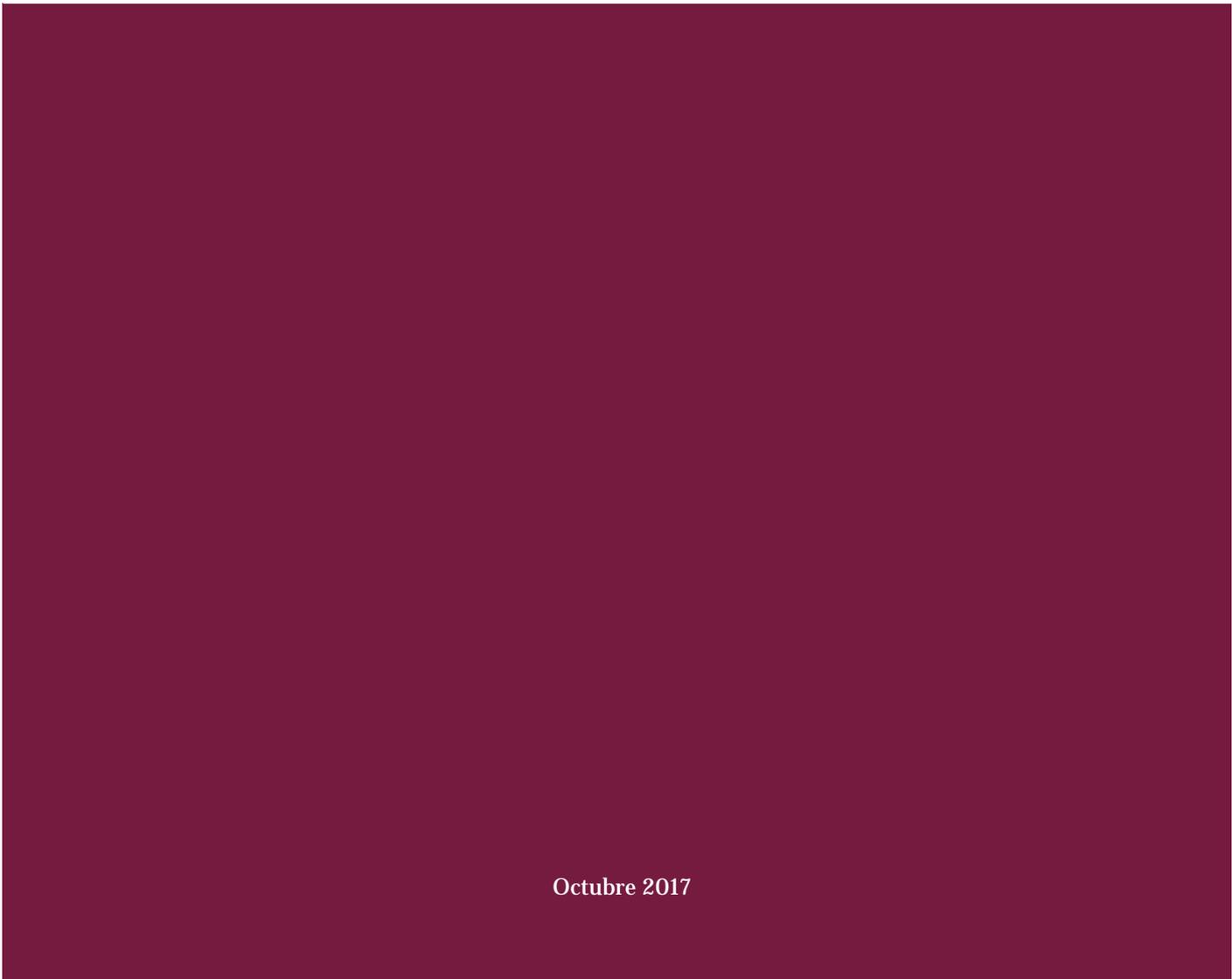




# MODELO ORGANIZACIONAL SIRIMIRI S.L.

Octubre 2017



# DIMENSIÓN Y CAPACIDAD ORGANIZATIVA: MODELO ORGANIZACIONAL

Antes de adentrarnos en el desarrollo de Modelo de Organización en relación con el Servicio a concurso queremos hacer una breve presentación de nuestra entidad. A lo largo de unas pocas páginas vamos a tratar de transmitir lo que es Sirimiri Servicios Socioculturales, su dimensión y capacidad organizativa, pero también nuestras raíces y nuestra visión a medio y largo plazo.



## QUIÉNES SOMOS

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

## DÓNDE NOS PUEDEN ENCONTRAR

C/ Zapatería nº 77 bajo 01001 Vitoria-Gasteiz  
Teléfonos 945276800 - 697113484  
www.sirimiri.net  
Facebook://www.facebook.com/pages/Sirimiri-Servicios-Socioculturales

## PARA QUÉ EXISTIMOS COMO ENTIDAD (MISIÓN)

Nuestra misión es facilitar, desde el compromiso ético, apoyos y oportunidades a nivel personal, de grupo y en la comunidad, que contribuyan a que cada persona pueda desarrollar su proyecto de vida, promoviendo su satisfacción y bienestar.

## CUÁL ES NUESTRO SECTOR DE ACTIVIDAD

Nuestro sector de actividad lo constituyen los Servicios Sociales y Socio sanitarios, y dentro de ellos, aquéllos orientados a las Personas Mayores.

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

## DE DÓNDE VENIMOS

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

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

## EL CAMINO RECORRIDO POR SIRIMIRI

| AÑO  | ACONTECIMIENTOS RESEÑABLES EN LA TRAYECTORIA DE LA ORGANIZACIÓN  |
|------|--|
| 1987 | Fundación del Colectivo Sirimiri   |
| 1991 | Presentación del primer proyecto de intervención en los Clubs de Jubilados de Vitoria-Gasteiz<br>Constitución de Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.   |
| 1996 | Realización del Primer Máster en Gerontología de la CAPV<br>Cambio de Objeto social de la entidad: especialización en gerontología   |
| 2000 | Primera vez que asumimos la gestión de un Complejo de Atención Integral a Mayores  |
| 2003 | Primer acercamiento al Modelo EFQM (Formación)   |
| 2004 | Primer mapa de procesos y primer Plan Estratégico 2005-2008  |
| 2005 | Revisión del Objeto Social<br>Ley de Dependencia   |
| 2007 | Reorganización del equipo directivo y creación del Equipo de Planificación y Estrategia (EPE)<br>Inicio del nuevo Proceso de participación en CSCM   |
| 2008 | Ley de Servicios Sociales de la CAPV<br>Incremento del número de servicios<br>Contraste externo Euskalit   |
| 2009 | Revisión de la estrategia y elaboración Plan Estratégico 2009- 2012<br>Reconocimiento externo Modelo EFQM. O de plata  |
| 2010 | Impulso a la responsabilidad social, entrada en Foarse<br>Plan RSE.<br>Elaboración primera Memoria GRI (frecuencia anual)  |
| 2011 | Formación sobre el Modelo de Atención Centrada en la Persona<br>Comienzo de la implantación en los servicios del Modelo Atención Centrada en la Persona  |
| 2012 | Diagnóstico de Responsabilidad social. Cámara de Comercio de Álava<br>Ampliación de instalaciones, Nuevas posibilidades<br>Creación equipo de personas   |
| 2013 | Ingreso Club 400 (Euskalit)<br>Revisión e integración de los Modelos de Gestión y Atención y reflexiones sobre ética y RSE<br>Diploma 5S e ingreso en el Club 5S (Euskalit)  |
| 2014 | Revisión de la estrategia y elaboración del Plan estratégico 2014- 2017<br>Creación Comité Seguridad y Salud<br>Elección de representantes de trabajadores<br>Contraste de Innovación Euskalit<br>Participación en la elaboración del Convenio de Intervención Social de Álava<br>25 aniversario del proyecto de Animación desarrollada por Sirimiri en los CSCM |
| 2015 | Elaboración Miniguía de Salud Postural para el trabajo (RSE)<br>Sirimiri participa en 12 evaluaciones externas a otras organizaciones desde 2009 (Euskalit)<br>Diploma 5S Complejo Gerontológico Blas de Otero   |
| 2016 | Premio Fundación Pilares "Acompañamiento a profesionales en el Modelo de Atención Centrada en la Persona en Centros Gerontológicos"<br>Finalista Buenas Prácticas Euskalit. "Comunicación eficaz de la Estrategia"<br>Colaboración 50 Buenas Prácticas en materia de RSE La Fundación San Prudencio y Diputación Foral de Álava                                  |
| 2017 | Premio Mejor Póster Social en el XVI Congreso de Zahartzaroa y IX Congreso de la SNNG.<br>"Musicoterapia. Del Modelo Cognitivo al Modelo Centrado en la Persona."<br>Diploma 5S Sala Simón Bolívar.  |

## **LO QUE PERMANECE DESDE EL ORIGEN (PRINCIPIO RECTOR)**

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

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

---

*Personas – proactividad – implicación – positivismo – sensibilidad*

---

## **HACIA DÓNDE VAMOS (VISIÓN)**

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

## **NUESTROS VALORES**

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

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

**Técnico:** cualificación, especialización, reciclaje continuo, experiencia.

**Ético:** buenas prácticas centradas en las personas, cercanía, flexibilidad, humanismo, apertura.

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

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

## **LOS GRUPOS DE INTERÉS DE SIRIMIRI**

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

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

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

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

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

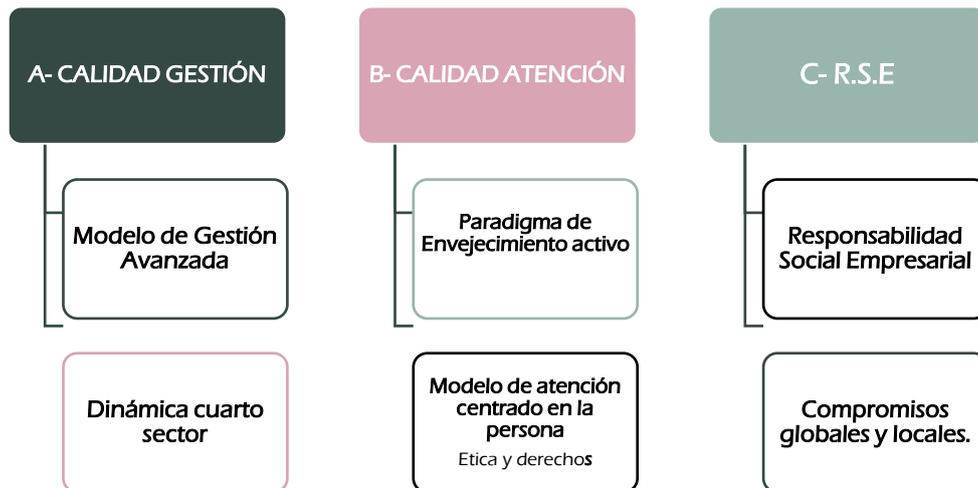
**Sociedad** “aquellos colectivos, entidades o personas susceptibles de beneficiarse del valor añadido generado por Sirimiri”. Este valor excede los objetivos de su actividad profesional y se orienta al cumplimiento de la visión en concreto a ser “socialmente responsables”

## EL MODELO DE GESTIÓN

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

1. El Modelo de Gestión Avanzada.
2. El Modelo de Atención Centrado en la Persona.
3. La Responsabilidad Social.

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



Desde el punto de vista de una gestión excelente nuestros modelos de referencia son el Modelo EFQM y más recientemente el **Modelo de Gestión Avanzada**, ambos liderados por Euskalit. Ellos marcan la pauta para lograr sistematizar acciones, compararlas y evaluarlas en contraste con las mejores prácticas en materia de gestión. En 2010 conseguimos la Certificación Q plata a la excelencia en la gestión.

Sin embargo, desde el primer momento fuimos conscientes de que esta excelencia en la gestión no sería suficiente para lograr que las personas destinatarias de nuestros proyectos percibieran una Atención Excelente. Por este motivo, el segundo y no menos importante pilar sobre el que se asienta nuestro modelo de empresa, es el **Modelo de Atención Centrado en la Persona**, basado en los principios de la bioética y que se enmarca en el Paradigma del Envejecimiento Activo y Saludable. De manera específica, en los últimos años estamos dando pasos firmes en la personalización de las intervenciones, en la humanización de la atención y en el empoderamiento y participación de las partes.

La **Responsabilidad Social** completa el modelo de gestión, en tanto que define nuestra forma de estar en el mundo, y sobre todo en la comunidad local.

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

## LA REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA Y LOS PROCESOS

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

Tras varias representaciones, optamos por establecer un símil entre Sirimiri y una peonza. ¿Por qué una peonza? Se trata de un juego sencillo, sin grandes pretensiones que, cuyo manejo requiere habilidad y destreza y que desde su sencillez ilustra teorías elementales de la física.

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

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

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

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



## DÓNDE ESTÁ PRESENTE SIRIMIRI: NUESTROS CLIENTES Y SERVICIOS

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

| Tipo de prestación               | Centro/servicio                                | Cliente  | Desde | Objeto del contrato establecido con la institución  |
|----------------------------------|--|--|-------|---|
| <b>Atención Diurna</b>           | Centro Rural "Zuia"                            | Ayto. Zuia                                       | 2000  | Gestión del CRAD: apoyo en actividades vida diaria, ocio y tiempo libre de las PM usuarias con un grado de dependencia variable.  |
|                                  | Centro Rural "Agurain"                         | Ayto. Agurain                                    | 2004  |   |
|                                  | Centro Rural "Zigoitia"                        | Ayto. Zigoitia                                   | 2005  |   |
|                                  | Centro Rural "Alegria"                         | Ayto. Alegria                                    | 1999  |   |
|                                  | Centro Rural "Asparrena"                       | Ayto. Asparrena                                  | 2014  |   |
| <b>Formación</b>                 | Centros Cívicos, Residencias...                | AYTO. Vitoria-Gasteiz, IFBS, Sartu. Asociaciones | 1993  | Organización e impartición de cursos a demanda.   |
| <b>Gestión centros</b>           | 15 Centros Socioculturales de Mayores (CSCM)   | Ayto. Vitoria-Gasteiz                            | 2007  | Desarrollo del programa de Animación Sociocultural y de servicios de información en los CSCM, y de los servicios de cafetería, comedor, peluquería y otros complementarios. |
|                                  | Centro Sociocultural Mayores (CSM)             | Ayto. Miranda de Ebro                            | 2000  | Gestión del Centro y prestación de Servicios de animación sociocultural   |
| <b>Gestión integral complejo</b> | Complejo Gerontológico Blas de Otero           | Ayto. Vitoria-Gasteiz                            | 2004  | Gestión de los Apartamentos Tutelados de Mayores, Servicio de Atención Diurna y comedor. Ofrecer una atención integral y multidisciplinar, contando                         |
|                                  | Complejo Gerontológico Bto. Tomás de Zumárraga | Ayto. Vitoria-Gasteiz                            | 2007  |   |

| Tipo de prestación  | Centro/servicio                  | Cliente               | Desde | Objeto del contrato establecido con la institución con servicios de asistencia social, sanitaria, de animación, higiene personal...                                   |
|---|----------------------------------|-----------------------|-------|---|
| <b>Programa de Animación Sociocultural y Estimulativa</b> | 15 CSCM                          | Ayto. Vitoria-Gasteiz | 1990  | Desarrollo del programa de Animación Sociocultural otros complementarios en los CSCM  |
|   | CIAM San Prudencio               | Ayto. Vitoria-Gasteiz | 1991  | Desarrollo del programa de Animación Sociocultural en las residencias Los Arquillos, Los Molinos, Casa Aurora, Centro de Día y Servicio de Atención Diurna de Olárizu |
|   | Residencias Aurora y Arquillos   | Ayto. Vitoria-Gasteiz | 1996  |   |
|   | Residencia Molinos, CAD Olárizu. | Ayto. Vitoria-Gasteiz | 1996  |   |

## COMPETENCIA Y ENTORNO

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

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

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

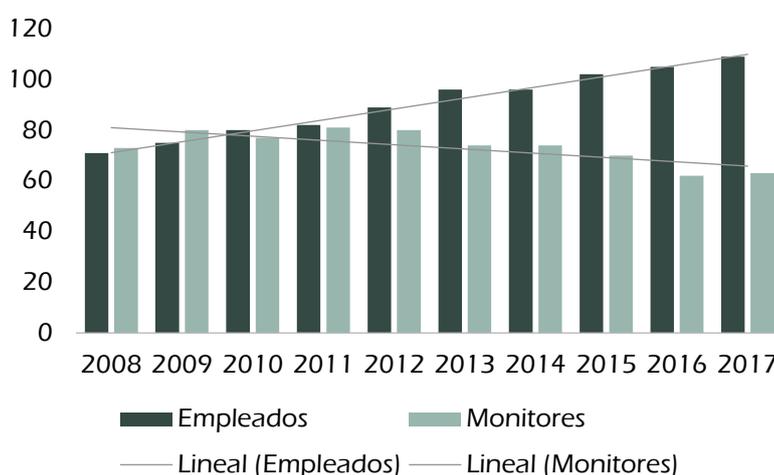
La prolongación de la crisis está afectando negativamente a la estabilidad de las convocatorias y a las condiciones de las mismas; además, se observa una creciente tendencia a competir con criterios economicistas.

## LA ACTUAL PLANTILLA DE SIRIMIRI

Durante 2017 Sirimiri ha contado con 170 profesionales de los cuales 109 son personal empleado y 63 monitores- monitoras. Estos últimos forman parte de una plantilla que desarrolla su labor a tiempo parcial con previsión de curso (oct-jun). Los líderes se encuentran entre los empleados que son la plantilla estable.

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

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



## INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

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

### Autoevaluaciones y evaluaciones externas

Hasta 2017 hemos realizado un total de seis autoevaluaciones, un contratse externo (2008) y una evaluación externa del modelo EFQM (2010), además de sendos contrastes externas en RSE (2012) e Innovación (2014). Ello ha facilitado la reflexión y el avance hacia la mejora.

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

### Innovación

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

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



## ALIANZAS Y COLABORACIONES

Para Sirimiri un aliado es una organización, entidad o persona que, sin que exista necesariamente una relación contractual, contribuye al avance de las líneas y objetivos de nuestra entidad aportando valor a la misma. Con los aliados se mantiene una comunicación fluida bidireccional que nos permite compartir cuestiones que contribuyen a incrementar el citado valor (conocimiento, experiencias, información, apoyo...)

Nuestras alianzas surgen de un posicionamiento colaborativo de Sirimiri, previo a la colaboración en sí; de este modo, algunas de nuestras alianzas pueden ser o haber sido además referentes, proveedores, prescriptores o clientes. Así pues, con los aliados pueden iniciarse colaboraciones a iniciativa de cualquiera de las partes, y pueden llegar a ocasionar un vínculo formal.

Podemos distinguir entre alianzas estratégicas, que son las que nos ayudan a posicionarnos (misión y visión) estratégicamente, y colaboraciones operativas. Estas últimas tienen que ver con el avance en los diferentes proyectos que se desarrollan en los servicios o con responsabilidades concretas de la entidad como la RSE, la prevención, etc y a menudo tienen su impacto en la sociedad.

La evaluación y el seguimiento con los aliados responde al grado de cumplimiento de los objetivos planteados para el logro de la estrategia. Las colaboraciones operativas se recogen en las memorias anuales de los servicios o ámbitos en los que se desarrollan (memorias de residencias, CSCM, memoria de RSE, etc) y por su impacto en el entorno social en el que operamos las medimos a través de la encuesta de sociedad.

A lo largo de la vida de Sirimiri algunas de nuestras principales alianzas han permanecido durante muchos años, e incluso se han fortalecido; otras sin embargo, se han extinguido. En nuestro espíritu está establecer nuevas alianzas. A continuación presentamos algunas de las actuales. Entre las alianzas estratégicas para la gestión podemos citar: Euskalit (sobre todo a partir de 2011 formando parte del Club Avanzado), AISA y sus miembros, Gosasun, Cámara de Comercio de Álava o FOARSE.

En atención, destacamos la Sociedad Vasca de Geriatria y Gerontologia (Zahartzaroa), la UPV, IVEF, Fundación Pilares, ACP (Teresa Martínez), Lourdes Bermejo, Fundación Matía, Tecnalia, Lectura Fácil, Euskadi Lagunkoia. Algunas de nuestras alianzas importantes son nominales.

## PRINCIPALES RESULTADOS

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

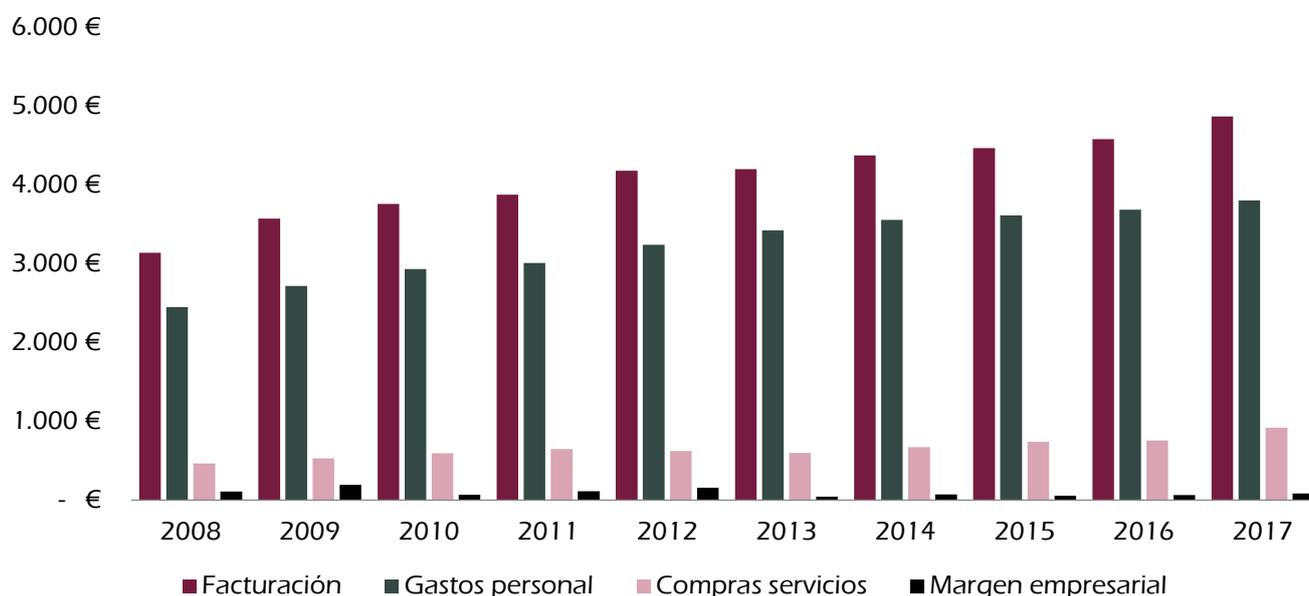
Simplificando, se trata de desarrollar ciclos que se completan con la siguiente lógica: el cliente solicita un producto, Sirimiri responde con un buen proyecto con el que resulta adjudicatario. Desde la firma del convenio se inicia un periodo para poner en la práctica los compromisos del proyecto. Éstos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

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

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

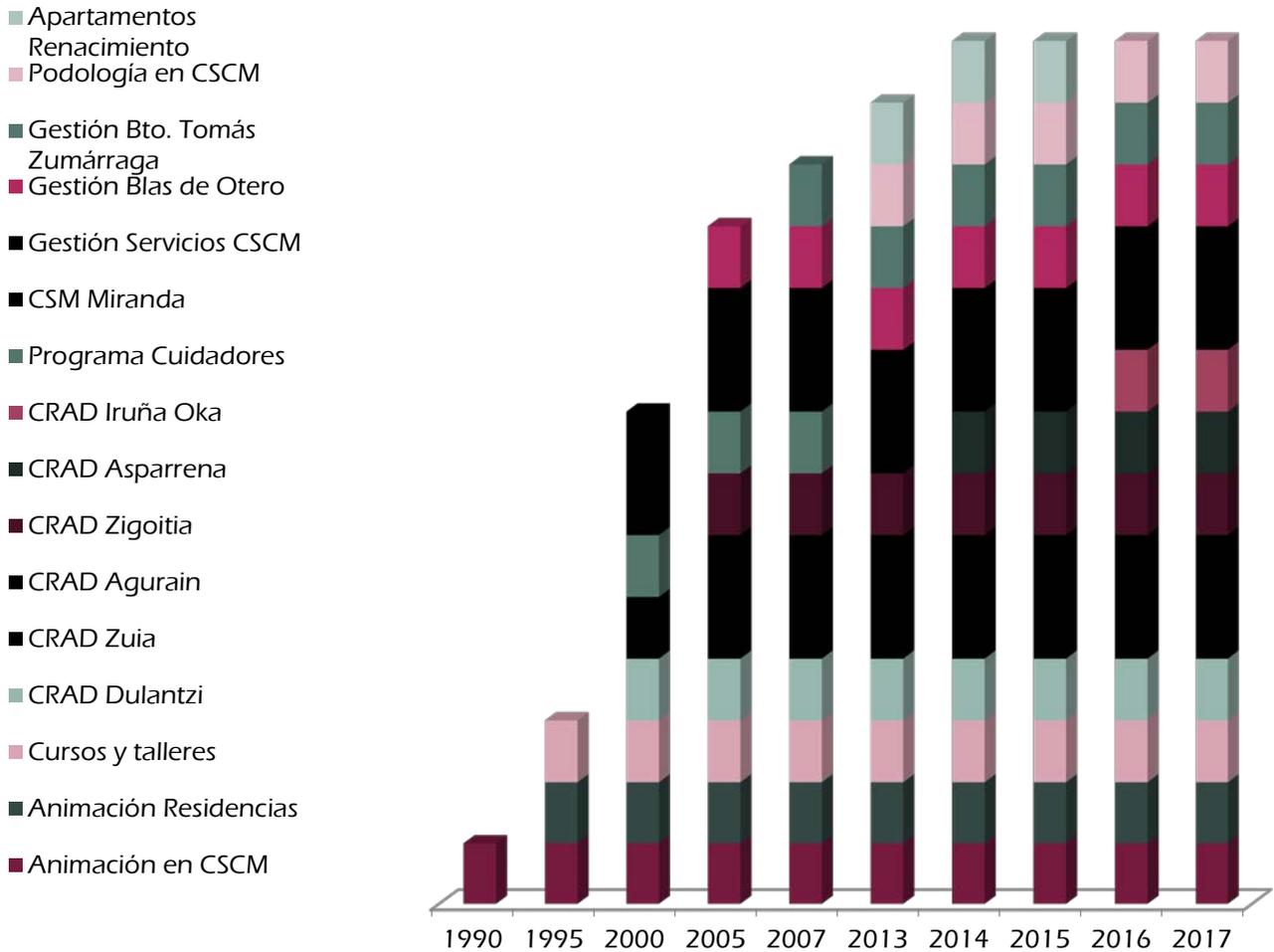
### Resultados económicos

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



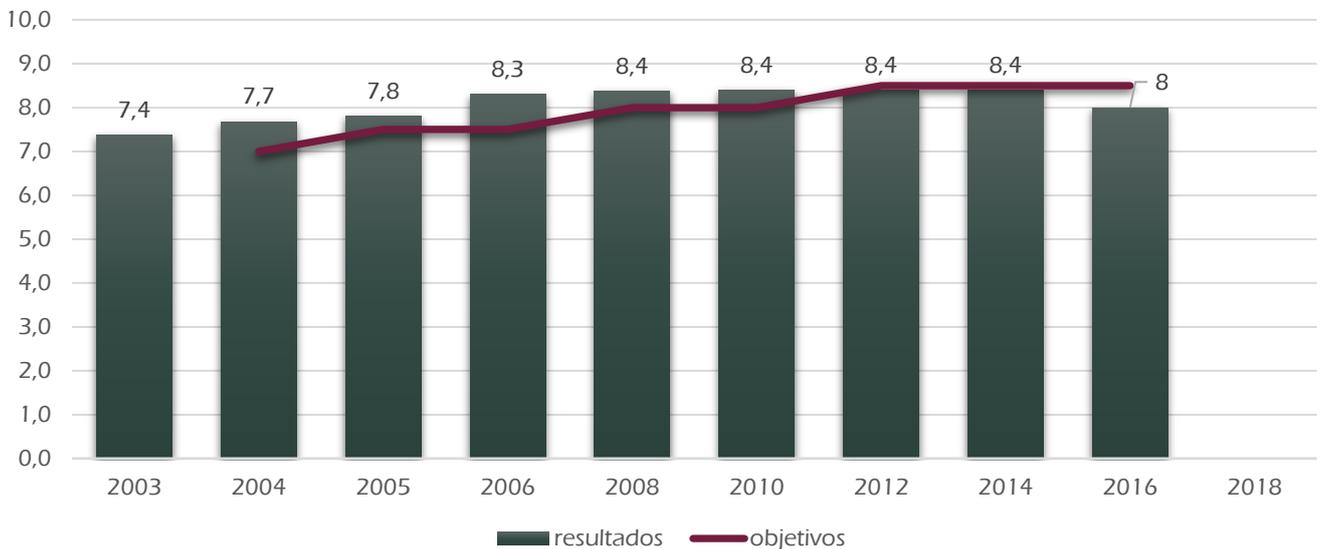
### Crecimiento y diversificación de servicios

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

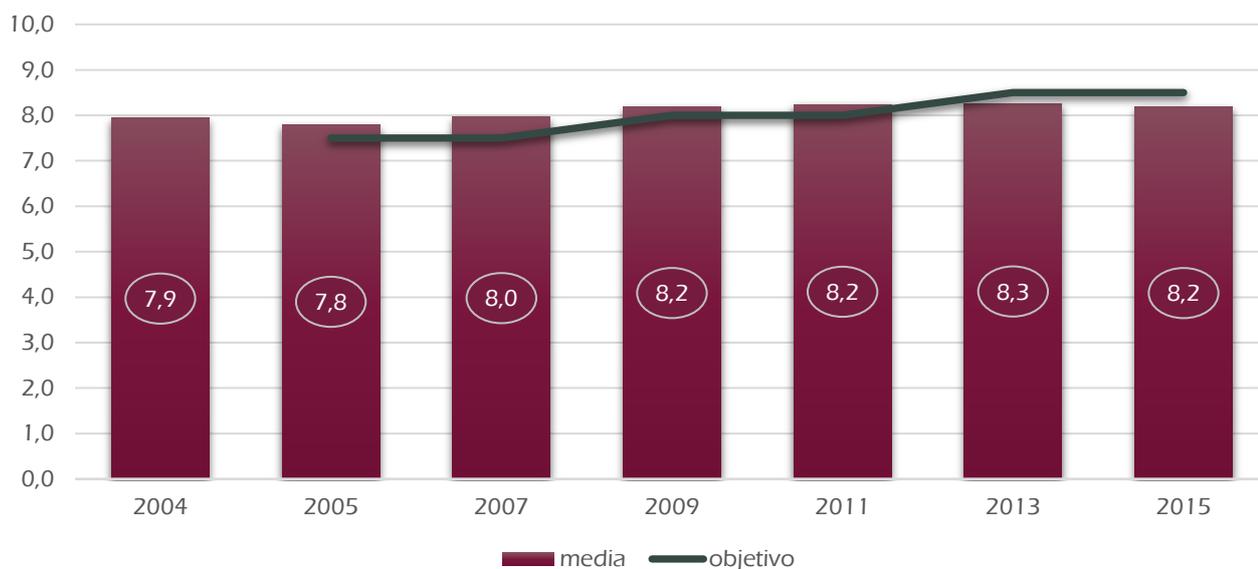


### Resultados de la Encuesta de Satisfacción Personas (ESP)

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



## Resultado de la Encuesta de Satisfacción Clientes (ESC)

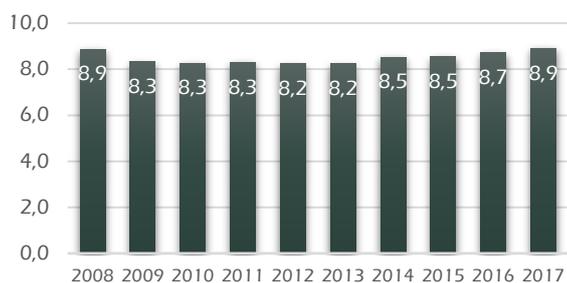


La tendencia positiva y sostenida de la satisfacción es un exponente claro de una atención orientada al cliente.

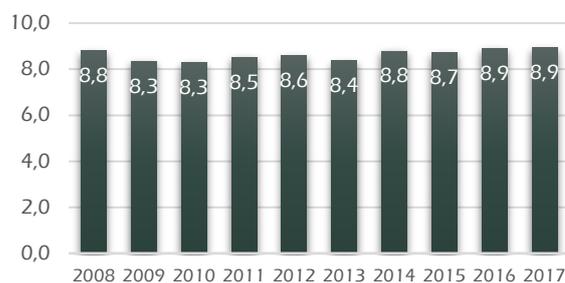
## Resultado de la Encuesta de Personas Usuaris (ESPU)

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

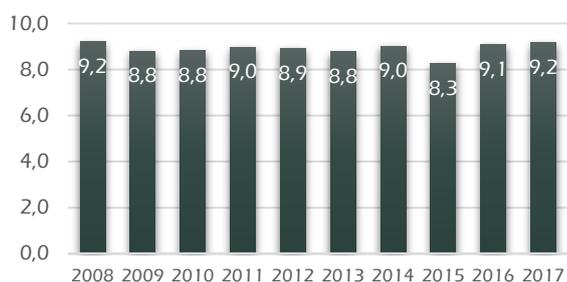
aspectos generales



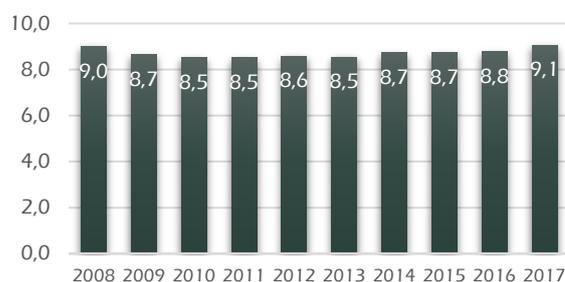
servicios/prestaciones



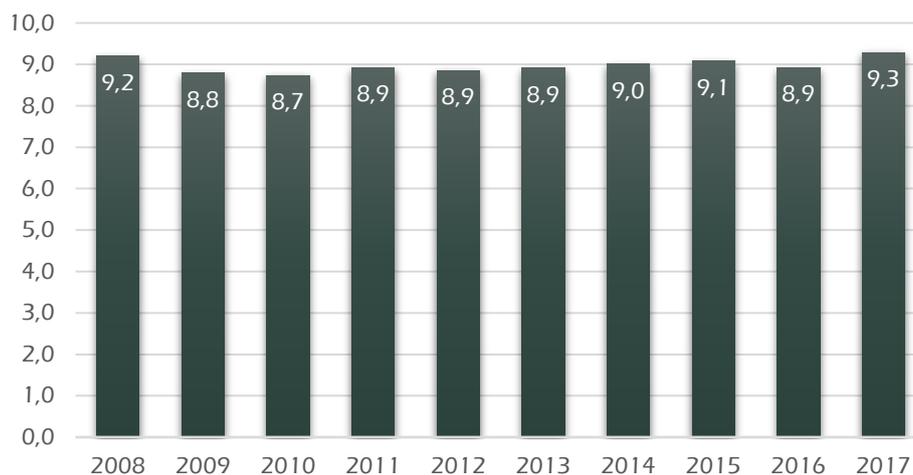
atención profesional



espacio-equipamiento



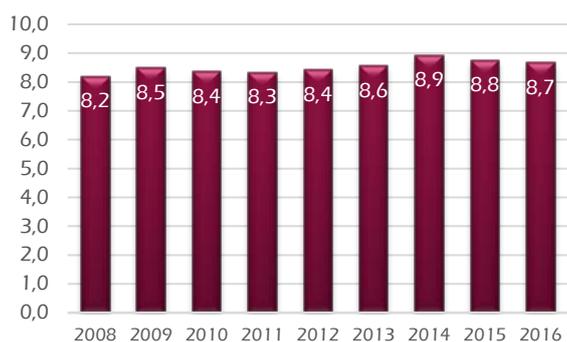
## satisfacción general



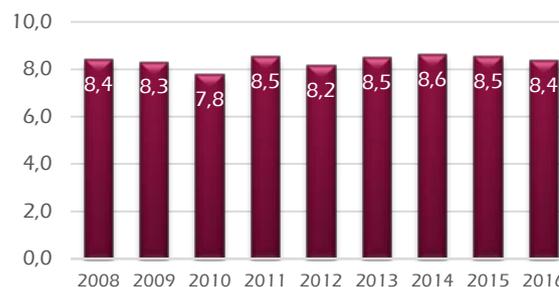
### Resultado de la Encuesta de Familias (ESF)

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

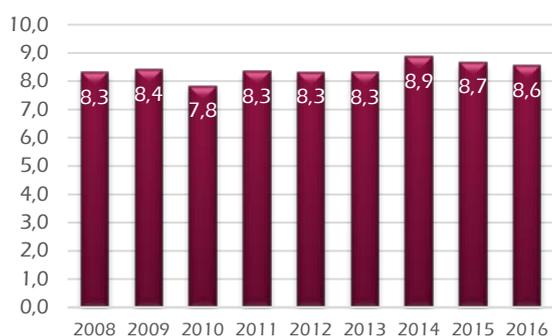
#### aspectos generales



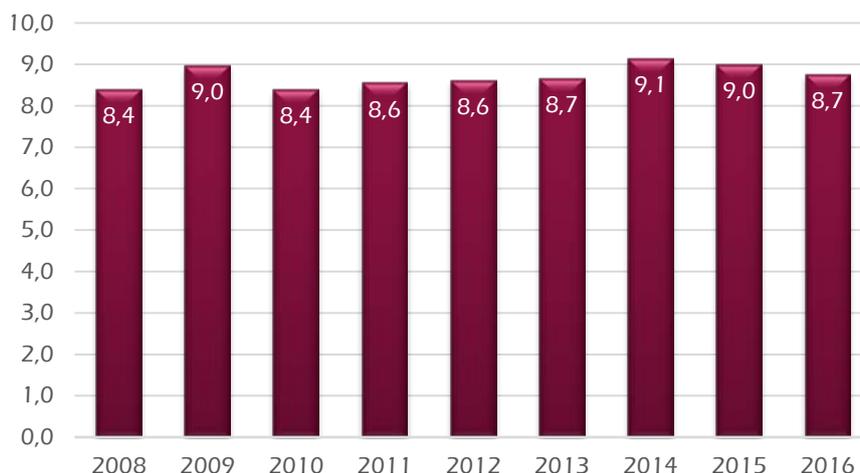
#### espacio-equipamiento



#### servicios/prestaciones

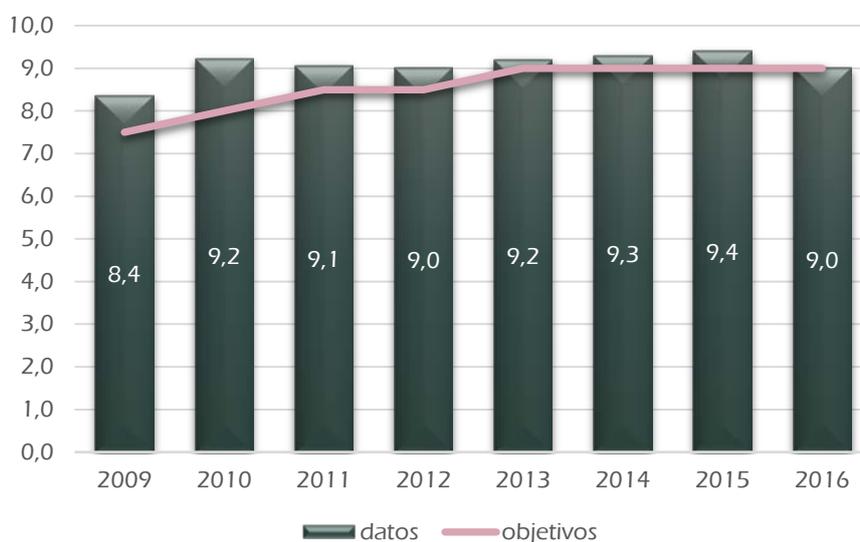


## satisfacción general

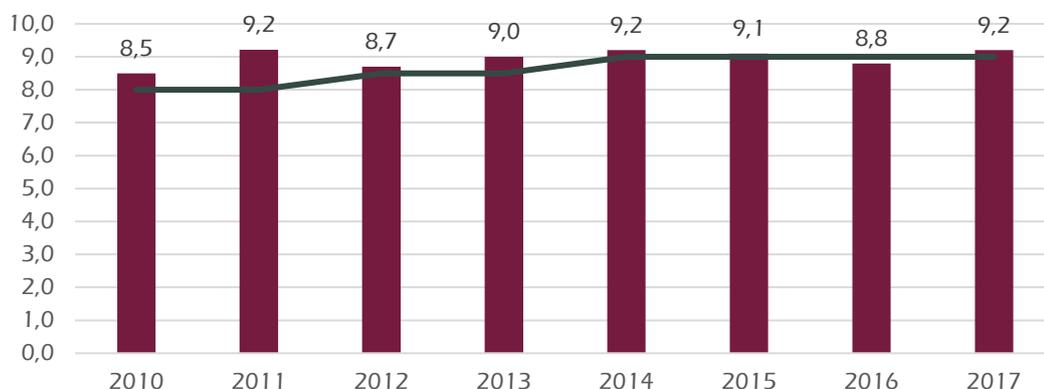


### Resultado de la Encuesta de Proveedores (ESPR) Grado de satisfacción global

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



### Resultado de la Encuesta de Sociedad (ESS) Grado de satisfacción global



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

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

## NUESTRA PRIORIDAD EN LA ACTUALIDAD

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

- Revisar la estrategia para integrar mejor la atención y la gestión.
- Simplificar los cauces de participación con todos los grupos de interés y a acercar la calidad mediante herramientas y la simplificación de procedimientos y del propio lenguaje.
- Cuestionarnos los sistemas de innovación y liderazgo.
- Avanzar en la ética en atención y en la gestión, así como en la Responsabilidad Social de las acciones de Sirimiri
- Además de avanzar en los servicios y expugnar nuevos proyectos que nos permitan permanecer en el mercado en condiciones de competitividad; a nivel estratégico, nuestra mayor preocupación es lograr que todos nuestros Grupos de Interés, y en especial nuestras personas, participen de la cultura de la organización, la hagan suya y la plasmen en la práctica del día a día en cada uno de los servicios.

Nos preocupa:

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

## SIRIMIRI-LÍNEAS ESTRATÉGICAS

A continuación, planteamos las líneas estratégicas de Sirimiri para los cuatro años de vigencia del plan estratégico. Estas líneas guían las mejores prácticas que nos lleven a avanzar hacia la Visión y al pleno cumplimiento de la Misión.

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



---

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

---