



*“Somos la memoria que tenemos y la responsabilidad que asumimos, sin memoria no existimos y sin responsabilidad quizá no merezcamos existir”*

José Saramago

# 2018

## 7<sup>a</sup> MEMORIA SOSTENIBILIDAD

CORRESPONDIENTE A

2016, 2017



Sirimiri Servicios  
Socioculturales S.L

C/ Zapatería 77 bajo  
01001 Vitoria-Gasteiz

[www.sirimiri.net](http://www.sirimiri.net)

**SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES**

e-mail: [info@sirimiri.es](mailto:info@sirimiri.es)/034945276800

**EQUIPO PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Ana María Borge

César Marquínez

Teresa Sagasti

Elena Martínez

Mariasun Gómez de Segura.

Mikel Álvarez de Eulate



## 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 personas empleadas .....   | 9  |
| Ventas netas.....  | 9  |
| Capitalización total.....  | 9  |
| Cantidad de productos o servicios prestados .....  | 9  |
| 2.8.-Personas empleadas y cubiertas por convenios colectivos (%).....                                    | 10 |
| 2.9.-Cadena de suministros.....  | 10 |
| 2.10.-Cambios significativos del periodo analizado .....   | 12 |
| 3.-PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS.....  | 14 |
| 3.1.-Abordaje, si procede, del principio de precaución .....   | 14 |
| 3.2.-Lista de cartas, principios o iniciativas económica, social, ambiental suscritas o adoptadas.....   | 14 |
| 3.3.-Lista asociaciones y organizaciones a las que se pertenece .....                                    | 15 |
| 4.-ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....  | 16 |
| 4.1.-Asuntos materiales .....  | 16 |
| 4.2.-Proceso determinación contenidos .....  | 19 |
| 4.3.-Materialidad.....   | 19 |
| 4.4.- Cobertura dentro Sirimiri de cada aspecto material .....   | 19 |
| 4.5.-Cobertura fuera de Sirimiri de cada aspecto material.....   | 20 |
| 4.6.-Causas y Consecuencias de reformulaciones informativas en memorias anteriores.....                  | 20 |
| 4.7.- Cambios significativos en alcance y cobertura en cada aspecto respecto a memorias anteriores ..... | 20 |
| 5.- PARTICIPACIÓN GI.....  | 21 |
| 5.1.- Lista grupos interés vinculados a Sirimiri.....  | 21 |
| 5.2.- Elección de GI con los que se trabaja.....   | 21 |
| 5.3.- Enfoque sobre participación GI.....  | 22 |
| 5.4.- Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los GI.....                           | 22 |
| 6.- PERFIL DE LA MEMORIA .....   | 23 |
| 6.1.- Ciclo de presentación de memorias.....   | 23 |
| 6.2.- Punto de contacto.....   | 23 |
| 7.- INDICE DE GRI.....   | 23 |
| 7.1.- Opción de conformidad .....  | 23 |
| 8.- VERIFICACIÓN.....  | 24 |

|  |    |
|--|----|
| 9.- GOBIERNO .....                       | 24 |
| 9.1.- Estructura de gobierno .....       | 24 |
| 9.- ETICA E INTEGRIDAD .....             | 25 |
| 9.1.- Valores, principios, códigos ..... | 25 |
| 10.- INDICADORES .....                   | 26 |
| ANEXOS .....                             | 52 |

## 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 los años 2016 y 2017.

En él 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.

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

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

## **1.- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS**

### **1.1. Declaración del máximo responsable**

En estos dos últimos años hemos mantenido y afincado el compromiso adquirido por Sirimiri con la Responsabilidad Social. Seguimos implicados en el desarrollo de nuestro II Plan de Responsabilidad Social.

En los años que llevamos asumiendo formalmente este compromiso, muchas iniciativas de Responsabilidad Social se han consolidado e integrado naturalmente en el desarrollo de nuestra actividad profesional cotidiana, y son fundamentales para el desarrollo de nuestra estrategia; no en vano, el desarrollo de la RSE constituye en la actualidad una de las líneas estratégicas de Sirimiri.

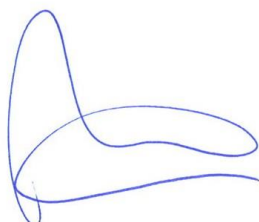
Hacer buenas cosas y hacerlas bien, técnica y éticamente nos exige avanzar en el compromiso con nuestro entorno medioambiental y social. Si hemos de dejar una huella por donde pasamos, que sea para bien.

Aunque avanzamos día a día, seguimos teniendo retos:

- Mejorar la participación y puesta en valor de la aportación de los GGII a los resultados de la entidad.
- Integrar procesos y servicios para optimizar la atención a las personas.
- Gestionar eficientemente los riesgos psicosociales, poniendo en marcha las medidas de actuación planificadas.
- Mejorar el sistema de comunicación interna/externa
- 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.
- Implantar paulatinamente el sistema 5S en los servicios y en las instalaciones de Sirimiri.
- Ser transparentes: en relación con el tipo gestión de RSE 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 2016 y 2017 en conformidad con la Guía G4 (Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad) y renovando el compromiso con el Pacto mundial y sus principios.

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

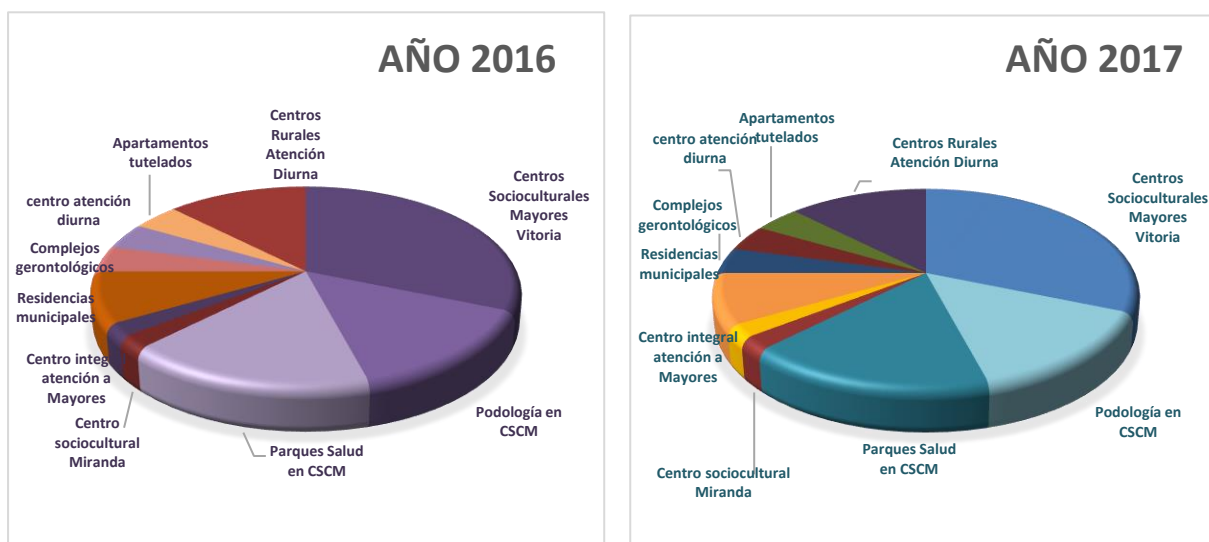
En el desarrollo de su **Misión** *“facilitar, desde el COMPROMISO ÉTICO, APOYOS Y OPORTUNIDADES a nivel personal, de grupo y en la comunidad, que contribuyan a que CADA PERSONA pueda desarrollar su PROYECTO DE VIDA, promoviendo su SATISFACCIÓN Y BIENESTAR”*, **Sirimiri** ofrece servicios relacionados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

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 siguen siendo mayoritariamente las instituciones públicas (Ayuntamientos y Diputaciones). Fundamentalmente contamos con dos vías de acceso al mercado: la contratación directa y los concursos públicos.

Sirimiri ha desarrollado proyectos en 30 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 más (el Centro Rural de Atención diurna de Iruña de Oca, desde el mes de julio de 2016 ) 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 nuestros recursos más significativos, los Centros Socioculturales de Mayores, las personas que prestan estos servicios (cafeterías, peluquerías) comparten con Sirimiri proyecto de trabajo y personas a las que se orienta la intervención. Son, por tanto, proveedores clave de la empresa, y como tales reciben una consideración especial en diferentes ámbitos de la gestión.

En general, en materia de proveedores se pone el acento en el fomento del 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=5zB91mvatHc>

### 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 y su ámbito de intervención principal se circunscribe a la contratación con Administraciones públicas.

### 2.6.- Mercado

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

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

| <i>Clientes</i>   | <i>Tipo de servicios</i>  | <i>Personas destinatarias</i>  |
|---|---|--|
| Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz<br>Diputación Foral de Álava<br>Ayuntamiento Miranda Ebro-Burgos<br>Ayuntamiento de Zuia-Álava<br>Ayuntamiento de Zigoitia-Álava<br>Ayuntamiento de Agurain-Álava<br>Ayuntamiento Alegría-Dulantzi Álava<br>Ayuntamiento de Asparrena<br>Ayuntamiento de Iruña de Oca | Animación Sociocultural-estimulativa<br>Atención Integral durante el día<br>Atención Psicosocial<br>Formación | Personas Mayores autónomas<br>Personas Mayores con diferentes grados de autonomía<br>Profesionales |



## 2.7.- Escala de la empresa

### Número de personas empleadas

Durante 2016, Sirimiri S.L. ha tenido 183 y en 2017 la cifra se sitúa en 172 personas empleadas.

### Ventas netas

El importe de ventas netas en 2016 ascendió a 4.567.878 € y en 2017 a 4.928.626 €

### Capitalización total

**Deuda** a 31.12.2016 = 395.420,53 €

**Patrimonio neto** a 31.12.2016= 1.610.455,96 €

**Deuda** a 31.12.2017 = 421.362,48 €

**Patrimonio neto** a 31.12.2017= 1.746.583,22 €

### 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 personas beneficiarias distribuidas en 30 centros de carácter gerontológico, dependientes de 8 clientes principales, instituciones públicas responsables de los equipamientos donde Sirimiri desarrolla su labor profesional.

|     | SERVICIO/CENTRO  | Trabajadores | Personas usuarias | Tipo Cliente                    | Desde   |       |
|-----|--|--------------|-------------------|---------------------------------|---|-------|
| 1.  | Gestión de los 15 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz (CSCM)                   | 87           | 32.658            | Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz | 1990  |       |
| 2.  | Gestión del Centro Sociocultural de Mayores de Miranda de Ebro.                                  | 15           | 587               | Ayto. Miranda de Ebro           | 2000  |       |
| 3.  | Animación Sociocultural y Estimulativa "CIAM San Prudencio"                                      | 4            | 171               | Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz | 1991  |       |
| 4.  | Animación Sociocultural y Estimulativa "Residencias Los Arquillos y Aurora"                      | 3            | 62                |                                 | 1996  |       |
| 5.  | Animación Sociocultural y Estimulativa "Residencia Los Molinos y CAD Olárizu"                    | 3            | 71                |                                 | 1996 y 2004   |       |
| 6.  | Gestión Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Beato Tomás de Zumárraga" | 13           | 63                |                                 | 2007  |       |
| 7.  | Gestión Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Blas de Otero"            | 16           | 75                |                                 | 2004  |       |
| 8.  | Gestión talleres en Centros Cívicos y Residencias  | 11           |                   |                                 | Ayto Vitoria-Gasteiz<br>Instituto Foral Bienestar Social (IFBS) | >1999 |
| 9.  | Centro Rural de Atención Diurna Alegría  | 2            | 13                |                                 | Ayto. Alegría y IFBS  | 1999  |
| 10. | Centro Rural de Atención Diurna Agurain  | 2            | 10                | Ayto. Agurain y IFBS            | 2004  |       |
| 11. | Centro Rural de Atención Diurna Zuia   | 3            | 20                | Ayto. Zuia y IFBS               | 2000  |       |
| 12. | Centro Rural de Atención Diurna Zigoitia   | 3            | 20                | Ayto. Zigoitia y IFBS           | 2005  |       |
| 13. | Programa prevención caídas, parques salud  | 2            | 525               | Ayto Vitoria-Gasteiz            | 2010  |       |
| 14. | Servicio de Podología de CSCM  | 5            | *24.790           |                                 | 2012  |       |
| 15. | Centro Rural de Atención Diurna Araia  | 1            | 10                | Ayto. Asparrena, IFBS           | 2014  |       |
| 16. | Centro Rural Atención Diurna Iruña Oka   | 2            | 15                | Ayto. Iruña Oka y IFBS          | 2016  |       |

\*Usos

La evolución de la trayectoria de los servicios prestados por Sirimiri a lo largo de su historia ha sido la siguiente:

1.- Intervención desde servicios de carácter exclusivamente sociocultural hacia servicios socio-sanitarios de gestión integral destinados a las personas mayores.

2.- Mantenimiento de los servicios a lo largo de un amplio espacio de tiempo, concurriendo a concursos públicos periódicamente que ratifican nuestro posicionamiento y ámbito de intervención.

3.- Crecimiento interno de los servicios gestionados (ampliación de prestaciones, de profesionales) y su posicionamiento como referentes en el mercado.

En relación con el futuro, el planteamiento de Sirimiri sigue centrado 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 Convenio de Intervención Social de Álava, en cuyo diseño hemos participado, es el marco que da cobertura a las personas empleadas. A través de sus representantes (grupo de personas) se ha avanzado en la negociación de las condiciones laborales que ha dado como fruto un acuerdo marco específico de Sirimiri.

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 específica de Sirimiri se circunscribe principalmente a su sede u oficina, y se refiere a la dotación de servicios, equipamientos y materiales, junto con los requerimientos del desarrollo de cada servicio, que varía en función del tipo de contratación efectuado, y que constituye el montante más importante:

| SUMINISTROS                          | SERVICIOS   | EQUIPAMIENTO  | MATERIAL   |
|--------------------------------------|---|---|--|
| OFICINA                              | Mantenimiento<br>Suministros, Transporte<br>Prevención Laboral<br>Formación<br>Consultoría, Seguros<br>Financieros<br>Arrendamiento | Informático<br>Fotocopiadora<br>Telefonía<br>Vehículo<br>Mobiliario<br>Ropa trabajo/EPI | oficina  |
| CENTROS SOCIOCULTURALES MAYORES      | Montaje, Transporte<br>Cafetería, Peluquería<br>Mantenimiento<br>Publicidad<br>Talleres   | Sociocultural<br>Informático<br>Fotocopiadora<br>Audiovisual                            | Sociocultural<br>Oficina<br>Específico de talleres/programas |
| PODOLOGÍA                            | Transporte<br>Suministros   | Específico de consulta y tratamiento  | Específico   |
| CENTROS RURALES ATENCIÓN DIURNA      | Transporte  | Sociocultural<br>Audiovisual  | Sociocultural<br>Oficina<br>Alimentación                     |
| COMPLEJOS GERONTOLÓGICOS             | Mantenimiento<br>Lavandería<br>Transporte   | Sociocultural<br>Ornamental<br>Ejercicio Físico   | Sociocultural<br>Oficina<br>Mantenimiento                    |
| PROGRAMA ANIMACIÓN RESIDENCIAS       | Transporte  | Sociocultural<br>Informático  | Sociocultural<br>oficina                                     |
| CENTRO SOCIOCULTURAL MIRANDA         | Transporte  | Sociocultural<br>Informático  | oficina<br>Sociocultural                                     |
| PROGRAMA SOCIOMOTRIZ Y PARQUES SALUD | Información   | Ejercicio físico<br>Informático<br>Audiovisual  | Sociocultural<br>oficina                                     |

La cadena de suministros se gestiona en su mayor parte desde las oficinas centrales, aunque los servicios son autónomos en la organización 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 en 2016 un gasto del 16,86% y en 2017 un 17,57% en relación con los gastos totales de la empresa. El valor monetario del gasto a proveedores se sitúa en 2016 en 745.528 € y en 2017 en 833.358€.

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 estos. El tipo de relación establecida con este grupo se encuentra estrictamente vinculado al suministro.

Mención aparte merecen nuestros proveedores-clave, concesionarios de servicios concretos subcontratados por Sirimiri para completar servicios prestados que se concretan en 15 cafeterías y 9 peluquerías que operan desde los Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz y representan el 32,18 % 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 grupo de interés 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. De hecho, en 2017, tras la adjudicación de un nuevo proyecto, se realiza una acción formativa específica por cada centro sociocultural en la que se agrupan profesionales y proveedores para orientar conjuntamente la puesta en marcha de este.

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:

|                                  | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Costes operativos totales</b> | 682.512,00 € | 667.811.79 € | 736.668,15 € | 745.528.05 € | 833.587.83 € |
| <b>% proveedores locales</b>     | 96%          | 96%          | 95,71%       | 92.73%       | 93.30%       |

La elevación paulatina del gasto en costes operativos desde 2015 se debe ese año a la incorporación de un nuevo centro a la red de Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz. En 2016 se añade otro nuevo centro a la red de Centros Rurales de Atención diurna, con la correspondiente dotación económica para el desarrollo del servicio.

## **2.10.-Cambios significativos del periodo analizado**

La renovación en 2016 (nueva adjudicación tras concurso) de nuestro servicio más relevante (15 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz) constituye el hecho de mayor importancia del periodo; Asimismo, hemos ampliado nuestra red de Centros Rurales de Atención diurna con la adjudicación del Centro de Iruña de Oca.

A continuación, destacamos algunas de las cuestiones más significativas:

### **Presencia en ámbitos estratégicos de decisión**

En este periodo Sirimiri forma parte de equipos de trabajo colaborativo impulsados desde las entidades públicas de nuestro ámbito de actuación cuyo objetivo plantea obtener un consenso sobre futuras políticas de actuación que nos afectan.

En 2016 formamos parte del proceso de participación **Gobernantza +65** impulsado por el Departamento de empleo y políticas sociales del Gobierno vasco con el fin de abrir un proceso de reflexión sobre el modelo de representatividad del conocimiento, necesidades e intereses de las personas que envejecen en la toma de decisiones sociales y políticas.

Este mismo año se nos invita a formar parte del **II Encuentro de iniciativas en cooperación**. Esta iniciativa participativa y de innovación social se impulsa desde Ágora y la Diputación Foral de Álava para contribuir a dar respuesta activa e integral a los retos del territorio.  
<https://irekia.araba.eus/agora>

### **Presencia en espacios referentes de modelos de gestión y atención**

En 2016 se presenta la comunicación de la estrategia y queda finalista como buena práctica de comunicación eficaz en el marco de Buenas prácticas del club de gestión avanzada de Euskalit. <http://www.euskalit.net/es/noticias/premio-buenas-practicas-comunicacion-eficaz-10286.html>

Así mismo se presentan dos buenas prácticas a la Fundación Pilares para la autonomía y Sirimiri resulta ganadora del ámbito investigación, evaluación y formación/acompañamiento por la buena práctica presentada sobre el acompañamiento a equipos profesionales para implantación y seguimiento del modelo de atención centrada en la persona.  
<http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/buenas-practicas/buena-practica/acompanamiento-a-equipos-profesionales-para-implantacion-y-seguimiento-del-macp-en-complejos-gerontologicos/>

### **Presencia en entornos colaborativos de la ciudad**

Sirimiri forma parte de la iniciativa **Reimagina Vitoria-Gasteiz**, impulsado por el ayuntamiento de la ciudad tratando de aportar la perspectiva de edad y amigabilidad al entorno urbano en esta revisión colaborativa del Plan general de ordenación urbana. Así mismo, se participa activamente desde nuestros servicios en las diversas iniciativas de participación ciudadana puestas en marcha en la ciudad (HEI: Escuela abierta de la ciudadanía, Elkargune; Auzogune).

## **Sociedad e innovación**

Dentro de nuestro compromiso con la sociedad, compartimos el conocimiento de nuestro equipo de profesionales del programa de prevención de caídas y editamos en colaboración con Gosasun una guía de salud postural para el trabajo, distribuida en toda la organización, entre nuestros proveedores-clave, clientes y a disposición general en la página web de Gosasun. <http://www.gosasun.net/eu/actividades/miniguia-de-salud-postural-en-el-trabajo/>

En 2017 colaboramos con Tecnalía en la presentación del **proyecto “Serena”**, tratándose de una propuesta de terapia innovadora para los trastornos ansioso-depresivos de personas mayores utilizando la tecnología de realidad virtual como elemento nuclear, proyecto cuya aprobación nos comunican en julio de 2018 para puesta en marcha.

Ese mismo año presentamos como innovación en nueva convocatoria pública para renovación de un Servicio de Atención diurna el **simulador del envejecimiento** Scenèsens, recién presentado en el congreso Zahartzaroa por un equipo de terapeutas ocupacionales franceses y sin implantar aún en España.

Así mismo, en 2017 una comisión visita las instalaciones de Osakidetza para ver su espacio creativo a fin de diseñar una **sala de creatividad** en Sirimiri. Su dotación y puesta en funcionamiento está prevista para 2018.

En el año 2017 se revisa el grado de cumplimiento final del **plan estratégico 2015/17** y se diseña el nuevo **plan 2018/20**, adaptando su periodo de vigencia al plazo establecido de contratación de nuestro servicio más representativo, ya que de su nueva adjudicación dependerá fundamentalmente el futuro de Sirimiri.

### **Club 400**

Sirimiri forma parte del Club de evaluadores de Euskalit y colabora activamente elaborando contraste y evaluación externa de cuatro entidades que se presentan a reconocimiento del nuevo modelo de gestión avanzada durante 2016 y 2017.

### **Contraste de innovación**

La reflexión estratégica sobre el cumplimiento del plan y los nuevos retos de Sirimiri nos animan a presentarnos en 2018 al reconocimiento de avance en el modelo de gestión avanzada, para lo cual realizamos un contraste externo con Euskalit en 2017.

### **Mejora de la comunicación interna/externa**

Se centrará en la revisión de la página web de Sirimiri, recibiendo formación en wordpress para actualizar nuestra presencia en internet y en redes sociales y sistematizar la actualización de esta comunicación externa e interna de Sirimiri, favoreciendo la revisión y ajuste de estas herramientas mediante personal propio que se dedique a este reto y favorezca la permanente actualización de nuestra imagen pública.

**Evaluación psicosocial**

La **prevención de riesgos laborales** durante este periodo se ha concretado en la elaboración de una Evaluación psicosocial a todas las personas de Sirimiri. La participación ha sido elevada, del 75% y se han detectado los puntos fuertes y áreas de mejora en los que se ha puesto a trabajar un equipo específico.

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 con relación a su planificación operativa ni el desarrollo de servicios, aunque el Principio de Precaución pueda ser tenido en cuenta con 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 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 | <a href="http://www.euskalit.net/">http://www.euskalit.net/</a>                               | 2010  |
| Red de Ciudades amigables con las personas mayores. OMS   | <a href="http://ciudadesamigables.imsero.es/">http://ciudadesamigables.imsero.es/</a>         | 2011  |
| Modelo Atención Centrado en la Persona (MACP)             | <a href="http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/">http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/</a> | 2011  |
| Pacto verde Vitoria-Gasteiz Green capital                 | <a href="http://www.vitoria-gasteiz.org/">http://www.vitoria-gasteiz.org/</a>                 | 2012  |
| Lectura Fácil Euskadi                                     | <a href="http://lecturafacileuskadi.net/">http://lecturafacileuskadi.net/</a>                 | 2013  |
| Paradigma de Envejecimiento Activo                        | <a href="http://www.envejecimientoactivo2012.net">http://www.envejecimientoactivo2012.net</a> | 2013  |
| Euskadi Lagunkoia   | <a href="http://euskadilagunkoia.net/eu/">http://euskadilagunkoia.net/eu/</a>                 | 2014  |
| Modelo de Gestión Avanzada                                | <a href="http://www.euskalit.net/">http://www.euskalit.net/</a>                               | 2015  |

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

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

Sirimiri, por su parte, viene desarrollando con carácter paulatino una serie de iniciativas que han contribuido al desarrollo de la RSE en la entidad y con sus grupos de interés, y que nos comprometemos como entidad, sobre todo desde que su instauración como línea estratégica. 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       | 2012-17 |
| II Plan de RSE                           | 2015-17 |

### 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, como en anteriores ediciones, 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 materia de 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 en todos los servicios y, cuyo impacto y relevancia no estaban suficientemente valorados ni difundidos.

La cultura y estrategia de Sirimiri se han ido impregnando de responsabilidad social. Por ejemplo, nuestra visión expone formalmente el 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.

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. Así mismo, los avances en los **modelos y paradigmas de atención** en los que nos miramos para avanzar, la Atención centrada en la persona y el Envejecimiento activo, contribuyen a dar mayor relevancia, si cabe, a esta línea estratégica.

Todo 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.

La innovación sigue ocupando muchos de nuestros esfuerzos por ser competitivos y responsables; compaginar estos dos aspectos es una preocupación que nos lleva a optar por iniciativas con un marcado carácter social.

#### Priorización:

A continuación, se identifican los aspectos materiales 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



| ASPECTOS MATERIALES |  |                                       |   |   |
|---------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| 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                                | LÍDERES, PERSONAS   |
| 4                   |  | COMUNICACIÓN EXTERNA<br>DIFUSIÓN BBPP | EXTERIOR                                | EQUIPO RSE, LÍDERES<br>CLIENTES                             |
| 5                   | RESULTADOS   | REVISIÓN TRAYECTORIA<br>AREAS MEJORA  | INTERIOR/EXTERIOR                       | LÍDERES, PERSONAS, CLIENTES,<br>PROVEEDORES-CLAVE, SOCIEDAD |
| 6                   | SOCIAL   | PARTICIPACIÓN ACTIVA                  | INTERIOR                                | LÍDERES, PERSONAS,<br>PROVEEDORES CLAVE                     |
|                     |  |                                       | EXTERIOR                                | SOCIEDAD  |
| 7                   |  | COMUNICACIÓN                          | INTERIOR                                | LÍDERES, PERSONAS,<br>PROVEEDORES CLAVE                     |
|                     |  |                                       | EXTERIOR                                | CLIENTES, SOCIEDAD  |
| 8                   | MANTENER Y/O MEJORAR LAS<br>CONDICIONES LABORALES, DE<br>SEGURIDAD Y SALUD | INTERIOR                              | LÍDERES, PERSONAS,<br>PROVEEDORES CLAVE |   |
|                     |  | EXTERIOR                              | CLIENTES, SOCIEDAD                      |   |
| 9                   | FACILITAR EL DESARROLLO<br>PERSONAL/PROFESIONAL                            | INTERIOR                              | LÍDERES, PERSONAS,<br>PROVEEDORES CLAVE |   |
|                     |  | EXTERIOR                              | CLIENTES                                |   |
| 10                  | AMBIENTAL  | AVANZAR EN 5S                         | INTERIOR<br>EXTERIOR                    | LÍDERES, PERSONAS,<br>SOCIEDAD                              |
| 11                  | ECONÓMICO  | MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI           | INTERIOR                                | LÍDERES, PERSONAS   |
| 12                  |  | INNOVACIONES RSE EN<br>PROYECTOS      | INTERIOR<br>EXTERIOR                    | LÍDERES<br>CLIENTES   |

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, así como su motivación, son determinantes para el 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                                   |
| <b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>                              |  |  |   |
| 1   | MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI  | DESEMPEÑO                                    | EC1   |
|   |  | PRESENCIA MERCADO                            | EC5   |
|   |  | PRÁCTICAS ADQUISICIÓN                        | EC9   |
| <b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>                        |  |  |   |
| 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                       |   |
| <b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>                      |  |  |   |
| <b>SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b> |  |  |   |
| 3   | MANTENER Y/O MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES, DE SEGURIDAD Y SALUD | EMPLEO                                       | LA1<br>LA3                                  |
|   |  | COMUNICACIÓN                                 | RELACIONES ENTRE TRABAJO Y DIRECCIÓN        |
|   |  | PREVENCIÓN RIESGOS                           | SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO             |
|   |  | FACILITAR EL DESARROLLO PERSONAL/PROFESIONAL | CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN                    |
|   |  |  | DIVERSIDAD E IGUALDAD OPORTUNIDADES         |
|   |  | PARTICIPACIÓN ACTIVA                         | IGUALDAD RETRIBUTIVA ENTRE HOMBRE Y MUJERES |
|   |  | SEGUIMIENTO Y MEJORA                         | EVAL PRÁCTICAS LABORALES PROVEEDORES        |
|   | MECANISMO RECLAMACIÓN  |  |   |
| <b>DERECHOS HUMANOS</b>                                 |  |  |   |
| 4   |  |  |   |
| <b>SOCIEDAD</b>   |  |  |   |
|   |  | COMUNIDADES LOCALES                          |   |
|   |  | LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN                      |   |
|   |  | POLÍTICA PÚBLICA                             |   |
|   |  | PRÁCTICAS COMPETENCIA DESLEAL                |   |
| 5   | Responsabilidad ante la comunidad                                    | CUMPLIMIENTO REGULATORIO                     | SO8   |
|   |  | EVAL REPERCUSIÓN SOCIAL PROVEEDORES          |   |
|   |  | MECANISMOS RECLAMACIÓN IMPACTO SOCIAL        |   |
| <b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS</b>        |  |  |   |
|   |  | SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES                   |   |
| 6   | Responsabilidad ante Grupos interés                                  | ETIQUETADO PRODUCTOS/SERVICIOS               | PR5   |
|   |  | COMUNICACIÓN DE MERCADOTECNIA                |   |
|   |  | PRIVACIDAD DE CLIENTES                       |   |
|   | Observancia legal  | CUMPLIMIENTO REGULATORIO                     | PR9   |

\*Indicar omisiones

|  |                               |
|--|-------------------------------|
|  | NO PROCEDE                    |
|  | NO VALORA ASPECTOS MATERIALES |

## Revisión

La revisión de cada elemento que compone el listado se enclava en la gestión habitual de Sirimiri. Al no constituir grupo empresarial, no procede elaborar listado alguno de entidades de estado financiero consolidado de nuestra organización.

**4.2.-Proceso determinación contenidos**

Se ha realizado siguiendo los parámetros establecidos por GRI, en consonancia con las características propias de nuestra entidad y en relación con nuestro último 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. Si en 2015 centramos los esfuerzos en motivar y facilitar el impulso de las personas, en 2016 y 2017 hemos hecho hincapié en consolidar su participación activa y en facilitar la transversalidad de la información en RSE.

**4.3.-Materialidad**

Las cuestiones relevantes han sido determinadas como líneas de actuación prioritarias en el 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 con 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  
II CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

| <b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>      | <b>DE CONFORMIDAD<br/>Esencial</b> | <b>GI<br/>implicados</b> |
|--|------------------------------------|--------------------------|
| 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 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 cada iniciativa.

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 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 con relación a memorias anteriores presentadas.

## 5.- PARTICIPACIÓN GI

### 5.1.- Lista grupos interés vinculados a Sirimiri

La definición de nuestros grupos de interés se concreta en:

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

**Cientes - Personas Usuarias**: 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). Este colectivo es fundamental 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.

**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**: “el entorno social (colaboraciones operativas: colectivos, entidades o personas) y el entorno ambiental susceptibles de beneficiarse del valor añadido generado por Sirimiri”. Este valor excede los objetivos de su actividad profesional y se orienta al cumplimiento de la visión en concreto a ser “socialmente responsables”.

La 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

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 para que nuestros proyectos de trabajo sean en la práctica lo que planteamos en la teoría.

Nuestra forma de acceso al mercado, a través de concursos públicos, hace que el cliente-institución marque la mayor parte de los grupos de interés con los que desarrollar cada prestación de servicio. De esta forma, determina los perfiles profesionales, el acceso de las personas usuarias y su tipología e igualmente fija los servicios que debemos subcontratar, acotando el tipo de proveedores-clave que intervendrán en cada caso.

En cuanto a las alianzas, colaboraciones y Sociedad, nuestros proyectos técnicos determinan la orientación de nuestras intervenciones y perfilan la tipología de estos grupos de interés. La implementación de cada servicio concretará su desarrollo, siendo un abanico más amplio donde poder elegir aquellas entidades, personas que contribuyan de mejor manera al cumplimiento de los objetivos más específicos. En el caso de la Sociedad, aprovechamos además las oportunidades que nos brinda el entorno para aportar el valor añadido que desde Sirimiri podamos ofrecer.

Integramos estos grupos de interés porque su aportación es esencial 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 desde un modelo de gobierno responsable que permita la máxima satisfacción de todos los agentes implicados.

### **5.3.- Enfoque sobre participación GI**

Nuestro **Plan de comunicación** recoge los diversos canales formales e informales de comunicación establecido con todos los grupos de interés. La relación cercana y la transparencia, que han sido algunos de nuestros puntos fuertes, no resultan por si mismos eficaces para la recogida de información que les haga partícipes en cuestiones comunes.

Por este motivo, vamos ampliando el repertorio de formatos empleados para comunicarnos de manera habitual (acompañamiento, reuniones de diverso formato, whatsapp, asambleas, correo, encuentros informales...) y también nos interesa recoger su opinión de manera sistemática por otras vías como los cuestionarios de satisfacción. Estos cuestionarios se pasan a todos los GI con periodicidad anual (salvo el caso de personas usuarias de centros de mayores que es bienal) y en ellos se facilita la opción de dar información cualitativa que nos permite orientar nuestras actuaciones en cada momento y con cada uno de estos grupos.

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

El tipo de **liderazgo** ejercido en cada servicio y su trayectoria constituyen uno de los retos más inmediatos, siendo preciso revisar las prácticas de trabajo para determinar las competencias de las personas que ejercen el liderazgo y facilitar herramientas y apoyos para su adecuado desempeño.

El aumento paulatino de los servicios, de las personas que los componen y de la carga de trabajo en cada puesto, requieren de la actualización y mejora de los sistemas de comunicación y coordinación internas.

## 6.- PERFIL DE LA MEMORIA

En esta ocasión el periodo objeto de la memoria se refiere al ejercicio que va de enero de 2016 a diciembre de 2017. La última memoria de sostenibilidad presentada anteriormente por Sirimiri corresponde a 2015 y se presentó en diciembre de 2016.

### 6.1.- Ciclo de presentación de memorias

El diseño de las memorias de sostenibilidad de Sirimiri desde 2010 se ha ajustado a la G3 y posteriormente a la G4 y se han presentado con carácter anual salvo en una ocasión que se reportó de forma bianual. Atendiendo a los requerimientos internos de Sirimiri y a las prioridades estratégicas marcadas, se decide presentar ésta como última memoria GRI, aunando los dos últimos años. Este hecho está causado por la revisión de este reporte, determinando su desaparición ante la inversión de tiempo que requiere para el cuestionable valor que aporta a Sirimiri.

Este ciclo de memorias nos ha servido para ordenar ideas, sistematizar y poner en valor nuestras acciones de RSE y para disponer de nuestro propio Plan de RSE que será el que alimentemos y mejoremos para el avance de Sirimiri.

### 6.2.- 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<br>elena@sirimiri.net | 34945276800<br>//34697113412 | C/ Zapatería 77, bajo<br>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           | G4-1          |
| PERFIL ORGANIZACIÓN             | G4 3- G4-16   |
| ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA | G4-17 A G4-23 |
| PARTICIPACIÓN GI                | G4-24 A G4-27 |
| PERFIL DE LA MEMORIA            | G4-28 A G4-33 |
| GOBIERNO                        | G4-34         |
| ÉTICA E INTEGRIDAD              | G4-56         |

## 8.- VERIFICACIÓN

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 entidad tiene un peso muy importante su origen 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.





Como se ha comentado, la comunicación interna constituye en este momento nuestro principal reto. Para ello hemos dedicado esfuerzos 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, 2016 y suscrito por cada profesional a la firma del contrato que orienta su conducta ética en el desempeño profesional.

Cumpliendo los objetivos planteados de mejorar el liderazgo, la comunicación interna y propiciar la reflexión en los equipos, seguimos dedicando importantes esfuerzos en acompañar a nuestros equipos de trabajo para facilitar la implementación de los proyectos presentados y su orientación al Modelo de Atención Centrado en la Persona y al paradigma del Envejecimiento Activo; se trata de un proceso continuado que está aportando satisfacción y buenos resultados. En 2018 está previsto adherirse al Código de ética sociosanitario del País Vasco, seguir trabajando en 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.

Así mismo, seguiremos tratando de solucionar los retos comunicativos internos, acercando de manera más personalizada la estrategia de Sirimiri a las personas que cada día prestan su servicio en los diferentes centros públicos en los que trabajamos y facilitando mecanismos eficientes que transversalicen las mejoras de los servicios (sala de creatividad, foros profesionales de encuentro, blog, PGA; reuniones por servicio; intercambios profesionales; ...)

## 10.- INDICADORES

A continuación, se desarrollan los indicadores relevantes en el avance de RSE de Sirimiri. Se trata de 18 indicadores en los que se ha informado en relación con 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  |                                     | Consumo energético                     | Reducción consumo energético  | EN6                                     |      |
| 6  |                                     | Agua                                   | Captación total según la fuente   | EN8                                     |      |
| 7  | DESEMPEÑO SOCIAL                    | Empleo                                 | Contrataciones y rotación media   | LA1                                     |      |
| 8  | Prácticas laborales y trabajo digno | Empleo                                 | Reincorporación y retención tras baja maternidad/paternidad                             | LA3                                     |      |
| 9  |                                     | Relaciones trabajadores y dirección    | Plazos mínimos preaviso ante cambios significativos                                     | LA4                                     |      |
| 10 |                                     | Salud y seguridad                      | Lesiones, enfermedades profesionales...   | LA6                                     |      |
| 11 |                                     | Capacitación y educación               |   | Horas de capacitación por persona y año | LA9  |
| 12 |                                     |  |   | Evaluación regular de desempeño         | LA11 |
| 13 |                                     | Diversidad e igualdad de oportunidades | Composición órganos gobierno  | LA12                                    |      |
| 14 |                                     | Igualdad retribución Hombres/mujeres   | Relación entre el salario base de hombres/mujeres                                       | LA13                                    |      |
| 15 | DESEMPEÑO SOCIAL Sociedad           | Cumplimiento regulatorio               | Valor monetario de multas significativas y nº de sanciones por incumplimiento normativo | SO8                                     |      |
| 16 |                                     |  | Reclamaciones sobre impactos sociales presentados                                       | SO11                                    |      |
| 17 | DESEMPEÑO SOCIAL                    | Etiquetado de servicios                | Resultados satisfacción clientes  | PR5                                     |      |
| 18 | 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            | 2014                | 2015               | 2016               | 2017                |
|------------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Ingresos                           | 4.347.401,32 €      | 4.466.796,95 €     | 4.567.878,04 €     | 4.928.626,67€       |
| <b>Valor económico distribuido</b> |                     |                    |                    |                     |
| Costes operativos                  | 667.811,79 €        | 736.668,15 €       | 745.528,05 €       | 833.587,83 €        |
| Salarios empleados                 | 3.551.931,12 €      | 3.612.365,42 €     | 3.679.211,79 €     | 3.904.358,24 €      |
| Impuestos                          | 22.939,61 €         | 24.939,16 €        | 23.525,52 €        | 33.413,84 €         |
| <b>Valor económico retenido</b>    | <b>102.488,18 €</b> | <b>79.069,76 €</b> | <b>80.682,44 €</b> | <b>144.672,95 €</b> |

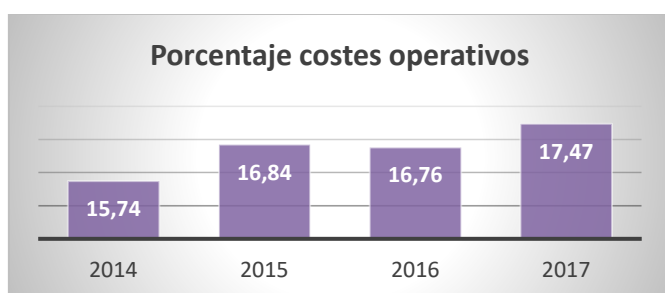
La trayectoria de estos datos vinculados al valor económico observa una tendencia al alza salvo en el apartado de impuestos, más variable debido a las deducciones a las que podemos acogernos, y el valor económico retenido, vinculado a una política de beneficio salarial limitado contemplado en nuestra estrategia y que responde a unos criterios determinados.

El desglose de los datos para una mejor evaluación de impacto es en nuestro caso innecesario, dado el acotamiento de partidas económicas por servicios, la revisión periódica del gasto y las diversas memorias económicas presentadas a la Administración pública que recogen esta segregación y su evolución.

Como hasta la fecha, se evidencia que el coste salarial es el principal sobre todos los demás, representando en torno al 83%. Este hecho es lógico dado el ámbito en el que se ubica nuestra actividad y la importancia de las figuras profesionales sobre otro tipo de gasto.

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 el gasto de la empresa, imprescindible atendiendo a la evolución y crecimiento de los servicios.

### GASTOS SERVICIOS



#### Estrategias a corto y medio plazo:

- 1.- Mantenimiento de servicios actuales en las mejores condiciones posibles.
- 2.- Revisiones salariales para subidas proporcionadas en 2018 y 2019.
- 3.- Optimizar la gestión de costes operativos revisando proceso de Recursos y proveedores.

Estas orientaciones pretenden garantizar la sostenibilidad de Sirimiri, favoreciendo la prestación de servicios de calidad a nuestros clientes-usuarios e institución y garantizando una gestión responsable de los recursos y una devolución del valor generado a la comunidad.

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

| AÑO         | SITUACIÓN SALARIAL   |  |                               |
|-------------|----------------------|--|-------------------------------|
|             | Salario mínimo local | Salario Convenio Intervención Social Álava Grupo 5 | Salario inicial Sirimiri s.l. |
| <b>2016</b> | 655,20 €             | 1305,00 €  | 1.517,31 €                    |
| <b>2017</b> | 707,60 €             | 1305,00 €  | 1.524,90 €                    |

Sirimiri dispone de acuerdo propio, consensado con las personas representantes de las personas de la organización, los puntos no incluidos en el acuerdo se gestionan en función del Convenio de Intervención Social del Álava.

| AÑO         | RELACIÓN PORCENTUAL SALARIO LOCAL/ SIRIMIRI |                          |
|-------------|---|--------------------------|
|             | Salario mínimo local                        | Salario inicial estándar |
| <b>2016</b> | 100%  | <b>2, 32</b>             |
| <b>2017</b> | 100%  | <b>2, 35</b>             |

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

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

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

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.

Trabajamos con personas y para personas, y el hecho de que los y las profesionales se sientan salarialmente reconocidas por la empresa son componentes fundamentales, entre otros aspectos, de esa garantía que queremos ofrecer.

Las revisiones salariales anuales se realizan atendiendo a varios criterios entre los que se encuentran el paulatino ajuste de salarios a los grupos establecidos por los Convenios de aplicación citados y la prioridad de revisión de los salarios más bajos para aplicación de mejoras más inmediatas.

**Objetivos a corto y medio plazo:**

En relación con este indicador el objetivo prioritario se centra en **mejorar las actuales condiciones salariales** de la plantilla, tras un periodo de contención debido a las **dificultades** generadas por el entorno.

La participación de las personas de Sirimiri en las cuestiones relativas a este ámbito se ha consolidado a través del “grupo de personas” que se ha ido favoreciendo la participación activa del personal en sus condiciones laborales. El Convenio de Intervención Social vigente, constituye el marco de referencia para regular periódicamente las negociaciones laborales, que presentan especificidades propias de nuestra empresa.

**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.

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

|                                  | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Costes operativos totales</b> | 682.512,00 € | 666.791,80 € | 736.668,15 € | 746.606,05 € | 832.738,23 € |
| <b>% proveedores locales</b>     | 96%          | 96%          | 95,71%       | 92.73%       | 93.30%       |

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.

**Los objetivos** en relación con este capítulo se centran en el mantenimiento de los proveedores actuales, la optimización del procedimiento de compras/suministros y la contribución a la sostenibilidad ambiental y local en la medida de nuestras posibilidades.

## MEDIO AMBIENTE

La huella ambiental de Sirimiri es muy baja [*Basado en la Huella ambiental de organización de la UE (HAO)*] por lo que este aspecto no se encuentra entre los asuntos materiales de nuestra memoria de sostenibilidad. 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 medioambientalmente adecuados.

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

1. **Acciones como empresa:** que podemos emprender en relación con nuestra oficina, nuestro único centro de trabajo, de su logística, consumos, sistemas de distribución, para su mejora y optimización.
2. **Acciones en los servicios:** 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.
3. **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 2016 y 2017 se han desarrollado iniciativas de conciencia medioambiental en varios servicios, se siguen mejorando los sistemas de reciclaje y recogida de residuos; además, seguimos avanzando en la extensión 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 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 con cada uno de estos puntos y planteando recomendaciones y conclusiones.

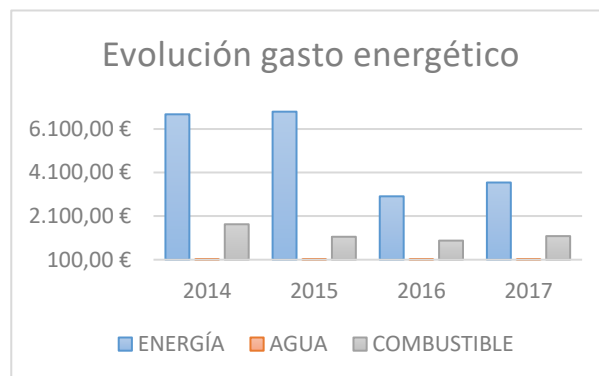
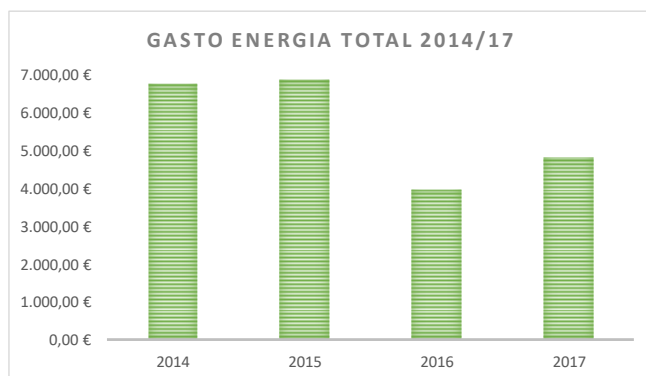
El reto sigue siendo establecer un punto de partida para poder marcar objetivos alcanzables y medibles y fijar una hoja de ruta concreta para avanzar en la mejora medioambiental.

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

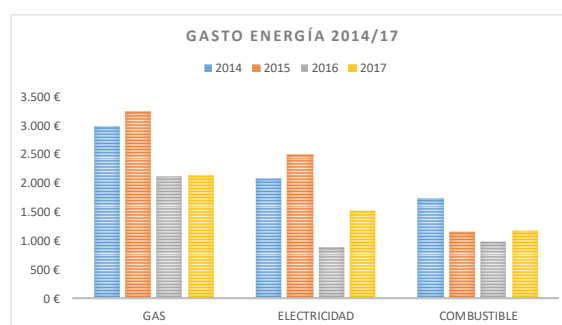
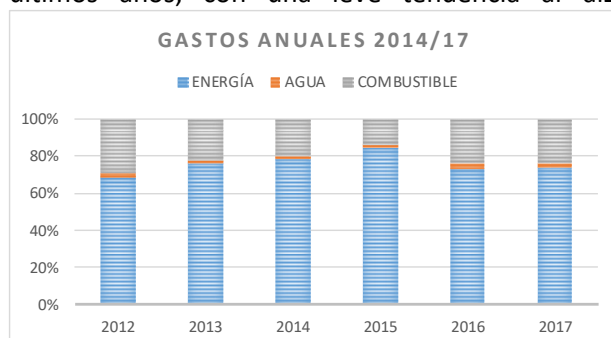
### EN3 CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

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

Los consumos se refieren a nuestro único centro de trabajo, una oficina, y 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.



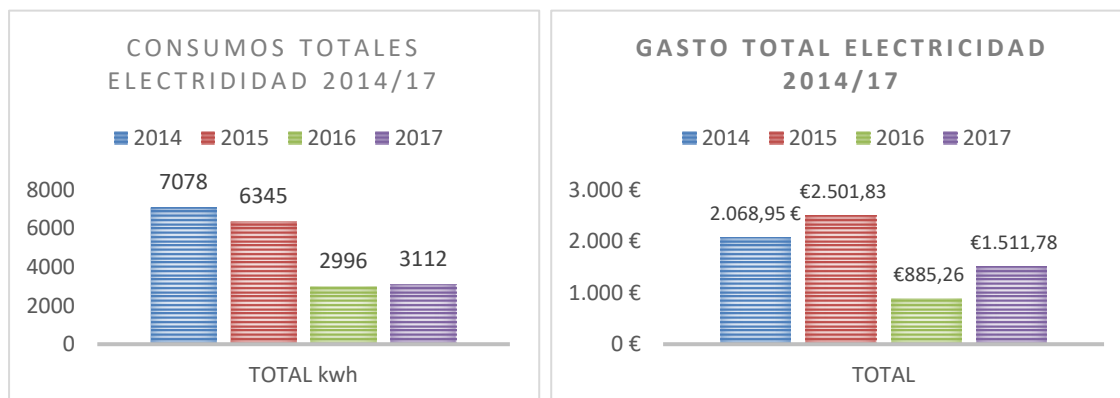
Estos gráficos permiten observar la evolución del gasto en cada apartado de consumo (gas, electricidad y combustible) desde 2014 a 2017 y verificar que el gasto en energía se mantiene los últimos años, con una leve tendencia al alza.



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 0,42% y el 0,45% del mismo.

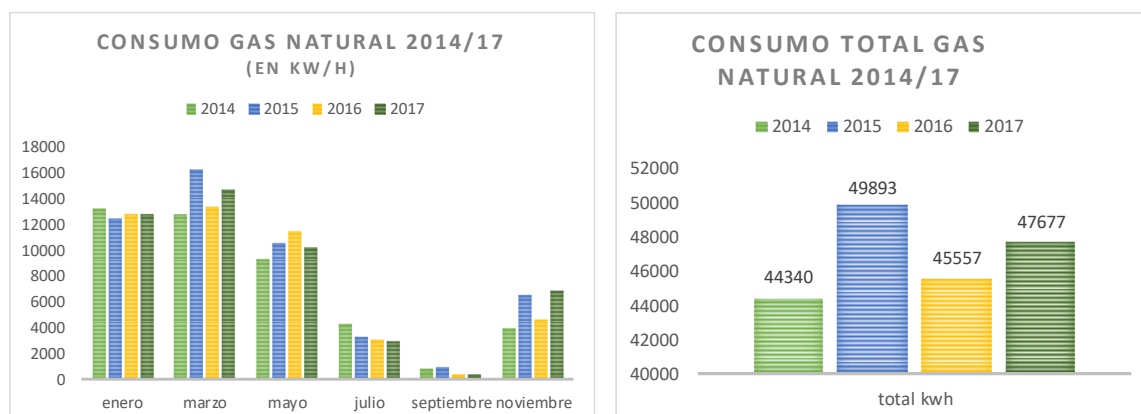
c. Consumo de electricidad; consumo en calefacción; e. Consumo total de energía; Normas, métodos y supuestos en el cálculo; Fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

### 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.

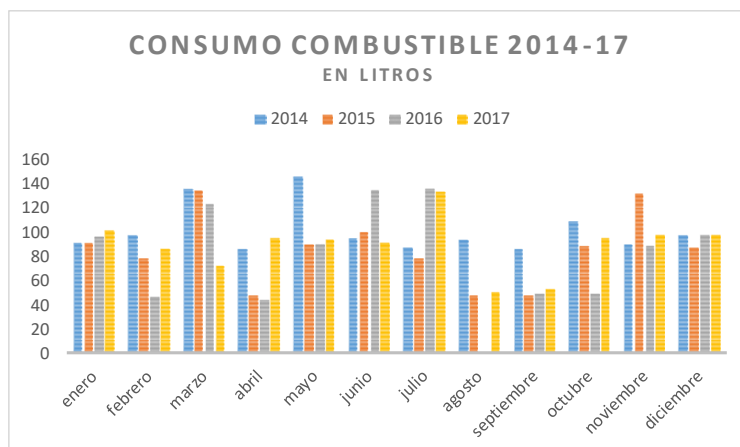
Las tendencias mensuales atienden a este mayor uso y a la temperatura de los meses más fríos que condiciona el nº de horas de encendido de la calefacción y de su regulación de temperatura en cada estancia.

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 por parte de 2 personas 15 h/semanales. Así mismo se realiza un uso más puntual del resto de instalaciones por grupos entre 5 y 25 personas para reuniones, asamblea, formación, colaboraciones.



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.

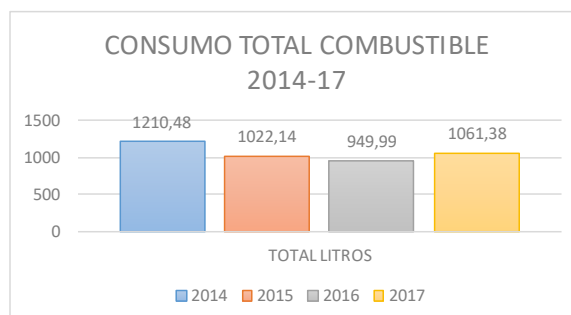
### Gasoil



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 dos repartos semanales 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 tendencia ligera al alza este último año. Hemos incrementado en uno los repartos semanales, hecho que aumenta el gasto.



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

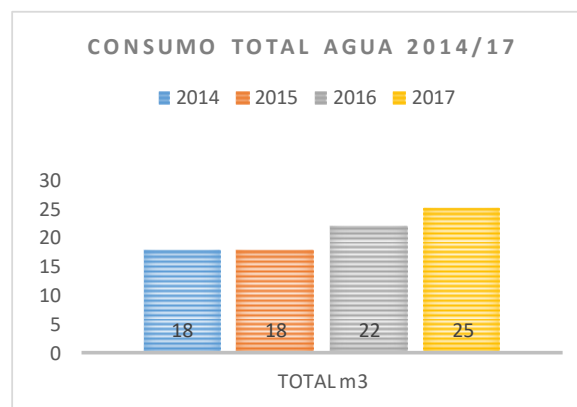
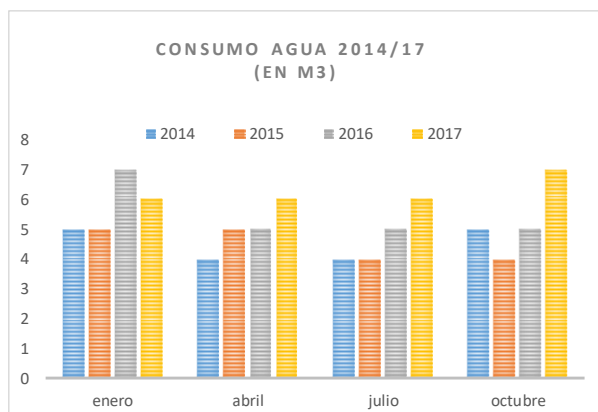
- a. Reducciones del consumo energético resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia; Tipos de energía que se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
- c. Referencia de cálculo de reducciones del consumo energético (año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

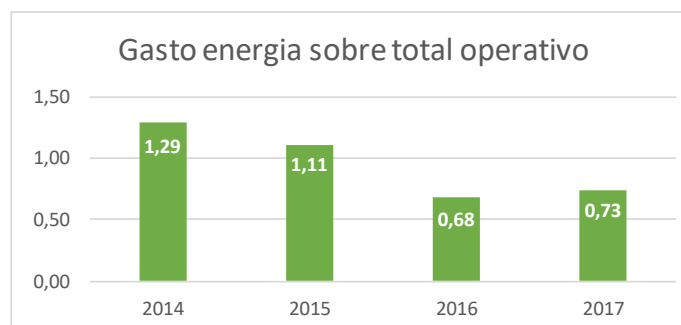


La evolución del consumo y gasto de agua en nuestras instalaciones en el periodo analizado permite evidenciar un leve aumento en el consumo que puede estar debido al incremento de dos personas más en la oficina y al aumento de presencia puntual en diversas actividades.

### 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.

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. En el siguiente gráfico se refleja el muy limitado peso del gasto energético en la gestión de nuestra organización, presentando una tendencia a mantenerse en torno al 1% del gasto total de Sirimiri.



La recogida de datos medioambientales debe permitir analizar este aspecto para una gestión eficiente y responsable. Por otra parte, se 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

| EDAD                 | 2016      |         | 2017     |         |
|----------------------|-----------|---------|----------|---------|
|                      | HOMBRES   | MUJERES | HOMBRES  | MUJERES |
| 30-50                | 3         | 8       | 1        | 4       |
| <50                  | 0         | 1       | 0        |         |
| >30                  | 2         | 5       | 1        | 3       |
| Total parcial        | 5         | 14      | 2        | 7       |
| <b>Total general</b> | <b>19</b> |         | <b>9</b> |         |

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

| EDAD                 | 2016      |         | 2017     |         |
|----------------------|-----------|---------|----------|---------|
|                      | HOMBRES   | MUJERES | HOMBRES  | MUJERES |
| 30-50                |           | 5       | 2        | 2       |
| <50                  |           |         | 1        | 1       |
| >30                  | 1         | 7       |          |         |
| Total parcial        | 1         | 12      | 2        | 3       |
| <b>Total general</b> | <b>13</b> |         | <b>6</b> |         |

Respecto al periodo anterior, se ha reducido el nº de contrataciones pese a aumentar el nº y la tasa de rotación. Las sustituciones del personal habitual y las bajas maternales (en un 47%) han constituido la mayor parte de las nuevas contrataciones en 2016. En 2017 Sirimiri comienza a gestionar un Centro Rural de Atención diurna que requiere de la contratación de personal nuevo y la nueva convocatoria del CAD Beato contempla la incorporación de nuevas figuras profesionales, completando a las habituales sustituciones las nuevas contrataciones realizadas a lo largo del año. La tasa de rotación se incrementa respecto al periodo anterior provocada sobre todo por el aumento de bajas maternales del periodo estudiado.

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 con 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

|                      | 2016     |         | 2017     |         |
|----------------------|----------|---------|----------|---------|
|                      | HOMBRES  | MUJERES | HOMBRES  | MUJERES |
| Total parcial        | 0        | 9       | 0        | 3       |
| <b>Total general</b> | <b>9</b> |         | <b>3</b> |         |

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

|                      | 2016     |         | 2017     |         |
|----------------------|----------|---------|----------|---------|
|                      | HOMBRES  | MUJERES | HOMBRES  | MUJERES |
| Total parcial        | 0        | 9       | 0        | 3       |
| <b>Total general</b> | <b>9</b> |         | <b>3</b> |         |

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

|                      | 2016     |         | 2017     |         |
|----------------------|----------|---------|----------|---------|
|                      | HOMBRES  | MUJERES | HOMBRES  | MUJERES |
| Total parcial        | 0        | 9       | 0        | 3       |
| <b>Total general</b> | <b>9</b> |         | <b>3</b> |         |

- 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.

|                      | 2016     |         | 2017     |         |
|----------------------|----------|---------|----------|---------|
|                      | HOMBRES  | MUJERES | HOMBRES  | MUJERES |
| Total parcial        | 0        | 8       | 0        | 3       |
| <b>Total general</b> | <b>8</b> |         | <b>3</b> |         |

- 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 | 2016          |         | 2017        |         |
|---------------------------|---------------|---------|-------------|---------|
|                           | HOMBRES       | MUJERES | HOMBRES     | MUJERES |
| Total parcial             | 0             | 88,88%  | 0           | 100%    |
| <b>Total general</b>      | <b>88,88%</b> |         | <b>100%</b> |         |

| Índice de retención  | 2016          |         | 2017         |         |
|----------------------|---------------|---------|--------------|---------|
|                      | HOMBRES       | MUJERES | HOMBRES      | MUJERES |
| Total parcial        | 0             | 21,05%  | 0            | 5,88%   |
| <b>Total general</b> | <b>21,05%</b> |         | <b>5,88%</b> |         |

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 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 2016 una sola persona la que no se reincorpora tras el descanso maternal.

El índice de reincorporación se sitúa por tanto en el 88.88%. 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 con relación a situaciones de maternidad/paternidad.
- Mantener al grupo de personas de Sirimiri como canalizador de demandas, necesidades e inquietudes de la plantilla.

Nuestra línea de actuación trata de dar respuesta de manera individualizada a las situaciones de cada persona y llega a acuerdos satisfactorios tanto para trabajadores como para el adecuado desarrollo de los servicios, facilitando la flexibilidad y adaptación de los puestos de trabajo a las personas sin descuidar la atención.

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

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.

La situación laboral del colectivo de monitores ha sido objeto de una revisión y replanteamiento, tal y como se tenía previsto, para su necesaria estabilización. De esta forma, en 2016, se informa a las personas trabajadoras de la modificación que se operará en sus contratos que pasan a ser indefinidos fijos discontinuos.

Aparte de esta novedad, el periodo analizado 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.

#### 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.

##### Personas por región y sexo que sufren accidentes

| ACCIDENTES    | LABORAL ALAVA |         | NO LABORAL ALAVA |         | Total general |         |
|---------------|---------------|---------|------------------|---------|---------------|---------|
|               | HOMBRES       | MUJERES | HOMBRES          | MUJERES | HOMBRES       | MUJERES |
| 2016          | 0             | 5       | 0                | 3       | 0             | 8       |
| 2017          | 0             | 1       | 0                | 2       | 0             | 3       |
| Total parcial | 0             | 6       | 0                | 5       | 0             | 11      |
| Total general | 6             |         | 5                |         | 11            |         |

\*No tienen lugar accidentes en Burgos.

**Personas por región y sexo que sufren Incapacidad Temporal**

| IT                   | ALAVA     |           | BURGOS   |          | Total general |           |
|----------------------|-----------|-----------|----------|----------|---------------|-----------|
|                      | HOMBRES   | MUJERES   | HOMBRES  | MUJERES  | HOMBRES       | MUJERES   |
| 2016                 | 7         | 31        | 2        | 0        | 9             | 31        |
| 2017                 | 7         | 42        | 1        | 1        | 8             | 43        |
| <b>Total parcial</b> | <b>14</b> | <b>73</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>17</b>     | <b>74</b> |
| <b>Total general</b> | <b>87</b> |           | <b>4</b> |          | <b>91</b>     |           |

**Días naturales perdidos por accidentes y enfermedades comunes en personas empleadas**

| ACCIDENTES           | ALAVA      |            | BURGOS   |          | Total general |            |
|----------------------|------------|------------|----------|----------|---------------|------------|
|                      | HOMBRES    | MUJERES    | HOMBRES  | MUJERES  | HOMBRES       | MUJERES    |
| 2016                 | 0          | 279        | 0        | 0        | 0             | 279        |
| 2017                 | 0          | 82         | 0        | 0        | 0             | 82         |
| <b>Total parcial</b> | <b>0</b>   | <b>361</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>      | <b>361</b> |
| <b>Total general</b> | <b>361</b> |            | <b>0</b> |          | <b>361</b>    |            |

| Enfermedad Común     | ALAVA       |             | BURGOS    |           | Total general |             | TOTAL ANUAL |
|----------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|-------------|-------------|
|                      | HOMBRES     | MUJERES     | HOMBRES   | MUJERES   | HOMBRES       | MUJERES     |             |
| 2016                 | 204         | 1280        | 5         | 0         | 209           | 1280        | 1489        |
| 2017                 | 78          | 1865        | 5         | 50        | 83            | 1915        | 1998        |
| <b>Total parcial</b> | <b>282</b>  | <b>3145</b> | <b>10</b> | <b>50</b> | <b>292</b>    | <b>3195</b> |             |
| <b>Total general</b> | <b>3427</b> |             | <b>60</b> |           | <b>3487</b>   |             |             |

**Índice de días perdidos por accidente**

|      | Horas laborables previstas | Días naturales perdidos | Índice   |
|------|----------------------------|-------------------------|----------|
| 2016 | 162.666                    | 279                     | 583.03   |
| 2017 | 166.662                    | 82                      | 2.032.46 |

**Evolución Días naturales perdidos por tipo de incidencia**

| TIPO INCIDENCIA           | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|
| BAJA MATERNAL             | 479  | 526  | 70   | 310  | 933  | 222  |
| RIESGO EMBARAZO           |      |      |      | 238  | 314  | 131  |
| ENFERMEDADES              | 883  | 1317 | 385  | 1514 | 1484 | 1888 |
| ACCIDENTES LABORALES      | 72   | 218  | 85   | 92   | 107  | 16   |
| ACCIDENTES NO LABORALES   |      |      |      | 87   | 172  | 66   |
| HUELGA                    | 63   | 20   | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Total días incidencia/año | 1497 | 2081 | 540  | 2241 | 1763 | 1970 |

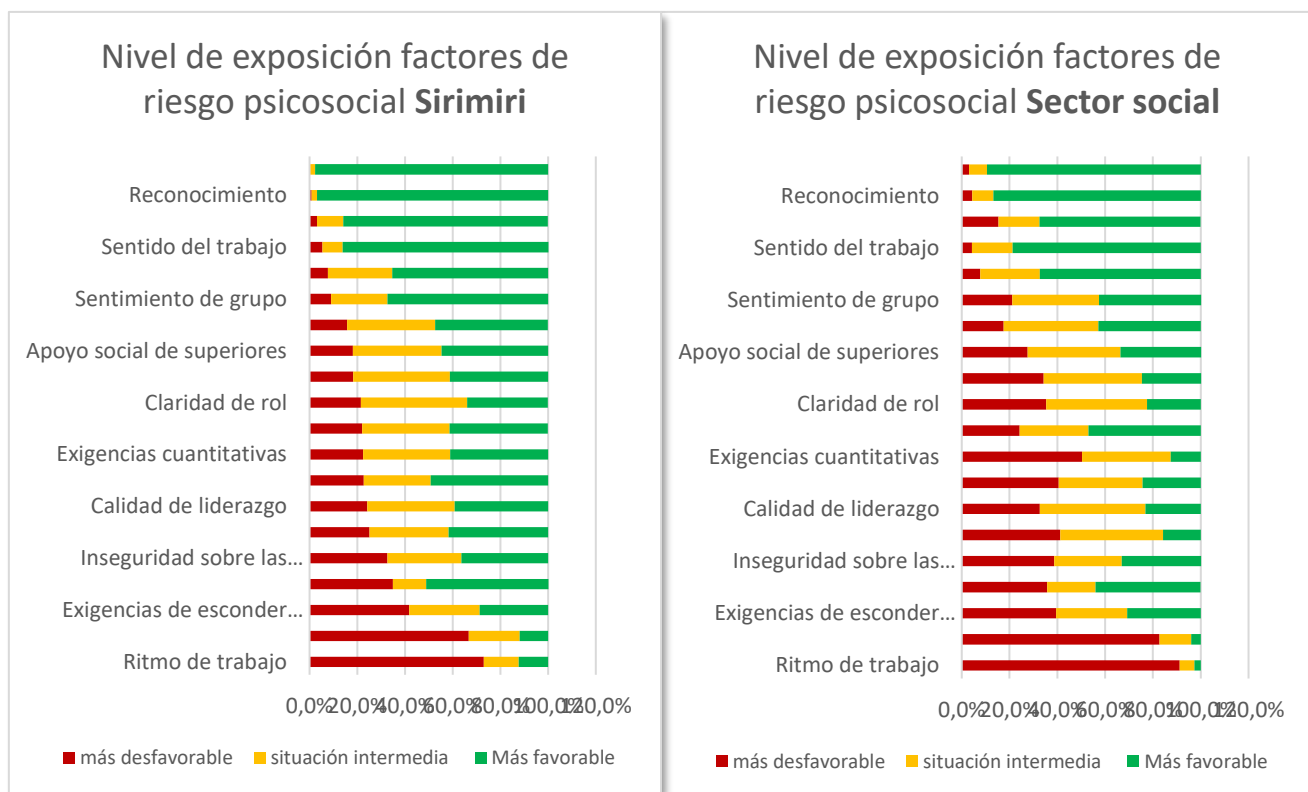
**Evolución Absentismo por tipo de incidencia**

|                             |                             | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|-----------------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| INDICE ABSENTISMO Evolución | Promedio anual trabajadores | 84    | 91    | 93    | 96    | 99    | 103   |
|                             | Total días trabajados       | 30294 | 32918 | 33480 | 34560 | 35640 | 37080 |
|                             | MATERNAL                    |       |       |       | 0,90% | 2,62% | 0,60% |
|                             | RIESGO EMBARAZO             |       |       |       | 0,69% | 0,90% | 0,35% |
|                             | ENFERMEDAD                  | 2,91% | 4,00% | 1,1%  | 4,38% | 4,16% | 5,09% |
|                             | ACCIDENTES                  | 0,24% | 0,66% | 0,25% | 0,52% | 0,78% | 0,22% |
|                             | HUELGA                      | 0,21% | 0,06% | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    |

Las tablas reflejan un ligero y paulatino aumento de trabajadores respecto al año 2015. Así mismo, se han incrementado los días perdidos por bajas tanto por IT como por accidente, con variaciones en ambos años analizados. En todo caso, Los incrementos de días totales perdidos han sido ligeros (en 2016 un 0,10% en relación con 2015; en 2017 un 0,17% con respecto a 2016). Destaca en positivo la reducción en 2017 del índice de absentismo por accidente frente al dato negativo del aumento del mismo en cuanto a enfermedad.

La prevención de riesgos laborales ha tenido un protagonismo importante en estos últimos años en Sirimiri. Teniendo en cuenta los datos de absentismo, analizados por el Comité de Seguridad y Salud, los riesgos de nuestro sector y siguiendo las orientaciones de Osalan, en 2016 se decide y realiza una **Evaluación de riesgos psicosociales** según el método ISTAS 21. Nuestro servicio de prevención ajeno, IMQ, es la entidad responsable de su elaboración y posterior tratamiento de datos.

La tasa global de respuesta obtenida es de un 75% de la plantilla (132 de 176 personas). Del total de 20 dimensiones estudiadas por esta metodología validada, se observa que Sirimiri dispone de 16 dimensiones en situación más favorable que las empresas de su sector y 3 en situación desfavorable referidas al ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones.



Los resultados obtenidos permiten obtener una foto de situación de nuestra entidad y se crea un grupo de trabajo específico para abordar las medidas correctoras a planificar para mejorar esta situación. Así mismo, se informa a todas las personas trabajadoras de los resultados obtenidos y se solicita su colaboración, a través de la mediación objetiva de nuestra técnica externa de prevención, para aportar soluciones y contribuir en la mejora de estos parámetros negativos y en el refuerzo de nuestros puntos fuertes.



Los objetivos en relación con la salud y seguridad en el trabajo se centran en:

**Objetivos a corto y medio plazo:**

- 1) Obtener información de primera mano sobre las mejoras a realizar en cada servicio.
- 2) Búsqueda conjunta de soluciones a situaciones concretas en los equipos de trabajo de los diferentes centros.
- 3) Planificación de medidas correctoras por parte del grupo de trabajo específico y puesta en marcha paulatina de las mismas en coordinación con las figuras responsables.

A lo largo del 2017 se recogen todas las aportaciones individuales y de cada equipo y se trabaja en el CSS para dar respuesta directa o indirecta a las cuestiones planteadas. Como consecuencia de este proceso, se han modificado y actualizado procedimientos de trabajo, se han facilitado herramientas de trabajo más eficientes, se ha dotado de mejores equipos de protección individual y se ha reportado a la institución contratante de nuestros servicios un listado priorizado de actuaciones en el ámbito de los riesgos laborales.

En 2018 seguimos revisando la marcha de nuestros servicios en materia preventiva y plantearemos nuevas medidas de actuación.

**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 con la resolución de las situaciones causantes, Sirimiri ha implantado un procedimiento específico para facilitar su detección, análisis, seguimiento y mejora, tratando de avanzar en la integración de la prevención en todos los servicios que prestamos para implicar a todas las personas trabajadoras como agentes activas.

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

- 1.- Seguimiento 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.- Información a las personas de nueva incorporación sobre el tratamiento y 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.

**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><b>Evolución formación</b></i> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Promedio</b>                   | <b>18</b>   | <b>20</b>   | <b>22</b>   | <b>22</b>   |
| <b>Horas totales</b>              | <b>1702</b> | <b>2038</b> | <b>1931</b> | <b>1957</b> |

\*no se realiza el desglose por sexo dado que constituye un dato irrelevante, (no se realiza ningún tipo de discriminación atendiendo a esta variable).

El Plan formativo del periodo analizado ha centrado su interés en los Planes de acompañamiento a los equipos profesionales de los diversos servicios que prestamos con el fin de implicar activamente a todas las personas vinculadas a cada proyecto en su desarrollo. Esta actuación parte de la necesaria adecuación a marcos de intervención actualizados tras la adjudicación de una gran parte de nuestros servicios tras varias convocatorias públicas. En todos los casos se ha renovado servicios que ya se tenían en marcha, pero era preciso revisar el enfoque y plantear retos de futuro en cada ámbito de actuación con cada equipo profesional.

En los 15 centros socioculturales de la ciudad es reseñable la participación en esta propuesta de nuestros proveedores-clave, como parte de los equipos de cada centro y la apertura en 2017 de un programa piloto dirigido al colectivo de personas mayores más frágil, que ha requerido especial dedicación formativa. Así mismo, dentro del plan de prevención de riesgos laborales, el personal TMASC ha recibido formación relativa a primeros auxilios, así como el equipo de Auxiliares de información que también han sido formados en manipulación de cargas.

En cuanto a los complejos gerontológicos, en 2016 se lleva a cabo una auditoría externa que posiciona a nuestros dos centros en una situación avanzada respecto a la implantación del **modelo de atención centrado en la persona**, tema que seguiremos trabajando para garantizar su mantenimiento y para afrontar nuevos retos. Además, se ha comenzado a facilitar formación referida a la atención a personas mayores con mayor grado de deterioro a fin de estar preparados para afrontar en un futuro próximo estos perfiles de personas mayores que requieran de una atención más especializada. Estos cambios estructurales de esta tipología de servicios, responde al decreto de cartera de servicios determinada por el Gobierno vasco y publicada a finales de 2016.

Los Centros rurales de atención diurna han fijado su interés en las herramientas informáticas y en programas de intervención novedosos relacionadas con atención más personalizada y el ejercicio físico.

Las entidades de referencia de nuestro sector siguen siendo proveedoras habituales de formación y nos proporcionan la adecuada actualización de conocimientos para optimizar la intervención profesional. Las propuestas formativas que parten de Sirimiri tienen generalmente carácter voluntario y se realizan normalmente fuera del horario habitual de trabajo, dado que prestamos servicio a instituciones públicas y gran parte de los puestos no disponen de flexibilidad para dedicar parte del horario a formación. Por todo ello, la participación nunca ha sido obligatoria y siempre se ha planteado como oportunidad de desarrollo personal y profesional.

Nuestro proceso de formación 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 si contribuyen en alguna medida a la mejora de su intervención profesional.

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

El protocolo formativo se revisa con carácter anual, dispone de una partida económica propia y es comunicado a todo el personal para posibilitar su máximo rendimiento. La revisión de los puestos de trabajo, los seguimientos individuales y la evaluación anual del servicio, facilitan pistas para el diseño y orientación del Plan formativo anual a fin de mejorar las competencias individuales y de equipos, contribuyendo a una atención de alta calidad en nuestros servicios.

#### **Objetivos a corto y medio plazo**

Las próximas actuaciones se centrarán en:

- 1.- Mantener los actuales canales de información a las personas contratadas sobre posibilidades formativas, de reciclaje e incentivos ofrecidos.
- 2.- Favorecer la participación de los proveedores clave en el Plan de acompañamiento.
- 3.- Ampliar el Plan de Euskera para favorecer su utilización vehicular en los servicios.
- 4.- Optimizar el uso de las instalaciones de Sirimiri para llevar a cabo los programas formativos.
- 5.- Incluir en los planes formativos la gestión del envejecimiento en la organización.
- 6.- Optimizar las oportunidades ofrecidas por la **Fundación Estatal para la formación en el Empleo** en relación con la formación programada por las empresas (antes bonificada).
- 7.- 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**

Hasta la fecha se venían realizando entrevistas individuales con una periodicidad anual en parte de nuestros servicios con el fin de hacer un seguimiento personalizado de la situación de cada profesional en el desarrollo de su trabajo y articular los mecanismos de apoyo necesarios.

Esta metodología de actuación se cuestiona y, revisados los objetivos planteados en este apartado, se ha realizado una profunda revisión del sistema de Evaluación del desempeño por parte del equipo de liderazgo de Sirimiri y se ha establecido una sistemática de entrevistas desde un enfoque más indagativo y apreciativo, y se ha elaborado una herramienta propia que se pone en marcha en 2018.

#### **Objetivos a corto y medio plazo:**

- 1.- Implantación de la nueva la herramienta de evaluación y análisis metodológico.
- 2.- Estudio de resultados con relación a las entrevistas realizadas.
- 3.- Verificación de la utilidad del sistema para validación/modificación de la herramienta.

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

a. Personas que forman parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo, edad.

| EQUIPO DE PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA |          |         |             |         |        |      |
|--------------------------------------|----------|---------|-------------|---------|--------|------|
| EDAD                                 | HOMBRES  | MUJERES | HOMBRES     | MUJERES | edades | %    |
| 30-50                                | 0        | 3       | 0%          | 50%     | 30-50  | 50%  |
| >50                                  | 2        | 1       | 35%         | 17%     | >50    | 50%  |
| <30                                  | 0        | 0       | 0%          | 0%      | >30    | 0%   |
| Total parcial                        | 2        | 4       | 0%          |         |        | 100% |
| <b>Total general</b>                 | <b>6</b> |         | <b>100%</b> |         |        |      |

No proceden indicadores de diversidad.

b. Porcentaje de los empleados desglosado por categoría profesional, sexo y edad.

| 2016                         |            | Tramos edad |          |            |           |           |           | Total      |
|------------------------------|------------|-------------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| CATEGORÍA PROFESIONAL        |            | <30         |          | 30-50      |           | >50       |           |            |
| Sexo                         |            | Mujeres     | Hombres  | Mujeres    | Hombres   | Mujeres   | Hombres   |            |
| Administración               |            |             |          | 1          |           |           |           | 1          |
| Animación sociocultural      |            | 1           | 1        | 13         |           | 1         | 2         | 18         |
| Auxiliar de enfermería       |            |             |          | 10         |           | 4         |           | 14         |
| Auxiliar de información      |            | 1           | 3        | 12         | 10        |           | 1         | 27         |
| Equipo de Planificación y E. |            |             |          | 3          |           | 1         | 2         | 6          |
| DUE                          |            |             |          | 2          |           |           |           | 2          |
| Limpieza                     |            |             |          | 2          |           | 5         |           | 7          |
| Monitor sociocultural        |            | 6           | 2        | 38         | 17        | 15        | 6         | 84         |
| Podología                    |            | 3           |          | 3          |           |           |           | 6          |
| Trabajador familiar          |            |             |          | 14         |           | 1         |           | 15         |
| <b>Total parcial</b>         |            | <b>11</b>   | <b>6</b> | <b>98</b>  | <b>27</b> | <b>27</b> | <b>11</b> |            |
| <b>Total general</b>         |            | <b>17</b>   |          | <b>125</b> |           | <b>38</b> |           | <b>180</b> |
| Mujeres                      | 136        |             |          |            |           |           |           |            |
| Hombres                      | 44         |             |          |            |           |           |           |            |
| <b>Total</b>                 | <b>180</b> |             |          |            |           |           |           |            |

| 2016                         |             | Tramos edad  |              |               |               |               |              | Total       |
|------------------------------|-------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|
| Categoría profesional        |             | <30          |              | 30-50         |               | >50           |              |             |
| Sexo                         |             | Mujeres      | Hombres      | Mujeres       | Hombres       | Mujeres       | Hombres      |             |
| Administración               |             | 0,00%        | 0,00%        | 1,09%         | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        | 1,09%       |
| Animación sociocultural      |             | 0,55%        | 0,55%        | 7,65%         | 0,55%         | 0,55%         | 1,09%        | 10,93%      |
| Auxiliar de enfermería       |             | 0,00%        | 0,00%        | 5,46%         | 0,00%         | 2,19%         | 0,00%        | 7,65%       |
| Auxiliar de información      |             | 0,55%        | 1,64%        | 6,56%         | 5,46%         | 0,00%         | 0,55%        | 14,75%      |
| Equipo de Planificación y E. |             | 0,00%        | 0,00%        | 0,55%         | 0,00%         | 0,55%         | 0,55%        | 1,64%       |
| DUE                          |             | 0,00%        | 0,00%        | 1,09%         | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        | 1,09%       |
| Limpieza                     |             | 0,00%        | 0,00%        | 1,09%         | 0,00%         | 2,73%         | 0,00%        | 3,83%       |
| Monitor sociocultural        |             | 3,28%        | 1,09%        | 20,77%        | 9,29%         | 8,20%         | 3,28%        | 45,90%      |
| Podología                    |             | 1,64%        | 0,00%        | 1,64%         | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        | 3,28%       |
| Trabajador familiar          |             | 0,00%        | 0,00%        | 7,65%         | 0,00%         | 1,64%         | 0,55%        | 9,84%       |
| <b>Total parcial</b>         |             | <b>6,01%</b> | <b>3,28%</b> | <b>53,55%</b> | <b>15,30%</b> | <b>15,85%</b> | <b>6,01%</b> |             |
| <b>Total general</b>         |             | <b>9,29%</b> |              | <b>68,85%</b> |               | <b>21,86%</b> |              | <b>100%</b> |
| Mujeres                      | 75,41%      |              |              |               |               |               |              |             |
| Hombres                      | 24,59%      |              |              |               |               |               |              |             |
| <b>Total</b>                 | <b>100%</b> |              |              |               |               |               |              |             |

| 2017                        |            | Tramos edad |          |            |           |           |           |
|-----------------------------|------------|-------------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| CATEGORÍA PROFESIONAL       |            | <30         |          | 30-50      |           | >50       |           |
| Sexo                        |            | Mujeres     | Hombres  | Mujeres    | Hombres   | Mujeres   | Hombres   |
| Administración              |            |             |          | 1          |           |           |           |
| Animación sociocultural     |            | 2           | 1        | 14         | 3         | 2         | 1         |
| Auxiliar de enfermería      |            |             |          | 8          |           | 5         | 1         |
| Auxiliar de información     |            | 1           | 2        | 13         | 10        |           | 1         |
| Equipo de Planificación y E |            |             |          | 3          |           | 1         | 2         |
| DUE                         |            | 1           |          | 1          |           |           |           |
| Limpieza                    |            |             |          | 2          |           | 3         |           |
| Monitor sociocultural       |            | 3           | 2        | 34         | 12        | 15        | 7         |
| Podología                   |            | 2           |          | 3          |           |           |           |
| Trabajador familiar         |            |             |          | 11         | 1         | 3         | 1         |
| <b>Total parcial</b>        |            | <b>9</b>    | <b>5</b> | <b>90</b>  | <b>26</b> | <b>29</b> | <b>13</b> |
| <b>Total general</b>        |            | <b>14</b>   |          | <b>116</b> |           | <b>42</b> |           |
| Mujeres                     | 128        |             |          |            |           |           |           |
| Hombres                     | 44         |             |          |            |           |           |           |
| <b>Total</b>                | <b>172</b> |             |          |            |           |           |           |

| 2017                        |             | Tramos edad  |              |               |               |               |              |
|-----------------------------|-------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Categoría profesional       |             | <30          |              | 30-50         |               | >50           |              |
| Sexo                        |             | Mujeres      | Hombres      | Mujeres       | Hombres       | Mujeres       | Hombres      |
| Administración              |             | 0,00%        | 0,00%        | 1,16%         | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        |
| Animación sociocultural     |             | 1,16%        | 0,58%        | 8,72%         | 1,74%         | 1,16%         | 1,16%        |
| Auxiliar de enfermería      |             | 0,00%        | 0,00%        | 4,65%         | 0,00%         | 2,91%         | 0,58%        |
| Auxiliar de información     |             | 0,58%        | 1,16%        | 7,56%         | 5,81%         | 0,00%         | 0,58%        |
| Equipo de Planificación y E |             | 0,00%        | 0,00%        | 0,58%         | 0,00%         | 0,58%         | 0,58%        |
| DUE                         |             | 0,58%        | 0,00%        | 0,58%         | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        |
| Limpieza                    |             | 0,00%        | 0,00%        | 0,58%         | 0,00%         | 2,33%         | 0,00%        |
| Monitor sociocultural       |             | 1,74%        | 1,16%        | 19,77%        | 6,98%         | 8,72%         | 4,07%        |
| Podología                   |             | 1,16%        | 0,00%        | 1,74%         | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        |
| Trabajador familiar         |             | 0,00%        | 0,00%        | 6,40%         | 0,58%         | 1,74%         | 0,58%        |
| <b>Total parcial</b>        |             | <b>5,23%</b> | <b>2,91%</b> | <b>51,74%</b> | <b>15,12%</b> | <b>17,44%</b> | <b>7,56%</b> |
| <b>Total general</b>        |             | <b>8,14%</b> |              | <b>66,86%</b> |               | <b>25,00%</b> |              |
| Mujeres                     | 74,42%      |              |              |               |               |               |              |
| Hombres                     | 25,58%      |              |              |               |               |               |              |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b> |              |              |               |               |               |              |

El sector de Servicios Sociales, en el ámbito de las personas mayores es tradicionalmente femenino. Así también en nuestra empresa predomina la presencia femenina, que triplica la de hombres. De esta manera, en cuatro de las categorías profesionales no se cuenta con representación masculina. 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** debemos 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, con respecto a 2015, se ha elevado la incorporación de hombres a nuestra plantilla en 2016 en 1 punto y en 2017 en 7,5 puntos.

La media de edad de Sirimiri sigue en aumento y este progresivo **envejecimiento** de la plantilla debe abordarse en el plazo de 10-15 años para plantear cuestiones como el reemplazo generacional y el futuro de la empresa y tomar las medidas estratégicas necesarias para una **planificación** adecuada a este factor.

**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.- Incluir en el Plan RSE 2018/20 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 HOMBRES CON RESPECTO AL DE 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.

| 2016                    |            |           |            |                            |
|-------------------------|------------|-----------|------------|----------------------------|
| CATEGORÍA PROFESIONAL   | Mujeres    | Hombres   | Total      | Salario base bruto mensual |
| Administración          | 2          | 0         | 2          | 2.200,00 €                 |
| Técnicos medios         | 23         | 4         | 28         | 2138,68 €                  |
| Auxiliar de enfermería  | 14         | 0         | 14         | 1.634,03 €                 |
| Auxiliar de información | 13         | 14        | 27         | 1.572,99 €                 |
| Dirección               | 2          | 1         | 3          | 2.723,82 €                 |
| Limpieza                | 7          | 0         | 7          | 1.517,31 €                 |
| Monitor sociocultural   | 59         | 25        | 84         | 1.950,00 €                 |
| Trabajador familiar     | 17         | 1         | 18         | 1.517,31 €                 |
| <b>Total general</b>    | <b>138</b> | <b>45</b> | <b>180</b> |                            |

| 2017                    |            |           |            |                            |
|-------------------------|------------|-----------|------------|----------------------------|
| CATEGORÍA PROFESIONAL   | Mujeres    | Hombres   | Total      | Salario base bruto mensual |
| Administración          | 2          | 0         | 2          | 2.211,00 €                 |
| Técnicos medios         | 26         | 6         | 32         | 2.149,37 €                 |
| Auxiliar de enfermería  | 13         | 1         | 14         | 1.666,71 €                 |
| Auxiliar de información | 14         | 13        | 27         | 1.596,58 €                 |
| Dirección               | 2          | 1         | 3          | 2.737,44 €                 |
| Limpieza                | 5          | 0         | 5          | 1.524,90 €                 |
| Monitor sociocultural   | 52         | 21        | 73         | 1.950,00 €                 |
| Trabajador familiar     | 14         | 2         | 16         | 1.547,66 €                 |
| <b>Total general</b>    | <b>128</b> | <b>44</b> | <b>172</b> |                            |

Las variables de género, edad, cultura, raza y creencias personales no plantean 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.

## **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.

## **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.

La relevancia del impacto social de Sirimiri como tal no se halla actualmente medida ni cuantificada. En todo caso, en el periodo analizado 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.

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.

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. 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 CLIENTES**

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

a. Resultados o conclusiones principales de encuestas satisfacción de clientes (basados en muestras estadísticas relevantes) sobre: la organización en su conjunto; una categoría principal de servicios; y centros de operaciones significativos.

### **Prácticas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción del cliente**

Nuestra gestión se centra fundamentalmente en responder plenamente a las necesidades y expectativas de todos sus clientes y por tanto conseguir su **máxima satisfacción**. A través del despliegue operativo en cada servicio, tratamos de cumplir con sus expectativas y aumentar su satisfacción en cuanto a la calidad de la atención prestada.

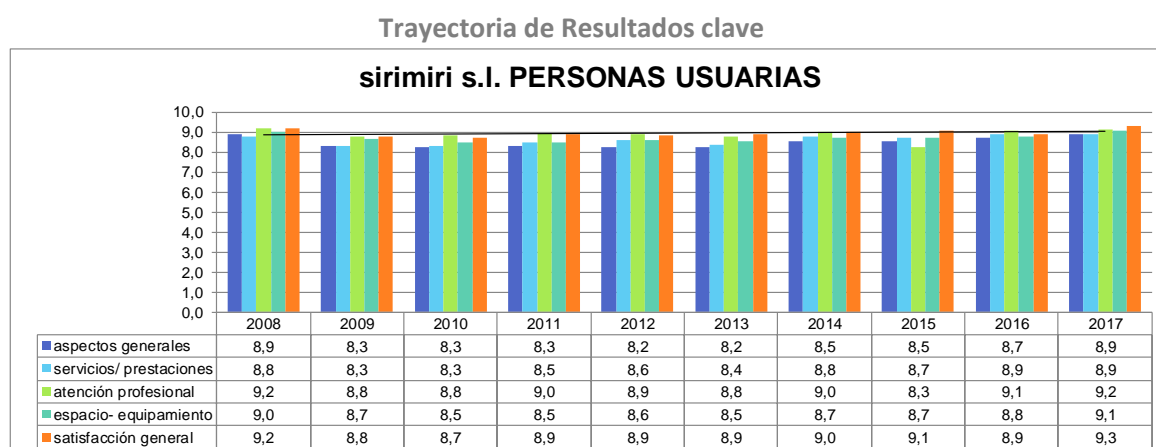
Sirimiri cuenta con un **dobles cliente**: la persona mayor que se beneficia de las prestaciones/servicios y la institución o entidad contratante de nuestros servicios. También incorporamos en este apartado a las familias de personas mayores por considerar que nuestra intervención influye en su bienestar 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.

Las altas puntuaciones, sostenidas a lo largo de los años de medición, nos plantea la conveniencia de realizar valoraciones cualitativas que puedan darnos pistas para la mejora. De hecho, en varios de nuestros servicios se ensayan y/o instauran nuevas fórmulas de contacto con estos grupos de interés a fin de obtener información cualitativa directa de manera periódica que permita establecer un feed-back adecuado y favorezca la satisfacción de todos los agentes implicados.

**Satisfacción de personas usuarias**

La medición sistemática de la satisfacción directa de las personas mayores se realiza desde el 2007, adaptada a cada servicio mediante la Encuesta de Satisfacción de personas usuarias (ESPU) que se pasan en los Centros y Programas que gestionamos, siendo su cumplimentación voluntaria. El objetivo marca estar siempre por encima de 8 puntos, por considerarlo como excelente resultado, y tratar de mejorar la de cada uno de los ítems.

La trayectoria de los resultados, como se aprecia en el siguiente gráfico, es muy positiva y sostenida en el tiempo. El reto consiste en mantener el actual nivel de satisfacción, realizar una adaptación paulatina de la atención que prestan los diversos servicios a las personas mayores usuarias de los mismos y ser capaces de mejorar los recursos en los que trabajamos.

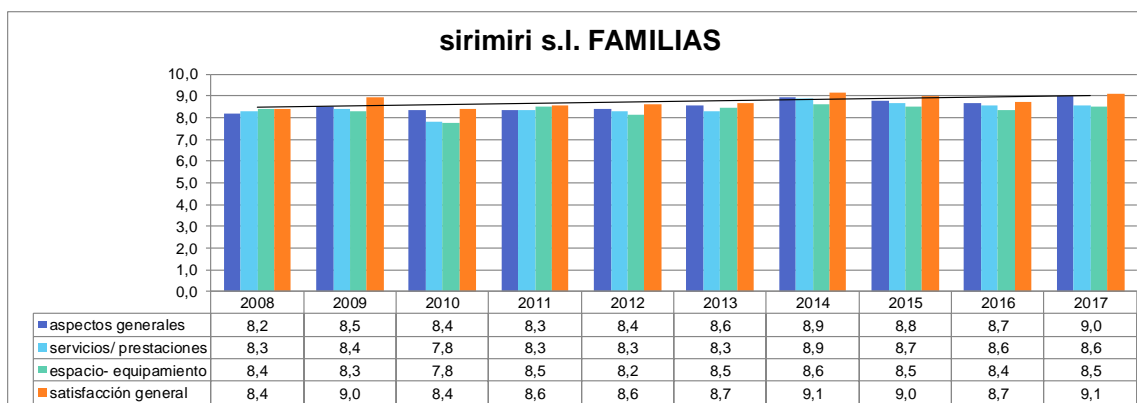


**Satisfacción de familias**

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. Los elevados índices de satisfacción que muestra el siguiente gráfico nos sitúa ante el reto de indagar sobre aspectos concretos para la mejora.



Trayectoria de Resultados clave



Además del cauce formal que supone la cumplimentación de estas encuestas, en cada servicio se ha ido avanzando en la articulación de diferentes mecanismos de interlocución (revista periódica, watsapp, internet, participación en actividades del centro, atención directa con profesionales de referencia...) que permiten disponer de información precisa acerca del grado de bienestar con la calidad de atención que reciben las personas mayores que atendemos y garantizan la cercanía e inmediata respuesta a sus demandas, preocupaciones.

**Satisfacción Clientes instituciones**

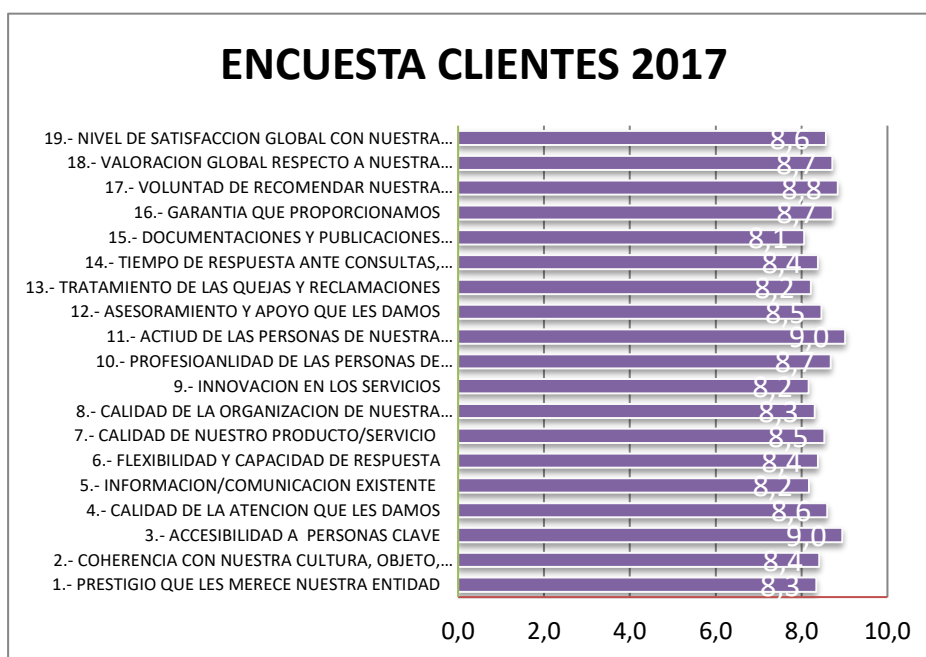
La satisfacción de este grupo de interés se mide mediante encuestas a las instituciones con las que se está interviniendo desde el año 2004 y a partir del año 2005 con carácter bienal, en concreto a todas las figuras técnicas, responsables de servicios y concejales delegadas. Las encuestas, orientadas por el modelo de gestión avanzada, permiten 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.



**Ámbito de aplicación.** Las encuestas se pasan con carácter bienal a la totalidad de los clientes instituciones. En 2017 se realiza la última medición, mantenemos el formato telemático iniciado la anterior edición y que supuso una mejora en la participación y adjuntamos varios elementos motivadores (kit opina) que consiguen mejorar nuevamente la participación, pasando en 2015 de un 54% a un 65% en 2017.

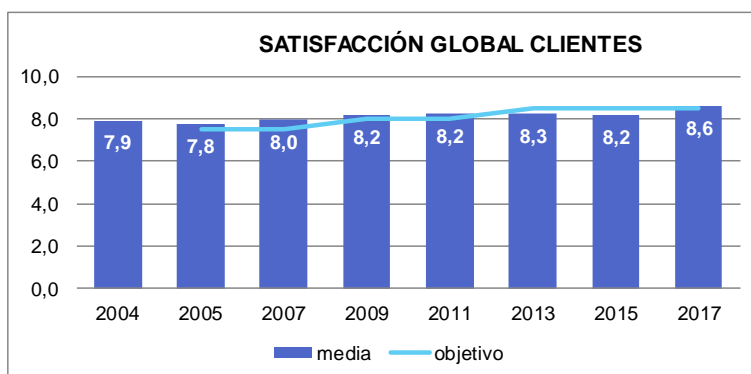
Esta última encuesta muestra los valores en los que nos movemos. Ahora es preciso mantener estos resultados, tratando de innovar en nuestros servicios y siendo capaces de responder a las demandas y retos que nos plantea cada institución, prestándonos a colaborar en la concreción de los futuros servicios que querríamos para nosotros mismos.

Resultados clave del Cuestionario de Satisfacción Clientes



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 para actualizar los ítems con relación al nuevo Plan estratégico 2018-20
- 2.- Lograr un mayor índice de participación de las familias y cliente-institución.
- 3.- Mantener las actuales puntuaciones que sobrepasan

- 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.
- 6.- Hacer a los clientes partícipes y difundir la estrategia de Sirimiri.

## **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 Sostenible. 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.

Desde 2010, 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 periódicamente informes de progreso, como atestigua su presencia en la página web de la Red española del Pacto Mundial. Siguiendo criterios establecidos en los Procesos de Comunicación, esta nueva adhesión se comunica a todas las personas y clientes de Sirimiri por los cauces habituales.

La Responsabilidad Social ha adquirido relevancia paulatinamente en Sirimiri, llegando a estar presente en nuestro Plan Estratégico 2015-17, como línea prioritaria de actuación; en el desarrollo de varios Planes de RSE propios que se han ido desplegando en todos los servicios que prestamos y como parte del nuevo PE 2018-20, concretando el reto de avance con nuestro compromiso con la Sociedad.

## ANEXOS

- Modelo organizacional
- II Plan RSE finalizado 2015-17



Elena Martínez Rodríguez, Miembro del Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri Servicios Socioculturales, como Consejera Delegada, 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](http://www.sirimiri.net)**

**CIF: B-01212463**