desarrollar nuevas iniciativas por servicios dentro del Programa Eman del Plan.		
Evaluación externa de la Responsabilidad Social	----		
Agilizar el control de las acciones de RSE y sus indicadores conforme PGA	Segmentar las acciones para hacer aportaciones más específicas y por servicios.		
Código de ética de aplicación universal a toda la organización	Reflexión sobre ética en equipos.		
Mantener alianzas con organismos que velan por la implantación de medidas RSE	Con motivo de la redacción del II Plan se han revisado los referentes.		
Obtener algún reconocimiento de buenas prácticas en RSE	---		
Medir y mejorar la satisfacción de todos los GI	Cuestionarios, grupos focales y relación directa.		

3

ALCANCE POR GRUPOS DE INTERÉS

PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	CLIENTES (M)	PROVEEDORES (A)	EMPLEADOS (M/A)	SOCIEDAD
POLÍTICA RSC/SISTEMA DE GESTIÓN	Definir una política específica de relación con los clientes	Definir una política específica de relación basado en respeto y confianza	Definir una política específica de relación basado en respeto y confianza	Incorporar al Plan una línea específica de intervención social
	Establecer canales de comunicación estratégica.	Revisar criterios para ser proveedor-clave	Implicar en el desarrollo y difusión del Plan de RSE	Difusión Plan RSE Sirimiri
	Difundir la política de Sirimiri para visibilizar su implicación con RSE.	Reunificar algunos proveedores en servicios Facilitar medios, formación e información para asumir responsabilidades de RSE.	Nombrar responsable de y asistencia a formación y foros. Facilitar medios, formación e información para asumir responsabilidades de RSE.	Aplicación de la normativa LISMI Difundir buenas prácticas propias y colaborar en acciones comunitarias
CONTROL	Seguimiento pautado por la institución (memorias, proyectos, reuniones, resultados cuestionarios satisfacción)	Incluir en los convenios aspectos concretos de RSE.	Pre-diagnóstico en RSE personas	Pre-diagnóstico intervenciones en la sociedad
FOMENTO LOCAL	Trabajo con entidades locales (Sirimiri y servicios).	Formación sobre Euskadi Lagunkoia para establecimientos. Obtención del sello.	Fomento del empleo y la contratación local	Propuesta de acciones concretas en la comunidad (ver plan EMAN)
COMUNICACIÓN	Informar e implicar en algunos aspectos clave para el desarrollo de la RSE en los servicios	Establecer diferentes canales para favorecer la comunicación y la participación activa de proveedores clave (ver plan de comunicación)	Establecer diferentes canales para favorecer la comunicación y la participación activa de las personas (ver plan de comunicación)	Información y concienciación sobre temas RSE (medio ambiente). Comunicar las acciones sociales y participar en asoc.empresariales, consejos locales o regionales...
SATISFACCIÓN	Medir la satisfacción del cliente y tomar iniciativas para mejorarla	Medir la satisfacción de proveedores y tomar iniciativas para mejorarla	Medir la satisfacción de los empleados y alcanzar cotas crecientes.	Valor la imagen de Sirimiri a través de cuestionarios de satisfacción sociedad
	Medir la satisfacción de personas usuarias y tomar iniciativas para mejorarla	Cumplimiento pago en el plazo establecido	Cumplimiento pago en el plazo establecido	Participación activa en el entorno
	Medir la satisfacción de familias y tomar iniciativas para mejorarla	Inclusión de proveedores clave en los proyectos de trabajo	Atención individualizada	

PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	CLIENTES (M)	PROVEEDORES (A)	EMPLEADOS (M/A)	SOCIEDAD									
FORMACIÓN	Invitación a formación organizada por Sirimiri que contribuya a la implicación en RSE	Invitación a formación organizada por Sirimiri que contribuya a la implicación en RSE	Alinear a las personas con la estrategia y con las buenas prácticas en RSE a través de la formación (ej. ACP, o reciclaje)	Invitación a formación organizada por Sirimiri que contribuya a la implicación en RSE									
			Incrementar la dotación presupuestaria para formación e incorporar cuestiones de RSE (Ver plan de formación)	Difusión/concienciación buenas prácticas de RSE entre las Personas mayores de nuestros servicios									
EVALUACIÓN RENDIMIENTO	Encuestas satisfacción	Encuestas satisfacción	Mecanismos para medir el rendimiento y lograr progresión	Encuestas satisfacción									
IGUALDAD	Visibilización en doc técnicos	Medidas de aseguramiento	Paridad en los equipos y órganos de decisión	Colaborar en los Planes de Igualdad locales									
CONCILIACIÓN	Visibilización en doc técnicos		igualdad de trato y salario condiciones (sexo, edad, procedencia, ...)										
		<table border="1"> <tr> <td>CONCILIACIÓN</td> <td>Visibilización en doc técnicos</td> <td rowspan="2">Medidas de aseguramiento</td> <td>Sistematizar en el plan las medidas concretas de conciliación de la vida personal y laboral.</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>CLAUSULAS CONTRATACIÓN</td> <td>Cumplimiento de las cláusulas en todas las convocatorias</td> <td>Generalizar las cláusulas de contratación a los diferentes servicios</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Establecer alianzas para su cumplimiento.</td> <td></td> </tr> </table>	CONCILIACIÓN	Visibilización en doc técnicos	Medidas de aseguramiento	Sistematizar en el plan las medidas concretas de conciliación de la vida personal y laboral.		CLAUSULAS CONTRATACIÓN	Cumplimiento de las cláusulas en todas las convocatorias	Generalizar las cláusulas de contratación a los diferentes servicios			
CONCILIACIÓN	Visibilización en doc técnicos	Medidas de aseguramiento	Sistematizar en el plan las medidas concretas de conciliación de la vida personal y laboral.										
CLAUSULAS CONTRATACIÓN	Cumplimiento de las cláusulas en todas las convocatorias		Generalizar las cláusulas de contratación a los diferentes servicios										
			Establecer alianzas para su cumplimiento.										
SEGURIDAD Y SALUD/GESTIÓN DE RIESGOS	Visibilización en doc técnicos	Auditar internamente las condiciones de contratación con proveedores clave.	PRL (valoración y medidas para todos los puestos) Implicación, responsables...										
		Analizar los riesgos y acercar a los proveedores criterios para hacerlos frente	Revisiones médicas completas.										
		Mantener reuniones periódicas con proveedores clave.	Integración de proveedores clave en el desarrollo de la estrategia.										
MEDIO AMBIENTE	Informar e implicar a los clientes en las medidas medioambientales del Plan RSE	Informar e implicar a los proveedores en las medidas medioambientales del Plan RSE	Informar e implicar a las personas en las medidas medioambientales del Plan RSE a través del PGA de servicio.	Alinear todas las propuestas en la comunidad y las medidas medioambientales del Plan RSE									
CALIDAD	Compromiso formal y público de ofrecer servicios de calidad. Participación en la mejora a través de la información de los cuestionarios de satisfacción.	Implicación en los procesos de Calidad iniciados por Sirimiri. Participación en la mejora continua de los servicios en los que desarrollan su labor.	Implicación en el desarrollo de la estrategia. Mejora continua, aportaciones al PGA, cuestionarios de satisfacción, grupos focales, de proyectos, etc)	Campañas de concienciación medioambiental comunitaria Participación en la mejora a cuestionarios de satisfacción									

PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	CLIENTES (M)	PROVEEDORES (A)	EMPLEADOS (M/A)	SOCIEDAD
TRANSPARENCIA/CO MUNICACIÓN	Sistemática de reuniones, emisión de informes de trabajo...	Sistemática de reuniones, dinámica de trabajo en equipo...	Sistemática de reuniones y asambleas, coordinadores de servicios.	Difusión (ver plan comunicación)
GESTIÓN DE QUEJAS	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones.	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones
	Relación cercana y fluida con clientes (tanto personas como institución) coordinador de referencia. Encuentros, grupos focales...	Relación cercana y fluida a través del coordinador de referencia.	Relación cercana y fluida a través del coordinador de referencia en todos los servicios.	Relación cercana y fluida con los agentes implicados
PRIVACIDAD	Buenas prácticas en los procesos y código ético (MACP) Medidas protección datos	Buenas prácticas en procesos y código ético (Att. Centrada en la persona) Medidas protección datos.	Buenas prácticas en procesos y código ético Medidas protección datos Consultas Comité ética	Aplicación código ético en las acciones/comunicaciones comunitarias
CONSUMO RESPONSABLE	Planes de actuación eficiencia energética, reciclaje, energías renovables	Impulso de empleo de productos de consumo responsable (comercio justo, productos ecológicos, etc) para su generalización en los servicios.	Promover medidas de consumo de agua y de energía responsable, así como la asunción de las buenas prácticas medioambientales.	Campañas y medidas concretas en los centros.
NECESIDADES ESPECIALES	Comunicación /escucha y adaptación de programas	A nivel personal: Medidas de conciliación personal y laboral, coaching, acompañamiento en situaciones especiales, desarrollo del sistema de reconocimiento.	A nivel personal: Medidas de conciliación personal y laboral, coaching, acompañamiento en situaciones especiales, desarrollo del sistema de reconocimiento.	Apoyo a situaciones especiales de personas (ej. dificultad de acceso al empleo mediante cumplimiento de cláusulas) o de entidades Programa EMAN)
		A nivel laboral: protocolos de acogida y acompañamiento, sistema de adelantos...	A nivel laboral: protocolos de acogida y acompañamiento en el puesto, sistema de adelantos...	
EUSKERA	Establecimiento de Plan de Sirimiri para uso del euskera.	Apoyo para fomento de bilingüismo	Programa de normalización lingüística (formación)	Colaboración con iniciativas de fomento del Euskera (Korrika)
INVERSIONES	Mejoras cuantificables en servicios contratados (programa EMAN)	Apoyar Mejoras en servicios	Foros abiertos	Alianzas con organizaciones para beneficio público
VOLUNTARIADO CORPORATIVO			Fomentar la implicación social en todos los niveles de la empresa.	

Para realizar esta revisión nos hemos apoyado en la "guía para el Gobierno Responsable de los entes, sociedades y fundaciones del Sector público en la CAE (Oficina de Control Económico de Gobierno Vasco)

A continuación pasamos a desglosar el Plan propiamente dicho, deteniéndonos en las acciones planteadas para los próximos años, para cada uno de los que hemos considerado los ejes de la Responsabilidad Social en nuestra entidad: medioambiente, personas, programa comunitario, sostenibilidad económica.

4

MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS	
Meta/hitos	Reducir al máximo el impacto medioambiental de nuestras acciones
	Revisar plan medioambiental incorporando recomendaciones de los referentes
	Implantar de manera progresiva el plan de sostenibilidad medioambiental
	Implicar a nuestros grupos de interés en el diseño y desarrollo de las medidas.
	Hacer extensivo el desarrollo del plan a todos los servicios gestionados por Sirimiri
	Lograr resultados medibles en relación con los indicadores de la GRI de Euskalit o Ihobe en relación con el medioambiente e incorporarlos al mapa de indicadores de Sirimiri
	Sistema 5S



REFERENTES-ALIANZAS	
www.euskalit.net	Evaluación 2010 EFQM y Sistema 5S
www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf	Ley 2/2011 de economía sostenible
www.ihobe.net	Ihobe: Recomendaciones y criterios medioambientales
www.globalreporting.org	Red Española del Pacto Mundial
www.vitoria-gasteiz.org	Dpto. Medioambiente Ayto. Vitoria-Gasteiz (reciclaje y colaboración Green Capital)

	ACCIÓN	2015	2016	2017
	Lectura Grupos de interés: 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad	Realizada		
GI	LA CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL			
1	Contar con responsables de tareas relativas a la conciencia ambiental	X		
1,5	Asistencia de líderes a acciones formativas/informativas sobre sostenibilidad y medioambiente	X		
1, 3, 4	Desarrollar el plan medioambiental	X		
1,2,3,4,6	Comunicar el plan medioambiental		X	X
1,4	Consensuar con personas y proveedores clave el plan medioambiental (grupos de trabajo, documentos, reuniones...)		X	X
1,6	Acciones de concienciación en nuestros servicios y en la comunidad (gc): Charlas Sensibilización con Kontsumobide en Residencias Arquillos, Aurora, Centros rurales atención diurna.	X	X	X
1,2,3,4,5,6,	Comunicar los resultados e iniciativas medioambientales como el reciclado, compostaje... (gc)		X	X
1,2,3,4,5,6,	Comunicar los resultados medioambientales y las propuestas de mejora a través de los informes de progreso		X	X
2	Participación en Programa de AMVISA “Consumo responsable en las residencias municipales”: De Residencias	X		
2	Participación en el proyecto “Abuelos sostenibles” promovido por la empresa MOMIK: Estudio relacionado con las personas mayores y la sostenibilidad medio ambiental. Se trabajan diversos aspectos mediante dinámicas grupales grabadas (remedios caseros, alimentación, relaciones sociales y consumo energético). De Residencias	X		
2	Acciones de sensibilización medioambiental en CSM		X	X
2	Cartelería para sensibilización medioambiental en CSM		X	X
2	Elaboración Mural sobre “El ciclo de la vida” intergeneracional (Abuelos-nietos) en CSCM	X		
2	Charla sobre reciclaje y reutilización en CSCM	X		
1,2	Trabajar y coordinar en reunión de equipo de cada centro acciones medioambientales concretas: de CSCM		X	X
1,2	Trabajar con las comisiones de personas mayores la conciencia medioambiental en cada centro: de CSCM		X	X
1,2	Realizar talleres de concienciación sobre comercio justo y empleo de productos ecológicos o de bajo impacto ambiental en estos talleres de CSCM		X	
	LA COMPRA RESPONSABLE			
1,2,3,4,6	Controlar y reducir el consumo siguiendo pautas del Manual práctico de contratación y compra pública verde de Ihobe	X	X	X
1,4,6	Compra de papel (ángel azul) en oficinas Sirimiri	X	X	X
1,4,6	Compra de papel (cisne blanco) en el resto de los servicios	X	X	X
1,4	Criterios de sostenibilidad en la elaboración y difusión de carteles y folletos	X	X	X
1,4	Establecimiento de criterios para la compra de Equipos informáticos	X		

1,4	Incorporar criterios medioambientales para ser proveedores clave		X	
1	Acciones de apoyo a proveedores clave (acompañamiento, formación...)	X	X	X
1	Incorporación de medidas medioambientales a la gestión de proveedores y gestión y mantenimiento de recursos.	X	X	X
2,3	Controlar y reducir el consumo de material fungible en CSM	X	X	X
2,3	Reducción y control del número de fotocopias en CSM	X	X	X
2,3	Ajuste del tamaño de la programación mensual para reducir el consumo de folios en CSM	X	X	X
1,2,3,4	Sostenibilidad en la elaboración y difusión de carteles y folletos en CSM	X	X	X
1,2,3,4,6	Buscar solución a las bolsas de paraguas para que sean más resistentes y reutilizables de CSCM; animar a las personas usuarias a su reutilización de CSCM		X	X
1,2,4,6	Fomentar la compra de producto local y en comercios locales de CSCM		X	X
1,2,3,4,5,6	Compra y empleo de productos de comercio justo de CSCM		X	X
	EL USO RESPONSABLE Y UTILIZACIÓN COMPARTIDA DE MATERIALES			
1,2,6	Revisión normativa de Sirimiri uso de materiales y equipamientos (cisternas, luz, agua, calefacción, termostatos	X	X	X
1,2,4,6	Difusión e implantación de la normativa de uso en todos los servicios (DOC.)		X	X
1,4	Revisión de los contratos de mantenimiento informático (más preventivo)	X	X	X
1,4	Revisión mantenimiento de limpieza oficina	X	X	X
1,4	Revisión proveedores de mantenimiento de CAD y apartamentos tutelados	X	X	X
1,2,3,4,	Implantación sistema 5S: Sala Simón Bolívar,	X	X	X
1,2,3	Optimización de los materiales no perecederos en almacenes centralizados y difusión de inventarios entre dif. Servicios. Empleo de la web		X	X
1	Medidas para favorecer el transporte público, el empleo de la bicicleta para desplazamientos de trabajo y el uso responsable de vehículo de empresa	X		
1,2,3	Uso compartido de material en diferentes talleres para optimizarlo en CSM	X	X	X
1,2,3	Revisión de mantenimiento informático con carácter más preventivo en CSM	X	X	X
1,3	Control lumínico del Centro en CSM	X	X	X
1,3	Revisión de los ordenadores de la infoteca para comprobar su apagado cuando no son usados en CSCM	X	X	X
1,2,3	Implantación sistema 5s en CSM	X	X	X
1,2,3	Termostatos controlados según la utilización del espacio en CSM	X	X	X
1,2	Envío de la programación por correo electrónico en sustitución del correo ordinario en CSM	X	X	X
1,3,6	Ajuste tiradas folletos/carteles para evitar que sobren tantos en los CSCM con menor afluencia: de CSCM		X	
1,2,3	Exposición inventario material talleres en cada sala para favorecer su uso compartido en la red de CSCM de V-G	X	X	X

1,2,3,6	Propuesta de empleo luces automáticas en baños de los CSCM de Vitoria-Gasteiz			X
1,2,3,6	Propuesta de dotación de contenedores de reciclaje en todos los servicios		X	
1,3,6	Propuesta de dotación de básculas en los CSCM para controlar el volumen de reciclaje: de CSCM		X	
1,2,3,6	Propuesta de dotación de mini-contenedores de papel y plásticos para que las personas usuarias puedan reciclar sus propios materiales desechables de manera responsable (apuntes, bolsas plástico): de CSCM		X	
1,2,6	Facilitar la realización de encuestas de satisfacción con dispositivos digitales (Tablet) para evitar gasto de papel y agilizar tratamiento de datos. (Ej: talleres de informática): de CSCM		X	X
	Propuesta de reducción máxima de materiales nocivos para el medio ambiente en talleres y actividades comunitarias (Pancartas, carteles, petos, bolsas) y reciclar todos los materiales posibles.		X	X
1,3,6	Utilización de aireadores en todos los grifos de la Red de CSCM de VG	X	X	X
	LA REUTILIZACIÓN			
1,2,3,4,	Revisión del ciclo de vida de los materiales y equipamientos. (5S)	X	X	X
1	Intranet (sección de intercambio, regalo, vendo...)		X	X
1,2,3	Recolocación de materiales y equipamientos en diferentes servicios (interno) (5S)	X	X	X
1,2,3,6	Donación EMAUS, Garbigune (doc 5S)	X	X	X
1,5	Criterios para reutilización papel en los servicios (siguiendo buenas prácticas operativas pg 88 manual práctica de compra y contratación pública verde. Ihobe)	X	X	X
1,2	Revisión del ciclo de vida de los materiales y equipamientos (5s) en CSM	X	X	X
1,2	Recolocación de materiales y equipamientos en diferentes servicios en CSM	X	X	X
1,2,6	Traslado de innecesarios al punto limpio en CSM	X	X	X
1,2,6	Reutilización del papel en la red de CSCM de Vitoria-Gasteiz y con la creación de libretas de notas en CSM	X	X	X
1,2,6	Reutilización de periódicos para uso particular de personas usuarias (chimenea,...) en CSM	X	X	X
1,2,6	Reutilización de envases de plástico para la creación de mancuernas en CSM	X	X	X
1,2,6	Reutilización de envases de plástico para reducir la capacidad de las cisternas en CSM	X	X	X
1,2, 5, 6	Cesión de revistas a otros recursos sociales en CSM	X	X	X
2,6	Taller "Dando Color a los Palos de la Vida" en CSM	X	X	X
1,2,3,6	Elaboración de materiales propios para talleres reutilizando: ej: pesas con botellas de agua con arroz/arena/piedras. En toda la red de CSCM de Vitoria-Gasteiz.	X	X	X
1,2,6	Proponer a personas usuarias de talleres que trabajen con material reciclado (Talla madera/piedra) de CSCM		X	
1,2,6	Reutilización de diferentes materiales (cajas, archivadores, prensa) para otro uso diferente al original. de CSCM	X	X	X
	EL RECICLAJE			

1,2,4	Reciclaje papel y cartón	X	X	X
1,2,4	Reciclaje plástico y envases (en servicios)	X	X	X
1,2,4	Reciclaje de materiales orgánicos en CSCM para compost.	X	X	X
1,2,4	Progresiva limitación de materiales de un solo uso.	X	X	X
1,2,4,6	Utilización de biocompost propio en los talleres de jardinería y huertos urbanos	X	X	X
1,2,4	Colocación de 15 puntos verdes en los CSCM + oficina		X	
1,2,4,6	Talleres de reciclaje en CSM		X	X
1,2,4	Reciclaje de aceite (CAD, CRAD) en CSCM	X	X	X
1,2,4,5,6	Compost con la materia orgánica sobrante del comedor de CSCM		X	
1,2,6	Reciclaje de papel y cartón en CSM Miranda, en CRAD, en CSCM	X	X	X
1,2,6	Reciclaje de pilas en toda la red de CSCM de V-G disponiendo de contenedores específicos y en CSM y en CRAD.	X	X	X
1,6	Reciclaje papel en puestos de TMASC y Aux Información y traslado a puntos de reciclaje en red CSCM Vitoria-Gasteiz	X	X	X
1,3,6	Reciclaje aceite, tinta de impresora, tóner, bombillas y de halógenos que se gestiona llevándolos al punto verde CSCM	X	X	X
1,2,6	Reciclaje de tapones disponiendo de contenedores específicos en toda la red de CSCM de Vitoria-Gasteiz	X	X	X
1,2,6	Localización estratégica de los puntos de reciclaje para que las personas usuarias reciclen de CSCM	X	X	X
1,6	Contenedores papel y plástico para personas trabajadoras de centros: peluquerías, cafeterías, información, podología; de CSCM		X	
1,6	Resultados medibles durante unos meses: pesar papel y cartón antes de llevarlo al contenedor. Daría idea del resultado del esfuerzo, puede ser medible y mejorable. De CSCM		X	X
1,4,6	Propuesta de reciclaje de basura orgánica			X
	OTRAS ACCIONES MEDIOAMBIENTALES EN LA COMUNIDAD			
1,3,6	Incorporación criterios ciudades amigables y Green Capital a los proyectos.	X	X	X
1,3,6	Colaboración en iniciativas solidarias con componente ecológico.		X	
1,3,6	Medir la huella ecológica de Sirimiri			X
1,3,6	Experiencias medioambientales novedosas	X	X	X
1,2,3,4,5,6	Establecer colaboración concreta con el Ayto de Vitoria-Gasteiz y patrocinar acciones de desarrollo de la Green Capital	X	X	X
1,2,3,4,5,6	Desarrollo de huertos urbanos en los servicios: Beato, Blas, CRAD Zigoitia ...	X	X	X
1,2,6	Desarrollo de huertos ecológicos y mini-jardines CSCM Lakua-Arriaga	X	X	X
1,2,6	Reciclaje de libros deteriorados para colaboración con artista local en CSM Miranda	X	X	X
1,2,6	Reciclaje de tapones para colaboración externa con la Fundación Síndrome de West en CSM Miranda	X	X	
1,2,6	Reciclaje de tapones para causas solidarias en CRAD, Red CSCM	X	X	

1,2,5, 6	Reciclaje de material ortográfico. Programa ASBEM en CSM Miranda	X	X	
1,2,5,6	Lectura de cuentos medioambientales/ecológicos destinados al público infantil (A ikastola Abetxuko, ludotecas y servicio de educación de calle) a cargo de las personas mayores del Taller “Esto no es un cuento” del CSCM	X	X	
1,5,6	Participar como Sirimiri en Cooperativa eléctrica sin ánimo de lucro (Goimer ó Som energía) de CSCM			X
1,2,6	Organizar talleres intergeneracionales sobre reutilización y reciclaje de CSCM		X	X
1,6	Potenciar que las personas trabajadoras vayan al trabajo en bicicleta o transporte público, teniendo en cuenta la situación de cada uno: De CSCM	X	X	X
1,6	Colocar aparcabicis en todos los lugares de trabajo para fomentar el uso cotidiano de la bicicleta por las personas trabajadoras		X	X
1,2,6	Reciclaje teléfonos móviles en buzones cedidos por ONG Alboan bajo el lema “Tecnología libre de conflictos” en CSCM		X	

*Las aportaciones señaladas en la columna **G** han sido realizadas por las personas de diversos servicios de Sirimiri.

Aportaciones generales para mejora dimensión medioambiental:

Solicitud al ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para facilitar luces automáticas en los CSCM de Vitoria-Gasteiz para evitar olvidos y consumo de energía eléctrica innecesariamente.

OBJETIVOS

meta	Lograr el mejor desarrollo de nuestras personas mediante medidas de apoyo al trabajo y a la conciliación de la vida personal y laboral que contribuyan a incrementar su satisfacción y desempeño.
	Desarrollar preventivamente medidas de apoyo a las condiciones de trabajo y a la conciliación entre la vida personal y laboral.
	Desarrollar un sistema de observancia y seguimiento que permita conocer las necesidades de las personas y el rendimiento profesional.
	Minimizar los riesgos que el desarrollo de la actividad profesional puede provocar sobre la salud de las personas de Sirimiri (a nivel físico, psíquico, emocional...)
	Tomar medidas socialmente responsables en la selección de personas (vertiente social de los contratos públicos, cláusulas sociales)
	Mejorar el liderazgo.
	Abordar cuestiones relativas al envejecimiento en el trabajo

REFERENTES

www.gizatea.net	Gizatea (inserción)
Aisa	Convenio de intervención social de Álava
www.euskalit.net	Euskalit (Personas /BBPP)
www.vitoria-gasteiz.org	Ayto. Vitoria-Gasteiz (condiciones servicios y cláusulas sociales)
www.foarse.com	FOARSE (buenas prácticas gestión)
www.innobasque.com	Innobasque
www.norgara.es	Liderazgo sistémico
http://www.matiafundazioa.net www.acpgerontologia.com www.fundacionpilares.org	Apoyo a la implantación del MACP



Lectura Grupos de interés: 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad		2015	2016	2017
GI	CONDICIONES LABORALES	Realizada		
1	Revisión y mejora salarios sobre todos los establecidos en convenios de referencia		X	X
1	El salario tiende a la horizontalidad: el más alto no supera la relación 2,5 a 1 del más bajo de la tabla salarial.	X	X	X
1	Participación en la elaboración de calendarios, turnos...(respetando las condiciones del puesto)	X	X	X
1,4	Valoración de todos los puestos Prevención de Riesgos Laborales y consenso de medidas	X		
1,4	Compromiso de pago en plazo	X	X	X
1	Elaborar un Plan de elección de representantes legales de trabajadores en Sirimiri de CSCM		X	
1	Valorar las incidencias sobre el personal con las figuras representantes de trabajadores para plantear propuestas de mejora viables de CSCM		X	X
1	Disponer del calendario laboral antes de comienzo del año			X
1	Plan de compensación laboral de las personas participantes en procesos, comités, grupos focales (que la participación no suponga más carga de trabajo) en CSCM		X	X
1	Difusión, conocimiento y firma del convenio de CSCM		X	
	APOYO Y SEGUIMIENTO EN EL PUESTO			
1	Protocolos de acogida (diferenciados para perfiles profesionales y equipos)	X	X	X
1	Plan acompañamiento para apoyar a personas y equipos	X	X	X
1	Existencia en todos los servicios de la figura de un coordinador referente.	X	X	X
1	Desarrollo de las utilidades de la intranet: gestión conocimiento, desarrollo competencias...	X	X	X
1	Desarrollar iniciativas de comunicación interna y externa que sirvan para de apoyo a los servicios y los puestos.	X	X	X
1,3,4,6	Revisión y mejora del Código de ética de Sirimiri		X	
1,3,4,7	Formación/ Información sobre ética y mejores prácticas (a todos los servicios sobre atención centrada en la persona)	X	X	X
1,2,3	Elaborar y poner en marcha un protocolo de acogida a las nuevas incorporaciones al puesto de trabajo incorporando información relevante de la marcha del servicio. (Auxiliar información) de CSCM		X	X
1,3	Optimizar entorno de trabajo en disposición del mobiliario para mejorar el impacto negativo postural: de CSCM		X	X
1	Formación en equipos electrónicos: práctica de montaje, utilización, lenguaje técnico. De CSCM			X
1	Formación de personal nuevo y eventual en servicios información y acogida (informática, tareas...) de CSCM		X	X

COMUNICACIÓN FLUIDA, RECONOCIMIENTO Y PROMOCIÓN				
1,4	Plan de comunicación. Desarrollo de acciones	X	X	X
1,4	Plan de reconocimiento (situaciones y tipo) Desarrollo de acciones	X	X	X
1	Revisión participación de las personas en procesos, grupos focales, asamblea, etc.	X	X	X
1	Informar sobre la estrategia a través de memorias, verbalmente, carteles...	X	X	X
1,2,3	Crear protocolos comunicación efectivos para evitar pérdida de información entre profesionales: de CSCM			X
1	Necesidad de personas encargada de Recursos Humanos: de CSCM			X
CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL				
1	Reducción jornada/permisos, más allá de lo establecido por ley, para cuidado familiar: hijos y progenitores	X	X	X
1	Flexibilizar los horarios laborales para la conciliación personal y laboral siempre que el servicio y el cliente lo permitan.	X	X	X
1	Reducción de jornada a todos aquellos trabajadores que lo demanden: de TMASC CSCM			X
1	Informar sobre derechos de madres: lactancia, excedencia, establecer persona referencia al respecto; de CSCM		X	
1	Reducción jornada/permisos, más allá de la ley para formación, cuidado familiares, aunque no estén a tu cargo, desarrollo personal...		X	X
RECICLAJE Y FORMACIÓN				
1	Diversificar el Plan de formación anual y evaluar su impacto.	X	X	X
1	Programación de sesiones abiertas de intraemprendizaje	X	X	
1	Realizar encuestas bienales de necesidades formativa		X	
1	Recibir formación sobre eficiencia energética para poder marcar pautas de ahorro energético de luz y agua en los servicios y poder sensibilizar a las personas usuarias (Auxiliares información CSCM)		X	
	Adquisición de la aplicación para Android "LUMOSITY" para estimulación cognitiva para proyecto piloto con grupo limitado de personas trabajadoras. De CSCM			X

*Las aportaciones señaladas en la columna **G** han sido realizadas por las personas de diversos servicios de Sirimiri.

Aportaciones generales para mejora dimensión social:

Crear medidas extraordinarias siempre que el servicio y el cliente lo permitan (Txaro A)

Facilitar la capacitación lingüística (euskara) reorganizando la jornada laboral y/o liberando horas de trabajo (Txaro A y zona Lakua)

Facilitar la capacitación informática. Paquete Windows y libre (portátiles). Todo el personal/servicio información/TMASC

Aportando a la comunidad aquello que mejor sabemos hacer

OBJETIVOS

META	Devolver a nuestra comunidad más cercana, de manera altruista el valor de aquello que mejor sabemos hacer a través de diferentes manifestaciones.
	Servir de recurso en la programación a organizaciones que cuentan con pocos medios
	Apoyar iniciativas locales o sectoriales coherentes con nuestra estrategia.
	Participar de manera altruista en estudios o investigaciones relacionadas con nuestra misión.
	Socializar nuestra experiencia y saber profesional a través de la pertenencia voluntaria a foros profesionales (Gerontología, RSE, Innovación), la presentación de comunicaciones y pósters en congresos, o la tutoría de alumnos de prácticas de diferentes disciplinas.
	Contribuir económicamente a la realización de mejoras de los servicios que gestionamos.

REFERENTES

www.imfersomayores.csic.es	Portal de mayores del IMSERSO
www.redintergeneracional.es	Red intergeneracional del IMSERSO
www.segg.es	Sociedad española de geriatría y gerontología SEGG
www.fundacionpilares.org	Fundación Pilares para la Autonomía personal
www.acpgerontologia.com	Atención centrada en la persona Teresa Martínez
www.zahartzaroa.org	Sociedad vasca de geriatría y gerontología Zahartzaroa
www.fundacionpilares.org	Fundación Pilares para la autonomía
www.ingema.es	Instituto gerontológico Matía
www.neuronilla.com	Neuronilla creatividad
www.sinnergiak.es	Sinnergiak
ASVASAM	Gimnasio emocional



PROGRAMA EMAN		2015	2016	2017
Apoyo a iniciativas locales o sectoriales		Korrika 2015 Colaboración en iniciativas Ciudades amigables Empresa colaboradora Pacto verde		
Participación en estudios o investigaciones		Participación en Investigación sobre Personas mayores y TICs en Proyecto i-Treasure de Tecnalía. Participación grupo Envejecimiento Activo País Vasco.		
Pertenencia voluntaria a foros (gerontología, RSE, innovación)	RSE	Colaboración en el Consejo Asesor de FOARSE (Foro alavés para la responsabilidad social empresarial) Participación en mesa redonda en el Congreso anual de FOARSE		
	Calidad	2 evaluadores en Club Evaluadores externos de entidad que opta a Q de plata		
	Gerontología	Feria Nagusi: Participación en coloquio/mesa redonda profesional Miembros de la Sociedad Vasca de Geriatría y Gerontología ZAHARTZAROA Participación en grupo de trabajo sobre Envejecimiento Activo		
	Grupo gestión concoc.	Participación desde su fundación en mesa supraterritorial <i>en CAPV</i> "		
	Cuarto Sector	Pertenecientes al Consorcio Cuarto Sector		
	Lectura fácil	Convenio colaboración con LF Euskadi (2013) Clubs de Lectura Fácil en servicios		
Tutorías de prácticas		Convenios suscritos con: <ul style="list-style-type: none"> - Egibide Molinuevo, - IES Francisco de Vitoria, - UPV escuelas de Trabajo Social - Magisterio/Educación Social. 		
Aportación económica para reforzar programas		Mejoras voluntarias en servicios Proyectos previstos de servicios en curso y nuevos		
Socialización concocimiento		Ponencias, Conferencias gratuitas a demanda EUSKALIT: Presentación Buenas Prácticas Plan RSE de Sirimiri		
Publicaciones/Redes Sociales/Audiovisuales		Video Plan estratégico Sirimiri para GI Elaboración de Miniguía de salud postural para el trabajo, en colaboración con Gosasun Fundación Pilares: Buenas prácticas Música centrada en la persona.		

A continuación, se facilita la aportación a este programa que se realiza desde los diferentes servicios que prestamos, con una dilatada trayectoria de participación comunitaria y colaboración con diversos agentes de nuestro entorno.

PROGRAMAS COMUNITARIOS		2015	2016	2017
CIAM SAN PRUDENCIO	Programa con jóvenes Programa con personas privadas de libertad			
RESIDENCIAS ARQUILLOS/AURORA	<p>PROGRAMA ERROAK DEL COLEGIO SAN VIATOR: Arquillos. Participación en Programa intergeneracional.</p> <p>PROGRAMA DE AMVISA “CONSUMO RESPONSABLE EN LAS RESIDENCIAS MUNICIPALES”: Aurora y Arquillos. Charla en ambas residencias para presentar resultados del estudio realizado sobre el consumo de agua en las residencias y concienciar a los mayores sobre la necesidad de su papel activo en dicho consumo. Medio ambiente</p> <p>ESTUDIO “APOYO INFORMAL DE LAS MAYORES EN LA PARTE VIEJA DE VITORIA-GASTEIZ”: Arquillos. Estudio presentado para la obtención del grado de Trabajo Social. Participación en el mismo como sujetos-muestra mediante realización de entrevistas y dinámica grupal.</p> <p>PROYECTO “ABUELOS SOSTENIBLES” DE LA EMPRESA MOMIK: Aurora y Arquillos. Estudio relacionado con las personas mayores y la sostenibilidad medio ambiental. Se participa mediante dinámicas grupales grabadas donde se trabajan diversos aspectos (remedios caseros, alimentación, relaciones sociales y consumo energético). Medio ambiente</p> <p>FIESTAS DEL BARRIO COORDINANDONOS CON EL COLECTIVO VECINAL ZAHARRAZ HARRO: Aurora y Arquillos. Participación activa organizando la actividad intergeneracional “Bailes sin edad/Mugarik gabeko dantzak”.</p> <p>PROGRAMA GASTEITXO: Aurora y Arquillos. Participación en el programa intergeneracional.</p>			

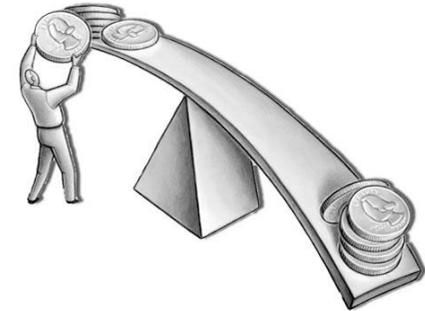
PROGRAMAS COMUNITARIOS		2015	2016	2017
CENTROS SOCIOCULTURALES MAYORES	<p><u>Lectura fácil Euskadi:</u> Compra libros de LF para bibliotecas/como obsequios Coordinación con bibliotecas municipales para préstamos libros LF para grupos de lectura.</p> <p><u>Programa de proximidad</u> Talleres: Esto no es un cuento; Bailamos juntos</p>			
	<p><u>Programa intergeneracional</u> En centros educativos de la ciudad con CSCM</p> <p><u>Carrera de la mujer</u> Participación activa de los CSCM</p> <p><u>Participación en Redes comunitarias</u></p> <p><u>Programa Educación de calle</u> En El Campillo Talleres con Ciudad educadora Festival Artes escénicas</p> <p><u>Actividades intergeneracionales puntales:</u> Proyecciones abuelos-nietos</p> <p><u>Día internacional de las personas mayores</u></p> <p><u>Congreso SEGG</u> Participación activa de la red de CSCM</p> <p><u>Actividades interculturales</u></p>			

PROGRAMAS COMUNITARIOS		2015	2016	2017
CRAD	<p><u>RED CRAD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recogida de tapones con fines solidarios • Información a establecimientos proveedores para su adhesión como “Establecimientos amigables de las personas mayores” • Colaboración con bibliotecas para fomento de Lectura fácil • Actividades intergeneracionales con centros escolares. <p><u>CRAD ZUIA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con Zuia Euskaraz como parte activa del vídeo promocional del acto cultural. <p><u>CRAD ZIGOITIA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller solidario “Ningún niño sin su juguete” • Participación en la elaboración del Plan de Igualdad municipal • Colaboración activa en Eguzki jaia <p><u>CRAD ARAIA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con establecimiento local en decoración de escaparte <p><u>CRAD AGURAIN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con la Marcha mundial de las mujeres: <p><u>CRAD DULANTZI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con el consistorio en su proyecto de adhesión en “Euskadi lagunkoia” • Colaboración con el departamento de cultura para exposición local 			

Aportaciones para mejora PROGRAMA EMAN:

Los servicios reflejados han realizado sus aportaciones a 2015 y han planificado diversas acciones para 2016. El reto para la próxima memoria de sostenibilidad consistirá en visibilizar a todos los servicios de Sirimiri en este programa EMAN.

7 SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



OBJETIVOS	
META	Realizar una gestión económica responsable de Sirimiri que tenga en cuenta la triple cuenta de resultados (económica, social y medioambiental)
Dotar a las diferentes partes del Plan de RSE de recursos económicos suficientes para su desarrollo.	
Establecer los beneficios anuales en torno al 4% tal y como se establece en la Línea 4 del Plan Estratégico	
Contribución económica causas RSE locales, sectoriales, culturales de interés	
Transparencia, buen gobierno y adecuada gestión de riesgos para favorecer la sostenibilidad de Sirimiri.	

REFERENTES	
Convenios laborales de referencia del sector.	
Memorias económicas de organizaciones reconocidas como socialmente responsables.	
Normativa, legislación, políticas, ayudas y subvenciones a nivel: local, foral, autonómico, estatal, europeo	
www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf	Ley 2/2011 de economía sostenible
www.vitoria-gasteiz.org	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
www.álava.net	Diputación Foral de Álava
www.euskadi.net	Gobierno Vasco. Guía práctica de Gobierno responsable
www.boe.es/boe	Boletines oficiales
www.ec.europa.eu	Unión europea
www.christian-felber.at	Economía del bien común
www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones	OCDE. Guía práctica gobierno corporativo
http://youtu.be/KZCJEaEkz0Q	Innobasque Consorcio Cuarto sector

Lectura Grupos de interés: 1: Personas Sirimiri /2: Clientes personas usuarias/3: Clientes institución/4: Proveedores clave/ 5: Alianzas/ 6: Sociedad		2015	2016	2017
GI	GESTIÓN ECONÓMICA			
1-6	Asignar presupuesto suficiente para desarrollar las propuestas del plan	x	x	x
1-6	Mantener el equilibrio presupuestario en los diferentes apartados	x	x	x
1-6	Conseguir que las medidas del plan lleguen al máximo número de servicios y de personas de la organización	x	x	x

Los **indicadores de rendimiento** para evaluar el grado de cumplimiento de nuestro plan de RSE son **extraídos de Global Reporting Initiative**, en concreto de su **guía G4** de elaboración de memorias de sostenibilidad. Dichos indicadores establecen criterios que deben medir y cumplir las entidades que presentan memorias de sostenibilidad de conformidad con esta guía que constituye una referencia internacional para informar sobre el desempeño de la RSE en las organizaciones. Así mismo, para medir los resultados en relación a la percepción de los grupos de interés, Sirimiri recoge encuestas de satisfacción de clientes, personas usuarias, familias, proveedores, personas (empleadas), sociedad, cuyos ítems contemplan aspectos concretos vinculados expresamente con la RSE. La trayectoria de los resultados obtenidos junto con los resultados económicos de Sirimiri, reflejan la trayectoria de sostenibilidad nuestra entidad.

GI	INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN6	Consumo energético
EN8	Captación total de agua por fuentes.
EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
EN 28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
GI	INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
LA 1	Contrataciones y rotación media
LA 3	Reincorporación y retención tras baja maternidad/paternidad
LA 4	Plazos mínimos preaviso a trabajadores ante cambios significativos
LA 6	Lesiones, enfermedades profesionales.
LA 9	Horas de capacitación por persona y año (capacitación y educación)
LA 11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional (Formación y educación)
LA 12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad. (diversidad e igualdad de oportunidades)
LA 13	Relación entre salario base de hombres con respecto al de las mujeres, desglosando por categoría profesional. (diversidad e igualdad de oportunidades)
LA 14	Proveedores examinados según criterios de prácticas laborales
HR10	Proveedores examinados en función a criterios relativos a Derechos Humanos
GI	INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos. (económico)
EC5	Rango de las relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. (económico)
EC9	Porcentaje de gasto en proveedores locales
SO 08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
PR 5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente (DESGLOSE: PERSONAS MAYORES, FAMILIAS E INSTITUCIÓN). (Sociedad. Etiquetado de productos y servicios)
PR 9	Programa de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios