



# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA:

## Udazkena SL “RESIDENCIA BARRIKA BARRI” 2017



## Índice

1. Carta del Presidente. *Pag. 4*
2. Perfil y estructura. *Pag. 7*
  - 2.1. Datos básicos (nombre de la organización, datos de contacto, sede principal...) *Pag. 8*
  - 2.2. Principales actividades (% participación), productos y/o servicios y variaciones significativas. *Pag. 8*
  - 2.3. Organigrama de la organización. *Pag. 9*
3. Estrategia de la organización. *Pag. 9*
  - 3.1. Misión, visión, valores y objetivos estratégicos. Política de responsabilidad social. *Pag.9*
  - 3.2. Diálogo y transparencia grupos de interés. *Pag. 10*
4. Alcance de la memoria. *Pag. 12*
  - 4.1. Periodo cubierto por la memoria. *Pag. 12*
  - 4.2. Año de la memoria más reciente. *Pag. 12*
  - 4.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal...). *Pag. 12*
  - 4.4. Cobertura de la memoria (países, negocios conjuntos, empresas participadas). *Pag. 12*
  - 4.5. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. *Pag. 12*
  - 4.6. Técnicas de medida para obtener los indicadores de desarrollo. *Pag. 12*
  - 4.7. Modificaciones de informaciones dadas en otras memorias. *Pag. 13*
  - 4.8. Cambios de metodología de información y cálculo utilizados respecto a otras memorias. *Pag. 13*
  - 4.9. Premios y reconocimientos recibidos durante el periodo cubierto. *Pag. 13*
5. Indicadores. *Pag. 13*
  - 5.1. Indicadores económicos. *Pag. 13*
    - 5.1.1. Gestión de capital. *Pag. 13*
      - 5.1.1.1. Balance económico. *Pag. 13*
    - 5.1.2. Gestión empresarial. *Pag. 14*
    - 5.1.3. Uso de los recursos locales. *Pag. 15*
    - 5.1.4. Sistemas de gestión. *Pag. 15*
    - 5.1.5. Marketing responsable. *Pag. 16*
    - 5.1.6. Innovación. *Pag. 17*
    - 5.1.7. Objetivos próximo año vector económico. *Pag. 17*
  - 5.2. Indicadores ambientales. *Pag. 17*
    - 5.2.1. Política y gestión ambiental. *Pag. 17*
    - 5.2.2. Producción y gestión de residuos. *Pag. 18*
    - 5.2.3. Gestión del agua. *Pag. 18*

- 5.2.4. Gestión de energía. *Pag. 18*
- 5.2.5. Contaminación acústica. *Pag. 19*
- 5.2.6. Contaminación atmosférica. *Pag. 19*
- 5.2.7. Contaminación lumínica. *Pag. 19*
- 5.2.8. Afectaciones al suelo. *Pag. 19*
- 5.2.9. Información y formación ambiental. *Pag. 20*
- 5.2.10. Integración en el entorno. *Pag. 20*
- 5.2.11. Objetivos próximo año vector ambiental. *Pag. 20*
- 5.3. Indicadores sociales. *Pag. 20*
  - 5.3.1. Democracia interna I. *Pag. 20*
  - 5.3.2. Formación. *Pag. 20*
  - 5.3.3. Igualdad de oportunidades. *Pag. 21*
  - 5.3.4. Seguridad e higiene en el trabajo. *Pag. 21*
  - 5.3.5. Estabilidad de la plantilla. *Pag. 22*
  - 5.3.6. Condiciones sociolaborales. *Pag. 22*
  - 5.3.7. Conciliación de la vida personal y laboral. *Pag. 22*
  - 5.3.8. Derechos humanos. *Pag. 23*
  - 5.3.9. Satisfacción de la clientela. *Pag. 25*
  - 5.3.10. Intercooperación. *Pag. 25*
  - 5.3.11. Comunidad local. *Pag. 26*
  - 5.3.12. Empresas proveedoras y contratadas. *Pag. 27*
  - 5.3.13. Competencia. *Pag. 28*
  - 5.3.14. Objetivos próximo año vector social. *Pag. 28*
- 6. Tabla de contenidos GRI. *Pag. 31*

## 1. Carta del Presidente.

Nuestra Residencia sigue cumpliendo años prestando un servicio imprescindible en nuestro entorno como es la asistencia a personas mayores dependientes.

Desde aquel ya lejano 1993, hasta hoy, nuestra organización se ha caracterizado por poner su principal enfoque en la atención individualizada integral, siendo pilares importantes el acceso a recursos materiales adaptados y la aplicación de técnicas innovadoras y excelentes de gestión. Pero sobre todo, ha estado apoyada en un amplio equipo de profesionales, en constante desarrollo y crecimiento, y una Cultura propia sobre como queremos que se nos perciba por la Sociedad en general.

Los premios y reconocimientos recibidos así lo atestiguan (Q Plata en Calidad de Gestión 2011 y 2014 - EFQM, ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 desde 2006), aunque nuestra mayor satisfacción es la valoración recibida de nuestros clientes (8,40/10).

Todo este periodo no ha sido un camino de rosas, pero ahora miramos al futuro con un mayor optimismo, con nuevos retos y apuestas de futuro.

Hemos consolidado un modelo de GESTIÓN PARTICIPATIVA Y COMPARTIDA por todos los grupos de interés.

Estamos en el buen camino para ser referentes en la promoción de una manera de SER RESPONSABLES, desde la ética empresarial hacia una responsabilidad social más amplia. 2017 destaca por el reconocimiento de estas medidas.

Estamos mejorando e innovando día a día en como lograr el ENVEJECIMIENTO ACTIVO real, entre el colectivo de personas institucionalizadas y vamos en línea a promover una revolución en ese campo.

Ahora nos toca iniciar un nuevo periodo, pero con importantes retos y metas a alcanzar. Esperamos ser capaces de estar a la altura, renovando el compromiso de este centro con el Pacto Mundial y sus principios.

Atentamente,

D. José Luis Azaola Estévez  
Presidente del Consejo de Administración

## IMPACTOS DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La RBB, de la mano de la Residencia Kirikiño, ha venido identificado desde 2003 a sus principales grupos de interés, integrándolos en los diversos procesos de reflexión estratégica realizados en los últimos años.

Entre los obvios clientes usuarios y familiares, la Diputación Foral de Bizkaia en su doble ámbito de cliente y supervisor, los accionistas y administradores, las personas de la organización, los proveedores claves, en los últimos años hemos apostado por incluir a nuestro entorno social más cercano como clave. Estamos inmersos en la medición de nuestro impacto social integrando todos los procesos de la actividad (medioambiente, económico y social).

El desarrollo de un Modelo de Gestión sistemático, integrado y adaptado a las nuevas tendencias es clave para consolidar un futuro prometedor.

### **Política de Calidad, medioambiental y sostenibilidad, seguridad y salud laboral y servicio excelente (revisión 2017)**

El objetivo es prestar unos servicios sociales a personas mayores, procurando que los mismos sean lo más agradables y los que mayor bienestar aporten a las personas usuarias, fomentando un envejecimiento activo real, garantizando el respeto de sus derechos ciudadanos básicos, a una sostenibilidad económica, medioambiental y social, favoreciendo y cuidando el desarrollo personal y profesional de todos aquellos que presten sus servicios en la residencia.

Objetivos específicos:

- Mejorar y mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de los usuarios con los medios o técnicas disponibles.
- Prevenir el incremento de la dependencia mediante programas adecuados.
- Controlar y seguir terapéuticamente las enfermedades y trastornos detectados.
- Ofrecer un régimen de alimentación sana, equilibrada y variada y elaborar cualquier dieta especial que fuera necesaria.
- Desarrollar programas RSE que favorezcan un envejecimiento activo adaptado, así como la desestigmatización de la vejez y dependencia.
- Desarrollar programas de animación socio-cultural dirigidos.
- Favorecer las buenas relaciones sociales entre los/as usuarias, familiares y el personal del centro, interviniendo profesionalmente cuando se detecten conflictos.
- Impulsar los contactos personales de los residentes con el exterior, siempre y cuando la situación socio-sanitaria del mismo lo permita.
- Mantener la buena imagen y apariencia física de los residentes.
- Favorecer los contactos con la familia y allegados de cada persona.
- Favorecer la creatividad y la expresión corporal, mediante programas de ejercicio físico, etc.

Objetivos generales:

- Mantener todas las estancias del centro perfectamente limpias, ordenadas y bien ventiladas.

- Cuidado y mantenimiento de las instalaciones y herramientas de trabajo en perfecto estado de uso por parte de los residentes y familiares como por el resto de personas que presten sus servicios en la residencia.
- Promover sistemas de gestión sostenibles desde el punto de vista económico, social y medioambiental, a través de una continua revisión de nuestros sistemas.
- **Reducir consumos, Reutilizar** y recoger selectivamente para el **Reciclaje** de todos los recursos utilizados, Contemplar la **Reparación** como primera opción como medida de alargar la Vida útil de los bienes, generación de empleo local, y el uso **Responsable** de los equipamientos, material, herramientas, etc. **Repensar** sobre el uso de los elementos. (3+3 Rs).
- Fomentar y promover una cultura medioambientalmente sostenible en nuestro entorno, aliados y proveedores.
- Establecer y revisar, de manera continua, objetivos y metas, de la calidad, medioambiente y prevención.
- Controlar en todo momento los requisitos legales y otros que nuestra organización suscriba.
- **HEMEN ERE BAI. EUSKARAZ BIZI!** Los profesionales y la Residencia como institución, muestran su compromiso con la promoción del uso del euskera en las relaciones personales, de manera que se favorezca que cada persona pueda optar por el idioma que libremente escoja.

Objetivos a conseguir con los profesionales:

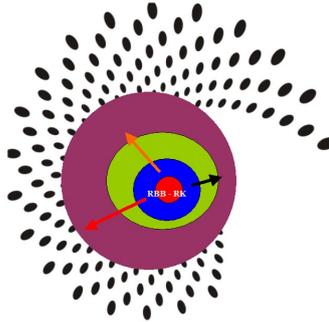
- Mantener la motivación del personal con los medios la Dirección considere óptimos, con el fin de lograr una buena práctica profesional para una mayor calidad de vida de los usuarios.
- Favorecer la formación permanente de los profesionales estimulando su presencia a cursos.
- Impulsar el intercambio de experiencias y conocimientos con otros profesionales externos.
- Fomentar el desarrollo e investigaciones relacionadas con los programas aplicados en el centro.
- Desarrollar en todo el personal el sentido de pertenencia y de responsabilidad y de buen hacer profesional, mediante el trabajo en equipo.
- Fomentar la prevención de riesgos laborales en la organización, enfocando los esfuerzos en la prevención de daños y enfermedades profesionales.

La Residencia como un todo, y todo miembro del personal se compromete al cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables, así como la búsqueda de la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión, protegiendo el medio ambiente, previniendo la contaminación, y aseguramiento que cumplimos con la legislación y reglamentación medioambiental, en un entorno saludable.

#### **Política de Responsabilidad Social (Revisión 2016):**

Los pilares de nuestro Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSC) son:

1. *Evaluar y minimizar nuestro impacto en nuestro entorno natural (emisiones, sostenibilidad de recursos energéticos, ...).*
2. *Generación de valor en términos económicos (modelo de gestión excelente, sostenibilidad RBB, fiscalidad, gestión del conocimiento interno,...).*
3. *Generación de valor para la sociedad (igualdad de oportunidades, inserción social, promoción del conocimiento, salud laboral, velar por los derechos, creación empleo, promover comportamientos responsables,...).*
4. *Promover un ENVEJECIMIENTO ACTIVO real en la dependencia.*
5. *Promover una cultura empresarial con sólidos cimientos éticos, que nos acerquen a la Empresa Ciudadana.*



## 2. Perfil y estructura.

### 2.1. Datos básicos.

Udazkena SL, con C.I.F. B/48546261, es una sociedad mercantil constituida en 1993.

Su objeto social consiste en la prestación de servicios integrales a personas mayores dependientes en régimen residencial.

En la actualidad, el número de accionistas es de 43, no existiendo ninguna persona física que ostente directa ni indirectamente más del 25% de capital social.

El órgano de gobierno de la sociedad elegido es el de Consejo de Administración, formado actualmente por 4 personas, profesionales en activo y especialistas en diferentes ámbitos profesionales (derecho, administración de empresas, sistemas de calidad y arquitectura).

Su principal centro de trabajo es:

Residencia Barrika Barri (RBB)

Bide Nagusia 7,

Barrika Bizkaia.

Teléfono 94 6774477

udaz@euskalnet.net

www.residenciabarrikabarri.com

Udazkena SL, genera cerca de 52 puestos de trabajo directos, incluyendo dentro de los cuales a los profesionales adscritos a la sociedad, profesionales autónomos (psicólogo, servicio médico, jardinería), así como a las personas adscritas a las principales empresas subcontratadas (dirección, restauración, mantenimiento, limpieza y servicio de lavandería).

## 2.2. Principales actividades.

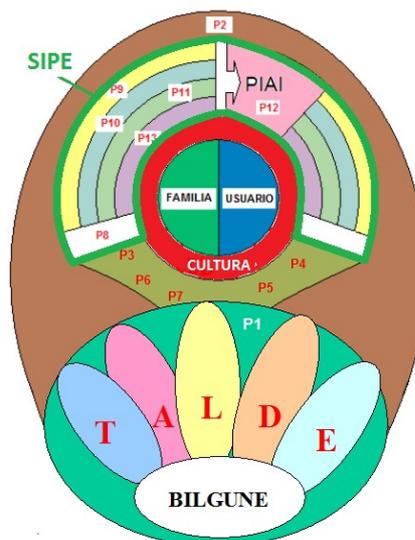
La principal actividad prestada por la RBB es la prestación de servicios a personas mayores dependientes. Este servicio se presta en las siguientes variedades:

- Servicio de residencia temporal.
- Servicio de residencia idenfinida.
- Servicio de estancia diurna.

La RBB presta sus servicios tanto a nivel privado como mediante la prestación de un servicio público (plaza concertada con la Diputación Foral de Bizkaia), habiendo renovado la concertación hasta 2020.

Las características principales del servicio prestado son las siguientes:

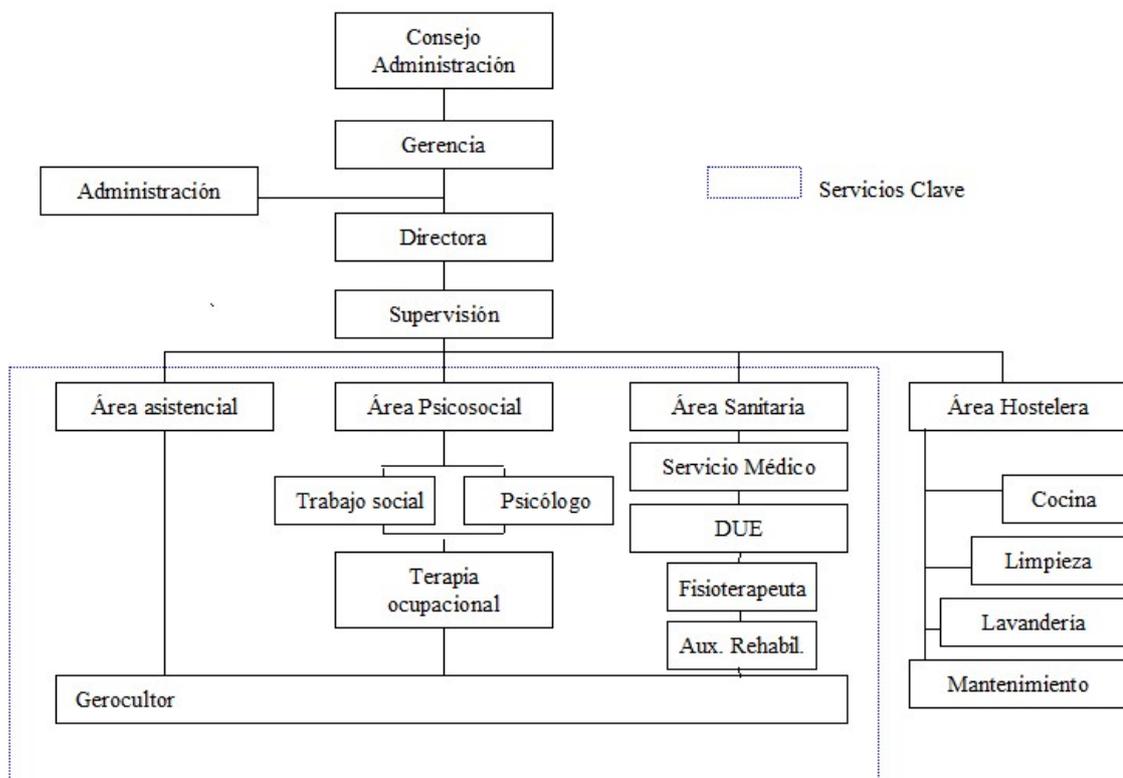
- Servicio asistencial: Garantiza la cobertura de las actividades de la vida diaria e instrumentales, que de manera parcial o total no pueda realizar por sí mismo, adaptándose a los cambios que pudieran ir dándose en el tiempo, logrando una vida lo más normalizada posible.
- Servicio sanitario: Servicio para la promoción, prevención y mantenimiento de la salud de cada residente individual, adaptándose a los cambios que sufra, a través de recursos propios o externos, y garantizando la actuación ante situaciones de urgencia que pudieran derivarse durante su estancia en el centro.
- Servicio psicosocial: Promueve el mayor bienestar afecto-emotivo del residente y sus familiares, a través de la recreación de un entorno físico, normativo y ambiental lo más agradable posible, y mediante el trabajo en sus capacidades cognitivas, neuropsiquiátricas, relacionales y sociales.
- Servicio PIAI: Seguimiento interdisciplinar enfocado en la búsqueda y abordaje de las medidas terapéuticas que mejoren, mantengan y/o retrasen el deterioro de calidad de vida de cada residente y unidad familiar.
- Todo ello se complementa con los imprescindibles servicios de contenido hostelero (restauración, limpieza, lavandería), junto con la promoción y accesibilidad a los servicios complementarios, (peluquería, podología, dentista y acompañamiento).



### 2.3. Organigrama de la organización.

La RBB, junto con la Residencia Kirikiño (RK) mantienen un accionariado y gestores comunes, haciendo que su desarrollo en los últimos años haya sido parejo, adecuándose a las características específicas de cada uno de ellos. En el ámbito de la responsabilidad social, se ha asumido una Política RSE común, hecho que fortalece y favorece el éxito de las actuaciones externas realizadas.

Mantiene una estructura jerárquica clara y definida, principal punto fuerte de nuestra organización, pero que convive con un sistema de reflexión estratégico participativo, abierto a todos los profesionales, principales proveedores y principales aliados, y con unos logros espectaculares desde su puesta en marcha en 2013. Se ha revisado en 2017, con la incorporación de un nuevo profesional (Trabajador social en servicio psicosocial).



Las características del servicio prestado se caracteriza por una mayoría sensible de mujeres en todos los niveles operativos de la organización, llegando esta situación hasta los puestos directivos.

### 3. Estrategia de la organización.

#### 3.1. Misión, visión, valores y objetivos estratégicos.

Nuestra vigente **Misión** (2017), recoge que “La Residencia Barrika Barri es una organización, con estructura mercantil (Udazkena Sociedad Limitada), y que a través de la prestación de servicios integrales individualizados a personas mayores, principalmente con dependencia en diferentes grados, tiene como meta contribuir al desarrollo social y del bien común, mediante la satisfacción de manera suficiente y equilibrada de las expectativas económicas, sociales y medioambientales legítimas de sus grupos de interés (stakeholders), entre los que destacan sus accionistas, clientes,

profesionales, proveedores y entorno cercano, a través del desarrollo de una gestión excelente, sostenible, con sólidos principios éticos y en base a relaciones basadas en el dialogo.”

Nuestra **VISIÓN** para el nuevo periodo estratégico Convertirnos en una organización referente y legitimada para la atención a la vejez y la dependencia, ser una Empresa Ciudadana, a través de consolidar un proyecto participativo y dialogante, sostenible, innovadora, con sólida Cultura ética, apoyada en su equipo de personas (Capital humano), y que ejerza un liderazgo social a través de la promoción de valores de envejecimiento activo y positivo en su entorno mediante el desarrollo de una fuerte red de relaciones externas (Capital social).

Capital humano: personas con desarrollo profesional y que construyen y comparten valores, como medio de crear proyecto de empresa.

Capital Social: Vínculos, redes y compromisos que repercuten en una mejor cooperación social y un mejor clima cívico.

Los **VALORES** que nuestra Cultura desea transmitir y que sea nuestra señal de identidad son:

- La aceptación de una CULTURA RBB por nuestras personas, proveedores y subcontratas principales.
- Una actitud favorable ante el cambio
- El trabajo en equipo
- Un reconocimiento real, sincero y objetivo
- Un liderazgo compartido y proactivo.
- Una comunicación continua, transparencia y multidireccional
- Principio de esponjosidad (capacidad de aprendizaje y transmisión de conocimientos a otros actores)
- Tener capacidad de dar respuesta ante cualquier planteamiento recibido.
- Una responsabilidad propia y compartida, por el trabajo propio como por el trabajo realizado por otro profesional
- Promover la mejora e innovación en cualquier ámbito de la organización
- Promover el protagonismo de las personas en la representación de la organización

### 3.2. Diálogo y transparencia grupos de interés.

Para las residencias Barrika Barri y Kirikiño, cualquier entidad, organización, persona, etc, con la que mantienen un contacto, ya sea en base a su actividad como por cualquier otro motivo, son potenciales GI desde el punto de vista de la responsabilidad social y ética, ya que se ven afectados por las decisiones y actividades que desarrollan.

CLIENTE USUARIO	Persona mayor receptora del servicio de manera directa
CLIENTE FAMILIA	Entorno familiar más próximo, que es receptora de servicios de manera indirecta y directa en servicios específicos prestados
PERSONAS	Profesionales contratados directamente por la empresa
PROVEEDORES	Proveedores de productos o servicios
ALIADOS	Cualquier organización (pueden ser proveedores o no) estratégicamente elegidos por alineamiento con nuestra estrategia

DFB – ACCIÓN SOCIAL	En su condición de “comprador” de plazas públicas para personas dependientes, así como entidad competente “supervisora”
SOCIEDAD	Sociedad en general, jóvenes en formación, personas en riesgo de exclusión, personas mayores en general
ACCIONISTA	Propietario de la empresa
COMPETIDORES	Centros de servicios competidores o complementarios
ADMIN. PUBLICAS	Hacienda, seguridad social, etc.

La RBB ha diseñado planes de comunicación específicos y detallados para el Cliente Usuario, cliente familia, sus Personas, para proveedores y empresas prestadoras de servicios subcontratados, así como para el accionista.

La transparencia y tratamiento personalizado. La información integral, actualizada y veraz. La gestión y accesibilidad a la misma, el cumplimiento de la protección de datos LOPD, el compromiso escrito y la eliminación de “letra pequeña”. Todas ellas son características a garantizar por los sistemas utilizados.

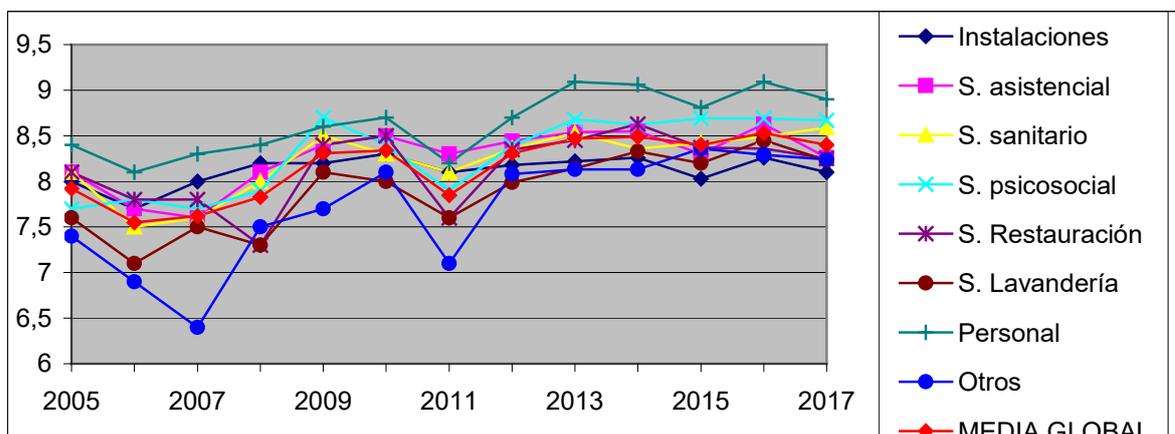
A su vez, la RBB y RK mantienen desde 2009 una Política de comunicación externa muy activa, como medio de comunicación general con los siguientes objetivos:

- Promover noticias positivas relacionadas con la vejez
- Compartir conocimientos y buenas prácticas referentes a ámbitos como la gestión, la RSE, el cuidado del medio ambiente, ...
- Desestigmatizar la vejez y la dependencia
- Proyectar imagen de profesionales en el entorno.
- Promover noticias positivas sobre envejecimiento activo.

**8,40 s /10**  
Record 8,54 s/10 2016

**3 s /3**  
Comparativa con la competencia.  
UNANIMIDAD

Los resultados alcanzados en la continua evaluación de la satisfacción percibida por los principales grupos de interés muestra una tendencia muy positiva y sostenida en el tiempo.



Durante 2017 se ha logrado el reconocimiento de los medios por las actividades desplegadas, tanto prensa generalista, como especializada, como medios audiovisuales.



**4. Alcance de la memoria.**

**4.1. Periodo cubierto por la memoria.**

La presente memoria trata de resumir las actividades realizadas durante el 2017.

Otras memorias;

Memoria 2016

Memoria 2010-2015.

**4.2. Año de la memoria más reciente.**

La primera Memoria RSE es de 2015.

**4.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal...).**

La RBB tiene como objetivo publicar una memoria de gestión y RSE cada año.

**4.4. Cobertura de la memoria.**

La memoria alcanza a la totalidad de la actividad realizada por la RBB, y conjuntamente con la RK, todas aquellas actuaciones realizadas conjuntamente en dicho ámbito de trabajo específico.

**4.5. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.**

No existen limitaciones de alcance o cobertura en la memoria.

**4.6. Técnicas de medida para obtener los indicadores de desarrollo.**

Las mediciones presentadas se nutren de la amplia batería de indicadores que la organización dispone y que le ha resultado clave para llevar adelante la gestión integral en todos estos años.

Además, la profunda gestión de datos, con las herramientas de gestión desarrolladas, son una fuente de información muy importante, aportando series de datos comparables y fiables.

4.7. Modificaciones de informaciones dadas en otras memorias.

No existen variaciones ni modificaciones de criterios de gestionar la información en los años presentados.

4.8. Cambios de metodología de información y cálculo utilizados respecto a otras memorias.

No existen cambios de la metodología de gestión de la información en los años presentados.

4.9. Premios y reconocimientos recibidos durante el periodo cubierto.

Durante el periodo de tiempo presentado en la presente memoria, las RBB ha logrado los siguientes reconocimientos, certificados y premios:

- Certificación ISO 9001 – 2010 (Certificación renovada desde 2006)
- Certificación ISO 14001 – 2010 (Certificación renovada desde 2006)
- Certificación OHSAS 18001 – 2010 (Certificación renovada desde 2008)
- Q Plata Calidad de gestión 2011 – EUSKALIT (EFQM)
- Q Plata Calidad de gestión 2014 – EUSKALIT (EFQM)



5. Indicadores.

5.1. Indicadores económicos.

5.1.1. Gestión económica.

**RESULTADO ECONÓMICO**

	2015	2016	2017
Prestación servicios	2.314.924	2.628.267	2.614.143
Aprovisionamientos	-36.608	-42.111	-49.374
Trabajos externos	-548.493	-557.483	-568.852
Otros ingresos	10.100	10.376	5.369
Gastos personal	-1.065.785	-1.203.290	-1.142.987
Servicios exteriores	-536.307	-595.324	-607.394
Otros extraordinarios	1.021	1056	216
Dot. Amortización	-9.528	-10.897	-14.485
Ingresos financieros	313	38	63
Impuestos beneficios	0	-12.050	-38.756

FONDO RSE	-	<b>16.204</b>	<b>18.397</b>
Resultado ejercicio	<b>129.636</b>	<b>234.786</b>	<b>216.339</b>
Acuerdo Marco	<b>21.626</b>	<b>9.629</b>	<b>17.358</b>

	2015	2016	2017
Evolución ventas s/(n-1)	11,6%	13,5%	-0,5%
Evolución costes salariales s/ (n-1)	7,9%	12,6%	-4,5%

**BALANCE DE SITUACIÓN Y PATRIMONIO NETO**

<b>ACTIVO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
ACTIVO NO CORRIENTE	29.005	75.608	57.172
ACTIVO CORRIENTE	467.420	645.130	848.338
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>496.426</b>	<b>720.737</b>	<b>905.510</b>
<b>PASIVO</b>			
Fondos propios	222.625	457.411	595.000
Resultado del ejercicio	129.636	234.786	216.339
PASIVO CORRIENTE	273.801	263.326	310.510
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>496.426</b>	<b>722.790</b>	<b>905.510</b>

En 2017 hemos consolidado la empresa, volviendo a niveles de rentabilidad y solvencia similar a los años previos a la reciente crisis. Además, la política de consolidación llevada a cabo está asentando los cimientos de la misma, aumentando los recursos propios.

Los principales indicadores estratégicos económicos se pueden resumir en:

- Ingresos:
  - o Facturación (Nivel de ocupación alcanzado x Tarifa media)
- Control de Costes:
  - o Productividad (% costes laborales s / facturación)
  - o Repercusión (incremento tarifa > incremento salarial)
  - o Control del resto de costes de servicios clave.
- Acuerdo Marco:
  - o Bolsa de acuerdo
  - o Distribución por participante
  - o Dividendo accionista

**5.1.2. Gestión empresarial.**

La RBB ha basado su modelo de gestión en el modelo de Excelencia empresarial EFQM. Durante este ejercicio ha mantenido las líneas desarrolladas por el modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT.

<b>PROCESO</b>
Reflexión Estratégica
Cogestión

Gestión de personas
Relaciones externas y Alianzas
Gestión comercial y medios
Gestión económica y financiera
Gestión por procesos integrado y mejora continua
Infraestructura y tecnología
Procedimiento de ingreso
Servicio asistencial
Servicio sanitario
Servicio psicosocial
Servicio PIAI
Servicio Restauración
Servicio de Limpieza
Servicio Lavandería
Gestión de Política RSC

**CMI ESTRATÉGICO 2015-2017**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Índice de Ocupación anual	76,71%	85,9%	84%
+Resultados económicos	129.636	234.785	216.339
Bolsa Acuerdo Marco	21.626	9.629	17.358
Facturación total	2.314.000	2.628.267	2.614.143
Compras	+14,7%	+14,2%	
Público / Privado	56/44	49/51	55/45
Éxito venta en visita	35 %	34 %	33%
Índice Satisfacción Clientes	8,41	8,53	8,40
Comparativa otro centro (máx 3)	Mejor (3)	Mejor (3)	Mejor (3)
Mejora Continua	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
ISM familias restauración	8,37	8,35	8,25
ISM familias personal	8,81	9	8,9
Índice Satisfacción Personas	6,1	7,1	7,2
Índice satisfacción CoGestión	-	-	-
Ratio / Productividad	0,58	0,55	0,59
Nº participantes Taldes	36	30	20

**5.1.3. Uso de los recursos locales.**

La RBB, por la naturaleza de la actividad prestada, favorece en gran medida el comercio y desarrollo económico, la creación de puestos de trabajo y retorno de beneficios al entorno local.

	2015	2016	2017
Proveedor local	87,8%	88%	76%

**5.1.4. Sistemas de gestión.**

Desde 2004, la RBB se ha caracterizado en el desarrollo de su propio modelo de gestión. Los hitos logrados no dejan dudas de este compromiso.

2003	Estudio sobre la satisfacción de clientes
2004	Inicio implantación EFQM
2005	1ª encuesta de satisfacción clientes usuario y familia (anual) Estudio de clima laboral – 1ª valoración personas Primera autoevaluación Resid. Kirikiño entre las 100 mejores residencias del Estado.
2006	Obtención certificación ISO 9001 e ISO 14000 Primera autoevaluación REDER 1ª encuesta de satisfacción de las personas (anual)
2007	Contraste Externo de EUSKALIT
2008	RBB Entre las mejoras residencias de Bizkaia (DFB-BFA) Certificación OHSAS 18001 Evaluación externa EUSKALIT (351-400)
2009	1ª encuesta de la sociedad
2010	Programa BILGUNE (PREMIE BERRI)
2011	Reconocimiento Q Plata en Calidad de Gestión
2012	Programa Transformación empresarial basada en personas (DFB) – Modelo de CoGestión (2 años)
2014	Desarrollo Programa Xertatu DFB (RSE) Reconocimiento Q Plata en Calidad de Gestión
2015	Plan estratégico RSE
2017	Contraste según Modelo de Gestión Avanzada (MGA)

La RSC ha estado en su modelo de gestión en múltiples ámbitos. Queda constancia en

- Mantenimiento e inversiones en infraestructura y equipamiento.
- Desarrollo de protocolos e instrucciones con criterios de ética y responsabilidad social.
- Acuerdo marco – gestión de personas – gestión de proveedores clave – riesgo beneficio.
- Desarrollando una línea específica para la Innovación social.

Y durante 2017 y 2018, se está adecuando el sistema de gestión a las nuevas normas UNE 9001 Y UNE 14001 versión 2015.

### 5.1.5. Marketing responsable.

La RBB asume que la relación con sus clientes debe realizarse en un entorno ético, basado en el dialogo y transparencia. Los medios desplegados son numerosos:

- Presupuesto personalizado por escrito.
- Propuesta de atención personalizada SIPE (compromisos asistenciales).
- Clausula de garantía.
- Plan PIAI semestral.

Como control, se realizan encuestaciones sistemáticas, logrando resultados excelentes.

Supervisión del centro	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	8,0	8,8	8,7	8,3	8,7	9,0	8,8	9,0	9,29	8,8

Información recibida	7,6	8,8	8,4	7,8	8,4	8,8	8,7	8,9	9	8,95
Horarios del centro	8,7	9,2	9,0	8,6	8,5	9,0	9,1	9,0	9,12	9,06
Normas de convivencia	8,4	9,2	8,5	8,7	8,8	8,8	8,8	8,8	9,04	8,92

**5.1.6. Innovación.**

La RBB asume la mejora continua como base de desarrollo de la innovación. No obstante, el calado de algunas de las desarrolladas, se han evaluado como innovaciones.

Las mejoras y procesos innovadores han sido constantes en los últimos años y así lo muestra la percepción de los clientes:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Merjora continua	1,56	1,87	1,6	1,88	1,68	1,58	1,58	1,53	1,69	1,74

(1 Totalmente de acuerdo, 2 De acuerdo, 3 Desacuerdo, 4 Totalmente desacuerdo)

Para el desarrollo de la mejora continua e innovación, se ha dotado el 1% de la facturación anual. Durante 2017 se ha revisado el proceso de mejora continua, para aportarle una sistemática más adecuada.

**5.1.7. Objetivos para el próximo año en el aspecto económico: retos.**

Una vez finalizado el ejercicio 2017, podemos decir que los objetivos planteados para el año han sido alcanzados de manera satisfactoria. Ver CMI estratégico.

El presupuesto económico se ha cumplido de manera suficiente, generándose una Bolsa de Acuerdo marco correspondiente. Las medidas adoptadas fueron suficientes para afrontar los posibles incrementos derivados de la negociación colectiva.

Para el 2018 los objetivos económicos planteados se pueden resumir en:

1. Repetición de niveles de ocupación.
2. Consolidación del resultado económico.
3. Consolidar la Política de dividendos estable para accionista.
4. Repercusión acuerdo sobre costes salariales.

**5.2. Indicadores ambientales.**

**5.2.1. Política y gestión ambiental.**

Desde 2006 renovamos anualmente nuestras certificaciones ISO 14001.

La evaluación de impactos en el entorno natural, demuestra este cumplimiento.

**Evaluación de aspectos medioambientales**

ASPECTO MEDIOAMBIENTAL	PROCESO						IMPACTO MEDIOAMBIENTAL
		2013	2014	2015	2016	2017	
Agua de red (m3)	GENERAL	NO	NO	SI	NO	NO	Consumo recursos
Energía eléctrica (Kwt)	GENERAL	NO	NO	NO	NO	NO	Consumo recursos

Gas	GENERAL	SI	SI	NO	NO	NO	Consumo recursos
Gasóleo(m3)	GENERAL	NO	NO	NO	SI	NO	Consumo recursos
Papel	OFICINA	NO	NO	SI	NO	SI	Consumo recursos
Aceite	COCINA	NO	NO	NO	NO	NO	Residuos Peligrosos
Cartuchos-Toner	OFICINA	NO	SI	NO	NO	NO	Residuos Peligrosos
Pilas	OFICINA	NO	NO	NO	NO	SI	Residuos Peligrosos
Material punzante	SANITARIO	NO	NO	NO	NO	NO	Residuos Peligrosos

Las inversiones efectuadas en renovación y mejora de las instalaciones han tenido mucho que ver en las tendencias mostradas en la evolución de los impactos medioambientales.

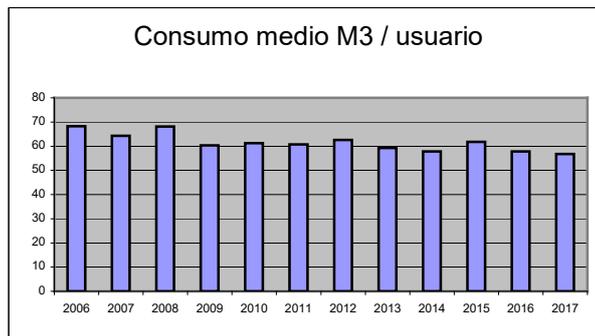
El centro se mantiene como punto de recogida de pilas.

**5.2.2. Producción y gestión de residuos.**

Salvo los residuos sanitarios producidos, el resto de tipología son residuos inertes. Su gestión se realiza con el uso de los servicios públicos específicos normales, no mostrando desviación alguna durante el 2017.

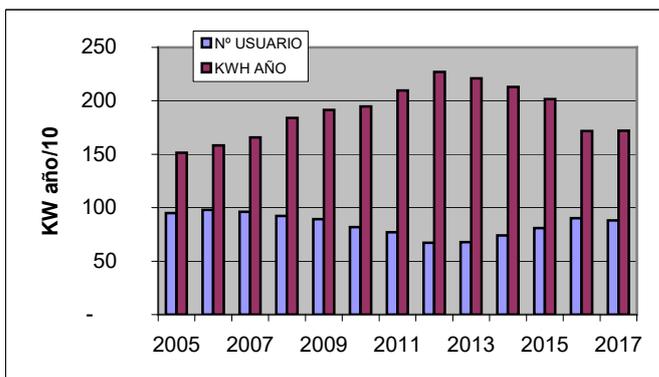
**5.2.3. Gestión del agua.**

La gestión del agua está incluida entre las prioridades de la residencia. La evolución de consumo medio es muy significativo.

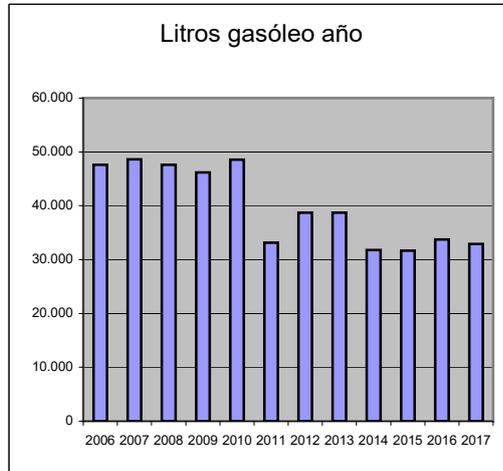


**5.2.4. Gestión de energía.**

La gestión del gasto en electricidad, mediante una gestión de sostenibilidad económica, muestra unos resultados muy interesantes, reduciéndose 2,1% respecto a 2016. Comparativamente, frente al promedio de consumo de los últimos 3 años previos, la reducción alcanza el 4,27%.



El consumo de gasóleo se ha reducido en un 2,57%. Se mantiene en niveles similares a los últimos 3 años, con variaciones achacables a la climatología. La ampliación a todas las habitaciones de sistema de electroválvulas para la calefacción, para reducir el consumo energético y mejora de confortabilidad.



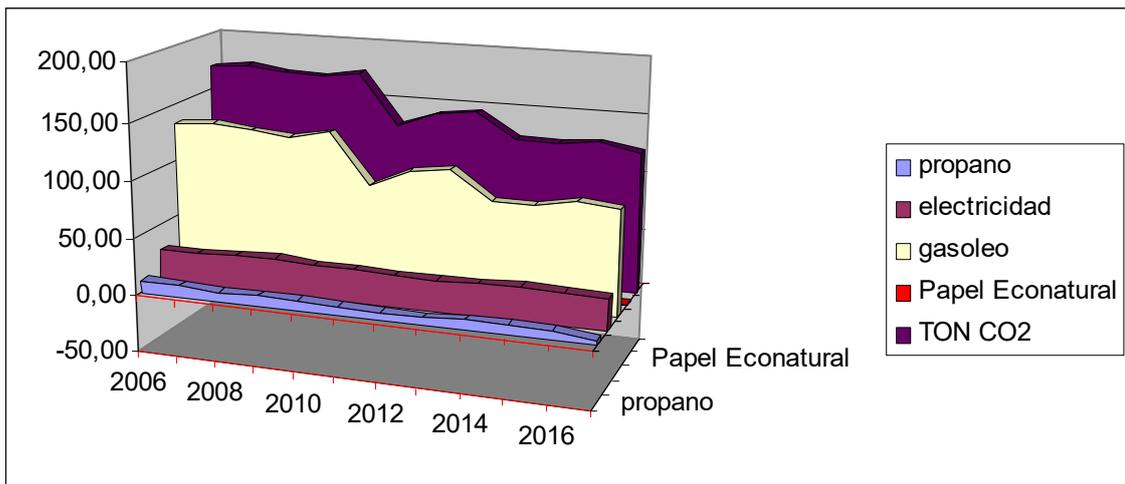
**5.2.5. Contaminación acústica.**

No procedente por tipo de actividad realizada

**5.2.6. Contaminación atmosférica.**

La huella carbónica estimada por consumos energéticos se ha reducido en 2017, consecuencia de la reducción de consumo eléctrico y de gasóleo.

A su vez, mantenemos el consumo de papel reciclado EcoNatural de LUCART con una finalidad de sensibilización, ya que tiene un impacto testimonial en el cómputo global.



**5.2.7. Contaminación lumínica.**

No procedente por tipo de actividad realizada

**5.2.8. Afectaciones al suelo.**

No procedente por tipo de actividad realizada

### 5.2.9. Información y formación ambiental.

La RBB no debe realizar comunicación medioambiental alguna, salvo la correspondiente a la gestión de transporte de residuos punzantes y cortantes, realizada con empresa homologada para ello.

No obstante, la comunicación, información y promoción de buenas prácticas medioambientales en su entorno es elevado. Los mecanismos utilizados son diversos:

- Boletín de noticias propio.
- Notas de prensa promovidas.
- Promoviendo Foro Guztion Artean Eginez.
- Memoria RSE anual

### 5.2.10. Integración en el entorno.

No procedente por tipo de actividad realizada.

### 5.2.11. Objetivos del próximo año en el tema medio ambiental.

Aunque estaba previsto en 2017 lanzar una iniciativa para el uso responsable de vehículos, no se ha realizado, quedando para el años futuros el desplegarlo.

No se preven para 2018 desplegar otras iniciativas medioambientales.

## 5.3. Indicadores sociales.

### 5.3.1. Democracia interna.

La CoGestión, como medio de lograr una mayor participación e implicación de los profesionales en la gestión y en la estrategia, sigue siendo la principal vía de generar una cultura dialogante real.

La VISIÓN ha recogido este principio como eje del próximo plan estratégico diseñado.

	2013	2014	2015	2016	2017
Índice de satisfacción CoGestión	6,3	7,0	-		
Nº participantes Taldes*	30	28	36	23	20
Nº reuniones TALDE	23	20	23	7	10

Otros medios:

- Reuniones dirección y representantes de los trabajadores
- Reuniones BILGUNE

A destacar el nivel sostenido los ultimos ejercicios de la adhesión de los profesionales encuestados acerca de los objetivos de la organización:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nivel adhesión objetivos	7,9	5,8	6,7	6,7	7,4	-	7,7	7,4

### 5.3.2. Formación.

El Desarrollo profesional es clave en la política de Gestión de personas de la RBB.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Talleres formativos</b>	7	15	19	9	8	33	19	24
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Horas formativas</b>	89	156	220	290	298	455	390	225
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Personas formadas</b>	25	34	41	25	34	39	30	46
<b>% TOTAL</b>	-	34%	54%	41%	50%	47%	37,2%	61,3%

### 5.3.3. Igualdad de oportunidades.

<b>CONTRATACION</b>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Indefinida</b>	79%	82%	77%	73%	73%	79,1%
<b>A jornada parcial</b>	32,4%	31,0%	32,6%	38,5%	45,5%	38%
<b>% mujeres</b>	79,4%	85%	89,1%	87,6%	84,6%	82,1%
<b>Personas conciliacion</b>	5	7	7	6	9	7
<b>Mujeres Equipo Directivo</b>	5/7	5/7	5/7	6/8	6/8	6/8
<b>Mujeres Cons. Admins.</b>	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4

El reparto de contratación, motivado por la necesidad de lograr mantener una bolsa de trabajo suficientemente holgada para los meses estivales nos obliga al un mayor uso del contrato a jornada parcial. No obstante, la consolidación de la actividad nos ha permitido consolidar el empleo (aumento de contratación indefinida).

### 5.3.4. Seguridad e higiene en el trabajo.

En lo referente al índice de accidentalidad se mantienen niveles muy contenidos, tanto en nº como en gravedad de los mismos.

<b>ABSENTISMO</b>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Jornadas pérdidas ILT</b>	416	544	776	350	648	765	487
<b>Jornadas pérdidas accid.</b>	26	0	109	348	60	10	17
<b>Accidente laboral con baja</b>	4	1	7	3	1	2	1
<b>Duración media baja accidente</b>	8,6	0	18,2	58	60	10	17

<b>Nº ACCIDENTES CON O SIN BAJA</b>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>SOBRESFUERZOS</b>	4	1	4	1			
<b>CAIDAS MISMO NIVEL</b>	4	1	3	3	1	1	
<b>ACCID. CAUSADOS SERES VIVOS</b>		1	1				
<b>CAIDAS OBJETOS</b>							
<b>GOLPES HERRAMIENTAS</b>	2		1	1			
<b>ATRAPAMIENTO ENTRE OBJETOS</b>		1				1	1
<b>CAIDAS DISTINTO NIVEL</b>		2					
<b>REACCIONES EPI</b>			1	1			
<b>OTROS</b>			2	1			

### 5.3.5. Estabilidad de la plantilla.

La gestión y política de beneficios sociales con los profesionales de la RBB es importante (ver 5.3.6), y ello tiene las siguientes consecuencias en cuanto a la estabilidad laboral:

1. Una altísima fidelidad de la contratación indefinida.
2. Una rotación importante de la bolsa de trabajo (trabajadores nuevos) de duración determinada, aunque con una antigüedad importante en muchos de ellos.

ESTABILIDAD	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2017
Antigüedad media 15/dic (años)	4,58	5,11	5,18	5,29	5,03	4,91	4,88
Baja indefinido despido	2	1	0	0	0	0	0
Variación contratación global	-3,24	-6,93	0,07	0,14	1,92	3,85	1,1
% Contratación indefinida	75,31	81,33	82,70	77,44	72,81	72,98	79,1
Nº nuevos trabajadores (>30 días)	38	19	18	22	25	17	11
% trabajadores nuevos >30 días							55%
Edad media 15/dic	42,58	45,46	45,48	46,29	43,95	44,34	43,10

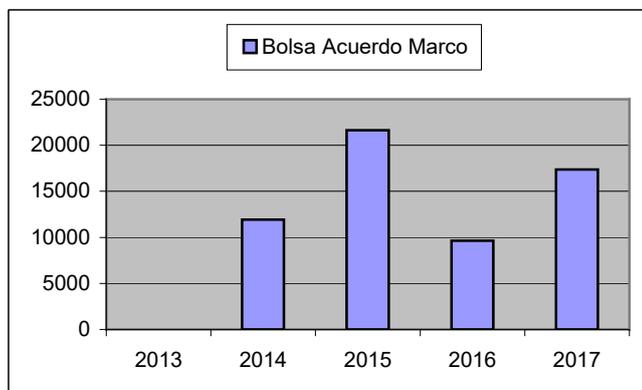
\* 2011 y 2012 se subrogó el servicio de mantenimiento, limpieza y lavandería por lo que no fue tal la reducción de profesionales sino baja de la plantilla propia.

La crisis tuvo un efecto negativo en la contratación indefinida, así como en la mayor edad de los profesionales. Con la mejora y consolidación de la actividad estos dos parámetros evolucionan mostrando una “renovación”, así como una mayor contratación.

### 5.3.6. Condiciones sociolaborales.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>% salarios / venta</b>	60,8	66,5	64,8	60,1	59,26	58,1	58,4
<b>Evolución costes medio salariales</b>	24.951	28.409	27.446	28.414	29.777	29.068	29.615
<b>Ratio sueldo mayor /menor</b>	2,10	2,04	2,04	2,01	2,02	2,02	2,02
<b>Nº delegados personal</b>	5	5	5	3	3	3	3

En 2017 se ha logrado dotar la Bolsa de Acuerdo Marco suponiendo una mejora de las condiciones internas de la empresa.



### 5.3.7. Conciliación de la vida personal y laboral.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Personas conciliación</b>	5	7	7	6	9	7

Se ha evaluado la posibilidad de promover beneficios sociales para empleados en 2 nuevos ámbitos:

- Ayudas en el ámbito del cuidado de personas dependientes.
- Ayudas en el ámbito de descendientes.

La adhesión prevista de los empleados a estos dos nuevos proyectos es del 30 y 49%, respectivamente.

La evaluación de satisfacción de profesionales muestra un nivel elevado.

Factor	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Imagen	7,4	8,3	7,2	7,3	7,3	7,8	7,9
Relaciones laborales	5,9	6,8	6,5	6,7	-	7,7	7,4
Estructura responsabilidad	9,1	10	10	-	-	-	9,0
Objetivos	6,5	7,6	6,2	7,2	7,4	7,4	7,3
Acogimiento / incorporación	6,7	7,8	7,3	-	-	7,3	7,8
Integración / cohesión	6,0	7,2	6,4	7,3	6,2	7,3	6,9
Relaciones entre los trabajadores	6,1	8,0	4,6	4,3	4,8	6,2	6,1
Corresponsabilidad	7,1	6,7	6,1	6,0	6,7	-	7,4
Empowerment	6,0	7,6	6,6	7,0	5,2	7,3	7,8
Estilo gestión - LIDERAZGO	5,4	6,5	5,7	6,0	4,5	7,0	7,6
Comunicación - información	6,5	7,5	6,3	7,3	-	7,3	7,5
Reconocimiento	5,8	6,3	5,7	6,4	6,3	7,3	10
Ambiente de trabajo	5,0	7,8	5,1	5,3	5,6	-	7,0
Retribución	4,0	3,8	4,4	4,6	-	-	6,7
Cogestión	-	-	<b>6,3</b>	<b>7,0</b>	-	-	6,4
Satisfacción	6,2	6,7	7,3	7,0	-	7,4	-
Organización de trabajo	6,7	7,8	6,7	7,3	-	7,6	6,9
Condiciones de trabajo	5,7	6,3	5,9	5,9	3,9	6,1	8,1
Funciones	8,5	8,3	8,4	8,3	8,5	8,5	6,4
Valores RSE	-	-	-	-	-	8,0	8,4
Innovación	-	-	-	-	-	7,6	6,9
Desarrollo profesional	6,0	7,3	6,6	4,9	-	6,2	8,7
<b>MEDIA SATISFACCIÓN</b>	6,1	7,1	6,2	6,5	6,1	7,1	7,2

### 5.3.8. Derechos humanos.

La RBB, adherido al Pacto Mundial desde 2015, asume los principios por esta organización.

Dadas las características de la organización, con una actividad con un alto nivel de impacto local, a estado inmerso durante el 2017 en los siguientes ámbitos:

1. Definición, desarrollo y despliegue de un Plan de prevención del riesgo penal.
2. Revisar las relaciones con todos los stockholders desde un prisma ético.

Mecanismos que dispone para su desarrollo:

- Transparencia en la actividad económica de la sociedad (auditorías de cuentas anuales)
- Evaluación externa de sistemas de gestión y resultados integrales.
- Talde de inversiones y control de costes integrado por proveedores clave, personal y gerencia.
- Evaluación y comunicación de proveedores con criterios conocidos (transparentes).
- Presupuesto anual - base de Acuerdo Marco y con criterios informados a participantes .
- Sistemática de reunión trimestral del Consejo de Administración.
- Seguimiento cuatrimestral de BILGUNE (logros y resultados).
- Guía de comportamientos y cultura propia para profesionales, clientes y proveedores y expresas externas.
- Plan de gestión del riesgo penal.

Entre los principios y ámbitos sobre los que se están definiendo medidas preventivas son:

- Delitos contra la intimidad y allanamiento informático
- Estafas propias e impropias
- Insolvencias punibles: alzamientos, concursos punibles
- Frustración de la ejecución
- Daños informáticos, hacking
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial
- Descubrimiento y revelación de secretos de empresa
- Publicidad engañosa
- Corrupción en los negocios
- Blanqueo de capitales
- Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social y fraude de subvenciones
- Delitos de construcción, edificación o urbanización ilegal
- Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente
- Cohecho
- Tráfico de influencias
- Financiación ilegal de partidos políticos
- Delitos contra la salud pública: tráfico de drogas y manipulación alimentos

No se considerado posible la comisión de:

- Desabastecimiento de materias primas (art. 288 en relación con el art. 281 CP)
- Fraude de inversores y de crédito (art. 288 en relación con el 282 bis CP)
- Facturación fraudulenta (art. 288 en relación con el art. 283 CP)
- Manipulación de cotizaciones en los mercados (art. 288 CP en relación con el art. 284.2º CP)
- Abuso de información privilegiada (art. 288 CP en relación con los arts. 284.3 y 285 CP)
- Facilitación ilegal de acceso a servicios de radiodifusión y televisión (art. 288 CP en relación con el art. 286 CP)
- Corrupción de funcionario o autoridad pública extranjera en transacciones económicas internacionales (artículo 288 CP en relación con los arts. 286 ter y 286 quater CP)
- Delitos contra los derechos de los ciudadanos extranjeros (art. 318 bis.5 CP)
- Delitos relativos a la energía nuclear y a las radiaciones ionizantes (art. 343.3 CP)
- Delitos de riesgo provocado por explosivos (art. 348.3 CP)

- Falsificación moneda (art. 386.5 CP)
- Falsedad en medios de pago (art. 399 bis CP)
- Tráfico ilegal de órganos o su trasplante (art. 156 bis.3 CP).
- Trata de seres humanos (art. 177 bis.7 CP).
- Delitos relativos a la prostitución y corrupción de menores (art. 187, 188, 189, 189 bis CP).
- Delitos de odio y enaltecimiento (art. 510 bis CP)
- Organizaciones y grupos criminales (art. 570 quater CP).
- Financiación del terrorismo (art. 576 CP).
- Delito de contrabando (art. 2 en relación con el art. 3.3 de la LO 12/1995, de represión del contrabando)

Los controles realizados durante el 2017 no muestran desviaciones.

### 5.3.9. Satisfacción de la clientela.

Durante 2017 el índice de satisfacción se mantiene en niveles de excelencia.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>MEDIA GLOBAL</b>	7,85	8,31	8,47	8,49	8,41	8,53	8,40

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Soluciones ante quejas	7,9	8,4	8,9	8,8	9,0	8,9	8,74

Tipo incidencias	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Queja / reclamación	15	13	8	12	10	21	19

### 5.3.10. Interooperación.

2017, siguiendo la estela del 2016, se ha mostrado un ejercicio de fuerte desarrollo en la creación de redes de intercooperación. En 2016 se promovió el Foro Guztion Artean Eginez. Asociación sin ánimo de lucro, promovido por PYMEs y que tiene como objeto la promoción de buenas prácticas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa en otras empresas.

Por otra parte, se ha promovido y participado en diversos foros y asociaciones:

ELBE / GESCA / REGEPRIS	Asociación patronal
FED	Federación Española de Dependencia
CEBEK	Asociación empresarial de Bizkaia,
Foro URRATS	Cluster de conocimiento.sectorial (Promotor)
EUSKALIT	Promoción de la Calidad total y Excelencia P.V.
INNOBASQUE	Promoción innovación
AENOR	Herramientas de gestión
ZAHARTZAROA	Asociación gerontología de País Vasco.
SEGG	Sociedad Española Geriatría y Gerontología
FORO GUZTION ARTEAN	Foro de promoción RSE
FORO GIZARTEA SORTZEN	Foro para desestigmatizar y puesta en valor de la Vejez

Organizaciones participantes en la “Jornada Residencia Barrika Barri y Kirikiño creando comunidad”

2016	2017	2018
EITB Berrio Otxoa Guztion Artean CAE Garbilabel Ayuda en acción Baska Bosque Concordia ASPARBI Aso. Uribekosta Aspace Barrikako udala F. Elorduy	Berrio Otxoa Guztion Artean CAE Garbilabel Baska Umeak Kolean Asoc. Gaude ATECE R. Magnolias R. Larrauri	ASONGALK Bilbao Univer. Rugby Aspanovas Plentzia Eskola Berrio otxoa SAL C. estudios ALMI Medicos sin fronteras Foro Urratz R. Olimpia R. Larrauri
EITB maratokia	Médicos sin fronteras	Aspanovas

En 2018 se está trabajando la intercooperación con GEACCOUNTING, asociación interesada en promover la Medición del Impacto Social de las organizaciones y empresas en la Sociedad.

### 5.3.11. Comunidad local (barrio, polígono, pueblo, zona, región, ...).

Desde 2016, se introdujo en los criterios de evaluación de proveedores el aspecto “Local”, como medio de promover el mantenimiento de empleo y actividad económica en las zonas geográficas próximas.

Proyecto RSE: Proyecto de altruismo con alguna iniciativa de interés social.

AÑO	GANADORA	RECAUDACIÓN
2015	AFA BIZKAIA	1.115 €
2016	EITB MARATOIA	1.350 €
2016	Medicos sin fronteras	1.555 €

Durante 2017 (desde 2015) se participa en la comunidad de aprendizaje DIRECTICA, promovido por el CENTRO DE ETICA APLICADA de la UNIVERSIDAD DE DEUSTO.

Así como, en 2018 se está pilotando un proyecto Innovador “Santutxun, DENOK OINEZ” como medio de:

- Promover la actividad física en beneficio de la Salud.
- Promover relaciones interpersonales.
- Actuar ante la Soledad, promoviendo el voluntariado con personas mayores en el entorno de sus domicilios.
- Promover el envejecimiento activo.
- Favorecer el mantenimiento y la actividad económica en el barrio bilbaíno de Santutxu.

A su vez, se está desarrollando las 1ª Allimpiadas Foro Gizartea Sortzen.



FONDO RSE	2016	2017	2018	
Dotación	16.204	18.397	18.300	
Aplicación	13.616	9.329		
%	90%	51%		

### 5.3.12. Empresas proveedoras y contratadas.

Durante 2017 ha habido cambios de proveedores por diferentes causas.

- Cambio en proveedor de comunicaciones. Para mejorar la integración entre sistemas.
- Mantenimiento de ascensores. Adquisición de empresa anterior.
- Mantenimiento de jardines. Sustitución por jubilación. Contratación de empresa de inserción laboral de enfermos mentales.
- Comercializadora electricidad. Razón económica.

Criterio	Contenido
Calidad	Importancia de la calidad
Precio	Importancia del coste
Negociación	Interés por negociar y predisposición
Distancia	Importancia de la distancia con el proveedor
Trato	Nivel de empatía con personas
Plazo	Importancia del cumplimiento de plazos
Filosofía	Modelo de gestión compatible con el propio
Local	Si es proveedor Local o no

Responsable	Si dispone de reconocimientos de calidad, OSAS, 14001, EFQM, ...
Equipo humano	Valoración de los profesionales de la empresa proveedora
ISM clientes	Valoración percibida por parte de los clientes del servicio o producto recibido de este proveedor, si procede.

Se está desarrollando la figura de Coordinador de subcontratas y proveedores.

El 28,6% de los proveedores están catalogados como responsables, mientras que más del 76% son proveedores locales.

### **5.3.13. Competencia.**

Las colaboraciones con empresas competidoras es una dinámica rutinaria:

- ELBE (asociación patronal sectorial. Ámbito Negociación colectiva)
- FORO URRATS (Cluster de conocimiento sectorial. Participación Jornada 2016)
- RED de LECTURA FÁCIL (Entidades residenciales y servicios similares)
- RED de Coros (participantes residencias asistidas)

En 2017, se ha gestado el Foro SOMOS CAPACES, como medio de promover el Envejecimiento activo real y la desestigmatización social de la vejez y la Dependencia, a través de la promoción de actividades a desplegar por cualquier entidad del sector.

### **5.3.14. Objetivos próximo año en el apartado social.**

El año 2018, los siguientes proyectos sociales son:

- Definición y despliegue del Plan de prevención de delitos penales.
- Beneficios sociales para empleados.
- Promoción la RSC entre empresas y organizaciones (Foro Guztion Artean Eginez)
- Incremento de contratación indefinida.
- Ampliación del Acuerdo Marco entre proveedores clave del centro.
- 1as Allimpiadas Foro Gizartea Sortzen.



Responsabilidad Social  
Empresarial



FORO  
"GUZTION ARTEAN  
EGINEZ"



*Perspectivas de futuro y  
mercado laboral en el área de  
la atención a personas  
dependientes*



6. Tabla de contenidos GRI.

La tabla de contenidos es la siguiente:

1. Estrategia y análisis	1.1	Declaración del máximo responsable.	4
	1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5
2. Perfil de la organización	2.1	Nombre de la empresa.	7
	2.2	Principales marcas, productos y/o servicios que presta.	7
	2.3	Estructura operativa de la empresa.	9
	2.4	Localización.	7
	2.5	Territorios.	7
	2.6	Socios/accionistas.	7
	2.7	Mercados.	8
	2.8	Tamaño de la empresa.	7
	2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto.	
	2.10	Premios y distinciones recibidos.	13
3. Parámetros de la memoria	3.1	Periodo cubierto.	12
	3.2	Fecha de la memoria de la empresa más reciente.	12
	3.3	Periodicidad de presentación de memorias.	12
	3.4	Contacto de la empresa.	7
	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	12
	3.6	Cobertura de la memoria.	12
	3.7	Limitaciones del alcance o cobertura.	12
	3.8	Estrategia y el calendario previsto para conseguir una cobertura completa.	9
	3.9	Medición de datos y bases para realizar los cálculos.	
	3.10	Comparación con la información.	
	3.11	Razones que han motivado dicha comparación.	
	3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria.	2
	3.13	Verificación externa de la memoria.	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	4.1	Estructura de gobierno de la empresa.	9
	4.2	Presidente del máximo órgano de gobierno.	4
	4.3	Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes.	
	4.4	Reclamaciones de socios o accionistas.	
		Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales.	20
	4.5	Retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno.	
4.6	Conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		

4.7	Capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	7
4.8	Misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta.	9
	Principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	5
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar el desempeño económico, ambiental y social.	
	Frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	23
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	26
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	25
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	10 – 26
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	10
4.17	Preocupaciones y aspectos relevantes que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	

**La tabla de indicadores GRI:**

<b>Indicadores Económicos</b>	<b>EC1</b> Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital ya gobiernos.	<b>13</b>
	<b>EC2</b> Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	
	<b>EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	
	<b>EC4</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	
	<b>EC5</b> Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<b>22</b>
	<b>EC6</b> Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<b>28</b>
	<b>EC7</b> Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	
	<b>EC8</b> Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	
<b>Indicadores Medioambientales</b>	<b>EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen.	
	<b>EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	<b>17</b>
	<b>EN3</b> Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	<b>17</b>
	<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	
	<b>EN5</b> Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	<b>18,19</b>

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA**

	<b>EN6</b> Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	<b>17</b>
	<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	
	<b>EN8</b> Captación total de agua por fuentes.	<b>17</b>
	<b>EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	
	<b>EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	
	<b>EN11</b> Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	
	<b>EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	
	<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados.	
	<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	
	<b>EN15</b> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	
	<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	<b>19</b>
	<b>EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	
	<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	<b>19</b>
	<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	
	<b>EN20</b> NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	
	<b>EN21</b> Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	
	<b>EN22</b> Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	
	<b>EN23</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	
	<b>EN24</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	
	<b>EN25</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	
	<b>EN26</b> Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	
	<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	
	<b>EN28</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	
	<b>EN29</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	
	<b>EN30</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	
<b>Indicadores Sociales</b>	<b>LA1</b> Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	<b>20 y 21</b>
	<b>LA2</b> Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	<b>21</b>
	<b>LA3</b> Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	
	<b>LA4</b> Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA**

<b>LA5</b> Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	
<b>LA6</b> Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	
<b>LA7</b> Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	<b>21</b>
<b>LA8</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	<b>20</b>
<b>LA9</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	
<b>LA10</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	
<b>LA11</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	
<b>LA12</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	
<b>LA13</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	
<b>LA14</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	
<b>HR1</b> Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	
<b>HR2</b> Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	
<b>HR3</b> Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	
<b>HR4</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	
<b>HR5</b> Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	
<b>HR6</b> Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	
<b>HR7</b> Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	
<b>HR8</b> Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	
<b>HR9</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	
<b>SO1</b> Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	
<b>SO2</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	
<b>SO3</b> Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	
<b>SO4</b> Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	
<b>SO5</b> Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	
<b>SO6</b> Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA**

	<b>SO7</b> Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	
	<b>SO8</b> Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	
	<b>PR1</b> Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	
	<b>PR2</b> Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
	<b>PR3</b> Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	
	<b>PR4</b> Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
	<b>PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	<b>10</b>
	<b>PR6</b> Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	
	<b>PR7</b> Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
	<b>PR8</b> Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	
	<b>PR9</b> Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	