



2021

# 9ª MEMORIA SOSTENIBILIDAD

CORRESPONDIENTE A **2020**

*“La solidaridad nos salva de  
la desesperanza y nos  
confirma que la vida tiene  
sentido cuando nos  
sentimos en comunidad y  
cuidamos del otro”*

*Yolanda Rojo*

*Especialista interculturalidad*

Sirimiri Servicios  
Socioculturales S.L

C/ Zapatería 77 bajo  
01001 Vitoria-Gasteiz

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

**SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES**

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

**EQUIPO PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Teresa Sagasti

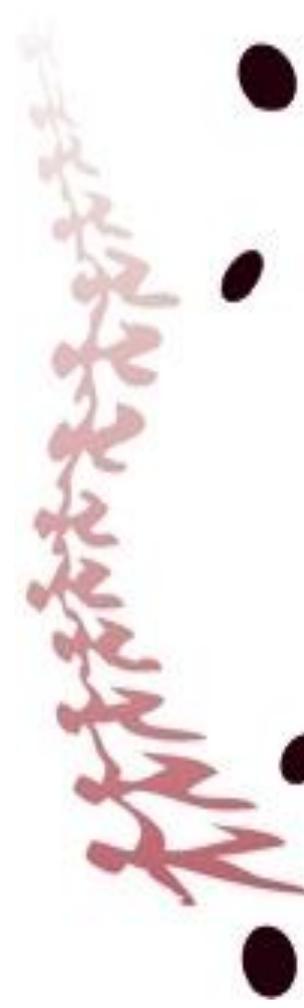
Elena Martínez

César Marquínez

Mariasun Gómez de Segura.

Ana María Borge

Mikel Álvarez de Eulate



## Indice

### Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1.- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS .....	5
1.1. Declaración de la máxima responsable.....	5
2.- PERFIL ORGANIZACIÓN .....	6
2.1. Nombre organización .....	6
2.2. Servicios más importantes .....	6
2.3.- Lugar donde se encuentra Sirimiri .....	7
2.4.-Países en los que opera Sirimiri .....	7
2.5.-Régimen propiedad y forma jurídica .....	7
2.6.-Mercado.....	7
2.7.- Escala de la empresa.....	7
2.8.-Personas empleadas y cubiertas por convenios colectivos (%).....	10
2.9.-Cadena de suministros.....	11
2.10.-Cambios significativos del periodo analizado .....	12
3.-PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS.....	21
3.1.-Abordaje, si procede, del principio de precaución .....	21
3.2.-Lista de cartas, principios o iniciativas económica, social, ambiental suscritas o adoptadas.....	21
3.3.-Lista asociaciones y organizaciones a las que se pertenece .....	22
4.-ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....	22
Asuntos materiales.....	22
Proceso determinación contenidos .....	25
Materialidad.....	25
Cobertura dentro Sirimiri de cada aspecto material.....	25
Cobertura fuera de Sirimiri de cada aspecto material.....	26
5.- PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS .....	26
5.1.- Lista grupos interés vinculados a Sirimiri.....	26
5.2.- Elección de GGII con los que se trabaja .....	27
5.3.- Enfoque sobre participación GGII .....	27
5.4.- Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los GGII .....	28
6.- PERFIL DE LA MEMORIA.....	29
6.1.- Ciclo de presentación de memorias.....	29
6.2.- Punto de contacto.....	29
7.- INDICE DE GRI.....	29
7.1.- Opción de conformidad .....	29
8.- VERIFICACIÓN.....	29
9.- GOBIERNO.....	30
9.1.- Estructura de gobierno .....	30
9.- ETICA E INTEGRIDAD .....	31
9.1.- Valores, principios, códigos .....	31
10.- INDICADORES .....	32

## INTRODUCCIÓN

El presente **informe de progreso** recoge evidencias del compromiso de Sirimiri Servicios Socioculturales con la Responsabilidad Social en los ámbitos social, económico y ambiental, durante el año 2020, fruto del desarrollo de su III Plan de RSE.

El Informe de progreso aporta datos contrastados de nuestra contribución a la sociedad con impacto en nuestro entorno más próximo.

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

Si precisa cualquier aclaración en relación con este informe, estamos a su entera disposición.

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

## 1.- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### 1.1. Declaración de la máxima responsable

En el año 2020 la pandemia de COVID 19 ha sido un hito en la historia mundial. Todas las personas y entidades nos hemos visto de una manera u otra afectadas por esta enfermedad que, con rapidez inusitada, ha recorrido nuestro planeta y nos ha resituado en nuestra vulnerabilidad.

Sirimiri, desde el tipo de servicios que presta, ha debido adaptarse al entorno de incertidumbre vivido y ha tratado de amoldar con rapidez sus servicios a las necesidades emergentes de atención de las personas mayores, colectivo al que destinamos nuestra labor, tan afectada por esta situación.

Así mismo, y gracias a la implicación activa de las instituciones públicas a las que prestamos servicio, ha podido mantener activo a todo su equipo profesional, que ha sabido resituarse y responder a las diversas fases por las que se ha pasado: confinamiento, aislamientos preventivos, aperturas intermitentes de servicios, aplicando protocolos de actuación muy versátiles, medidas de protección cambiantes, reinventando la dinámica de intervención de su trabajo para ser capaz de ofrecer la mejor versión de sí mismo en este escenario, nuevo para todos y todas.

En este contexto tan extraño hemos sido capaces avanzar en materia de Igualdad, con la aportación interna de las personas más sensibilizadas con este tema y con ayuda de una empresa externa que nos echó una mano en la elaboración de un diagnóstico, en la formación básica que precisábamos y nos orientó en la elaboración del **I Plan de Igualdad de Sirimiri**, que tras unos meses de trabajo vio la luz en diciembre.

El **Plan Estratégico 2018/20** y el **III Plan de RSE** tocan a su fin, aunque será imperativo retomar algunas cuestiones que no han tenido el desarrollo esperado al ser preciso focalizar la atención en los temas comentados. Los compromisos en RSE centrados en impulsar una estrategia respetuosa con el medio ambiente se han visto aplazados, aunque sí podemos reconocer avances en la aportación de valor añadido a la comunidad, dada la respuesta contundente de Sirimiri ante esa situación pandémica sufrida, pero lejos de las previsiones marcadas en la estrategia.

Seguimos empeñados en hacer buenas cosas y hacerlas bien, comprometidos con las personas y con nuestro entorno, tratando de avanzar en los retos más inmediatos: **Desarrollar el Modelo de calidad**, consolidando los modelos de gestión y atención y fortaleciendo alianzas y colaboraciones; **Aumentar la motivación y bienestar de las personas** desarrollando el liderazgo, mejorando la comunicación; **Avanzar en nuestro compromiso con la sociedad**, aportando valor añadido y, **mejorar la sostenibilidad económica** de Sirimiri.

El **operativo** de acciones concretas de RSE se desarrolla en cada uno de los diferentes servicios que prestamos, planificado en los diferentes proyectos técnicos, gestionados a través de sus respectivos planes anuales y valoradas en sus respectivas memorias que son presentadas a la institución que contrata nuestros servicios. Es con esta información con la que Sirimiri como organización completa memorias de sostenibilidad como la presente.

Esta memoria renueva el compromiso de Sirimiri con el Pacto Mundial y sus Diez principios, reflejando la actividad de RSE desarrollada a lo largo de 2020 en conformidad con la **Guía G4**.

Ana M<sup>a</sup> Borge García  
Consejera Delegada



## 2.- PERFIL ORGANIZACIÓN

### 2.1. Nombre organización

**SIRIMIRI SERVICIOS SOCIOCULTURALES SL**

**CIF: B01212463**

**CNAE: 8812**

### 2.2. Servicios más importantes

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

Nuestro **SECTOR DE ACTIVIDAD** lo constituyen los Servicios Sociales orientados a las **Personas Mayores**.

Nuestro **ACCESO A LOS SERVICIOS** tiene lugar a través de la participación en Concursos de la Administración Pública, y desarrollamos nuestra actividad profesional en centros de titularidad pública.

Nuestros **CLIENTES** son instituciones públicas (Ayuntamientos y Diputaciones). El cliente final es la persona mayor usuaria de los servicios prestados.

Nuestros **SERVICIOS** se han mantenido estables con respecto a la memoria anterior; se han desarrollado proyectos en centros de diverso carácter y titularidad en Vitoria-Gasteiz, diferentes municipios de Álava. El Centro Sociocultural de Mayores del Ayuntamiento de Miranda de Ebro cesa su actividad en julio de 2020 por decreto de la Junta de Castilla y León y se acaba la vinculación contractual que teníamos para la prestación del Servicio.



El desarrollo de los servicios de Sirimiri se realiza **principalmente con personal propio**. El nivel de subcontratación alcanza a servicios complementarios y de apoyo. En nuestros recursos más significativos, los Centros Socioculturales de Mayores, las personas que los prestan (cafeterías, peluquerías) son consideradas **proveedores clave**, ya que comparten con Sirimiri proyecto de trabajo y personas destinatarias de la intervención. Este colectivo contribuye a fidelizar a las personas usuarias en los servicios, siguiendo criterios de coherencia con la cultura de Sirimiri.

### 2.3.- Lugar donde se encuentra Sirimiri

La **sede** de Sirimiri se localiza en Vitoria-Gasteiz (Álava), España.

C/ Zapatería nº 77 bajo 01001 Vitoria-Gasteiz

Teléfonos 945276800 - 697113484

CIF. B-01212463

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

Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Sirimiri-Servicios-Socioculturales/1616955713865031>

**PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD:** <https://n9.cl/jhmgu>

### 2.4.-Países en los que opera Sirimiri

La empresa opera exclusivamente en ámbito nacional.

### 2.5.-Régimen propiedad y forma jurídica

Sirimiri, en origen con carácter de asociación, es desde 1996 Sociedad Limitada y su ámbito de intervención principal se circunscribe a la contratación con Administraciones públicas.

### 2.6.-Mercado

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

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

Clientes	Tipo de servicios	Personas destinatarias
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz Diputación Foral de Álava Ayuntamiento de Zuia-Álava Ayuntamiento de Zigoitia-Álava Ayuntamiento de Agurain-Álava Ayuntamiento Alegría-Dulantzi Álava Ayuntamiento de Asparrena Ayuntamiento de Iruña de Oca Ayuntamiento Miranda Ebro-Burgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de la dependencia, promoción de la autonomía y participación social.</li> <li>• Gestión de apartamentos tutelados, Servicios de atención diurna y comedor</li> <li>• Programa de animación sociocultural de personas mayores.</li> <li>• Atención a personas mayores y funcionamiento de centro rural</li> <li>• Gestión de centro sociocultural de mayores</li> <li>• Formación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas Mayores autónomas</li> <li>• Personas Mayores con diferente grado de autonomía</li> <li>• Profesionales</li> </ul>

### 2.7.- Escala de la empresa

#### Número de empleados

Durante 2020 Sirimiri SL ha tenido **226** personas empleadas, para la gestión de 170 puestos de trabajo.

Sexo	Hombre			Mujer			Total general
	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	
Tramos de edad							
Indefinido	13	8	4	44	27	4	<b>100</b>
Fijo-discontinuo	3	5		19	10		<b>37</b>
Temporal	3	1	2	9	3	3	<b>21</b>
Interinidad por G. legal				6		3	<b>9</b>
Interinidad por Exced.				2		1	<b>3</b>
<b>Total tramos</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>170</b>
<b>Total sexos</b>	<b>39</b>			<b>131</b>			

Personas contratadas para realizar sustituciones						
Etiquetas de fila	Hombre		Mujer			Total
	Entre 30 y 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	
Interinidad por MATERNIDAD		1		2		3
Interinidad por IT		1	6	1	3	11
Sustitución por PERMISO	1		1		3	5
Sustitución por VACACIONES	1	2	6	2	12	23
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>42</b>

**Personas que no finalizan el año**

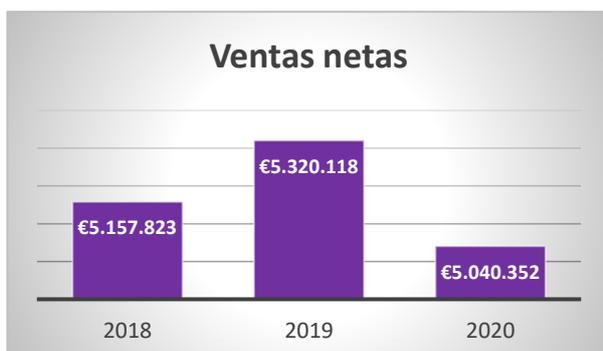
Causa de la baja	Hombre	Mujer			Total general
	Entre 30 y 50	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	
Baja voluntaria		2		3	5
Excedencia Indefinido		4			4
Jubilación			3		3
No supera periodo prueba	1	1			2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14</b>



El aumento de personas empleadas se debe a nuevos puestos en determinados servicios (Red BIZAN desde 1.10.2020 nuevo pliego de condiciones) y al aumento de personas para realizar sustituciones y nuevos puestos temporales debido al Covid-19.

**Ventas netas**

El importe de ventas netas en 2020 ascendió a 5.040.352,46€

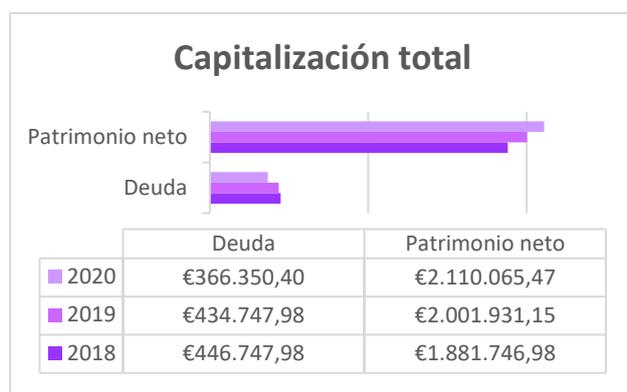


La reducción de las ventas en 2020 ha sido causada por la facturación que ha quedado parcialmente suspendida con algunos de nuestros clientes/instituciones durante los meses de confinamiento que no se prestó servicio presencial debido a la pandemia de COVID 19.

**Capitalización total**

**Deuda a 31.12.2020 = 366.350,40 €**

**Patrimonio neto a 31.12.2020= 2.110.065,47 €**



### Cantidad de productos o servicios prestados

El mapa adjunto ofrece una panorámica de nuestro ámbito de actuación cuyo alcance llega a más de 36.000 personas beneficiarias distribuidas en 32 centros de carácter gerontológico, dependientes de 9 clientes principales, instituciones públicas responsables de los equipamientos donde Sirimiri desarrolla su labor profesional. La evolución de los servicios prestados a lo largo de su historia ha sido la siguiente:

	SERVICIO/CENTRO	Personas usuarias			Tipo Cliente	Desde
		M	H	total		
1.	Gestión de los 16 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz (CSCM)	21.748	13.885	35.663	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	1990
2.	Programa de Animación Sociocultural "CIAM San Prudencio"	74	37	111		1991
3.	Programa de Animación Sociocultural "Viviendas Comunitarias Aurora y Los Molinos"	30	28	58		1996
4.	Animación Sociocultural "CAD Olárizu"	22	55	75		1996 y 2004
5.	Gestión Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Beato Tomás Zumárraga"	26	29	75		2007
6.	Gestión Servicio de Atención Diurna, comedor y apartamentos tutelados "Blas de Otero"	58	62	122		2004
7.	Gestión talleres en residencias	105	27	132	Instituto Foral Bienestar Social (IFBS)	1999
8.	Gestión del Centro Sociocultural de Mayores de Miranda de Ebro.	1.188	450	*1.638	Ayto. Miranda de Ebro	2000-2020
9.	Centro Rural de Atención Diurna (CRAD) Alegría	2	11	13	Ayto. Alegría/ IFBS	1999
10.	CRAD Zuia	9	4	13	Ayto. Zuia/ IFBS	2000
11.	CRAD Agurain	3	7	10	Ayto. Agurain/IFBS	2004
12.	CRAD Zigoitia	11	7	18	Ayto. Zigoitia/IFBS	2005
13.	Programa prevención caídas, parques salud	438	71	509	Ayto. Vitoria-Gasteiz	2010
14.	Servicio de Podología de CSCM	5588	12549	*18137		2012
15.	CRAD Asparrena	6	9	15	Ayto. Asparrena/IFBS	2014
16.	CRAD Iruña Oka	8	6	13	Ayto. Iruña Oka/IFBS	2016

\*Usos.

El paulatino desarrollo y crecimiento de Sirimiri ha sido debido a:

- La ampliación paulatina de los servicios en los que ya trabajamos, requiriendo una mayor diversificación de prestaciones ofrecidas y la consiguiente ampliación de la plantilla.
- El mantenimiento de la práctica totalidad de los servicios, a través de la superación de concursos públicos periódicos.

El año 2020 ha supuesto en algunos servicios de atención diurna del ámbito rural la ampliación horaria del personal habitual e incluso la ampliación de plantilla para poder atender los servicios del colectivo de personas Mayores con garantías de seguridad y salud en aplicación de las medidas de protección ante el COVID 19.

Nuestra posición en el ámbito gerontológico a nivel local está plenamente consolidada y el planteamiento futuro se centra en mantener la actual cota de servicios y optar a nuevas propuestas relacionadas con nuestro ámbito de actuación, las personas mayores, en entornos de proximidad.

### 2.8.-Personas empleadas y cubiertas por convenios colectivos (%)

El Convenio de Intervención Social de Álava, en cuyo diseño y actualización Sirimiri participa, es el marco que da cobertura al 100% de las personas empleadas. A través de sus representantes en la organización (grupo de personas) se ha avanzado en la negociación de las condiciones laborales, lo que ha dado como fruto un acuerdo marco específico de Sirimiri.

Servicios y programas	Hombre	Mujer	Total
RED DE CENTROS BIZAN	24	63	<b>87</b>
Animación sociocultural CAD OLÁRIZU		1	<b>1</b>
Animación sociocultural CIAM SAN PRUDENCIO		4	<b>4</b>
Animación sociocultural Viviendas Comunitarias		3	<b>3</b>
CAD Y APARTAMENTOS BEATO T ZUM	1	11	<b>12</b>
CAD Y APARTAMENTOS BLAS OTERO	4	20	<b>24</b>
CRAD AGURAIN		2	<b>2</b>
CRAD ALEGRIA		2	<b>2</b>
CRAD ASPARRENA		2	<b>2</b>
CRAD IRUÑA DE OCA		3	<b>3</b>
CRAD ZIGOITIA	1	2	<b>3</b>
CRAD ZUIA		3	<b>3</b>
CSCM Miranda de Ebro	3	4	<b>7</b>
Gestión empresa	2	5	<b>7</b>
Programa de prevención de caídas	3		<b>3</b>
Talleres en IFBS	1	6	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>131</b>	<b>170</b>

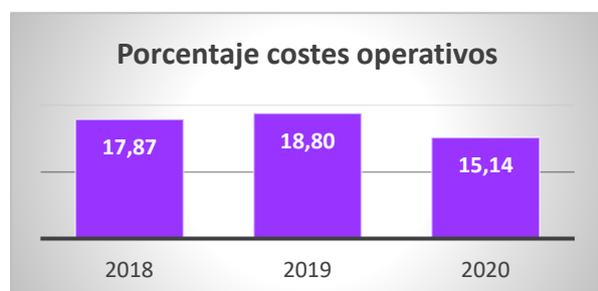
## 2.9.-Cadena de suministros

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

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

La cadena de suministros se gestiona en su mayor parte desde las oficinas centrales, aunque cada centro/servicio es autónomo en la organización de su propia cadena de suministros, debido a su especificidad y generalmente ligadas al ámbito local (proveedor en un radio de 100 km), siendo el proveedor de material especializado (servicio podología) el único proveedor no local y en ámbito nacional.

Sirimiri tiene estipulado en cada servicio un proceso que concreta la cadena de suministro siguiendo criterios de eficiencia, eficacia y proximidad. En todo caso, el peso específico de esta cadena tiene una relevancia moderada en Sirimiri, representando en 2020 un gasto del 15,14% en relación con los gastos totales de la empresa. El valor monetario del gasto a proveedores se sitúa en 2020 en 746.951,03€.



La mayor parte de nuestros proveedores son distribuidores de productos; en algunos casos con un alto grado de fidelización y una larga trayectoria de trabajo con Sirimiri. El tipo de relación establecida con este grupo se encuentra estrictamente vinculado al suministro.

Dentro de los proveedores, menciono aparte merecen nuestros proveedores-clave, concesionarios de servicios específicos vinculados a Sirimiri a través de un contrato mercantil para completar servicios prestados; concretamente nos referimos a 15 cafeterías y 9 peluquerías que operan desde los Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz y representan el 32,18 % del gasto de proveedores. Este colectivo constituye una parte importante de nuestra cadena de

valor, contribuyendo al adecuado desarrollo de los servicios que ofrecemos a nuestro doble cliente: institución y personas mayores usuarias.

Estos proveedores reciben un tratamiento diferenciado del resto de proveedores, forman parte de la dinámica de actuación de Sirimiri, son miembros activos de los equipos de trabajo (en cada centro y por tipología de servicio), y se incluyen en los planes formativos e informativos de la entidad con el ánimo de promover acciones conjuntas que orienten la intervención en la dirección marcada por el proyecto de trabajo del que participan.

Así mismo, existe otro grupo de proveedores de servicios especializados que son consultores y contratistas y cuyos servicios son puntuales (formación, talleres específicos) o permanentes (gestión calidad, prevención riesgos laborales, mantenimiento informático...) Las características sectoriales de la cadena de suministro de Sirimiri no son relevantes. En el siguiente cuadro se observa la trayectoria de gasto en este apartado:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Costes operativos totales	736.668,15 €	746.668,15 €	832.738,26 €	887.649,18 €	974.024,36	746.951.03 €
% proveedores locales	95,71	92,73	93,30	94,23	95,09	93,41

## 2.10.-Cambios significativos del periodo analizado

La elaboración del **I Plan de Igualdad** ha sido nuestro proyecto más significativo del año 2020. Su incorporación formal a la estrategia de Sirimiri ha supuesto un trabajo interno de compromiso, reflexión, formación y orientación del equipo profesional que se irá implementando paulatinamente en los diversos servicios, incidiendo directamente en las personas usuarias, destinatarias de nuestro trabajo, y en la comunidad.

La actuación de Sirimiri ante la pandemia de COVID 19 ha supuesto un importante y constante esfuerzo de adaptación de nuestra intervención, teniendo en cuenta la especial vulnerabilidad del colectivo destinatario de nuestra actividad. De hecho, ante la obligada renuncia a la presencialidad o la limitación de esta, hemos tenido que reinventar nuevas estrategias, adaptar equipamientos y trascender las funciones y tareas tradicionales de los puestos, en favor siempre del bienestar de las personas. Incluso, con nuestros servicios de enfermería y podología cerrados, en los momentos más dramáticos de la pandemia, donamos el material de protección del que disponíamos (mascarillas y guantes básicamente)

Finalmente, el cierre del III Plan de RSE, coincidiendo con el Plan estratégico, cuyo plazo de desarrollo expira en 2020, ha requerido de una valoración final integrando la **revisión de los ODS**. Mediante una tabla explicativa de cada ámbito de actuación (medio ambiente, personas, sociedad, economía) en la que se recogen los objetivos, exponemos su vinculación con los ODS y los principales pasos dados en el periodo analizado.

Dadas las características especiales de este año de pandemia, puede observarse que las tablas no presentan grandes novedades respecto de los registros del año anterior; a futuro trataremos de impulsar todos los apartados, especialmente el apartado relativo a Sociedad.

## III PLAN RSE. Desarrollo y valoración final

MEDIO AMBIENTE		
Meta	Reducir al máximo el impacto medioambiental de nuestras acciones y mejorar la sostenibilidad de Sirimiri.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ODS	PASOS DADOS HASTA 2020
1. Revisar sistema de reciclaje de cada servicio y plantear acciones de mejora específicos.	12	- Reciclaje y reutilización sistemáticas en todos los centros/servicios. - Inicio de experiencias de Compostaje impulsadas por entidades locales (Zigoitia). - Separación para reutilización de material tecnológico en "Garbigune" (Ayto.) - Sustitución por cristal del menaje desechable en zona de café (oficina) - Compras principales en proveedores locales
2. Implicar a nuestros <b>grupos de interés</b> en el diseño y desarrollo de las medidas de mejora en cada centro/servicio.	12,17	La integración de la RSE en el Plan de gestión anual de cada servicio permite que los equipos de cada centro, contando con los GGII con los que trabajan, planteen objetivos y acciones concretas, así como su seguimiento periódico para verificar su grado de cumplimiento y su evaluación. Esto se traduce en pequeñas mejoras operativas adaptadas a cada servicio.
3. Revisar el desarrollo del sistema de organización 5S y avanzar en su implantación y mejora.	12,17	-Revisión de implantación del sistema y auditorías internas en Centros de Atención Diurna. -Sistema 5S integrado en PGA de cada servicio en diferentes grados de avance.
4. Medir nuestra huella de carbono a través de lhobe y planear medidas de sostenibilidad	12,17	No se ha desarrollado en este periodo.
5. Informar sobre productos de comercio justo a nuestros proveedores-clave para favorecer el empleo de estos productos	10,11,12	Se han incorporado productos de comercio justo en servicios de cafetería de los Centros socioculturales de Mayores y en los CAD de Beato y Blas (56% de nuestros servicios)
6. Sustituir paulatinamente los productos de limpieza en los servicios que gestionamos por otros más respetuosos con el medio ambiente.	12	Todos nuestros servicios en los que tenemos competencia en materia de limpieza tienen generalizado el uso de productos ecológicos.
7. Elaborar un plan de transporte sostenible	11,12,17	En estudio. No se ha desarrollado en este periodo, aunque se plantea elaborar un plan específico sobre transporte más sostenible de la logística y de plantilla para acudir a sus puestos de trabajo.
<b>RETOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El bajo impacto medioambiental de nuestra actividad centra nuestra atención principal en sensibilizar a la población destinataria de nuestra tarea para implicar activamente a este colectivo en comportamientos más sostenibles. Los proyectos técnicos presentados en 2020 incorporan la sostenibilidad como línea de trabajo específica en sus planes de gestión.</li> <li>- La apuesta por el comercio de proximidad en la gestión de los servicios contribuye al desarrollo local y a minimizar su impacto por lo que seguiremos manteniendo esta apuesta en sucesivos planes de RSE.</li> <li>- La oficina, único espacio en propiedad de Sirimiri, constituye un foco de atención medioambiental, siendo necesario plantear el cambio de luminarias para minimizar nuestro impacto actual.</li> <li>- Realizar un estudio del impacto de nuestra huella de CO2 y elaborar un plan de mejora.</li> <li>- Elaborar un plan propio de movilidad sostenible</li> </ul>		

PERSONAS		
Meta	Lograr el óptimo desarrollo de nuestras personas mediante apoyos que contribuyan a mejorar su satisfacción y desempeño.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ODS	PASOS DADOS HASTA 2020
8. Desarrollar iniciativas desde un enfoque apreciativo para mejorar la motivación, satisfacción y rendimiento de las personas en el puesto de trabajo	3,8	A pesar de los recortes en muchos de nuestros servicios, mantenemos las figuras de coordinación en todos ellos con el fin de garantizar el apoyo necesario a través de un acompañamiento personalizado. Estas son las personas de referencia para cuestiones de índole personal y profesional y mantienen un estrecho contacto con las y los profesionales, siguiendo una metodología basada en la escucha y en la indagación apreciativa. En 2019 se revisó y mejoró el plan de reuniones de líderes para que resultaran más interactivas y participativas. Sin embargo, durante 2020 no se han podido celebrar estos encuentros; se han flexibilizado las funciones y tareas de todos los puestos, y las relaciones han sido fundamentalmente telefónicas, o telemáticas.
9. Mejorar la comunicación con los grupos de interés	3,5,8 10	<p>Muchas de las conductas responsables del Plan de RSE lo son también de la estrategia. Así, se ha mejorado la comunicación con todos nuestros grupos de interés a dos niveles:</p> <p><b>1) En la proximidad y el trato.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematizando <b>conversaciones con los clientes</b>: nos aproximamos a las personas de referencia de las entidades contratantes para explicar nuestros puntos de vista con respecto al servicio, metodologías, RSE, innovación... y unar estrategias y esfuerzos.</li> <li>• <b>Las conversaciones transformadoras</b>: La creación de grupos de personas que participen en la toma de decisiones con respecto a la organización, sus servicios y sus personas, y que desde la proximidad contribuyan a la difusión e intercambio de información significativa.</li> </ul> <p><b>2) En el empleo de herramientas tecnológicas para la información y comunicación.</b></p> <p>Hemos observado que su empleo supone un ahorro considerable de tiempo en la captación y gestión de la comunicación y también mejora la claridad y transparencia de los mensajes. Mostramos algunas de estas herramientas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para <b>captar información</b> significativa de personas, usuarias, proveedores y familias: <b>Typeform</b> (comparte resultados anónimos en tiempo real).</li> <li>• Para <b>recabar información</b> (de sociedad, clientes, procesos selección de personas; <b>Google.doc</b>.</li> <li>• Para el <b>reporte de resultados</b> de las encuestas de satisfacción de cada servicio a sus Grupos de interés: <b>Canva</b>.</li> <li>• Para <b>presentar</b> o <b>informar</b> sobre temas relevantes: <b>infografías</b> con <b>Power Point</b> (memorias), <b>Prezi</b> (reuniones), <b>Infogram Genially</b>. (notas informativas)</li> <li>• Para <b>reuniones relevantes</b>: <b>Mindmeister</b> (mapas mentales) para ilustrar encuentros de líderes y otros equipos profesionales.</li> </ul> <p>Hemos diseñado una <b>nueva página web</b> e incorporado un <b>blog</b> de elaboración propia que invita a la reflexión sobre temas relacionados con nuestro ámbito de intervención. También hemos modificado la extensión de nuestro dominio de .net a <b>.eus</b> para posicionarnos en nuestra comunidad cercana.</p>
<b>RETOS</b>		
<p>- Incorporar y sistematizar espacios de reflexión y co-creación con las diferentes entidades clientes: Ej.: reuniones mantenidas con el Servicio de personas mayores durante 2021 como consecuencia del inicio del nuevo proyecto de CSCM; Presentación interactiva de memorias de servicios contando con diversos GI (personas usuarias, familias, cliente-institución, profesionales...)</p> <p>- La intensidad de comunicaciones para la gestión de nuestros servicios exige un esfuerzo de revisión de los actuales canales y formatos para mejorar la satisfacción de nuestros GI y optimizar el aprendizaje en el conjunto de los servicios.</p> <p>-Las aportaciones al nuevo Plan Estratégico de las personas que componen el equipo profesional, nos interpelan para seguir avanzando en cuestiones como: acompañamiento, formación, conciliación e interacción entre diversos servicios. Nuestro nuevo plan deberá responder adecuadamente a estas cuestiones.</p> <p>-La implicación de Sirimiri con el avance del euskera en nuestras comunicaciones y en las propuestas de intervención se articulará a través de un plan específico desarrollado por la Comisión de euskera en marcha desde 2018.</p> <p>-Articular la promoción interna mejorando la comunicación y aportando beneficios a familiares de la plantilla.</p> <p>- Avance de figuras de coordinación en CSCM</p> <p>- Generalizar las conversaciones transformadoras a todos los servicios y profesionales.</p>		

PERSONAS		
Meta	Lograr el óptimo desarrollo de nuestras personas mediante apoyos que contribuyan a mejorar su satisfacción y desempeño.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ODS	PASOS DADOS HASTA 2020
10. Desarrollar preventivamente medidas de apoyo a las <b>condiciones de trabajo</b> y contribuir a la <b>conciliación</b> entre la vida personal y laboral.	3,5,8,10	-En este periodo el EPE atiende las solicitudes individuales de adaptación de puestos por situaciones personales y se verifican y plantean mejoras en las condiciones de trabajo a través del Comité de Seguridad y Salud. -Elaboración del Plan de Igualdad de la empresa.
11. <b>Minimizar los riesgos</b> del desarrollo de la actividad profesional sobre la salud de las personas de Sirimiri (a nivel físico, psíquico, emocional...)	3,8	El Comité de Seguridad y salud, a nivel general, así como las figuras de coordinación mencionadas en cada servicio, planifican, desarrollan y evalúan todas las acciones destinadas a minimizar el impacto psicosocial y los riesgos de los equipos profesionales en su desempeño. Este periodo de la memoria se ha hecho hincapié en los planes formativos anuales en la gestión emocional.
12. Tomar medidas socialmente responsables en la <b>selección de personas</b> (vertiente social de los contratos públicos, cláusulas sociales)	8,10	-El Plan de acogida en los puestos de Auxiliar de información está sistematizado y favorece una incorporación más personalizada a los/las nuevas profesionales en este puesto de elevada rotación. -Nuestra apuesta por la incorporación de hombres a diversos puestos de este sector tan feminizado sigue suponiendo un reto en cada contratación, dado que no resulta sencillo disponer de candidatos para muchos de los puestos que podemos ofrecer. -El cumplimiento de las cláusulas sociales cada vez más exigentes en los pliegos de condiciones de las entidades públicas en los concursos a los que optamos, minimizan las aportaciones que desde la RSE podemos incorporar como medidas de mejora, reduciendo el esfuerzo a un cumplimiento normativo estricto.
13. Abordar cuestiones relativas al <b>envejecimiento en el trabajo</b>	8,10	-Hemos recibido formación sobre el Envejecimiento en el puesto de trabajo y estamos pendientes de realizar una planificación de este tema. -Los casos específicos de jubilación se han acordado con cada persona de manera individual. En uno de estos casos, durante este periodo se ha permitido alargar por petición expresa de la profesional, la edad de jubilación.
14. Reflexionar <b>sobre la ética</b> y plantear acciones de mejora para u observancia y adecuado cumplimiento	4,10,16	Durante 2019 Sirimiri ha promovido la formación de dos personas de Sirimiri en una Máster de Ética como primer paso para avanzar en la ética de la gestión y de la atención a través de la reflexión y del empleo en los diferentes equipos del método deliberativo, así como para la puesta en marcha en 2020 de Espacios de Reflexión Ética en diferentes servicios a modo de Comité de ética interno, que ha sido truncado por la pandemia.
<b>RETOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La implantación del Plan de igualdad para consolidar los avances hasta la fecha y orientar las mejoras en esta materia.</li> <li>- Elaborar una nueva evaluación de Riesgos psicosociales para actualizar las medidas de mejora.</li> <li>- Elaborar o mejorar planes de acogida para otros profesionales, servicios (CRAD ...)</li> <li>- El mantenimiento de las condiciones laborales y la mejora de respuesta a las situaciones individuales.</li> <li>- El reconocimiento a las personas y equipos para mantener la motivación e ilusión en su desempeño.</li> <li>- Diseñar un plan de envejecimiento propio e implementarlo.</li> <li>- Impulsar los acompañamientos a equipos profesionales/nuevas incorporaciones para garantizar la calidad de nuestros servicios.</li> <li>- Actualizar el código de ética de Sirimiri y desarrollar los espacios de reflexión ética previsto.</li> </ul>		

SOCIEDAD		
Meta	Devolver a nuestra comunidad más cercana, de manera altruista el valor de aquello que mejor sabemos hacer	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ODS	PASOS DADOS HASTA 2020
15. Servir de recurso en la programación a otras entidades de carácter social y/o que cuentan con pocos medios	3,16,17	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se proporcionan materiales y programaciones para espacios y tiempos fuera de lo recogido en algunos convenios, con el fin de mejorar la atención.</li> <li>- En el desarrollo de los servicios se proporcionan puntualmente espacios de encuentro/ reunión a asociaciones de barrio. Sirimiri en sus locales también ofrece esta posibilidad.</li> <li>- Algunos programas comunitarios se orientan a la mejora de otros colectivos (ej. escolares, niños hospitalizados...)</li> </ul>
16. Apoyar iniciativas locales o sectoriales coherentes con nuestra estrategia, cultura y valores.	3,4,5,6,7,10,11,12,16,17	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaboración en la iniciativa Ciudades amigables e impulsores de Establecimientos amigables en Vitoria-Gasteiz (Euskadi Lagunkoia) en 2018, 2019 y 2020</li> <li>-Convenio colaboración con LF Euskadi (desde 2013) y desarrollo de Clubes de lectura.</li> <li>-Sirimiri es empresa colaboradora de la Comunidad Pacto verde y comprometida con la gestión medioambiental.</li> <li>-Participación en la Iniciativa Euskaraldia, ejercicio social para cambio de hábitos lingüísticos y apoyo a Korrika en 2019, en favor del euskera.</li> <li>-Tutoría de prácticas de diferentes centros de formación en 2018,2019 y 2020.</li> </ul>
17. Participar de manera altruista en estudios o investigaciones relacionadas con nuestra misión.	3,4,10,17	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En 2019 Sirimiri colabora con la Universidad Mondragón en el estudio "Integración de aspectos de envejecimiento en la metodología de Diseño Centrado en las Personas".</li> <li>-En 2019 colaboramos con un Estudio sobre el impacto de las relaciones intergeneracionales (UPV).</li> </ul>
18. Socializar nuestra experiencia y saber profesional compartiendo nuestra experiencia con otras entidades	3,4,5,8,9,10,11,12,16,17	<p>En 2019 Sirimiri aporta su experiencia a la revisión de la Herramienta "Valoración MACP" a petición de Teresa Martínez, autora de la posterior publicación.</p> <p>En 2019 Sirimiri contribuye con su experiencia a las reflexiones sobre confidencialidad, a solicitud de Lourdes Bermejo, autora del blog que publica esta aportación compartida.</p> <p>Como entidad asistimos en 2018 y 2019 a los Congresos de FOARSE (foro alavés de Responsabilidad Social) o Jornadas de compromiso con la sostenibilidad local como las del Pacto Verde.</p> <p>- En este periodo hemos participado en otras iniciativas locales como la campaña de movilidad, agentes antirrumores, plan general de ordenación urbana...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A nivel de servicios venimos impulsando iniciativas sobre responsabilidad abiertas a la comunidad (ej. Programa de Plátikas, Foros abiertos a la ciudadanía...);</li> <li>-Nos comprometemos en nuestros proyectos técnicos con iniciativas con la Amigabilidad de la ciudad y el desarrollo de las relaciones de proximidad en los barrios, siguiendo las directrices de Euskadi Lagunkoia (Gobierno Vasco, quien emite sellos de amigabilidad)</li> <li>- Hemos atendido presencialmente visitas en las que se nos solicitaba contar diferentes experiencias profesionales e incluso en algunos casos hemos hecho acompañamiento a proyectos para los que hemos servido de inspiración. Ej. comisión Cuba (Euskal Fundoa. Fortalecimiento y diversificación del programa de atención social en el Centro Histórico de La Habana: adultos mayores y colectivos con necesidades).</li> </ul>

SOCIEDAD		
Meta	Devolver a nuestra comunidad más cercana, de manera altruista el valor de aquello que mejor sabemos hacer	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ODS	PASOS DADOS HASTA 2020
19. <b>Socializar nuestra experiencia y saber profesional</b> 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	<p><b>Foros profesionales:</b> Pertenencia a: FOARSE, Zahartzaroa, SEGG</p> <p><b>Presentaciones, ponencias y comunicaciones:</b> 2018: Presentación al congreso de infancia ponencia-experiencia Resiliencia intergeneracional. 2019: Presentación video sobre envejecimiento activo al concurso de ACCEM.; Congreso internacional Presentación de ponencia sobre prevención de caídas.</p> <p><b>Buenas prácticas:</b> 2018: Euskadi Lagunkoia: Programa Activa tu barrio. 2019: Euskalit Buenas prácticas gestión Fundación Pilares: Actualización BBPP Música Centrada en la persona 2020: Hemos recibido el premio BBPP de la Fundación Pilares para la autonomía personal por la experiencia "Activa tu barrio". Hemos compartido esta y otras experiencias en los medios de comunicación a través de nuestras redes y encuentros on-line.</p> <p><b>Alumnado de prácticas:</b> Mantenemos los convenios con: Egibide, Molinuevo, IES Francisco de Vitoria, UPV escuelas de Trabajo Social, UPV Magisterio/Educación Social, Deusto Educación social, Sartu Álava, Fundación ADSIS Álava.</p>
20. Contribuir a <b>mejorar la atención de las personas mayores en su entorno cercano</b> y a visibilizar de forma positiva a este colectivo.	10,16,17	<p>En 2019 Sirimiri inicia la colaboración con Tecnalia en el proyecto "Serena" para el desarrollo de una plataforma cloud para la creación y consumo personalizado de entornos inmersivos web interactivas dirigido a personas mayores.</p> <p>En busca de programas innovadores para nuestros servicios hemos tomado parte en el programa de Ayudas de Apoyo a la I+D empresarial Hazitek, con el proyecto Serena ZL- 2019/00345, actuación cofinanciada por el Gobierno Vasco y la Unión Europea.</p> <p>Sirimiri ha trabajado en colaboración con socios como el Centro Tecnológico TECNALIA y otras empresas de la CAPV (Fundación Miranda, Universidad de Deusto, Codesyntax, y la productora local SONORA) en el proyecto <b>SERENA</b>, que desarrolla un sistema que permite a las personas mayores vivir experiencias virtuales (vídeo 360º) relajantes y motivadoras que mejoren su estado psicológico y emocional.</p> <p>En 2020: Durante la pandemia hemos apostado por el lado humano incorporando la tecnología cuando ha sido posible. La cruda realidad que han vivido las personas más mayores como colectivo y el tratamiento de la pandemia en los medios de comunicación ha supuesto un retroceso en los avances contra el edadismo (discriminación por edad). En nuestros servicios hemos hecho un esfuerzo extraordinario por no dejar a nadie atrás y ofrecer respuestas adaptadas a las diferentes fases de la pandemia (confinamiento, medidas de protección variantes, nueva normalidad) sin cesar la actividad ni la atención. Además, en casi todos los barrios nuestros servicios han formado parte de redes (vecinales y de recursos) promoviendo respuestas creativas a las situaciones de personas mayores (llamadas, paseos, encuentros, visitas a domicilio, entrega de materiales, intercambios de videos personales, tutoriales de autocuidado, cartas, programas de barrio...). La pandemia nos ha retado a salir de la zona de confort a nivel personal y profesional, para garantizar la atención y la visibilización de las personas mayores.</p>

<p>21. Contribuir <b>económicamente a la realización de mejoras</b> de los servicios que gestionamos.</p>	<p>8,9,10,12, 16,17</p>	<p>Sirimiri ha contribuido a la mejora de los diferentes aspectos de la RSE de los servicios a través de la dotación de equipamiento (ej. para el reciclaje), mejoras en las horas de dedicación profesional a algunos de los servicios, y sobre todo al impulso de los modelos de gestión y atención.</p>
<p><b>RETOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantener la posición referente en nuestro ámbito de intervención para favorecer las buenas prácticas con el colectivo de personas mayores, contribuyendo a visibilizar su contribución a la comunidad y favoreciendo la optimización de las intervenciones profesionales más adecuadas con este grupo de población,</li> <li>-Actualizarnos permanentemente para mejorar nuestra propia intervención y apoyar a nivel interno y externo una intervención responsable con las personas mayores.</li> <li>-Desarrollo generalizado en todos los servicios de programas comunitarios de ámbito local.</li> <li>-Impulsar un trabajo colaborativo con el Servicio de Igualdad de VG para diseñar programas dirigidos a las personas mayores.</li> <li>- Impulsar un trabajo colaborativo con el Servicio de Personas mayores de VG para mejorar el actual Servicio de Comedor de los CSCM.</li> <li>-Abrir una línea de trabajo dirigida específicamente a mejorar la imagen de las personas mayores en la Sociedad compensando lo perdido en la pandemia.</li> <li>-Incorporar a nuestros servicios nuevas formas de intervención para atender situaciones de soledad no deseada, de riesgo de suicidio de las personas mayores, ya presentes pero especialmente relevantes en esta situación de pandemia.</li> </ul>		

<b>SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA</b>		
<b>Meta</b>	<b>Realizar una gestión económica responsable de Sirimiri que tenga en cuenta la triple cuenta de resultados (económica, social y medioambiental)</b>	
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ODS</b>	<b>PASOS DADOS HASTA 2020</b>
22. <b>Dotar</b> a las diferentes partes del <b>Plan de RSE de recursos económicos</b> suficientes para su desarrollo.	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,16,17	La incorporación del Plan de Responsabilidad Social a la estrategia de Sirimiri ha contribuido a mejorar la asignación presupuestaria a las acciones del plan, a la vez que facilita su seguimiento. Esto es así, tanto si se refiere a las acciones promovidas desde la entidad como desde cada uno de sus servicios.
23. Ajustar los presupuestos y modular beneficios anuales según la situación del momento para abordar las necesidades de los grupos de interés y la viabilidad de la empresa. Establecer los beneficios anuales tal y como se establece en el Plan Estratégico	8,10,12,16	<b>Presupuestos:</b> Ajustes realizados en el periodo 2018-2020 <b>Beneficios anuales antes de impuestos:</b> 2018: 3,66 % 2019: 2,94 % 2020: 2,85% <b>Promedio plantilla:</b> 2018: 111,75 2019: 114,90 2020: 110,85
24. Contribución económica a causas RSE locales, sectoriales, globales de interés (social, cultural...)	9,10,11,16,17	Se vincula la Encuesta de satisfacción de profesionales de 2019 a una acción social, donando Sirimiri una cantidad económica a una ONG local (una cantidad por encuesta realizada). La cantidad recaudada en 2020 fue de 1.079,56€ que se destinó al Banco de Alimentos.
25. Transparencia, buen gobierno y adecuada gestión de riesgos para favorecer la sostenibilidad de Sirimiri.	3,8,12,16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuestros proyectos, memorias, análisis de la satisfacción y balances se ponen a disposición de las personas.</li> <li>- Contamos con una página web.</li> <li>- Mantenemos encuentros periódicos con todos los GGII, y garantizamos la apertura y accesibilidad.</li> <li>- En algunas áreas de la gestión las personas ejercen un liderazgo compartido formando equipos en los que las decisiones (liderazgo, igualdad, euskera...)</li> <li>- Los recursos públicos se gestionan con autoridad y rindiendo puntualmente cuentas a la institución contratante.</li> </ul>
26. Explorar las diferentes propuestas de economías colaborativas	8,9,10,11,12,16,17	En estudio.
<b>RETOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar herramientas y dinámicas para mejorar la transparencia con los GGII</li> <li>• Seguir contribuyendo económicamente en causas RSE</li> <li>• Indagar en la economía colaborativa.</li> <li>• Garantizar la sostenibilidad de nuestros servicios y de la organización con la satisfacción de los GGII.</li> </ul>		

**VALORACIÓN DEL PLAN**

La próxima tabla trata de resumir el grado de cumplimiento de la planificación general del III Plan de RSE, ya finalizado.

PLAN BÁSICO DE ACTUACIÓN		2020
1.	Incorporar las acciones y revisiones en la herramienta PGA, integrando la RSE en nuestra gestión habitual	SÍ
2.	Segmentar acciones más específicas y por servicios, agilizando su revisión y mejora y favoreciendo su evolución	SÍ
3.	Establecer los ODS que más nos afectan y marcarnos objetivos alcanzables en los mismos.	SÍ
4.	Obtener certificación en el Modelo de Gestión avanzada	SÍ
5.	Mantener y/o ampliar nuestra participación en foros de RSE: Congreso FOARSE; Jornadas Pacto verde	SÍ
6.	Conocer el impacto ambiental de nuestra actividad (huella carbono) y aplicar medidas de sostenibilidad y mejora	
7.	Reducir al máximo el impacto ambiental de nuestras acciones: Ampliando productos comercio justo; limpieza ecológica; transporte sostenible; Ampliar 5S	SÍ
8.	Asignar recursos económicos suficientes para desarrollar el plan.	SÍ
9.	Informar a los grupos de interés sobre la situación de RSE mediante web, asambleas, memorias, comunicación BBPP.	
10.	Poner en marcha una Comisión de euskera que oriente el Plan euskera y marque un plan de trabajo	SÍ
11.	Publicar informe de progreso	SÍ
12.	Seguimiento personalizado a través de la figura de coordinación en apoyo al desarrollo de cada profesional.	SÍ
13.	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	
14.	Asumir un plan que recoja acciones que reviertan en la comunidad nuestro valor, desarrollando nuevas iniciativas por servicios dentro del Programa EMAN.	SÍ
15.	Evaluación <b>externa</b> de la Responsabilidad Social y obtención de algún reconocimiento de buenas prácticas en RSE	
16.	Reflexión sobre ética en equipos de trabajo	SÍ
17.	Mantener alianzas actuales con organismos que velan por la implantación de medidas RSE: Pacto verde, Euskadi Lagunkoia, Red Española del Pacto Mundial...	SÍ
18.	Mantener la dinámica de encuentros periódicos con líderes, implantar la conversación transformadora y formar a los equipos en indagación apreciativa	SÍ
19.	Medir y mejorar la satisfacción de todos los GGII: Explorar nuevas fórmulas de recogida de información; grupos focales, redes sociales; y mantener la relación directa.	SÍ
20.	Plantear la orientación de Sirimiri hacia una economía colaborativa	

### 3.-PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

#### 3.1.-Abordaje, si procede, del principio de precaución

Nuestro sector y tipo de actividad no requieren medidas excepcionales de enfoque de la planificación operativa ni del desarrollo de servicios. El Principio de Precaución sería tenido en cuenta si en el futuro se incorporaran servicios cuyas características exigieran un estudio de impacto medioambiental específico.

#### 3.2.-Lista de cartas, principios o iniciativas económica, social, ambiental suscritas o adoptadas

Sirimiri incorpora en sus proyectos técnicos y en el desarrollo de servicios las siguientes iniciativas económicas, sociales y medioambientales, de las que forma parte activa y/o sigue sus buenas prácticas:

INICIATIVA EXTERNA	REFERENCIA	DESDE
Reconocimiento Q plata. Modelo EFQM excelencia en gestión	<a href="http://www.euskalit.net/">http://www.euskalit.net/</a>	2010
Red de Ciudades amigables con las personas mayores. OMS	<a href="http://ciudadesamigables.imserso.es/">http://ciudadesamigables.imserso.es/</a>	2011
Modelo Atención Centrado en la Persona (MACP)	<a href="http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/">http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/</a>	2011
Pacto verde Vitoria-Gasteiz Green capital	<a href="http://www.vitoria-gasteiz.org/">http://www.vitoria-gasteiz.org/</a>	2012
Lectura Fácil Euskadi	<a href="http://lecturafacileuskadi.net/">http://lecturafacileuskadi.net/</a>	2013
Paradigma de Envejecimiento Activo	<a href="http://www.envejecimientoactivo2012.net">http://www.envejecimientoactivo2012.net</a>	2013
Euskadi Lagunkoia	<a href="http://euskadilagunkoia.net/eu/">http://euskadilagunkoia.net/eu/</a>	2014
Modelo de Gestión Avanzada	<a href="http://www.euskalit.net/">http://www.euskalit.net/</a>	2015
Decálogo por el buen trato a las personas mayores (SEGG)	<a href="https://www.segg.es/media/descargas/DECALOGO%20BUEN%20TRATO.pdf">https://www.segg.es/media/descargas/DECALOGO%20BUEN%20TRATO.pdf</a>	2019
Estrategia Vasca de Gobernanza con las personas mayores 2019-2022 (GV)	<a href="https://www.siiis.net/es/documentacion/catalogo/Record/546302">https://www.siiis.net/es/documentacion/catalogo/Record/546302</a>	2020
Decenio del Envejecimiento Activo y Saludable 2020-2030 (OMS)	<a href="https://www.who.int/es/initiatives/decade-of-healthy-ageing">https://www.who.int/es/initiatives/decade-of-healthy-ageing</a>	2020

La incorporación paulatina de cláusulas sociales en la contratación pública, medio principal de acceso a los servicios, contempla principios de carácter ético, social y solidario, incluyendo aspectos de política social garantizan la responsabilidad social de las entidades que concurren a este tipo de servicios y ponen en valor su trayectoria socialmente responsable.

Las iniciativas propias de responsabilidad social quedan limitadas ante los avances exigidos por la Administración Pública en esta materia. Sin embargo, Sirimiri asume una actitud socialmente responsable que se concreta en:

INICIATIVA INTERNA	DESDE
Código ético de Sirimiri y de personas	2009
Memoria GRI	2010
Sistema 5S en diverso grado implantación	2010
Planes de RSE (3 ediciones) I Plan: 2010-2014/ II Plan 2015-2018 / III Plan 2018-2020	2010
Código ético de proveedores clave	2011
Plan implantación MACP en Sirimiri	2012-17
Evaluación de riesgos psicosociales	2016
Revisión de evaluación de riesgos de todos los puestos	2018
Formación específica para la creación de un comité de ética	2019
Revisión del plan de gestión de residuos 3R	2020
Revisión del código ético de Sirimiri y personas	2020
Elaboración del I Plan de Igualdad de Sirimiri	2020

### 3.3.-Lista asociaciones y organizaciones a las que se pertenece

Sirimiri se esfuerza por mantener vínculos con diversas organizaciones de nuestro medio que giran tanto en torno a nuestro ámbito troncal de intervención, la gerontología, como a los aspectos transversales que consideramos importantes para una evolución en consonancia con nuestra cultura y valores. Las organizaciones más estratégicas para Sirimiri y su vinculación con las mismas es la siguiente:

ORGANIZACIÓN	EN CALIDAD DE	DESDE
RED ESPAÑOLA PACTO MUNDIAL	MIEMBRO	2010
ZAHARTZAROA. Sociedad vasca de Geriatría y gerontología	SOCIO	2010
EUSKALIT. CLUB 400	EVALUADORES EXTERNOS	2010
LECTURA FÁCIL EUSKADI	COLABORADOR	2013
EUSKALIT. CLUB 55	SOCIO	2013
GRUPOS TRABAJO ENVEJECIMIENTO ACTIVO, ACP, CUIDADOS Y GOBERNANZA	PARTICIPANTE	2013
AISA (ASOCIACIÓN ENTIDADES INTERVENCIÓN SOCIAL ALAVA)	PERTENENCIA	2014
ACP (ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA)	COLABORADOR	2014
SEGG (Sociedad española de geriatría y gerontología)	SOCIO	2019

Aprovechamos las oportunidades de participación y colaboración con entidades públicas y privadas implicadas en nuestro sector y otros que transversalmente nos resultan afines. Así mismo, exploramos las posibilidades de colaboración con diversas organizaciones representativas de nuestra parcela de actuación de manera puntual o con mayor intensidad, según los intereses o posibilidades de las partes implicadas. A nivel operativo se generan fuertes alianzas locales que permiten el desarrollo del plan de RSE y la construcción de redes.

## 4.-ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

### Asuntos materiales

Nuestra primera Memoria GRI, en 2010, marcó el punto de partida de la comunicación externa de Sirimiri en materia de RSE, visibilizando las actuaciones que venían realizándose en consonancia con nuestra cultura y nuestro espacio de actuación, los Servicios Sociales.

En aquel momento, la revisión de los 10 principios del Pacto mundial nos brindó un posicionamiento como entidad ante los mismos y nos planteó la necesidad de realizar nuestro propio Plan de RSE, que nos exigía plasmar nuestras actuaciones en los ámbitos medioambientales, sociales y económicos, determinar nuestros referentes en estos aspectos, chequear la participación de nuestros grupos de interés y plantearnos retos anuales de actuación. Este documento-marco nos ha servido de guía para ir incorporando las cuestiones relacionadas con RSE en Sirimiri y para dar relevancia paulatina tanto a nivel interno como externo a este estilo de entidad, contribuyendo a visibilizar un trabajo transversal que venía realizándose tradicionalmente en todos los servicios y, cuyo impacto y relevancia no estaban suficientemente valorados ni difundidos.

La agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo sostenible exigieron un reposicionamiento de nuestro Plan de RSE ante el cumplimiento de los mismos, impulsando una adecuación de nuestras líneas de actuación a su adecuado desarrollo

Los avances en RSE de Sirimiri se han orientado por el recorrido realizado en el **modelo de gestión avanzada** que nos plantea un trabajo de mejora conjunto y continuo. Así mismo, los **modelos y paradigmas de atención** que focalizan nuestra intervención profesional, la Atención centrada en la persona y el Envejecimiento activo, contribuyen a dar mayor relevancia, si cabe, a esta línea estratégica.

En nuestro esfuerzo por ser competitivos y responsables, la innovación sigue ocupando un importante lugar; compaginar estos dos aspectos es una preocupación que nos lleva a optar por iniciativas con un marcado carácter social. Esta responsabilidad con la sociedad, nos compromete con acciones vinculadas a nuestro desempeño profesional y su impacto en la comunidad local, más allá de lo formalmente exigido en normativas y convenios.

ASPECTOS MATERIALES				
Nº	ÁMBITO	ASUNTO	IMPACTO	GI implicados
1	ESTRATEGIA	RSE LINEA ESTRATÉGICA	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE
2		TRANSVERSALIZAR RSE	INTERIOR	LÍDERES, PROVEEDORES CLAVE
3		ELABORAR III PLAN RSE SIRIMIRI	INTERIOR	LÍDERES, PERSONAS
4		COMUNICACIÓN EXTERNA DIFUSIÓN BBPP	EXTERIOR	EQUIPO RSE, LÍDERES CLIENTES
5	RESULTADOS	REVISIÓN TRAYECTORIA AREAS MEJORA	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, CLIENTES, PROVEEDORES- CLAVE, SOCIEDAD
6	SOCIAL	PARTICIPACIÓN ACTIVA	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE SOCIEDAD
7		COMUNICACIÓN	INTERIOR EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE CLIENTES, SOCIEDAD
8		MANTENER Y/O MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES, DE SEGURIDAD Y SALUD	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE CLIENTES, SOCIEDAD
9		FACILITAR EL DESARROLLO PERSONAL/PROFESIONAL	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, PROVEEDORES CLAVE CLIENTES
10	AMBIENTAL	AVANZAR EN 5S	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES, PERSONAS, SOCIEDAD
11	ECONÓMICO	MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI	INTERIOR	LÍDERES, PERSONAS
12		INNOVACIONES RSE EN PROYECTOS PRESENTADOS EN 2020	INTERIOR/EXTERIOR	LÍDERES CLIENTES

Los aspectos materiales se mantienen dada la vigencia de nuestro Plan Estratégico y **Plan de RSE**. El año 2021 en que revisemos y actualicemos ambos planes, determinaremos la necesidad de cambiar o no este planteamiento.

### Validación

La validación de la materialidad expresada viene avalada por la consolidación de la estrategia; los Resultados de satisfacción, Rendimiento económico y crecimiento de Sirimiri, tal y como queda expresado en los diferentes indicadores analizados.

### Listado resultante y correspondencia con la memoria

Seguidamente adjuntamos listado de asuntos materiales con sus indicadores específicos G4 y se indican aquellos aspectos y categorías materiales, así como los no materiales por improcedentes o no relevantes en nuestro caso concreto.

ENFOQUE GESTIÓN		G4-DMA		
Nº	ASUNTO MATERIAL	INDICADOR POR CATEGORÍA Y ASPECTO		
		ASPECTOS	INDICADOR	
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>				
1	MANTENER SERVICIOS SIRIMIRI	DESEMPEÑO	EC1	
		PRESENCIA MERCADO	EC5	
		PRÁCTICAS ADQUISICIÓN	EC9	
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>				
2	AVANZAR EN SOSTENIBILIDAD MEDIO AMBIENTAL	ENERGÍA	EN3	
		CONSUMO ENERGÉTICO	EN6	
		AGUA	EN8	
		BIODIVERSIDAD		
		EMISIONES		
		EFLUENTES Y RESIDUOS		
		PRODUCTOS Y SERVICIOS		
		CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
		TRANSPORTE		
		GENERAL		
EVALUACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES				
MECANISMOS RECLAMACIÓN				
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
3	MANTENER Y/O MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES, DE SEGURIDAD Y SALUD	EMPLEO	LA1 LA3	
		COMUNICACIÓN	RELACIONES ENTRE TRABAJO Y DIRECCIÓN	LA4
		PREVENCIÓN RIESGOS	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	LA6
		FACILITAR EL DESARROLLO PERSONAL/PROFESIONAL	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	LA9; LA11
			DIVERSIDAD E IGUALDAD OPORTUNIDADES	LA12
		PARTICIPACIÓN ACTIVA	IGUALDAD RETRIBUTIVA ENTRE HOMBRE Y MUJERES	LA13
		SEGUIMIENTO Y MEJORA	EVAL PRÁCTICAS LABORALES PROVEEDORES	LA14
			MECANISMO RECLAMACIÓN	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
4				
<b>SOCIEDAD</b>				
5	Responsabilidad ante la comunidad	COMUNIDADES LOCALES		
		LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN		
		POLÍTICA PÚBLICA		
		PRÁCTICAS COMPETENCIA DESLEAL		
		CUMPLIMIENTO REGULATORIO	SO8	
		EVAL REPERCUSIÓN SOCIAL PROVEEDORES		
		MECANISMOS RECLAMACIÓN IMPACTO SOCIAL		
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS</b>				
6	Responsabilidad ante Grupos interés	SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES		
		ETIQUETADO PRODUCTOS/SERVICIOS	PR5	
		COMUNICACIÓN DE MERCADOTECNIA		
		PRIVACIDAD DE CLIENTES		
	Observancia legal	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	PR9	

\*Indicar omisiones

	NO PROCEDE
	NO VALORA ASPECTOS MATERIALES

## Revisión

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

### Proceso determinación contenidos

Se ha realizado siguiendo los parámetros establecidos por GRI, en consonancia con las características propias de nuestra entidad y en relación con nuestro último Plan estratégico y su despliegue anual de acción, dentro del cual los diversos aspectos de RSE van tomando relevancia en nuestro avance.

Los grupos de interés participan en mayor o menor medida en el proceso de determinación de contenidos. Para ello, atendiendo a su diversidad, se emplean diversos canales de comunicación y participación explicitados en el Plan de Comunicación. Si en 2016 y 2017 consolidamos su participación activa y facilitamos la transversalidad de la información en RSE, en 2018 y 2019 incorporamos la RSE a la estrategia, consiguiendo un nuevo impulso desde los servicios y su integración en la gestión de los mismos. De esta manera se ha contribuido a la implicación de las personas responsables de centros/servicios/programas en el avance sistemático de la Responsabilidad Social. En 2020, la pandemia ha condicionado el funcionamiento de Sirimiri y ha requerido un esfuerzo adaptativo a la situación sanitaria de incertidumbre, obligando a repensar nuestras formas de actuación, atendiendo a la fragilidad del colectivo atendido. La igualdad ha constituido en este periodo el foco de actuación en RSE.

### Materialidad

Las cuestiones relevantes han sido determinadas como líneas de actuación prioritarias en último Plan estratégico. Así mismo, revisada la guía G4 de Elaboración de las memorias de sostenibilidad, se establece la relevancia y materialidad de todas sus propuestas con relación a Sirimiri y se detalla en el apartado correspondiente.

### Cobertura dentro Sirimiri de cada aspecto material

La cobertura de cada aspecto ha quedado explicitada en la lista de asuntos materiales donde se indica su impacto (interno/externo) y su implicación con los grupos de interés.

#### I MATERIALIDAD EN SIRIMIRI II CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DE CONFORMIDAD Esencial	GI implicados
ESTRATEGIA y ANÁLISIS	G4-1	EPE
Perfil de Sirimiri	G4-3 a G4-16	EPE
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	G4-17 a G4-23	TODOS
PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS	G4-24 a G4-27	TODOS
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	EPE
GOBIERNO	G4-34	EPE
ÉTICA E INTEGRIDAD	G4-56	TODOS
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES SECTORIALES	No existen datos del sector	

\*EPE: Equipo de Planificación y Estrategia

## Cobertura fuera de Sirimiri de cada aspecto material

Los aspectos analizados a nivel interno tienen su repercusión externamente y afecta a los diferentes grupos de interés. Obviamente el impacto será distinto dependiendo de la dimensión y alcance de los servicios desde los que se desarrolle cada iniciativa.

La actividad profesional de Sirimiri se desarrolla en centros de titularidad pública, y, por ello disponemos de un doble cliente: la institución contratante y las personas Mayores usuarias de los servicios que prestamos. En el caso de la institución, nos facilita una amplia repercusión y proyección de nuestras intervenciones, sobre todo las de carácter más público, contribuyendo al empoderamiento de las personas mayores, a una mejora en la imagen social de este colectivo y a su generatividad, promoviendo espacios de aprendizaje compartidos con otras generaciones. Así mismo, el amplio colectivo destinatario al que nos dirigimos nos permite sensibilizar a una parte de la población de nuestro ámbito de proximidad en aspectos relativos a la responsabilidad social: hábitos de consumo, actitudes proactivas en reciclaje y reutilización, sostenibilidad medioambiental, comprensión de la diversidad, fomento de la igualdad, buen trato, atención a la autonomía, empoderamiento...

La imagen externa de Sirimiri debe ser coherente con su cultura, valores y, por supuesto, la Responsabilidad Social tiene mucho que ver con nuestro prestigio como entidad que presta servicios para el bienestar de las personas. Esta imagen es muy importante por varios motivos: por un lado, por el tipo de sector de nuestra actividad, los Servicios Sociales; por otro, por nuestros clientes-destinatarios, las personas mayores y, desde luego, por el cliente que confía y contrata nuestros servicios, la administración pública. Todos estos factores externos impulsan la RSE en nuestro enfoque de gestión como empresa y su posible repercusión. Por tanto, nos esforzamos en que nuestra intervención y nuestra imagen sean integrales, coherentes y proporcionen fiabilidad a los posibles clientes, aportándoles un valor añadido.

## 5.- PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS

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

La definición de nuestros grupos de interés se concreta en:

**Cientes-Instituciones**, Son mayoritariamente las instituciones sociales públicas de ámbito local y provincial.

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

**Personal contratado**: personas empleadas y monitoras que configuran la plantilla y se adscriben a los diferentes proyectos/servicios.

**Proveedoras**: Entidades afines a nuestra estrategia, que mantienen con Sirimiri una relación comercial de la que ambas nos beneficiamos. Este colectivo es fundamental para una parte importante de nuestros proyectos y nuestra relación con ellos es especial. Por ello, les ofrecemos coordinación, asesoramiento y acompañamiento como forma de garantizar la coherencia entre la estrategia y los proyectos que se implementan en los centros y todos los agentes que intervienen en los mismos.

**Alianzas y colaboraciones**: personas, colectivos o entidades que contribuyen al avance de las líneas y objetivo de nuestra entidad, aportando valor sin que exista un vínculo laboral ni una relación contractual. Podemos decir que algunas adquieren un carácter estratégico consiguiendo que sus proyectos y los nuestros avancen de la mano de manera colaborativa.

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

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

### 5.2.- Elección de GGII con los que se trabaja

Sirimiri lo compone la articulación de nuestros grupos de interés, que deben mirar en una misma dirección para que nuestros proyectos de trabajo sean en la práctica lo que planteamos en la teoría y pueda hacerse realidad el cumplimiento de los objetivos.

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

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

Integramos estos grupos de interés porque su aportación es esencial para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Con todos ellos establecemos relaciones y diseñamos acciones tendentes a lograr los mejores resultados persiguiendo un interés común. Nuestro interés es y ha sido siempre gestionar desde un **modelo de gobierno responsable** que permita la máxima satisfacción de todos los agentes implicados.

### 5.3.- Enfoque sobre participación GGII

Nuestro **Plan de comunicación** recoge los diversos canales formales e informales de comunicación establecido con todos los grupos de interés. La relación cercana y la transparencia, que han sido algunos de nuestros puntos fuertes, no resultan por si mismos eficaces para la recogida de información que les haga partícipes en cuestiones comunes. Por este motivo, vamos ampliando el repertorio de formatos empleados para comunicarnos de manera habitual (acompañamiento, reuniones de diverso formato, whatsapp, asambleas, correo, encuentros informales...) y también nos interesa recoger su opinión de manera sistemática por otras vías como los cuestionarios de satisfacción. Estos cuestionarios se pasan a todos los GI con periodicidad anual (salvo el caso de personas usuarias de centros de mayores que es bienal) y en ellos se facilita la opción de dar información cualitativa que nos permite orientar nuestras actuaciones en cada momento y con cada uno de estos grupos.

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

##### Lee esto que he puesto

Con respecto a las **personas mayores**, el Modelo de Atención Centrado en la Persona, clave en la intervención en servicios como Atención Diurna, Residencias y Apartamentos tutelados y en general en aquellos servicios donde se atiende a población muy mayor, se ha visto muy afectado en su aplicación debido a las medidas de protección impuestas por la pandemia. Como consecuencia, el contacto humano, la relación cercana, la participación genuina y la personalización han quedado en un segundo plano ante la necesidad de protección de las personas mayores, imponiéndose la distancia social, los aforos limitados, las restricciones de movilidad, los equipos de protección individual, tendiendo a otra más aséptica, distante y segura en detrimento de una atención empática y empoderadora.

A la vez, la incorporación de varios profesionales nuevos a estos servicios sin el debido acompañamiento y formación respecto a este modelo ya instaurado, por no ser posible dada la situación pandémica y sus efectos en los diversos servicios, ha empeorado si cabe esta situación. Será preciso reconducir en el momento que sea posible para retomar el camino recorrido. Este será el reto principal para los **equipos profesionales**, así como responder a las cuestiones sobrevenidas (soledad, aislamiento, depresión, inactividad, miedo...) en el colectivo destinatario tras la pandemia

La relación con **Cientes institución** ha tenido un impulso en este 2020, en el que ha sido preciso co-crear una nueva forma de atención desde los diversos servicios, en colaboración con la plantilla de profesionales ante la especial situación sanitaria y el desconcierto general. En cada caso, nuestros clientes han marcado la hoja de ruta a seguir en los diversos centros/servicios pero han contado con la opinión, asesoramiento e implicación activa de los equipos profesionales de Sirimiri que, de manera proactiva, se han volcado en responder a las personas destinatarias de manera flexible y eficiente, facilitando apoyos y oportunidades que ha sido preciso readaptar de las tareas habituales o crear de la nada, flexibilizando tiempos de dedicación, funciones y tareas e innovando en las formas de llegar a las **personas mayores**, aunque estas permanecieran en sus hogares para que sintieran la presencia y ayuda, tan necesarias en la incertidumbre vivida, con la finalidad de no dejar a nadie atrás, con especial incidencia en las personas más vulnerables (las más mayores, las que viven solas, las que no tienen red de apoyo social...).

La tecnología se ha convertido en un importante aliado en esta relación en diferido (las video-llamadas, el WhatsApp, la formación on-line...) que hemos sufrido y que han puesto en valor esas herramientas y se han erigido en imprescindibles tanto en el ámbito profesional como en la atención a las personas mayores que han tenido que ponerse al día para seguir conectadas a las personas y a la realidad.

Los **proveedores clave** se han implicado activamente en las tareas que se les ha encomendado, que en ocasiones distaban totalmente de las que habitualmente desempeñaban y que han cubierto como les ha sido posible, con dedicación y vocación de ayuda en esta situación de crisis y desconcierto en la que no se vislumbraba el final y la vuelta a la normalidad. La recuperación de esta ansiada normalidad va a requerir de **acompañamiento y asesoramiento** por parte de Sirimiri para seguir avanzando en los servicios.

La comunicación sigue siendo una asignatura pendiente con todos los Grupos de Interés. Este año 2020 marcará un hito, dadas las relaciones cimentadas en este periodo, que contribuirán a mejorar este aspecto con cada grupo de interés. Será necesario construir nuevas fórmulas para la colaboración y optimizar e innovar los actuales canales de comunicación.

## 6.- PERFIL DE LA MEMORIA

La última memoria de sostenibilidad presentada anteriormente por Sirimiri corresponde al periodo 2018/19.

En esta ocasión el periodo objeto de la memoria se refiere al ejercicio que va de enero a diciembre de 2020.

### 6.1.- Ciclo de presentación de memorias

El diseño de las memorias de sostenibilidad de Sirimiri desde 2010 se ha ajustado a la G3 y posteriormente a la G4. Este ciclo de presentación nos ha requerido en varias ocasiones solicitar moratorias, dado que no contamos con una figura profesional o servicio dedicado en exclusiva al desarrollo de este ámbito de RSE y recoger la información que precisa esta valoración supone un importante esfuerzo para nuestra estructura como entidad. En todo caso, la revisión y actualización de los pasos que vamos dando en esta materia nos animan a seguir en esta iniciativa ya que la tarea nos exige ordenar ideas, sistematizar y poner en valor nuestras acciones de RSE y comprobar que nuestro propio Plan de RSE y estrategia se mantienen conectados con las cuestiones que preocupan a nivel global y que nuestra entidad aplica a nivel local aquellas que mejor contribuyen al avance social sobre todo el vinculado con las personas mayores, colectivo al que la situación de pandemia iniciada en este 2020 ha golpeado especialmente.

### 6.2.- Punto de contacto

Para cualquier comunicación con la empresa pueden dirigirse a través de cualquiera de los medios indicados a las personas responsables de elaborar esta memoria de RSE.

e-mail	teléfonos	Dirección
ana@sirimiri.eus <a href="mailto:elena@sirimiri.eus">elena@sirimiri.eus</a>	34945276800 //34697113412	C/ Zapatería 77, bajo 01001 Vitoria-Gasteiz-Álava-España

## 7.- INDICE DE GRI

### 7.1.- Opción de conformidad

La opción elegida para la presente memoria es la denominada “esencial”. En este caso no se ha sometido a verificación externa.

CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS	
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1
PERFIL ORGANIZACIÓN	G4 3- G4-16
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	G4-17 A G4-23
PARTICIPACIÓN GI	G4-24 A G4-27
PERFIL DE LA MEMORIA	G4-28 A G4-33
GOBIERNO	G4-34
ÉTICA E INTEGRIDAD	G4-56

## 8.- VERIFICACIÓN

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



## 9.- ETICA E INTEGRIDAD

### 9.1.- Valores, principios, códigos

Como vía para garantizar esta coherencia interna, Sirimiri cuenta con un Código de Ética consensuado y ratificado por todas sus personas, que afecta a las relaciones con los diferentes grupos de interés tanto por parte de Sirimiri en tanto que empresa, como de sus personas para con el resto. Este código es revisado con periodicidad para ajustar la coherencia de nuestra intervención con los valores de Sirimiri y con el avance de sus modelos de atención y gestión. Así mismo el reto se centra en la reciprocidad de la responsabilidad entre la empresa y sus personas, en la imagen diaria en sus respectivos servicios y en una manera de hacer que nos define.

En toda nuestra trayectoria hemos mantenido una cultura humanista basada en las personas, que emana de nuestros inicios, comprometidos con los derechos humanos, las normas laborales y las medidas anticorrupción. Los valores y principios han sido a lo largo de estos años objeto de reiteradas reflexiones y revisiones, compartida por las diferentes personas de la organización.

Nuestros valores de **profesionalidad (aptitudes y actitudes), cooperación y compromiso** son entendidos de manera multidireccional, es decir que implican a la empresa y a las personas entre sí, y a ambas con los diferentes grupos de interés. En cuanto a los principios que rigen nuestra intervención y se plasman en todos y cada uno de los proyectos técnicos que presentamos, se inspiran en **modelos basados en la ética y centrados en las personas**.

Desde 2007 contamos con un Código Ético que rige el comportamiento de la entidad en relación con sus grupos de interés, y desde 2009 con un Código de Conducta Ética, revisado y suscrito por cada profesional a la firma del contrato que orienta su conducta ética. En el desempeño profesional, seguimos dedicando importantes esfuerzos en acompañar a nuestros equipos de trabajo para facilitar la implementación de los proyectos presentados y su orientación al Modelo de Atención Centrado en la Persona y al paradigma del Envejecimiento Activo; se trata de un proceso continuado que está aportando satisfacción y buenos resultados-

En 2018 se plantea avanzar en la Ética aplicada a nuestros servicios y se inicia la formación específica para liderar la puesta en marcha un Comité de Ética propio que comience su andadura revisando el Código ético de Sirimiri, facilitando guías de actuación que a futuro que permitan seguir trabajando en coherencia entre los principios éticos generales, los pertenecientes a la cultura de Sirimiri y las intervenciones de cada profesional conforme a los proyectos de trabajo, revisando los compromisos adquiridos. La formación se ha realizado entre 2018 y 2019 pero aún estamos en vías de desarrollo del Comité de Sirimiri.

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

Como venimos diciendo, el paréntesis que ha supuesto 2020 hace que sigan vigentes muchos de los retos planteados en la anterior memoria.

## 10.- INDICADORES

A continuación, se desarrollan los indicadores relevantes en el avance de RSE de Sirimiri. Se trata de 18 indicadores en los que se ha informado en relación con las tres categorías señaladas por G4 (economía, medio ambiente y desempeño social) ahondando en el desempeño social, dado el sector en el que se encuadra nuestra actividad y la gran relevancia del mismo en nuestra cuenta de resultados.

	CATEGORÍA	ASPECTO	CONTENIDO	INDICADOR
1	ECONOMÍA	Desempeño económico	Valor económico generado	EC1
2		Presencia en el mercado	Relación entre salario inicial y mínimo local	EC5
3		Prácticas de adquisición	Porcentaje de gasto en proveedores locales	EC9
4	MEDIO AMBIENTE	Energía	Consumo energético interno	EN3
5		Consumo energético	Reducción consumo energético	EN6
6		Agua	Captación total según la fuente	EN8
7	DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	Contrataciones y rotación media	LA1
8		Empleo	Reincorporación y retención tras baja maternidad/paternidad	LA3
9		Relaciones trabajadores y dirección	Plazos mínimos preaviso ante cambios significativos	LA4
10		Salud y seguridad	Lesiones, enfermedades profesionales...	LA6
11		Capacitación y educación	Horas de capacitación por persona y año	LA9
12			Evaluación regular de desempeño	LA11
13		Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición órganos gobierno	LA12
14		Igualdad retribución Hombres/mujeres	Relación entre el salario base de hombres/mujeres	LA13
15	DESEMPEÑO SOCIAL Sociedad	Cumplimiento regulatorio	Valor monetario de multas significativas y nº de sanciones por incumplimiento normativo	SO8
16			Reclamaciones sobre impactos sociales presentados	SO11
17	DESEMPEÑO SOCIAL	Etiquetado de servicios	Resultados satisfacción clientes	PR5
18	Responsabilidad sobre servicios	Cumplimiento regulatorio	Costo de las multas significativas	PR9

Estos indicadores, junto con el resto de los que conforman la propuesta G4, son revisados anualmente para determinar su materialidad y/o su incorporación a la memoria de sostenibilidad.

## ECONOMÍA

### EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

b. Valor económico directo generado y distribuido

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

Los datos recogidos provienen de las cuentas presentadas por Sirimiri s.l. para el Impuesto de sociedades de la Diputación Foral de Álava.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO	2017	2018	2019	2020
ingresos	<b>4.928.626,67 €</b>	<b>5.157.822,56 €</b>	<b>5.320.117,73 €</b>	<b>5.043.352,46 €</b>
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO				
Costes operativos	<b>833.587,83 €</b>	<b>887.649,18 €</b>	<b>974.024,36 €</b>	<b>746.951,03 €</b>
Salarios empleados	<b>3.904.358,24 €</b>	<b>4.051.932,98 €</b>	<b>4.175.015,18 €</b>	<b>4.152.684,68 €</b>
Impuestos	33.413,84 €	29.031,11 €	31.478,66 €	34.556,47 €
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	<b>144.672,95 €</b>	<b>188.493,76 €</b>	<b>156.666,43 €</b>	<b>143.964,87 €</b>
total gastos	4.771.359,91 €	4.968.613,27 €	5.180.518,20 €	4.934.192,18 €

El desglose de los datos para una mejor evaluación de impacto es en nuestro caso innecesario, dado lo reducido del ámbito de actuación de nuestros servicios y la evidencia en todos ellos de que el coste salarial es el principal sobre todos los demás. Este hecho es lógico dado el ámbito en los que se ubica nuestra actividad.

La tendencia positiva de los ingresos de los últimos años se ha visto reducida levemente en 2020 por efecto directo de la pandemia sobre la prestación de servicios y su suspensión en varios momentos del año. De manera paralela se incrementa prudentemente el gasto de la empresa, principalmente el destinado al personal, imprescindible atendiendo a la evolución de los servicios.



Se observa una reducción de los costes operativos, vinculada a los meses en los que no ha habido prestación de servicios y por tanto no han generado gastos ordinarios como es habitual en su desarrollo.

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

\*La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio de administración de la empresa.

AÑO	SITUACIÓN SALARIAL	
	Salario mínimo local	Salario inicial estándar
2020	950,00 €	1.555,55 €

AÑO	RELACIÓN PORCENTUAL SALARIO SIRIMIRI/LOCAL		
	Salario mínimo local	Salario inicial estándar	
2020	100%	164%	No existe diferencia por sexos.

### LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

Vitoria-Gasteiz (País Vasco)	Miranda de Ebro (Castilla y León)
---------------------------------	--------------------------------------

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

## EC9 PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

Los datos recogidos provienen de las cuentas presentadas por Sirimiri s.l. para el Impuesto de sociedades de la Diputación Foral de Álava.

	2017	2018	2019	2020
Costes operativos totales	832.738,26 €	887.649,18 €	974.024,36 €	746.951,03 €
% proveedores locales	93,00%	94,23%	95,09%	93,41%

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

La inmensa mayoría de nuestros proveedores se sitúan en el ámbito local, siendo un único servicio, Podología, el que se sale de esta práctica habitual debido a sus características específicas que requieren de la solicitud de productos a un proveedor externo.

## MEDIO AMBIENTE

La huella ambiental de perfil bajo de Sirimiri no nos exige de plantearnos objetivos en el ámbito medioambiental, aunque sean modestos. Así, tratamos de favorecer una atención más responsable y focalizada en medio ambiente y nuestros servicios pretender ser altavoz de buenas prácticas de sostenibilidad, habida cuenta de que trabajamos con un número importante de personas a las que podemos influenciar positivamente con relación a un consumo responsable, un entorno más sostenible y una adquisición de hábitos medioambientalmente adecuados.

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

1. **Acciones como empresa:** en relación con nuestra oficina, nuestro único centro de trabajo, de su logística, consumos, sistemas de distribución, para su mejora y optimización.
2. **Acciones en los servicios:** Desarrollamos nuestra labor en centros de titularidad pública y no tenemos potestad sobre los equipamientos; sin embargo, sí podemos trabajar en la conciencia medioambiental tanto de los equipos profesionales como de las personas usuarias, sensibilizando y realizando acciones concretas para favorecer hábitos sostenibles.
3. **Participación activa** e implicación de los diversos grupos de interés de Sirimiri, compartiendo experiencias para aprender unos grupos de otros, posibilitando la extensión de buenas prácticas en la comunidad cercana.

La revisión de los indicadores se realiza como sistematización en su análisis para su mejora, con el fin de disponer de información precisa y objetiva sobre nuestro impacto ambiental, poder actuar y medir el impacto de las medidas tomadas y corregir o mejorar la planificación futura. Para ello es necesario identificar aquellas cuestiones que nos afectan, analizar su trayectoria y plantear optimizar nuestra huella ambiental.

En nuestro caso, la oficina, los principales temas a analizar y evaluar se centrarían en: consumos (electricidad, calefacción, agua)

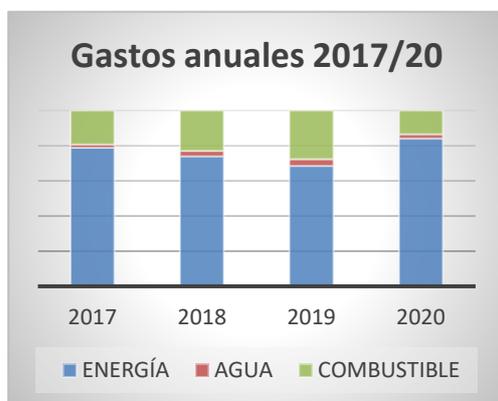
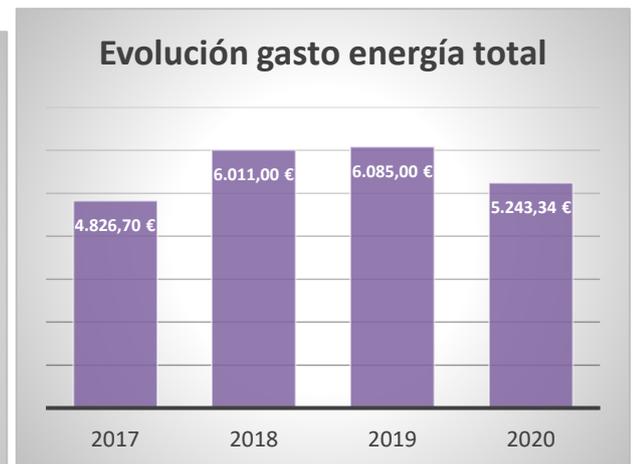
En cada servicio este ámbito se analiza en el plan de gestión anual donde el equipo profesional responsable sistematiza su seguimiento, revisión y mejora a nivel micro, atendiendo a las recomendaciones y conclusiones planteadas a nivel global en el Plan de RSE de Sirimiri que se aporta en los proyectos técnicos presentados a las instituciones que nos contratan, fijando hojas de ruta específicas para avanzar en la mejora medioambiental de cada servicio/centro.

\*La recopilación de información de los indicadores medioambientales parte de fuentes de información propias, en concreto del EPE (Equipo de Planificación y Estrategia).

### EN3 CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

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

Los consumos se refieren a nuestro único centro de trabajo, una oficina, y se analizan con mayor detalle en los siguientes apartados por lo que en este punto se hace únicamente referencia al gasto en consumo energético y su relación con el coste operativo total de Sirimiri.



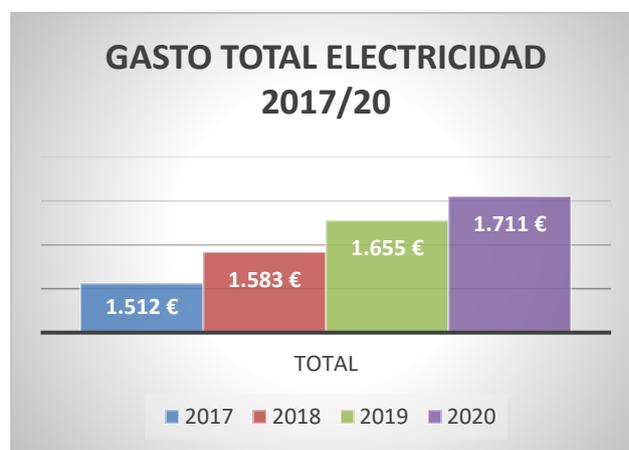
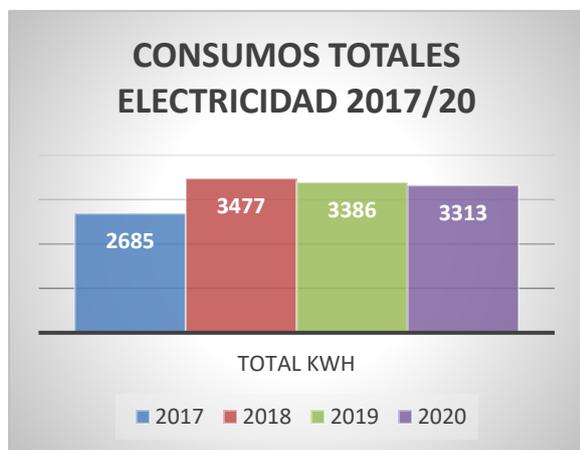
Estos gráficos permiten observar la evolución del gasto en cada apartado de consumo (gas, electricidad y combustible) desde 2017 a 2020 y verificar que el gasto en energía se ha reducido en este último año, debido, sobre todo al gas natural y combustible.



A pesar de ello, si tomamos como referencia el total operativo de Sirimiri, la energía representa en 2020 un mayor porcentaje de gasto, debido a la disminución del gasto en otros ámbitos que tiene que ver con el especial desarrollo de los servicios, afectados en mayor o menor medida por los efectos de la pandemia.

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

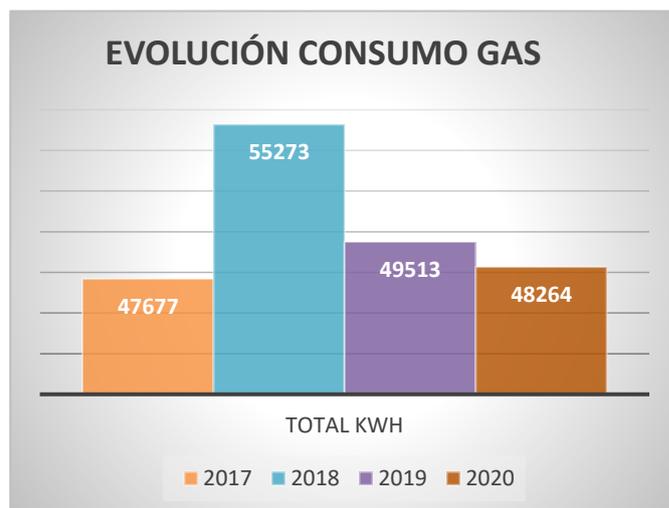
### Electricidad



Entre los gastos energéticos de Sirimiri, la electricidad ocupa el segundo lugar, tras el de gas. En el gráfico se observa una subida ligera del gasto año tras año, más debida al incremento paulatino del coste de esta fuente de energía que al consumo de electricidad, que se mantiene bastante estable y de hecho en 2020 se ha reducido ligeramente respecto al año anterior.

La facturación de la empresa suministradora **Iberdrola** proporciona los datos de consumo que asegura son en un 100% energía verde.

### Calefacción: gas natural

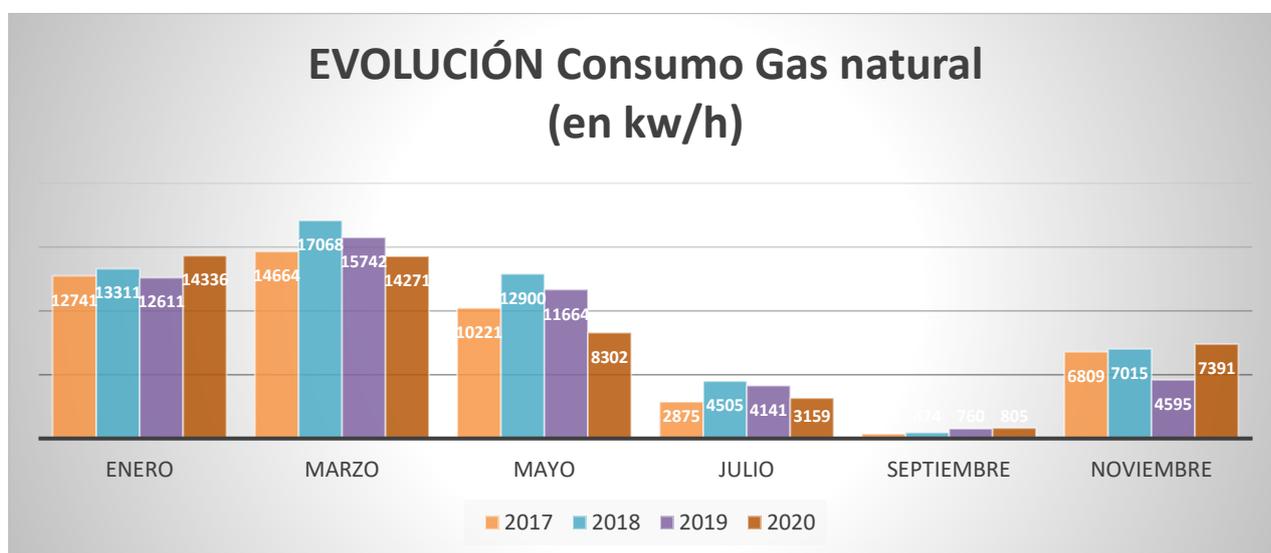


La empresa suministradora de gas natural **EDP** facilita los datos con carácter bimestral en su facturación, así como las estadísticas de consumos medios intermensuales y anuales. No disponemos de consumo de fuentes renovables en gas natural.

El **gas natural** permite encender la calefacción de nuestras oficinas. La caldera instalada es la más eficiente del mercado y se realizan los mantenimientos precisos de la instalación. Se dispone de dispositivos de regulación de temperatura por espacios, siendo posible su activación independiente a fin de lograr una mayor eficiencia de consumo.

La evolución del consumo obedece al empleo habitual de nuestras instalaciones. Así se mantiene bastante estable tanto el consumo como el gasto de Sirimiri en este capítulo que en el periodo analizado constituye el mayor gasto energético.

Este consumo se refiere al uso diario de las oficinas (37,5 h/semanales) por parte de 7 personas durante una media de 251 días laborables anuales. Así mismo se realiza un uso más puntual del resto de instalaciones por grupos entre 5 y 25 personas para reuniones, asamblea, formación, colaboraciones. Este año 2020 este tipo de actos ha sido muy reducido debido al tiempo de confinamiento y a las limitaciones de aforo provocados por la pandemia, siendo evidente que ha condicionado a la baja el consumo y gasto en este apartado.



El patrón de consumo mensual se repite a lo largo del ciclo estudiado y atiende a la temperatura de los meses más fríos que condiciona el número de horas de encendido de la calefacción y de su regulación de temperatura en cada estancia. Así mismo, los periodos vacacionales del personal habitual se reflejan en una disminución del consumo.

En invierno se considera una temperatura óptima 20º-22º, y se adecuan los termostatos de las diversas estancias ocupadas a este rango. En todo caso, cada despacho dispone de radiadores con termostato regulable para adaptar la temperatura a niveles de confort más personalizados

## Gasoil

Sirimiri dispone de **un solo vehículo de empresa** empleado tanto para transporte de personas como de materiales y equipamiento. La trayectoria de consumo es dispar a lo largo de los meses en función de las necesidades de desplazamiento. En principio la única actividad fija consiste en dos repartos semanales de suministros por la red de centros socioculturales que gestionamos en la ciudad. El resto de los desplazamientos obedecen a las necesidades de cada servicio de la ciudad y fuera de ella, así como de las acciones formativas e informativas a las que se acude.



La evolución del consumo y gasto en gasoil es más fluctuante según el uso del vehículo y el precio variable del combustible. En 2020 desciende el gasto de manera notable debido a la pandemia y a la reducción de movilidad durante varios meses.



En principio la única actividad fija consiste en dos repartos semanales de suministros por la red de centros socioculturales que gestionamos en la ciudad. El resto de los desplazamientos obedecen a las necesidades de cada servicio de la ciudad y fuera de ella y de las acciones formativas e informativas a las que se acude.



Las diferencias observadas en su distribución mensual obedecen a viajes realizados generalmente por motivo de formaciones externas. La facturación de la tarjeta **Solred** nos permite disponer de los datos sobre consumo, gasto y consumos medios a lo largo del año.

Los objetivos a corto/medio plazo en relación al consumo energético general se centra en mantener los actuales parámetros, optimizando las utilidades de las fuentes de energía utilizadas.

## **EN6** REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

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

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

Nuestros servicios son de titularidad pública y en la medida de lo posible, Sirimiri, en la presentación a concurso público, incluye un apartado de mejoras medioambientales que se compromete a acometer, como elemento de aportación de valor a cada proyecto técnico, destinando recursos económicos y personales para su adecuado desarrollo y contribuyendo a promover servicios medioambientalmente responsables.

En los 16 Centros Socioculturales de Mayores de Vitoria-Gasteiz, la institución está procediendo a cambiar las luminarias de todos sus emplazamientos como apuesta por la iluminación LED que contribuirá a un importante ahorro de electricidad. Este cambio será paulatino y desde Sirimiri, trataremos de hacer extensiva la necesidad de este cambio en el resto de servicios que se prestan, poniendo en valor la implicación de cada institución en este empeño de consumo responsable y ejemplarizante. Este cambio en las luminarias será un objetivo por cumplir a corto plazo en las instalaciones de Sirimiri, que deberá actualizar la instalación para adecuarse a este tipo de luminaria.

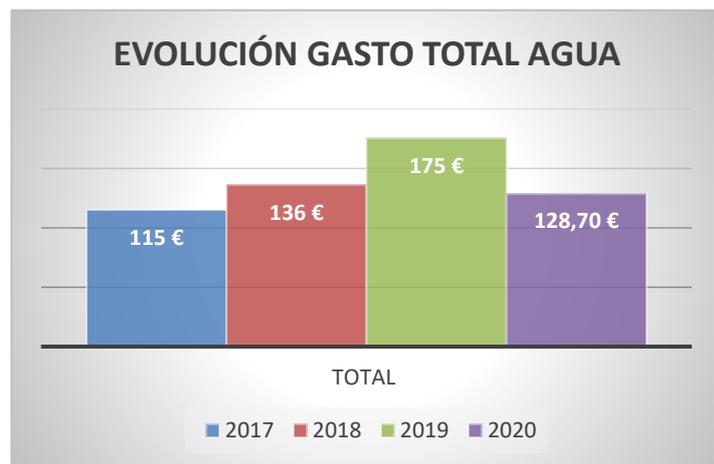
En la zona rural estamos participando en iniciativas comunitarias de compostaje, a la espera de que nos asignen contenedores para contribuir con la materia orgánica derivada del desarrollo de nuestros servicios. Así mismo, estamos en fase de estudio para mejorar la gestión de la comida sobrante en los Servicios de Comedor Social en los que trabajamos. Para ello, debemos acordar con la institución los cauces a seguir para garantizar la reutilización o reciclaje de estas comidas para favorecer una gestión socialmente más responsable.

En esta tarea de revisar y mejorar nuestros hábitos de consumo responsables seguimos realizando difusión de buenas prácticas y sensibilización a las personas mayores, destinatarias de nuestra intervención profesional, en una apuesta por instaurar y/o reforzar las acciones encaminadas a la optimización de los consumos de energía y otros aspectos medioambientales como la reutilización y el reciclaje, la separación y gestión de residuos.

## EN8 CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

- a. Volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas;  
 b. Normas, métodos y supuestos aplicados en el cálculo.

La evolución del consumo y gasto de agua en nuestras instalaciones en el periodo analizado se mantiene estable a lo largo de los años, aunque se aprecia un aumento en el consumo en 2019, que se concreta en la lectura del mes de enero, presumiblemente debido a una fuga en la canalización, dado que en nuestras instalaciones no se realizaron operaciones diferentes a las habituales y tras este pico puntual de consumo, la tónica habitual se ha recuperado.



En 2020 se evidencia un descenso de consumo/gasto debido a la menor utilización de nuestras instalaciones en tiempo de pandemia, evidenciado sobre todo en el mes de abril, y que seguramente se recuperará y seguirá la tendencia habitual al recobrar la normalidad en nuestra actividad habitual.

### Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Mantener los consumos de agua en la oficina.
- 2.- Optimizar los consumos de agua en los servicios que prestamos.

Para cerrar el apartado de indicadores relacionados con el medio ambiente, tal y como ya se ha señalado, su impacto en Sirimiri es muy reducido en relación con otros costes. El peso del gasto energético es muy reducido en la gestión de nuestra organización, presentando una tendencia a mantenerse en torno al 1% del gasto total de Sirimiri.

La recogida de datos medioambientales debe permitir analizar este aspecto para una gestión eficiente y responsable. Por otra parte, asumimos el compromiso de focalizar nuestra atención en responsabilidad medioambiental en los servicios que prestamos, incorporando este enfoque en nuestros proyectos y planes anuales de actuación para su seguimiento y mejora.

## DESEMPEÑO SOCIAL

### LA1 NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN

#### a. Número de nuevas contrataciones laborales, desglosados por edad, sexo y región

año 2020 EDAD	ALAVA		BURGOS		Total general	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
30-50	1	15			1	15
<50	1	1			1	1
>30	2	14			2	14
Total parcial	4	30			4	30
<b>Total general</b>	<b>34</b>		<b>0</b>		<b>34</b>	

34 Personas ingresan por primera vez en la organización durante el año 2020 en Álava. No hay nuevas contrataciones en Burgos.

	Hombres	Mujeres	Total
Contrato indefinido	34	116	<b>150</b>
Contratos temporales (sustituciones por guarda legal de menores o personas dependientes)	0	9	<b>9</b>
Contratos temporales (sustituciones de vacaciones y permisos)	3	20	<b>23</b>
Contratos temporales (sustituciones por enfermedad o accidente)	4	22	<b>26</b>
Contratos temporales (nuevos servicios)	5	14	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>181</b>	<b>227</b>

**Tasa de nueva contratación 2020 = 14,97** De 227 personas 34, son nuevas contrataciones.

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

AÑO 2020	ALAVA		Total
Tramos de edad y causa de la baja	Hombre	Mujer	Total general
<b>Entre 30 y 50</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
51 Baja voluntaria		2	2
85 Por no superar periodo de prueba	1	2	3
63 Excedencia voluntaria		4	4
<b>Mayor de 50</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
58 Pase a pensionista por jubilación		3	3
<b>Menor de 30</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
51 Baja voluntaria		2	2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

No hay rotación en Burgos.

**Tasa de rotación voluntaria 2020 = 6,16** De 227 personas, 14 se van de manera voluntaria.

### LA3 ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

a. Número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad

	2020	
	HOMBRES	MUJERES
Total parcial	0	7
<b>Total general</b>	<b>7</b>	

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

	2020	
	HOMBRES	MUJERES
Total parcial	0	7
<b>Total general</b>	<b>7</b>	

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

	2020	
	HOMBRES	MUJERES
Total parcial	0	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	

d. Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.

	2020	
	HOMBRES	MUJERES
Total parcial	0	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	

e. Índices de reincorporación y de retención al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Índice de reincorporación	2020	
	HOMBRES	MUJERES
Total parcial	0%	75%
<b>Total general</b>	<b>75%</b>	
Índice de retención	2020	
	HOMBRES	MUJERES
Total parcial	0	100%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	

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

a. Número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente;

b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

\*Habitualmente los cambios sustanciales se procuran comunicar con dos semanas de antelación.

## LA6 TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO

a. Tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por: región; y sexo.

Nº personas con incidencia	Álava 2020		
Nº PERSONAS	HOMBRES	MUJERES	Total personas incidencia
Accidente Laboral		1	1
Accidente No Laboral	1		1
Covid-19	11	43	54
Enfermedad común	9	40	49
<b>Total personas con días perdidos</b>	<b>21</b>	<b>84</b>	<b>105</b>

Tipo de lesión en accidente laboral      Leve    100%

Índice de lesiones por accidentes laborales      0,00042

- No existen incidencias en Burgos.
- No hay víctimas mortales
- No hay enfermedades profesionales

Días naturales perdidos por accidentes, enfermedades comunes y huelgas en empleados			
	Nº Días perdidos		
Álava 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DÍAS
Accidente	150	17	167
<b>Covid-19</b>	<b>90</b>	<b>630</b>	<b>720</b>
Enfermedad común	143	1880	2.023
Huelga	5	13	18
<b>Totales</b>	<b>388</b>	<b>2540</b>	<b>2.928</b>

Tasa de días perdidos (Naturales, desde el primer día de incidencia)

Días naturales perdidos / horas totales de trabajo			
	Índice de días perdidos		
Álava 2020	HOMBRES	MUJERES	Total índice
Accidente	0,00084	0,00010	0,00093
<b>Covid-19</b>	<b>0,00050</b>	<b>0,00352</b>	<b>0,00402</b>
Enfermedad común	0,00080	0,01051	0,01131
Huelga	0,00003	0,00007	0,00010
<b>Totales</b>	<b>0,00217</b>	<b>0,01420</b>	<b>0,01637</b>

Tasa de absentismo

Días naturales perdidos / total días de trabajo			
	Tasa de absentismo		
Álava 2020	HOMBRES	MUJERES	Total % absentismo
Accidente	0,37%	0,04%	0,41%
<b>Covid-19</b>	<b>0,22%</b>	<b>1,56%</b>	<b>1,79%</b>
Enfermedad común	0,35%	4,66%	5,02%
Huelga	0,01%	0,03%	0,04%
<b>Totales</b>	<b>0,96%</b>	<b>6,30%</b>	<b>7,26%</b>

Horas de trabajo anuales	<b>178.907</b> – Estadística empresa 2020 Horas laborales realizadas
Promedio trabajadores	<b>110,44</b> – Horas anuales /1.620 (Jornada anual empresa) Tiempos completos
Días trabajo al año	<b>40.309,29</b> – Promedio de trabajadores X 365 días

\*Datos utilizados para el cálculo. La recopilación de información parte de fuentes de información propias, en concreto del servicio de administración de la empresa.

**c. Sistema de reglamentación aplicado para el registro y la comunicación de accidentes.**

Sirimiri dispone de una sistemática de comunicación a la Mutua, facilitada por esta entidad y que garantiza el adecuado registro y seguimiento de cada caso de accidente que causa baja.

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

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

- 1.- Implantación del Plan de Igualdad y seguimiento de acciones por parte del Comité de Igualdad.
- 2.- Coordinación con la institución, con el fin de acordar la subsanación de condiciones de trabajo poco adecuadas y elaborar un plan de coordinación detallado con un seguimiento de las acciones correctoras.
- 3.- Mejorar la comunicación de PRL a la plantilla.
- 4.- Facilitar canales de comunicación fluidos para la tramitación ágil de incidentes, accidentes en el puesto de trabajo, realizando periódicamente un seguimiento de las acciones determinadas.

**LA9 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO**

\*La recopilación de información parte de fuentes propias, en concreto de la figura responsable de la Formación.

**a. Promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo; y categoría laboral.**

<i>Evolución formación</i>	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Promedio	18	20	22	22	15	22	6,5
Horas totales	1702	2038	1931	1957	1838	2705	1114

**El Plan formativo** del periodo analizado en su diseño plantea la igualdad, la ética y la intervención comunitaria como ejes estratégicos de la intervención profesional. En cuanto a prevención de riesgos, a demandas concretas de los equipos profesionales, se centra el interés en los aspectos psicosociales.

La situación sanitaria vivida ha desbaratado las previsiones de objetivos, temario, formato del plan formativo, reorientando los apoyos y acompañamientos a los equipos profesionales para hacer frente a un escenario de incertidumbre en el que nuestro foco de atención debía centrarse en las personas más vulnerables y afectadas por esta enfermedad, las personas mayores que atendemos en nuestros servicios.

El COVID 19 se ha llevado el protagonismo total en un continuo esfuerzo por adaptar constantemente la intervención, atender de la manera que fuera posible a las personas mayores, aprender a manejar las medidas de prevención, proteger a los equipos profesionales, adecuar espacios, materiales y lidiar con los miedos e inseguridades personales.

Las propuestas formativas de Sirimiri tienen generalmente carácter voluntario y se realizan normalmente fuera del horario habitual de trabajo, dado que prestamos servicio a instituciones públicas y gran parte de los puestos no disponen de flexibilidad para dedicar parte del horario a formación. Por todo ello, la

participación nunca ha sido obligatoria y siempre se ha planteado como oportunidad de desarrollo personal y profesional.

Otra característica prioritaria de nuestras propuestas formativas se centra en la presencialidad. Las personas de Sirimiri no son muy receptivas a propuestas on line, prefieren el tú a tú. El formato on line ha sido el único posible desde marzo de 2020, dada la limitación de aforo, de movilidad y de agrupamiento de personas.

En todo caso, seguimos contando con las entidades de referencia de nuestro sector proveedoras habituales de formación que nos proporcionan la adecuada actualización de conocimientos para optimizar la intervención profesional.

Nuestro proceso de formación comprende, además del Plan formativo anual, un **Plan de euskera** y una **partida anual destinada a subvencionar** aquellas **acciones formativas** solicitadas por nuestro personal contratado o empleado, atendiendo a las posibles inquietudes e intereses de formación personales que también contribuyen en alguna medida a la mejora de su intervención profesional. Esta fórmula contribuye a dar respuesta a las demandas y necesidades individuales y a reconocer los esfuerzos personales por la mejora continua.

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

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

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

Los objetivos planeados para 2022 siguen vigentes dado que no fue posible cumplirlos atendiendo a la situación sanitaria vivida. Se concretan en:

1. Actualizar los canales de información, sobre posibilidades formativas de reciclaje e incentivos ofrecidos a las personas contratadas.
2. Seguir ofreciendo alternativas actualizadas de formación al ritmo que lo hacen la realidad y los proyectos de intervención para poder responder de manera adecuada e incluso anticipada a los nuevos retos.
3. Optimizar el uso de las instalaciones de Sirimiri para llevar a cabo los programas formativos.
4. Incluir en los planes formativos la gestión del envejecimiento en la organización.
5. Optimizar las oportunidades ofrecidas por la **Fundación Estatal para la formación en el Empleo** en relación con la formación programada por las empresas (antes bonificada).

### LA11 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

No se dispone de datos sobre esta evaluación del desempeño en 2020. Tras la revisión del sistema de Evaluación del desempeño en 2018 por el equipo de liderazgo de Sirimiri y la elaboración e implantación de una herramienta propia que sistematiza entrevistas personales desde un enfoque más indagativo y apreciativo, es preciso reanudar este proceso y hacerlo extensivo a todos los servicios.

#### Objetivos a corto y medio plazo:

- 1.- Estudio de resultados con relación a las entrevistas realizadas.
- 2.- Verificación de la utilidad del sistema para validación/modificación de la herramienta.
- 3.- Implantación general de la herramienta resultante.

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

EDAD	EPE	
	HOMBRES	MUJERES
Mayor de 50	33%	67%
Total parcial	33%	67%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	

El Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri (EPE) no ha sufrido ningún cambio significativo en su composición respecto a la memoria anterior.

- a. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional, sexo y edad.

VITORIA 2020	TRAMOS DE EDAD						Total
	<30		30-50		>50		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Consejero delegado - EPE					1%	1%	2%
Responsable servicio - EPE					1%	1%	1%
Responsable administración - EPE						1%	1%
Técnica/o medio en animación sociocultural	1%	2%	3%	1	1%	1%	18%
Técnica/o medio en enfermería		1%					1%
Técnica/o medio en podología				2%			2%
Administrativo				1%			1%
Monitor/a sociocultural talleres		1%	2%	13%	4%	8%	28%
Monitor/a sociocultural residencia						1%	1%
Personal de atención directa SAD	1%	1%	1%	6%	1%	3%	13%
Auxiliar de información	2%		6%	7%	1%	1%	16%
Trabajador/a familiar SAD y apartamentos	1%	1%		3%		4%	9%
Trabajador/a familiar rural				1%	1%	2%	4%
Limpiador/a				2%		3%	4%
<b>Total parcial</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>	<b>45%</b>	<b>8%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>10%</b>		<b>56%</b>		<b>34%</b>		<b>100%</b>

Hombres	23,75%
Mujeres	76,25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

MIRANDA 2020	TRAMOS DE EDAD						
	<30		30-50		>50		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
CATEGORÍA PROFESIONAL							
Animador/a sociocultural M				30%			30%
Monitor/a sociocultural Formativos			10%				10%
Monitor/a sociocultural Artesanales			10%	10%	10%	10%	40%
Conserje			10%	10%			20%
<b>Total parcial</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>0%</b>		<b>75%</b>		<b>25%</b>		<b>100%</b>

Hombres	40%
Mujeres	60%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### LA13 RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a.-Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

No existen diferencias entre sexos en ninguna de las categorías profesionales, contando en todos los casos con el misma salario y retribución, no existiendo diferencias entre salario base y retribución. No hay complementos en ningún caso.

VITORIA 2020	Hombre	Mujer	Total	Salario base mensual
Categorías profesionales				
Consejero delegado - EPE	1	2	3	2.792,46 €
Responsable servicio - EPE	1	1	2	2.666,65 €
Responsable administración - EPE	0	1	1	2.512,58 €
Técnica/o medio en animación sociocultural	8	23	31	2.358,50 €
Técnica/o medio en enfermería	0	2	2	2.370,36 €
Técnica/o medio en podología	0	3	3	2.192,58 €
Monitor/a sociocultural talleres	11	44	55	2.292,61 €
Administrativo	0	1	1	1.999,14 €
Monitor/a sociocultural residencia	0	1	1	1.866,42 €
Personal de atención directa SAD	4	14	18	1.717,05 €
Auxiliar de información	9	12	21	1.644,80 €
Trabajador/a familiar SAD y apartamentos	1	12	13	1.613,50 €
Trabajador/a familiar rural	1	4	5	1.613,50 €
Limpiador/a	1	8	9	1.555,55 €
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>122</b>	<b>160</b>	

MIRANDA 2020	Hombre	Mujer	Total	Salario base mensual
CATEGORÍA PROFESIONAL				
Animador/a sociocultural M	0	2	2	2.370,36 €
Monitor/a sociocultural Formativos	1	1	2	2.216,19 €
Monitor/a sociocultural Artesanales	2	4	6	1.681,25 €
Conserje	1	1	2	1.644,80 €
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	

## **SO8 VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y Nº DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA**

La empresa no tiene pendiente ninguna multa ni sanción por motivo de incumplimiento de normativa y legislación vigentes.

## **SO11 NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN**

\*La recopilación de información parte de fuentes de información propias.

Los ciclos de vida de nuestros proyectos, con los que accedemos al mercado laboral, su revisión sistemática cada convocatoria pública, así como la presentación de memorias anuales de su desarrollo, nos exigen y permiten revisar, adecuar y actualizar constantemente nuestros servicios, rediseñando los mismos para que sean competitivos en el mercado y sigamos siendo adjudicatarios. Nuestra dilatada trayectoria en la mayor parte de los servicios prestados avala nuestro impacto social.

Las reclamaciones realizadas por las personas usuarias con relación a la atención recibida en los diversos servicios que prestamos, se canalizan formalmente a través de la institución contratante y se da cumplida respuesta a cada una de las demandas, no siendo significativas en el periodo analizado.

En todo caso no se han producido reclamaciones significativas a Sirimiri sobre nuestro impacto a través de ningún mecanismo formal y el cumplimiento regulatorio en nuestro ámbito de intervención ha sido total, no teniendo pendiente ninguna demanda.

## **PR5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

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

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

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

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

Sirimiri cuenta con un **doble cliente**: la persona mayor que se beneficia de las prestaciones/servicios y la institución o entidad contratante de nuestros servicios. También incorporamos en este apartado a las familias de personas mayores por considerar que nuestra intervención influye en su bienestar como cuidadores principales. Por ello, en los estudios de satisfacción incluimos este indicador segmentado, atendiendo a esta diferenciación principal. La frecuencia de medición aparece reflejada de forma específica en cada caso, así como los requisitos estándar de la metodología de estudio y los mecanismos de ambos colectivos para dar a conocer sus opiniones.

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

**Este año 2020** tan peculiar no se ha recogido información de manera formal sobre la satisfacción con los servicios prestado, ya que la situación no era la más idónea para continuar con esta práctica de recogida de información. No se dispone, por tanto de datos acerca de la evolución de los grupos de interés dado que el esfuerzo se ha encauzado a la adecuar la intervención y no a recoger las impresiones formales de la actuación. No ha sido momento de evaluar sino de actuar.

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

- 1.- Lograr un mayor índice de participación de las familias y cliente-institución en las encuestas.
- 2.- Mantener las actuales puntuaciones que sobrepasan nuestro objetivo y centrar la atención en los aspectos con una menor puntuación para su mejora.
- 3.- Mejorar la comunicación externa para la adecuada difusión de los resultados obtenidos y su recepción por todos los grupos de interés.
- 4.- Diversificar las vías de comunicación (tanto formales como informales) con los diferentes grupos de interés para ampliar la información cualitativa que nos oriente hacia mejoras concretas.
- 5.- Hacer a los clientes partícipes y difundir la estrategia de Sirimiri.

## **PR9 COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

a. Valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

Nuestra organización no dispensa servicios ni productos prohibidos o cuestionables para cualquiera de nuestros grupos de interés ni para la sociedad, ni tenemos pendientes multas significativas por incumplimiento normativo o mal uso de productos o servicios.

### **Códigos o estándares voluntarios que se aplican a la organización y grado revisión**

Sirimiri comparte los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta adhesión se transmite directamente a nuestros clientes a través de las documentaciones técnicas que les hacemos llegar, concretamente los proyectos de trabajo que nos permiten acceder a los servicios, y las memorias de estos. La presentación a convocatorias públicas exige revisión continua del cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Desde 2010, nuestra empresa se incluye como parte de las entidades firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, compartiendo los 10 principios fundamentales que lo sustentan, y publicando periódicamente informes de progreso, como atestigua su presencia en la página web de la Red española del Pacto Mundial. Siguiendo criterios establecidos en los Procesos de Comunicación, esta nueva adhesión se comunica a todas las personas y clientes de Sirimiri por los cauces habituales.

La Responsabilidad Social ha adquirido relevancia paulatinamente en Sirimiri, llegando a estar presente en nuestro Plan Estratégico 2018-20, como línea prioritaria de actuación; en el desarrollo de varios Planes de RSE propios que se han ido desplegando en todos los servicios que prestamos.

En relación con nuestro equipo profesional, las personas que se incorporan a trabajar a Sirimiri firman un código de ética de elaboración propia que les compromete en su cumplimiento dentro de su ámbito de actuación. Este código se ha ido revisando y mejorando desde su puesta en marcha en 2012, incorporando modelos de gestión y atención específicos, en consonancia con nuestra cultura y valores. En 2021 se plantea la necesidad de revisar este código interno, así como crear un Comité de Ética propio para dar una respuesta más adecuada a las cuestiones que van surgiendo en el desempeño profesional.

Ana María Borge, miembro del Equipo de Planificación y Estrategia de Sirimiri Servicios Socioculturales, como consejera delegada, declaro que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el nivel de aplicación **C** establecido en la **Guía G4** de GRI.

**Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.**

**C/ Zapatería 77 bajo 01001 Vitoria-Gasteiz.**

**Telf.: 945276800 – 679113412**

**www.sirimiri.eus**

**CIF: B-01212463**

