

# III PLAN RSE 2018-2020

SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES



## III PLAN RSE

### Retos de Sirimiri con la RSE

El nuevo Plan Estratégico 2018-20 y la posición que ocupan la responsabilidad social y el ámbito social en las líneas estratégicas de Sirimiri plantean retos estructurales en este nuevo plan.

El planteamiento de la **OMS** gira en torno a los ODS (**Objetivos de desarrollo sostenibles**) superados los objetivos del milenio, los cuales marcan además una hoja de ruta a la que se adhieren los planes estratégicos que los gobiernos van haciendo suyos traccionando a instituciones menores y empresas de su ámbito de aplicación. En este sentido, el Gobierno Vasco recientemente ha adquirido este compromiso y lo ha hecho público mediante la **Agenda Euskadi Basque Country 20/30**.

Nuestra posición en el marco de los servicios sociales de nuestro entorno y nuestro cliente principal, las diversas administraciones públicas, orientan necesariamente el avance de nuestra responsabilidad social, exigiendo un **alineamiento de nuestro Plan de RSE con las líneas de actuación principales en esta materia de la CAPV**.

Vamos a hacer un planteamiento de actuación que se materializará en acciones globales que partan de Sirimiri de manera estructural y que paulatinamente se pondrá en marcha en los diversos servicios que prestamos a través de la actualización de convenios que tendrán lugar en un 90% entre 2019 y 2020.

### Lo que han supuesto los Planes de RSE

Los planes anteriores constituyen la lógica consecuencia del recorrido de Sirimiri, un intento por sistematizar acciones e intenciones en relación con la responsabilidad social que han corrido a veces en paralelo, y en ocasiones tangencialmente, con algunos aspectos vinculados a la calidad en la gestión, sobre todo con el apartado que, desde el sistema de calidad, llamamos sociedad.

El **I Plan de RSE** fue la **base** sobre la que construimos compromisos específicos con las partes que los componen, convirtiéndose en una guía para avanzar e innovar en cuestiones que, han ido asimilándose y adoptando carácter estratégico, hasta el punto de quedar alineadas muchas de nuestras acciones de RSE con las consideradas las mejores prácticas de los modelos de gestión avanzada. Tener como referente la GRI ha sido de gran ayuda para el establecimiento de una sistemática de revisión y programación, muy beneficiosa para avanzar no sólo en las acciones, sino también para madurar conceptualmente.

El **II Plan** ha constituido el asentamiento de la **RSE** como tal en todos los servicios, adquiriendo peso y **entidad propias**, facilitando la planificación de acciones a partir de las orientaciones específicas de Sirimiri y aprendiendo unos de otros mediante la diversidad de las aportaciones y su trayectoria. Así pues, el balance de estos planes de RSE de Sirimiri ha sido altamente positivo.



Paralelamente al avance de la Responsabilidad social, de su comunicación interna y externa y del aprendizaje mutuo, hemos dado importantes pasos en los planes de gestión anual, PGA, referidos a la sistemática y a su comunicación Inter servicios. En este proceso, la RSE ha quedado plenamente **integrada** en esta metodología por lo que su revisión, despliegue y aportaciones quedan incorporadas a este plan operativo más global.

A continuación, presentamos el último Plan de RSE de Sirimiri, y con él nuestro compromiso por avanzar con paso firme en la mejora de cada una de sus partes.

## El nuevo Plan

Este nuevo **III Plan de RSE** de Sirimiri se convierte por tanto en un documento **consultivo** que recoge las orientaciones teóricas actualizadas y garantiza su integración con nuestro nuevo Plan Estratégico. Así mismo, establece un nuevo punto de partida, poniendo en valor la trayectoria y planteando nuevos retos. La futura trayectoria de este documento se determinará en 2020, año en el que se cierra el Plan Estratégico de Sirimiri, del que la RSE forma parte.

El tercer plan consolida las actuaciones de los dos anteriores y se implica de manera especial en la comunicación y el medio ambiente, orientando nuestras propuestas de actuación en esta línea estratégica de RSE.

## Alineación de la RSE con la Estrategia

La RSE fue **un descubrimiento** por cuanto supuso la toma de conciencia del sentido que tenían determinados modos de hacer muy nuestros. De hecho, nuestras intervenciones más valiosas en esta materia se remontan a nuestros inicios, (relación con las personas, con el medio ambiente, compromiso con la comunidad...). En 2013 revisamos la estrategia, con ajustes de matiz en la Misión, Visión y Valores para hacerlos más coherentes con la realidad del momento; estos cambios supusieron **un afianzamiento** de la RSE, que desde entonces se vincula al desarrollo de la estrategia, y contribuye a definir el tipo de entidad que somos y queremos ser.

Nuestra nueva Visión nos impulsa a ser *“una entidad socialmente responsable, referente en gestión y atención de servicios dirigidos a personas mayores y sus familias, a través del compromiso con sus personas”*. La RSE por tanto es para Sirimiri algo más que “aquello que desde el convencimiento interno se asume como la línea a seguir tanto desde la gestión como desde la intervención, como empresa comprometida, competitiva y éticamente responsable de su actuación”.

El futuro pasa por la **puesta en valor** de nuestra trayectoria y por una implicación cada vez mayor en nuestro entorno más cercano, devolviendo a la Sociedad la parte que le corresponde del desarrollo de nuestra actividad. Ello exige ayudar a diseñar y desarrollar servicios **amables con las personas**, contribuyendo con la proactividad y el ejemplo de nuestras actuaciones a **traccionar a nuestros proveedores y a las entidades públicas** para que se embarquen en propuestas innovadoras y de mejora en el contexto de la sostenibilidad.

## Construyendo el nuevo Plan de RSE

### Revisión de la dinámica participativa de la RSE

La participación de las personas en los planes se ha ido incrementando de forma paulatina. Así, el primer Plan fue participado únicamente en la ejecución, no tanto en su diseño, el segundo plan ha contado con la participación activa de las **personas de Sirimiri** en sus diferentes fases (diseño, implementación y valoración).

El recorrido facilitado ha servido para evidenciar el lugar relevante que ocupa la RSE y para concienciar de su importancia. Además, dado nuestro ámbito de intervención (son miles las personas a las que llegamos y que son destinatarias de los servicios que prestamos) podemos ejercer un impacto considerable en la población como facilitadores de información y difusión de una conciencia determinada. Un ejemplo claro es el tema medioambiental.

Las **personas mayores** usuarias de nuestros centros son receptoras de este esfuerzo y participan del desarrollo de la RSE en los diversos servicios, contribuyendo activamente. Así mismo, el grupo compuesto por los denominados proveedores-clave, participa en buena medida en el desarrollo de este plan.

El presente plan 18/20 adquiere el **gran reto** de **llegar al resto de grupos de interés** (cliente-institución, resto de proveedores, alianzas, sociedad) que hasta la fecha únicamente disponen de los documentos técnicos que les

hacemos llegar (proyectos, planes específicos, memorias) para conocer nuestros compromisos en este ámbito, aunque a nivel técnico, las figuras referentes de cada servicio participen de manera activa en el desarrollo de varias de las iniciativas llevadas a cabo por nuestros equipos profesionales.

En este sentido, exploramos espacios diversos de co-creación, apoyo mutuo y colaboración que contribuyan a la dinamización de su participación en la búsqueda y alcance de retos conjuntos.

### Estructura base

La estructura del presente Plan de RSE se concreta en:

1. Definición de contenidos
2. Plan Básico
3. Alcance en relación con los Grupos de Interés
4. Plan Medio ambiente
5. Plan Personas
6. Programa EMAN
7. Sostenibilidad económica
8. Seguimiento

**Anexo:** Objetivos desarrollo sostenible (ODS)

Este Plan RSE 18/20 parte de un nuevo Plan Estratégico, de la integración de la RSE en la gestión y de la revisión de los diversos referentes en RSE que enfocan nuestras propuestas de actuación en este ámbito. Como consecuencia, marcamos **nuevos retos**.

- **Responsables:** La responsabilidad de planificar, desarrollar, ejecutar y revisar el plan se ha extendido a **todos los servicios**, facilitando un mayor alcance de las acciones emprendidas y su trayectoria. Implicar a clientes, proveedores y sociedad constituye nuestro reto más importante.
- **Los grupos de interés:** las personas de Sirimiri, entidades proveedoras, alianzas, clientes, personas usuarias y la sociedad en general **se beneficiarán** de su desarrollo pero, además, se precisa **su colaboración activa** para el diseño y despliegue del plan.
- **Plazos:** Se plantea para **dos años**, coincidiendo con el ciclo estratégico de Sirimiri; y como los anteriores, tratará de ser un documento dinámico y orientador, que se reconstruya tras la emisión de cada informe anual, con las oportunidades, demandas o necesidades del nuevo momento.
- **Estructura para el diseño de acciones:** Se asume la integración de la RSE **en el Plan de gestión anual** de cada servicio, desde donde se hará operativo su contenido y se realizará un seguimiento dinámico del mismo. La identificación de los grupos de interés, por otra parte, ayudará a establecer la metodología más adecuada en cada caso para garantizar su despliegue y revisión.

- **Las entidades de referencia:** Se actualizan y diversifican, observando una creciente **implicación de las entidades públicas**.
- **Los ejes estratégicos:** El Plan traza líneas de actuación que cada servicio tendrá en cuenta para el diseño de sus acciones. Su alcance dependerá de factores específicos en cada caso, pero siempre orientado a unos objetivos comunes y compartidos.

A nivel práctico, las propuestas del plan básico tienen una repercusión directa en la gestión, **influyendo** con desigual intensidad **en los distintos grupos de interés**: Las distintas facetas de RSE cuentan con un diferente **grado de criticidad**, ajustado a la actividad que desarrolla nuestra entidad en los diferentes centros de trabajo. Para orientarnos en su valoración, hemos recurrido a la *“Guía para el Gobierno responsable de los entes, sociedades y fundaciones del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”* (Gobierno Vasco)

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

A continuación, pasamos a desarrollar el Plan propiamente dicho, deteniéndonos en la participación de los grupos de interés y posteriormente en los criterios establecidos para los diferentes ejes: medioambiente, personas, programa comunitario y sostenibilidad económica.

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

Esta meta tan ambiciosa debe parcializarse para su paulatino cumplimiento, no sin antes marcar las reglas del juego. Es decir, las cuestiones prioritarias que van a marcar todas las decisiones tomadas en el ámbito de la RSE de Sirimiri. Por ello, se instauran una serie de principios, compromisos y objetivos que de manera global amparan el posterior desarrollo del plan, garantizando el mantenimiento de la esencia sobre la que se sustenta el mismo y reforzado por la trayectoria recorrida.

PRINCIPIOS	COMPROMISOS/RETOS	PLAN ESTRATÉGICO	LINEAS DE AVANCE PRIORITARIAS
<p><b>EQUIDAD</b> Todas las personas tienen los mismos derechos fundamentales y, por tanto, no es lícito perjudicar indebidamente a nadie y se prestará la atención que cada una precise.</p> <p><b>RESPONSABILIDAD</b> En la gestión eficiente y transparente y en la atención excelente ya que prestamos servicios sociales en el ámbito público.</p> <p><b>PREVENCIÓN</b> Adoptamos medidas para evitar que el daño llegue a producirse.</p> <p><b>PRECAUCIÓN/CAUTELA</b> La falta de certeza sobre la gravedad o irreversibilidad de los daños no debe postergar la adopción de medidas eficaces que persigan impedirlos.</p> <p><b>INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN PÚBLICAS</b> Benefician al proceso de evaluación, porque permiten que cualquier persona o entidad afectada pueda expresar sus opiniones para que sean tenidas en cuenta.</p>	<p>Nuestros compromisos fundamentales se alinean con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo gestión avanzada y excelencia (Euskalit)</li> <li>- Modelo Atención centrado en la persona.</li> <li>- Liderazgo más apreciativo.</li> <li>- Modelo de organización más coparticipado.</li> <li>- Mayor responsabilidad medioambiental.</li> <li>- Adaptación a Políticas públicas de RSE</li> <li>- Objetivos Desarrollo Sostenible</li> </ul>	<p><b>OE.- Definir estrategia respetuosa con medio ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alinear a Sirimiri con los ODS y avanzar en su despliegue.</li> <li>- Revisar el sistema de reciclaje y desplegarlo en Sirimiri</li> <li>- Conocer nuestra huella de carbono (alcance 1 y 2) y mejorar nuestro impacto</li> <li>- Promover la utilización de transporte menos contaminante</li> <li>- Promover la utilización de productos de limpieza respetuosos con medio ambiente.</li> </ul> <p><b>OE.- Mejorar la visibilización de Sirimiri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y adecuación de la página Web</li> <li>- Empleo del blog de Sirimiri como escaparate de BBPP de todos los servicios</li> <li>- Elaborar Plan euskera y alinearlos con Lanabes</li> <li>- Mejorar el bilingüismo en la comunicación interna/externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar el liderazgo en RSE</li> <li>• Asistir a formación y foros RSE</li> <li>• Contribuir desde cada servicio al Plan de RSE con aportaciones y mejoras.</li> <li>• <b>Asignar recursos</b> suficientes.</li> <li>• Publicar anualmente <b>Informes de progreso</b></li> <li>• <b>Informar a los GI</b> sobre la situación de RSE de Sirimiri y <b>hacerles partícipes</b>.</li> <li>• Realizar periódicamente una evaluación <b>externa</b> de RSE</li> <li>• Agilizar el control de las acciones de RSE y sus indicadores conforme CMI</li> <li>• Mantener nuestro <b>Código de ética</b> y realizar un seguimiento periódico de su cumplimiento.</li> <li>• Establecer y/o mantener <b>alianzas</b> con organismos que velan por la RSE.</li> <li>• Obtener <b>Certificación de calidad en el Modelo de Gestión avanzada</b>.</li> <li>• Obtener reconocimiento de <b>buenas prácticas</b> en RSE.</li> <li>• Realizar intervenciones de liderazgo apreciativo en nuestros equipos de trabajo.</li> <li>• Medir y mejorar la <b>satisfacción de todos los GI:</b> personas (ESP), personas usuarias (ESPU), familias (ESF), clientes (ESC), sociedad (ESS).</li> <li>• Velar por el cumplimiento de las cláusulas sociales de los concursos públicos.</li> </ul>

Una vez orientada la intervención propuesta para este plan trienal, a continuación se apuntan las actuaciones básicas que irán poniéndose en marcha a lo largo del periodo que comprende.

PLAN BÁSICO DE ACTUACIÓN	2018	2019	2020
Incorporar las acciones y revisiones en la herramienta PGA, integrando la RSE en nuestra gestión habitual			
Segmentar las acciones para hacer aportaciones más específicas y por servicios, agilizando su revisión y mejora y favoreciendo su evolución			
Establecer los ODS que más nos afectan y marcarnos objetivos alcanzables en los mismos.			
Obtener certificación en el Modelo de Gestión avanzada			
Mantener y/o ampliar nuestra participación en foros de RSE: Congreso FOARSE; Jornadas Pacto verde			
Conocer el impacto ambiental de nuestra actividad (huella carbono) y aplicar medidas de sostenibilidad y mejora			
Reducir al máximo el impacto ambiental de nuestras acciones: Ampliando productos comercio justo; limpieza ecológica; transporte sostenible; Ampliar 5S			
Asignar recursos económicos suficientes para desarrollar el plan.			
Informar a los grupos de interés sobre la situación de RSE de Sirimiri mediante la nueva web, asambleas, memorias, comunicación BBPP.			
Poner en marcha una Comisión de euskera que oriente el Plan euskera y marque un plan de trabajo			
Publicar anualmente un informe de progreso			
Seguimiento personalizado a través de la figura de coordinación en apoyo al desarrollo de cada profesional.			
Seguir manteniendo medidas de conciliación en marcha y plantear la conciliación de cuidado de padres; el envejecimiento de la organización >55 y >60 y plantear medidas concretas			
Asumir un plan que recoja acciones que reviertan en la comunidad nuestro valor, desarrollando nuevas iniciativas por servicios dentro del Programa Eman.			
Evaluación <b>externa</b> de la Responsabilidad Social y obtención de algún reconocimiento de buenas prácticas en RSE			
Reflexión sobre ética en equipos de trabajo			
Mantener alianzas actuales con organismos que velan por la implantación de medidas RSE: Pacto verde, Euskadi lagunkoia, Red Española del Pacto mundial...			
Mantener la dinámica de encuentros periódicos con líderes, implantar la conversación transformadora y formar a los equipos en indagación apreciativa			
Medir y mejorar la satisfacción de todos los GI: Explorar nuevas fórmulas de recogida de información; grupos focales, redes sociales; y mantener la relación directa.			
Plantear la orientación de Sirimiri hacia una economía colaborativa			

<b>PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>	<b>CLIENTES (M)</b>	<b>PROVEEDORES (A)</b>	<b>EMPLEADOS (M/A)</b>	<b>SOCIEDAD (xx)</b>
<b>POLÍTICA RSC/SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Mejorar la política de comunicación estratégica. con clientes (reuniones pre-convocatorias; grupos focales; grupos mixtos mejora...)	Mantener la política de relación establecida, basada en el respeto y la confianza	Mantener la dinámica de reuniones de liderazgo para favorecer la participación activa en la gestión	Incorporar a la nueva web una línea informativa al respecto
		Revisar periódicamente criterios para ser proveedor-clave	Implicar activamente a los servicios en el desarrollo y difusión del Plan de RSE	Difundir buenas prácticas propias y colaborar en acciones comunitarias
		Facilitar medios, formación e información para asumir responsabilidades alineadas con Sirimiri.		
<b>CONTROL</b>	Seguimiento pautado por la institución (memorias, proyectos, reuniones, resultados cuestionarios satisfacción)	Incluir en las reuniones de seguimiento periódicas aspectos concretos de RSE.	A través de su integración en el PGA	
<b>FOMENTO LOCAL Y AMIGABILIDAD</b>	Trabajo con entidades locales (Sirimiri y servicios).	Impulsar la formación establecimientos amigables. Obtención del sello.	Fomento del empleo y la contratación local	Propuesta de acciones concretas en la comunidad (ver plan EMAN)
<b>COMUNICACIÓN</b>	Informar e implicar en aspectos clave para el desarrollo de la RSE en los servicios	Establecer diferentes canales para favorecer la comunicación y la participación activa de proveedores clave (ver plan de comunicación)	Establecer diferentes canales para favorecer la comunicación y la participación activa de las personas (ver plan de comunicación)	Información y concienciación sobre RSE (medio ambiente). Comunicar acciones sociales y participar en asociaciones locales o regionales...
<b>SATISFACCIÓN</b>	Medir la satisfacción cliente institución y tomar iniciativas para mejorarla	Medir la satisfacción de proveedores y tomar iniciativas para mejorarla	Medir la satisfacción de los empleados y alcanzar cotas crecientes.	Valor la imagen de Sirimiri a través de cuestionarios de satisfacción sociedad
	Medir la satisfacción de personas usuarias y tomar iniciativas para mejorarla	Cumplimiento pago en el plazo establecido	Cumplimiento pago en el plazo establecido	Participación activa en el entorno con programas concretos
	Medir la satisfacción de familias y tomar iniciativas para mejorarla	Inclusión de proveedores clave en diseño de los proyectos de trabajo	Atención individualizada	Medir la satisfacción del entorno y tomar iniciativas para mejorarla

<b>PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>	<b>CLIENTES (M)</b>	<b>PROVEEDORES (A)</b>	<b>EMPLEADOS (M/A)</b>	<b>SOCIEDAD</b>
<b>FORMACIÓN</b>	Invitación a formación organizada por Sirimiri que contribuya a la implicación en RSE		Alinear a las personas con la estrategia y con las buenas prácticas en RSE a través de la formación	Difusión/concienciación buenas prácticas de RSE entre las Personas mayores de nuestros servicios
<b>EVALUACIÓN RENDIMIENTO</b>	Encuestas satisfacción	Encuestas satisfacción	Conversaciones transformadoras	Encuestas satisfacción
<b>IGUALDAD</b>	Visibilización en documentación técnica	Medidas de aseguramiento	Paridad en los equipos y órganos de decisión	Colaborar en los Planes de Igualdad locales
			igualdad de trato y salario condiciones (sexo, edad, procedencia, ...)	Aplicación transversal en la intervención
<b>CONCILIACIÓN</b>	Visibilización en doc técnicos		Sistematizar medidas concretas de conciliación de la vida personal y laboral.	
<b>CLAUSULAS SOCIALES</b>	Cumplimiento de las cláusulas	Aplicación práctica en los diferentes servicios	Aplicación práctica en los diferentes servicios	Apoyo de Lanbide; Sartu para garantizar
<b>SEGURIDAD Y SALUD/GESTIÓN DE RIESGOS</b>	Transparencia y Visibilización en doc técnicos	Auditar internamente las condiciones de contratación con proveedores clave.	Integración de PRL en los diferentes puestos de trabajo y seguimiento sistemático de medidas de mejora.	Aplicación de mejoras en los centros de trabajo
		Analizar los riesgos y acercar a los proveedores criterios para hacerles frente	Revisiones médicas completas.	
		Mantener reuniones periódicas con proveedores clave sobre PRL.	Implicación más activa del Comité de Seguridad y salud.	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Informar e implicar a los clientes en las medidas medioambientales del Plan RSE	Informar e implicar a los proveedores en las medidas medioambientales del Plan RSE	Informar e implicar a las personas en las medidas medioambientales del Plan RSE a través del PGA de servicio.	Alinear todas las propuestas en la comunidad y las medidas medioambientales del Plan RSE
<b>CALIDAD</b>	Compromiso formal y público de ofrecer servicios de calidad. Participación en la mejora a través de conversaciones con los clientes y de la información de los cuestionarios de satisfacción.	Implicación en los procesos de Calidad iniciados por Sirimiri. Participación en la mejora continua de los servicios en los que desarrollan su labor.	Implicación en el desarrollo de la estrategia. Mejora continua, aportaciones al PGA, cuestionarios de satisfacción, grupos focales, de proyectos, etc)	Campañas de concienciación medioambiental comunitaria Participación en la mejora a través de los cuestionarios de satisfacción

<b>PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>	<b>CLIENTES (M)</b>	<b>PROVEEDORES (A)</b>	<b>EMPLEADOS (M/A)</b>	<b>SOCIEDAD</b>
TRANSPARENCIA COMUNICACIÓN	Sistemática de reuniones, emisión de informes de trabajo...	Sistemática de reuniones, dinámica de trabajo en equipo...	Sistemática de reuniones y asambleas, coordinadores de servicios.	Difusión (ver plan comunicación)
GESTIÓN DE QUEJAS	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones.	Sistema de gestión de quejas y reclamaciones
	Relación cercana y fluida con clientes mediante la figura coordinadora de referencia. (Encuentros, grupos focales...)	Relación cercana y fluida a través de la figura de coordinación de referencia.	Revisar procedimiento de gestión de conflictos para mejorar la canalización y resolución de quejas	Relación cercana y fluida con los agentes implicados
PRIVACIDAD	Buenas prácticas (BBPP) en los procesos y código ético (MACP) Revisión y mejora de medidas protección datos	BBPP en procesos y código ético Revisión y mejora de medidas protección datos	BBPP en procesos y código ético Medidas protección datos Consultas Comité ética	Aplicación código ético en las acciones/comunicaciones comunitarias
CONSUMO RESPONSABLE	Planes de actuación eficiencia energética, reciclaje, energías renovables	Impulso de empleo de productos de consumo responsable (comercio justo, productos ecológicos, etc)	Promover buenas prácticas medioambientales.	Campañas sensibilización y medidas concretas en los centros.
NECESIDADES ESPECIALES	Comunicación /escucha y adaptación de programas	A nivel personal: Medidas de conciliación, acompañamiento en situaciones especiales.	A nivel personal: Medidas de conciliación, acompañamiento en situaciones especiales.	Apoyo a situaciones especiales de personas (ej. dificultad de acceso al empleo mediante cumplimiento de cláusulas) o de entidades
		A nivel laboral: protocolos de acogida y acompañamiento, sistema de adelantos...	A nivel laboral: protocolos de acogida y acompañamiento en el puesto, sistema de adelantos...	
EUSKERA	Revisión y mejora del Plan de euskera.(Euskara taldea)	Apoyo para fomento de bilingüismo	Programa de normalización lingüística (formación) Dotación de formación y herramientas vehiculares	Colaboración con iniciativas de fomento del Euskera (Lanabes, Euskaraldia, Korrika)
INVERSIONES	Mejoras cuantificables en servicios contratados (programa EMAN)	Apoyar Mejoras en servicios	*Estudio de casos: a demanda: formación, mejora conciliación	Alianzas con organizaciones para beneficio público
VOLUNTARIADO CORPORATIVO			Fomentar la implicación social en todos los niveles de la empresa.	

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



## MEDIO AMBIENTE

El desarrollo de cada eje de actuación cuenta, como hasta la fecha, con objetivos concretos, con su alineamiento correspondiente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuye. Así mismo, presenta referentes de actuación y pistas a las personas de nuestros servicios para que realicen aportaciones alineadas al plan, pistas que se irán enriqueciendo con las contribuciones realizadas en cada revisión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS		ODS
<b>Meta</b>	<b>Reducir al máximo el impacto medioambiental de nuestras acciones y mejorar la sostenibilidad de Sirimiri.</b>	
	Revisar sistema de reciclaje de cada servicio y plantear acciones de mejora específicos.	12
	Implicar a nuestros <b>grupos de interés</b> en el diseño y desarrollo de las medidas de mejora en cada centro/servicio.	12,17
	Revisar el desarrollo del sistema de organización 5S y avanzar en su implantación y mejora.	12,17
	Medir nuestra huella de carbono a través de Ihobe y planear medidas de sostenibilidad	12,17
	Informar sobre productos de comercio justo a nuestros proveedores-clave para favorecer el empleo de estos productos	10,11,12
	Sustituir paulatinamente los productos de limpieza en los servicios que gestionamos por otros más respetuosos con el medio ambiente.	12
	Elaborar un plan de transporte sostenible	12,17

REFERENTES-ALIANZAS	
<a href="http://www.euskalit.net/es/">http://www.euskalit.net/es/</a>	Modelo gestión avanzada Sistema 5S
<a href="http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf">www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf</a>	Ley 2/2011 de economía sostenible
<a href="http://www.ihobe.eus/inicio">www.ihobe.eus/inicio</a>	Recomendaciones y criterios medioambientales
<a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a>	GRI; Red Española del Pacto Mundial
<a href="http://www.vitoria-gasteiz.org">www.vitoria-gasteiz.org</a>	Dpto. Medioambiente Ayto. Vitoria-Gasteiz (reciclaje y colaboración Green Capital)
<a href="http://www.izaite.net/">http://www.izaite.net/</a>	Red empresas vascas por la sostenibilidad
<a href="http://www.vidasostenible.org/">http://www.vidasostenible.org/</a>	Fundación vida sostenible
<a href="http://neweconomyforum.org/es/inicio-nesiforum/">http://neweconomyforum.org/es/inicio-nesiforum/</a>	Nesiforum
<a href="http://www.euskadi.eus/">www.euskadi.eus/</a>	Gobierno vasco. Plan director de transporte sostenible



## Pistas a los servicios sobre criterios medioambientales y ámbitos prioritarios de actuación.

ÁMBITOS PREFERENTES PLAN MEDIOAMBIENTAL		
<b>LA CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL</b>	<b>LA REUTILIZACIÓN</b>	<b>AGUA</b>
No imprimir si no es necesario: Objetivo Papel 0	Papel impreso	Consumo responsable
Emplear papel reciclado o respetuoso con el medio ambiente	Sobres	Fomentar medidas de ahorro y eficiencia
<b>LA COMPRA RESPONSABLE</b>	<b>EL RECICLAJE</b>	<b>LUZ</b>
Compra local, siempre que sea posible (barrio, ciudad)	Papel, cartón, Vidrio, Plástico	Consumo responsable
Compra productos comercio justo	Empear los contenedores específicos (centro, barrio)	Fomentar medidas de ahorro y eficiencia
<b>EL USO RESPONSABLE Y UTILIZACIÓN COMPARTIDA DE MATERIALES</b>	<b>TRANSPORTE</b>	<b>ENERGIA</b>
	Emplea la bici siempre que sea posible	Consumo responsable
	Optimiza el uso del coche	Fomentar medidas de ahorro y eficiencia
	Emplea el transporte público	
<b>SENSIBILIZACIÓN</b>	<b>ACCIONES COMUNITARIAS</b>	<b>RECONOCIMIENTO, PROMOCIÓN</b>
Información a personas usuarias sobre medio ambiente	Participación activa en iniciativas del entorno	Auditorias y reconocimiento sistema 5S
Talleres de contenido medio ambiental	Promoción actividades medioambientales con otros colectivos	Oso ondo: uso eficiente agua
Promover el uso responsable de materiales	Sumarse a las acciones promovidas desde El Pacto verde	
Difusión sobre ahorro energético		

### Aportaciones para mejora PLAN MEDIOAMBIENTAL:



OBJETIVOS ESPECÍFICOS		ODS
<b>meta</b>	<b>Lograr el óptimo desarrollo de nuestras personas mediante apoyos que contribuyan a mejorar su satisfacción y desempeño.</b>	
	Desarrollar preventivamente medidas de apoyo a las condiciones de trabajo y contribuir a la conciliación entre la vida personal y laboral.	3,5,8,10
	Desarrollar iniciativas que desde un enfoque apreciativo nos acerquen a las necesidades y motivación de las personas en el puesto de trabajo (ej. conversaciones transformadoras) y mejoren su satisfacción y rendimiento	3,8
	Minimizar los riesgos del desarrollo de la actividad profesional sobre la salud de las personas de Sirimiri (a nivel físico, psíquico, emocional...)	3,8
	Tomar medidas socialmente responsables en la selección de personas (vertiente social de los contratos públicos, cláusulas sociales)	8,10
	Mejorar el liderazgo, avanzando en indagación apreciativa	3,8
	Abordar cuestiones relativas al envejecimiento en el trabajo	8,10
	Reflexionar sobre la ética y plantear acciones de mejora para u observancia y adecuado cumplimiento	4,10,16

REFERENTES	
<a href="http://copsoq.istas21.net/">http://copsoq.istas21.net/</a>	Evaluación psicosocial
<a href="http://www.gizatea.net">www.gizatea.net</a>	Gizatea (inserción)
<a href="https://www.convenioscolectivos.net/sector-de-intervencion-social/">https://www.convenioscolectivos.net/sector-de-intervencion-social/</a>	Convenio de intervención social de Álava
<a href="http://www.vitoria-gasteiz.org/">http://www.vitoria-gasteiz.org/</a>	Ayto. Vitoria-Gasteiz (condiciones servicios y cláusulas sociales) IV Plan de igualdad de género 2018/21
<a href="http://www.innobasque.com">www.innobasque.com</a>	Innovación social
<a href="http://www.hzgune.org/">http://www.hzgune.org/</a>	Liderazgo sistémico y apreciativo
<a href="http://www.acpgerontologia.com/">http://www.acpgerontologia.com/</a>	Apoyo a la implantación del MACP

## Pistas a los servicios sobre criterios y ámbitos prioritarios de actuación.

AMBITOS PREFERENTES PLAN PERSONAS		
CONDICIONES LABORALES	CONCILIACIÓN VIDA PERSONAL Y LABORAL	COMUNICACIÓN
Calendarios y vacaciones	Ajuste de las medidas a las necesidades	Nueva web
Mejora de jornada anual y salario	Gestión edad	Empleo watsap y redes sociales
Condiciones puestos trabajo (PRL)	Apoyos necesarios para cuidado de mayores	Asambleas
Vigilancia en la salud		Reuniones x servicio y x categoría profesional
Riesgos psicosociales y medidas tomadas		Evaluación: carencias y propuestas mejora
APOYO Y SEGUIMIENTO EN EL PUESTO	CAUCES PARTICIPACIÓN	RECICLAJE Y FORMACIÓN
Herramienta Conversación transformadora	Liderazgo	Plan formativo anual
Acompañamientos servicios/centros	Grupo personas	Intereses individuales
Intercambios profesionales entre servicios	Comité seguridad y salud	Plan Euskera
Plan seguimiento individual	Euskara Taldea	Evaluación: carencias y propuestas mejora
RECONOCIMIENTO Y PROMOCIÓN	OTROS	
Aportaciones expertas internas (formación)	Formación y reflexión sobre ética	
Auditorías internas y externas (MACP) (ISTAS 21)	Formación en liderazgo apreciativo	
Publicaciones y comunicaciones en foros del sector		
Sello amigabilidad		

### Aportaciones para mejora PLAN PERSONAS:



### *Aportando a la comunidad aquello que mejor sabemos hacer*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS		ODS
<b>meta</b>	<b>Devolver a nuestra comunidad más cercana, de manera altruista el valor de aquello que mejor sabemos hacer</b>	
	Servir de recurso en la programación a organizaciones que cuentan con pocos medios	3,16,17
	Apoyar iniciativas locales o sectoriales coherentes con nuestra estrategia, cultura y valores.	3,4,5,6,7,10,11,12,16,17
	Participar de manera altruista en estudios o investigaciones relacionadas con nuestra misión.	3,4,10,17
	Socializar nuestra experiencia y saber profesional a través de la pertenencia voluntaria a foros profesionales, presentación de comunicaciones, publicación de buenas prácticas, tutoría de alumnos de prácticas de diferentes disciplinas.	3,4,5,8,9,10,11,12,16,17
	Contribuir a mejorar la atención de las personas mayores en su entorno cercano y a visibilizar de forma positiva a este colectivo.	10,16,17
	Contribuir económicamente a la realización de mejoras de los servicios que gestionamos.	8,9,10,12,16,17
	Contribuir al avance de nuestra ciudad, de los servicios dirigidos a personas mayores, de las personas mayores y sus familias	3,4,5,9, 11,12,16,17

### REFERENTES

<a href="http://www.imsersomayores.csic.es">www.imsersomayores.csic.es</a>	Portal de mayores del IMSERSO
<a href="http://www.segg.es">www.segg.es</a>	Sociedad española de geriatría y gerontología SEGG
<a href="http://www.euskadi.eus/">http://www.euskadi.eus/</a>	Publicaciones referentes intervención
<a href="http://www.vitoria-gasteiz.org">www.vitoria-gasteiz.org</a>	Plan estratégico ciudad
<a href="http://www.fundacionpilares.org">www.fundacionpilares.org</a>	Buenas prácticas, orientaciones profesionales
<a href="http://www.zahartzaroa.org">www.zahartzaroa.org</a>	Sociedad vasca de geriatría y gerontología
<a href="http://www.euskadilagunkoia.net/">ww.euskadilagunkoia.net/</a>	Red ciudades amigables País Vasco
<a href="http://www.resantevous.fr/">http://www.resantevous.fr/</a>	Formación y prácticas de simulación envejecimiento
<a href="http://www.tecnalia.es/">http://www.tecnalia.es/</a>	Colaboración en investigaciones, estudios
<a href="http://www.humanitude.fr/">http://www.humanitude.fr/</a>	Humanitude Metodología de atención
<a href="http://www.euskalit.net/">http://www.euskalit.net/</a>	Buenas prácticas; Evaluaciones externas según MGA
<a href="https://www.accem.es/">https://www.accem.es/</a>	Apoyo a iniciativa relacionada con soledad y personas mayores
<a href="https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/">https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/</a>	ODS



## Pistas a los servicios sobre criterios y ámbitos prioritarios de actuación.

AMBITOS PREFERENTES PROGRAMA EMAN		
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	ATENCIÓN CENTRADA EN PERSONA	IMAGEN PERSONAS MAYORES
Buenas prácticas	Buenas prácticas	Promover uso responsable imagen mayores en la comunidad
Compartir conocimiento	Compartir conocimiento	Compartir conocimiento
Acompañamiento y guía a profesionales/familias	Acompañamiento y guía a profesionales/familias	Acompañamiento y guía a profesionales/familias
Sensibilización	Sensibilización	Sensibilización/ combatir el edadismo / Contra estereotipos
		Elaboración de materiales audiovisuales
SOLIDARIDAD, IGUALDAD	INNOVACIÓN	INTERCULTURALIDAD, INTERGENERACIONALIDAD
Participar en iniciativas del entorno cercano	Participar en investigaciones, estudios que nos propongan	Participar en iniciativas del entorno cercano
Promover acciones en el entorno cercano	Promover estudios sobre nuestro ámbito	Promover acciones en el entorno cercano
Sensibilización	Aportar iniciativas en nuestro trabajo cotidiano	Sensibilización
	Implicación activa en formación y aprendizaje	
EDUCACIÓN	CIUDAD, AMIGABILIDAD	PARTICIPACIÓN
Tutorización prácticas profesionales	Participar en iniciativas del entorno cercano	Participar en iniciativas del entorno cercano
Colaboraciones con centros escolares	Promover acciones en el entorno cercano	Promover acciones en el entorno cercano
Sensibilización	Sensibilización	Empoderar a las personas mayores de los servicios/centros
	Favorecer adecuación del entorno/ambiente en mi centro: accesibilidad, dotación recursos y apoyos, mejorar usos espacios...	Sensibilización

### Aportaciones para la mejora PROGRAMA EMAN:



## DESARROLLO DEL PROGRAMA

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

### Desde Sirimiri

Ámbito		2018	2019	2020
<b>Apoyo a iniciativas locales o sectoriales</b>		Colaboración en iniciativas Ciudades amigables Empresa colaboradora Pacto verde Lanabes, Euskaraldia		
<b>Participación en estudios o investigaciones</b>		Participación en Proyecto Serena con Tecnalia..		
<b>Pertenencia voluntaria a foros</b>	<b>Gerontología</b>	Miembros de la Sociedad Vasca de Geriátrica y Gerontología ZAHARTZAROA		
	<b>Calidad</b>	2 evaluadores en Club Evaluadores Euskalit: Evaluación entidades según modelo gestión avanzada		
	<b>RSE</b>	Impulsores de Establecimientos amigables (Euskadi Lagunkoia) Colaboración en el Consejo Asesor de FOARSE (Foro alavés para la responsabilidad social empresarial)		
	<b>Cuarto Sector</b>	Pertenecientes al Consorcio Cuarto Sector		
	<b>Lectura fácil</b>	Convenio colaboración con LF Euskadi (desde 2013)		
<b>Tutorías de prácticas</b>		Convenios suscritos con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Egibide Molinuevo,</li> <li>- IES Francisco de Vitoria, y otros</li> <li>- UPV escuelas de Trabajo Social</li> <li>- UPV Magisterio/Educación Social.</li> </ul>		
<b>Aportación económica para reforzar programas</b>		Mejoras voluntarias en servicios Proyectos previstos: Blas de Otero		
<b>Socialización conocimiento</b>		Ponencias, Conferencias gratuitas a demanda, BBPP Fundación Pilares: Actualización BBPP Música centrada en la persona Euskalit Buenas prácticas gestión Euskadi Lagunkoia: Buenas prácticas intervención Familias : charlas para complementar la atención a personas mayores Visitas e Intercambios profesionales entre servicios: para compartir experiencias y BBPP.		
<b>Publicaciones/Redes Sociales/Audiovisuales</b>		Imagen personas mayores asociada a Sirimiri Actualización pg WEB Sirimiri y creación blog Presentación audiovisuales con fines didácticos (equipo fragilidad)		



## Desde Servicios

PROGRAMAS COMUNITARIOS	2018	2019	2020
<b>CIAM SAN PRUDENCIO</b>	Programa colaborativo con jóvenes Programa colaborativo: con personas privadas de libertad		
<b>CAD BLAS/BEATO</b>	<b>Participación en Redes comunitarias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas intergeneracionales</li> <li>• Programas con centros escolares</li> <li>• Programas colaborativos en los barrios</li> <li>• Programa colaborativo con bibliotecas y LF</li> </ul>		
<b>RESIDENCIAS ARQUILLOS/AURORA</b>	<b>Programa Erroak:</b> Participación en Programa intergeneracional con colegio San Viator. <b>Programa colaborativo:</b> Participación activa en fiestas del barrio con colectivo vecinal Zaharraz harro. <b>PROGRAMA GASTEIZTXO:</b> Participación en el programa intergeneracional.		
<b>CENTROS SOCIOCULTURALES MAYORES</b>	<b>Apertura de espacios para uso y disfrute de colectivos del barrio</b> <b>Día internacional personas mayores</b> <b>Programas solidarios</b> <b>Participación en Redes comunitarias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas colaborativos con educación de calle</li> <li>• Programas intergeneracionales</li> <li>• Programas interculturales</li> <li>• Programas con centros escolares</li> <li>• Programas colaborativos en los barrios</li> <li>• Programa colaborativo con bibliotecas y LF</li> </ul>		
<b>CRAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de tapones con fines solidarios</li> <li>• Información a establecimientos proveedores para su adhesión como "Establecimientos amigables de las personas mayores"</li> <li>• Colaboración con bibliotecas para fomento de Lectura fácil</li> <li>• Actividades intergeneracionales con centros escolares.</li> <li>• Colaboración con web municipal y revistas locales</li> <li>• Colaboraciones solidarias ONG, colectivos desfavorecidos</li> </ul>		



<b>OBJETIVOS</b>		<b>ODS</b>
<b>Meta</b>	Realizar una gestión económica responsable de Sirimiri que tenga en cuenta la triple cuenta de resultados (económica, social y medioambiental)	
	Dotar a las diferentes partes del Plan de RSE de recursos económicos suficientes para su desarrollo.	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,16,17
	Establecer los beneficios anuales tal y como se establece en el Plan Estratégico de Sirimiri	8,10,12,16
	Contribución económica a causas RSE locales, sectoriales, globales de interés (social, cultural...)	9,10,11,16,17
	Transparencia, buen gobierno y adecuada gestión de riesgos para favorecer la sostenibilidad de Sirimiri.	3,8,12,16
	Explorar las diferentes propuestas de economías colaborativas	8,9,10,11,12,16,17

<b>REFERENTES</b>	
Convenios laborales de referencia del sector.	
Memorias económicas de organizaciones reconocidas como socialmente responsables.	
Normativa, legislación, políticas, ayudas y subvenciones a nivel: local, foral, autonómico, estatal, europeo	
<a href="http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf">www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf</a>	Ley 2/2011 de economía sostenible
<a href="http://www.vitoria-gasteiz.org">www.vitoria-gasteiz.org</a>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
<a href="http://www.álava.net">www.álava.net</a>	Diputación Foral de Álava
<a href="http://www.euskadi.net">www.euskadi.net</a>	Gobierno Vasco. Guía práctica Gobierno responsable
<a href="http://youtu.be/KZCJEaEkz0Q">http://youtu.be/KZCJEaEkz0Q</a>	Innobasque Consorcio Cuarto sector
<a href="http://www.ihobe.eus/inicio">www.ihobe.eus/inicio</a>	Economía circular
<a href="https://bikonsulting.com/">https://bikonsulting.com/</a>	BIKO. Cooperativa por el bien común
<a href="http://neweconomyforum.org/es/inicio-nesiforum/">http://neweconomyforum.org/es/inicio-nesiforum/</a>	NESI. Nueva economía e Innovación Social
<a href="http://neweconomyforum.org/es/local-hubs/nesi-euskadi/">http://neweconomyforum.org/es/local-hubs/nesi-euskadi/</a>	NESI Euskadi



## Orientaciones a los servicios sobre criterios y ámbitos prioritarios de actuación

AMBITOS PREFERENTES		
BALANCE SIRIMIRI	MEJORAS PROYECTOS	PARTICIPACIÓN
Mantener el % de beneficio anual según PE	Relacionadas con las propuestas de RSE	Consensuar con equipo de personas las decisiones económicas más relevantes.
Mantener equilibrio presupuestario	Respondiendo a las demandas de personas mayores, profesionales, institución	
Asignar presupuesto para desarrollo propuestas RSE		
TRANSPARENCIA	INNOVACIÓN	EQUIDAD
Publicación en la web de los resultados económicos	Explorar opciones economía colaborativa	Conseguir que las mejoras económicas impacten en todos los servicios.
Asamblea: información de resultados y planificación presupuestaria	Plantear inversiones innovadoras en los proyectos técnicos	Revisiones salariales atendiendo a criterios de equidad
Justificar de manera transparente y en los plazos y formas fijadas los gastos realizados en servicios	Contribuir a la actualización y mejora de servicios: formación, dotación equipos...	
RESPONSABILIDAD		
Hacer un uso eficiente de los recursos públicos		
Compra local siempre que sea posible		
Optimizar uso espacios, equipamientos		



Los **indicadores de rendimiento** para evaluar el grado de cumplimiento de nuestro plan de RSE son **extraídos de Global Reporting Initiative**, en concreto de su **guía G4** de elaboración de memorias de sostenibilidad. Dichos indicadores establecen criterios que deben medir y cumplir las entidades que presentan memorias de sostenibilidad de conformidad con esta guía que constituye una referencia internacional para informar sobre el desempeño de la RSE en las organizaciones.

G4	INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN6	Consumo energético
EN8	Captación total de agua por fuentes.
EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
EN 28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
G4	INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
LA 1	Contrataciones y rotación media
LA 3	Reincorporación y retención tras baja maternidad/paternidad
LA 4	Plazos mínimos preaviso a trabajadores ante cambios significativos
LA 6	Lesiones, enfermedades profesionales.
LA 9	Horas de capacitación por persona y año (capacitación y educación)
LA 11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional (Formación y educación)
LA 12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad. (diversidad e igualdad de oportunidades)
LA 13	Relación entre salario base de hombres con respecto al de las mujeres, desglosando por categoría profesional. (diversidad e igualdad de oportunidades)
LA 14	Proveedores examinados según criterios de prácticas laborales
HR10	Proveedores examinados en función a criterios relativos a Derechos Humanos
G4	INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos. (económico)
EC5	Rango de las relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. (económico)
EC9	Porcentaje de gasto en proveedores locales
SO 08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
PR 5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de cliente (DESGLOSE: PERSONAS MAYORES, FAMILIAS E INSTITUCIÓN). (Sociedad. Etiquetado de productos y servicios)
PR 9	Programa de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios

Así mismo, Sirimiri, en el Plan de gestión anual, dispone de un **Cuadro de mando integral** que facilita la evaluación de las acciones realizadas por cada servicio y posibilita establecer comparativas de avances interna y externa para su avance y mejora.

Para medir los resultados en relación con la **percepción de los grupos de interés**, Sirimiri recoge encuestas de satisfacción de clientes, personas usuarias, familias, proveedores, personas (empleadas), sociedad, cuyos ítems contemplan aspectos concretos vinculados expresamente con la RSE. La trayectoria de los resultados obtenidos junto con los resultados económicos de Sirimiri, reflejan la trayectoria de sostenibilidad nuestra entidad.

ANEXO

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



+info: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>