

CASA DE MISERICORDIA DE PAMPLONA

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2021

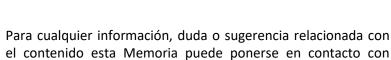
SEPTIEMBRE 2022



Esta Memoria de Sostenibilidad **2022** de la empresa **CASA DE MISERICORDIA DE PAMPLONA** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por PATRICIA ECHEGARAY RUIZ, de CONSEUR 2000 S.L., que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE.**





CASA MISERICORDIA DE PAMPLONA C/Vuelta del Castillo, 1 31007 Pamplona (Navarra)

Tfno: 948264811

nosotros en:

email:administracion@casamisericordiapamplona.com

web: www.casamisericodiapamplona.com







ÍNDICE

INDICE	3
PRESENTACION Y COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	4
ITINERARIO INNOVARSE	6
INFORMACIÓN DE LA CASA DE MISERICORDIA	7
¿QUIÉNES SOMOS?7	
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES8	
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN8	
FORMA DE GOBIERNO9	
GRUPOS DE INTERÉS 10	
SITUACIÓN DE LA EMPRESA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	12
DIMENSIÓN ECONÓMICA	13
DIMENSIÓN AMBIENTAL	16
DIMENSIÓN SOCIAL	19
BALANCE GLOBAL	29
BUENAS PRÁCTICAS DETECTADAS	31
PLAN DE ACTUACIÓN RS 2021-2023	34
CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	39
APARTADO PARA RECOGER LOS SIGUIENTES PASOS	43

PRESENTACION Y COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de la Casa de Misericordia, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que *la Institución ha iniciado en 2021*, con la realización de un primer Diagnóstico de situación, con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.**

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas buenas prácticas en materia de responsabilidad social así como algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar con el primer Plan de actuación en RS 2021-2023 que hemos establecido.

Asumimos nuestro decidido compromiso con este proceso, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a nuestros grupos de interés y otros colectivos interesados en las actividades de esta Institución y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra Institución. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

La presente memoria de la Casa de Misericordia tiene como objetivo mostrar la información más relevante del ejercicio de 2021 en cuanto a responsabilidad Social, y en particular a lo realizado en la Metodología InnovaRSE, a los "grupos de interés" vinculados con la Institución.

En primer lugar se ofrece una presentación de la Fundación y nuestra relación con las partes interesadas, para seguidamente desplegar lo más relevante del Diagnóstico en materia de responsabilidad social así como el primer Plan de actuación.

Cabe mencionar, que el ejercicio de 2021 ha continuado en gran medida condicionado por la pandemia del SARS-CoV-2, limitando en algunos casos la actividad de la Casa y el desarrollo normalizado de los diferentes proyectos y servicios. De hecho el vigente **Plan estratégico de la Institución**, aprobado durante el año 2018 y cuya vigencia prevista se extendía hasta 2022, se decidió prorrogarlo hasta finales de 2023, como consecuencia de que algunos de los objetivos

en él previstos no pudieron alcanzarse, y quedaron comprometidos cuando comenzó la pandemia.

Por este motivo, algunas de las áreas de mejora planteadas en materia de responsabilidad social, también se han visto aplazadas.

A pesar de las dificultades mencionadas, la Casa ha decidido emprender y continuar el camino hacia la Sostenibilidad.

29155592X Firmado digitalmente JESUS VICENTE VICENTE CIA (R: CIA (R: G31014186)

por 29155592X JESUS G31014186) Fecha: 2022.09.21 13:21:18 +02'00'

ITINERARIO INNOVARSE









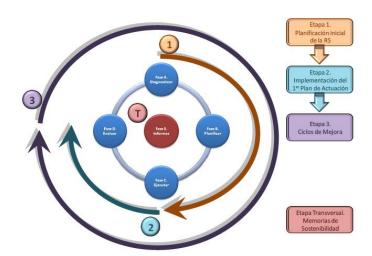


El Sistema InnovaRSE tiene como objetivo la implantación y desarrollo de la responsabilidad social (RS) en la estrategia y gestión de las organizaciones y entidades, en las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social.

El Gobierno de Navarra promueve y desarrolla InnovaRSE para impulsar la implantación de la RSC en las empresas de manera activa, aportándoles tanto un Sistema de Gestión como una serie de recursos económicos y técnicos para su desarrollo.

El **Sistema InnovaRSE** define una **metodología** para la incorporación de criterios de Responsabilidad Social basada en la verificación de Decálogos de Sostenibilidad, facilita **ayudas económicas** para la implementación de dicha metodología en sus sucesivas etapas, proporciona **formación** a personas consultoras **homologadas** que prestan apoyo técnico a las empresas durante todo el proceso, y establece instrumentos de **reconocimiento** a las empresas que se integran en el Sistema. Todo ello desde la perspectiva de género, que de forma transversal se aplica a cada fase, con el objetivo de contribuir a través de la RS a la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres.

Las fases del Sistema Innovarse son:



Dentro de esta metodología la Casa de Misericordia ha realizado la primera etapa de diagnóstico y está ejecutando el primer Plan de actuación para implantar áreas de mejora detectadas en dicho diagnóstico. En esta memoria se informa tanto de los resultados del informe de situación inicial así como las medidas y avance del Plan de actuación.

INFORMACIÓN DE LA CASA DE MISERICORDIA

¿QUIÉNES SOMOS?

La Casa de Misericordia de Pamplona, institución fundada por el Excmo. Ayuntamiento de Pamplona en 1706, es en la actualidad una fundación del sector solidario cuyo fin prioritario es garantizar que en si residencia geriátrica se ofrece una atención integral y de calidad a las personas mayores



La Casa Misericordia de Pamplona es una institución de referencia en Pamplona y en Navarra; y sus 315 años de actividad evidencian su adaptación a las necesidades de la sociedad. La obtención de la Medalla de oro de Navarra en el año 2006 coincidiendo con su tercer centenario, ilustra el cariño y consideración con el que la valora la sociedad navarra.

En el 2021 se ha reconocido a la Casa de Misericordia por la implantación de la metodología 5S en dos áreas: departamento de Administración y área de Cocina gestionada por Aramark. Se pretende implantar próximamente esta metodología en otras áreas de la Casa.

- ► En el año 2020 se obtuvo el reconocimiento "sello de Plata modelo de gestión avanzada" por la Fundación Navarra para la Excelencia.
- ► En el año 2020 se presentó, aprobó por la Junta de Gobierno, y comenzó a implementarse el nuevo Plan de comunicación de la Casa.
- ► En el año 2019 nuestra psicóloga Dª Yolanda Liberal obtuvo el Premio de Profesionales solidarios, concedido por la Fundación de profesionales solidarios de Navarra.
- ► En el año 2018, Mutua Navarra ha concedido a la Casa de Misericordia la Renovación del Sello de Empresa Saludable, como referente en la promoción de la Salud de sus profesionales.
- ► También en el año 2018 AMEDNA (Asociación de Mujeres Empresarias y Directivas de Navarra) concedió a la Casa de Misericordia de Pamplona la renovación definitiva del sello RECONCILIA, que se logrado por vez primera en 2013; y que reconoce las buenas prácticas aplicadas en la Casa de Misericordia en relación con el desarrollo de las personas, su creatividad y la conciliación de la vida personal y profesional.
- ▶ Premio de Buenas prácticas de gestión de atención social a las personas usuarias; concedido por el Gobierno de Navarra y la Fundación Tomás y Lydia Recari García (2016)
- ► Colaboración con la Sociedad Navarra de Geriatría y Gerontología en la organización de eventos y cesión de salones para reuniones.
- ► Colaboración con la asociación Lares Navarra en la organización de jornadas y cursos, y cesión de locales.
- ► La colaboración constante con numerosos centros educativos (ESO, formación profesional y universidades), para posibilitar las prácticas de profesionales de los diferentes ámbitos.
- ► El desarrollo de los diferentes programas de ocio y tiempo libre abiertos a los familiares y a la sociedad en general.

Finalmente, también en el año 2021 se han auditado con AENOR los procedimientos actualizados en cuanto a los sistemas de Gestión de calidad según norma ISO 9001; así como de Gestión de residencias según norma UNE 158101. Continúan manteniéndose vigentes los certificados acreditativos.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



La misión, visión y valores que recoge el Plan Estratégico de la Casa de Misericordia 2018-2022, se han definido con la aportación activa de las diferentes partes interesadas: junta de Gobierno, plantilla, residentes y familiares, Administración y entidades representativas del sector.

Además, con motivo de la realización de la Planificación Inicial según la metodología InnovaRSE, se revisó para asegurar su adecuación a los principios de Responsabilidad Social.

MISIÓN (NUESTRA RAZÓN DE SER)

La Casa de Misericordia de Pamplona, fundación del **sector solidario**, tiene como misión la **atención a las personas mayores vinculadas con Pamplona**, prestándoles servicios de contrastada **calidad**, prioritariamente a las personas con **mayor necesidad**, de forma proporcional a sus necesidades y a su situación. Procura el mantenimiento de su **autonomía** y les ofrece cuidados adecuados para incrementar su **calidad de vida** desde una visión **humanista e integral**.

VISIÓN (NUESTRA ASPIRACION)



La Casa de Misericordia de Pamplona, gracias al conocimiento adquirido por la experiencia y al desarrollo de su capital humano como factor clave, aspira a ofrecer a sus residentes una atención individualizada y excelente, mediante servicios de calidad y un trato humano y personal. Busca promover su autonomía en un espacio seguro y cómodo, innovando y mejorando sus servicios, para adaptarse a las nuevas necesidades del envejecimiento, y facilitar la relación con su familia y con el entorno social.

La Casa de Misericordia desea ser una institución perfectamente identificada con la sociedad pamplonesa, a la que le aporta valor siendo un referente de conocimiento gerontológico para ponerlo al servicio de la especialidad

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

✓ Con las personas mayores residentes:

- a) Promoción de la libertad, de la dignidad y de la autonomía.
- b) Protección de su intimidad:
 - -Fomento de un nivel de ocupación acorde con su personalidad y capacidades.
 - -Fomento de la equidad de trato.
 - -Fomento de la participación.
 - -Respeto a la individualidad.
- c) Calidez y cercanía en la relación diaria.
- d) Generación y transmisión de confianza a residentes y sus familias.

e) Prioridad por quien más necesidad tiene.

✓ Con trabajadores:

- a) Eficiencia y capacidad para su actividad (competente).
- b) Desarrollo profesional.
- c) Conciliación de la vida familiar y laboral.
- d) Motivación.
- e) Mejora continua de su formación.

✓ Con la gestión:

- a) Eficiencia en la gestión.
- b) Cautela económica.
- c) Sostenibilidad económica y financiera.

✓ Con toda la Institución:

- a) Fomento de la solidaridad (trabajadores, voluntariado, residentes).
- b) Ofrecer a la sociedad nuestro conocimiento.
- c) Innovación en la mejora de los servicios asistenciales.
- d) Aprovechamiento de las tecnologías adecuadas.
- e) Comportamiento ético.
- f) Prudencia.
- g) Transparencia.
- h) Sostenibilidad social.
- i) Sostenibilidad medioambiental.

FORMA DE GOBIERNO

La Casa Misericordia se fundó en 1706 y ha perdurado, sin interrupción, hasta nuestros días. La razón de su creación está directamente vinculada con el movimiento ilustrado, que ofrecía nuevas soluciones a la pobreza. Concretamente, quien creó esta Casa fue el Regimiento de la Ciudad, quien recogió la voluntad popular y la puso en conocimiento de la Iglesia y los gremios para su aceptación, apoyo y cooperación.

Para su gobierno entonces, la Casa de Misericordia se sustentaba sobre tres pilares: la ciudad, su fundadora y única Patrona; la Junta, órgano en el que se depositaba la competencia de su gobierno; y sus leyes o Constituciones, que recogían la normativa de funcionamiento de sus órganos.

De este modo, la Casa de Misericordia llega a la actualidad manteniendo muchos de los elementos que la crearon; y modificando y renovando también muchos otros.

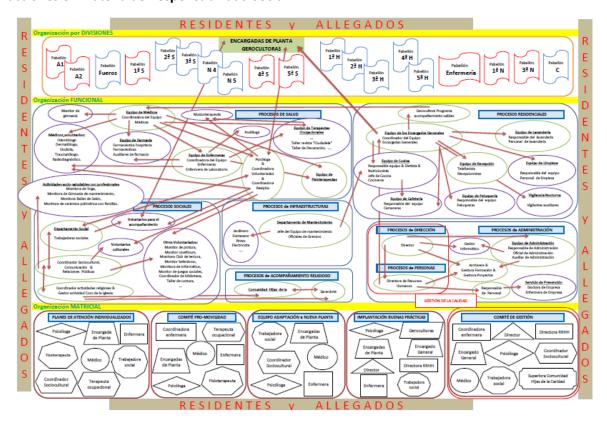
Así, mantiene su nombre, su forma de gobierno, el Patronazgo municipal, el afecto de los pamploneses y sus principios de prestar atención y servicios a quienes más lo necesiten. Este es uno de los rasgos más significativos de esta institución: su capacidad para adaptarse a los tiempos, a lo largo de sus ya, trescientos trece años de historia.

La **Junta Rectora** está compuesta por profesionales de diferentes ámbitos comprometidos de forma altruista con la gestión y mejora permanente de la Casa, así como por miembros de la Corporación pamplonesa. Así mismo se estructuran **Comisiones** específicas (asistencial,

personal, económica, jurídica, obras, taurina y estratégica), compuestas por junteros con el objetivo de agilizar el seguimiento de la gestión de la Casa.

El Director de la Casa Misericordia de Pamplona es responsable ante la Junta Rectora de la marcha y funcionamiento de la institución, y depende de él todo el personal de la Casa

Por supuesto, **entre estas funciones** se incluye el desarrollo de política y puesta en marcha de acciones en materia de **Responsabilidad Social**.



GRUPOS DE INTERÉS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para La Casa de Misericordia tiene nuestra relación con los residentes y sus familiares, personas trabajadoras, así como los proveedores, la sociedad pamplonesa y otras instituciones con las que colaboramos.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, nuestros **principales grupos de interés** son:

PERSONAL

Su trabajo diario hace posible la labor asistencial de la Institución por lo que fomentamos su desarrollo profesional y personal, mediante la estabilidad en el empleo, la capacitación y motivación, y medidas de conciliación.

RESIDENTES

Las necesidades y expectativas de los residentes son el motor para el trabajo diario de la plantilla e Institución e impulso de la mejora continua en su atención centrada en la persona. Se procura dar respuesta a sus principales expectativas como son la buena atención, la calidez en el trato y una propuesta de actividades amplia.

FAMILIARES

Los familiares de los residentes también son una parte importante de nuestra actividad por lo que se procura cubrir sus expectativas mediante la generación y transmisión de confianza, y ayuda con trámites administrativos.

SOCIEDAD

La Casa tiene una importante relación con la sociedad pamplonesa y el Ayuntamiento, debido a su labor asistencial así como en todas las actividades relacionadas con sanfermines: encierro, plaza de toros, recinto ferial, etc.

También se participa con las asociaciones de residencias Lares y ANEA y centros de formación en geriatría y residencial.

JUNTA DE GOBIERNO

Los miembros de la Junta asumen la titularidad de la Institución y realizan el seguimiento de la sostenibilidad económica y financiera, ejecución del Plan de obras y de las directrices de gestión y el cumplimiento de los Objetivos estratégicos.

VOLUNTARIADO

Profesionales, acompañantes de residentes y participantes en actividades socioculturales colaboran con la Casa de forma desinteresada, para lo que analizamos su satisfacción en la actividad.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Se procura mantener una relación estable y fructífera con la Casa, así como de mejora continua, ya que sus servicios repercuten en el servicio prestado a los residentes.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

SITUACIÓN DE LA EMPRESA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social (interna y externa), económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.

Nuestra empresa ha realizado en 2021 un primer diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social interna y externa. Estos diagnósticos se han realizado aplicando el Sistema de Gestión InnovaRSE, que lleva más de 10 años de implantación en las empresas. Este análisis ha supuesto un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial con la nueva metodología y, de este modo, nuevos aspectos que necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

Para la elaboración del Diagnóstico, se analizaron criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos. Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Código	Concepto	Año 2021
E-01	Ética y Transparencia	
E-02	Prevención de delitos y Mecanismos anticorrupción	
E-03	Competitividad: calidad, productividad y eficiencia	
E-04	Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i)	
E-05	Transformación digital e Industria 4.0	
E-06	Adquisición responsable y gestión ética de subcontratas	
E-07	Orientación a la clientela	
E-08	Publicidad y Marketing responsable	
E-09	Marketing inclusivo y diseño universal	



Situación inicial de la dimensión económica

La posición relativa de la dimensión económica de la organización es bastante favorable, con un promedio de percepción cualitativa de 7,22.

Esto es debido a que la Institución ya realiza acciones dentro del ámbito de la responsabilidad social aunque todavía tiene aspectos para mejorar, especialmente en lo que se refiere a integrar aspectos sociales y ambientales en la gestión económica.

La MECA ha obtenido un 10 en competitividad y orientación a la clientela donde se han detectado buenas prácticas como disponer de un sistema de calidad certificado según ISO 9001 y 158101.

También ha recibido puntuaciones muy altas en los enunciados de marketing responsable e inclusivo ya que está muy sensibilizada dado su carácter asistencial.

Los apartados relativos a innovación y transformación digital tienen puntuaciones de 6 y 7, ya que aunque no esté procedimentado, se han detectado diversas actuaciones en nuevas tecnologías y una evolución constante hacia la mejora continua en estas materias.

Las puntuaciones más bajas, aunque son aceptables, son las asociadas a ética y transparencia y mecanismos anticorrupción, ya que hay más aspectos donde poder mejorar.

La gestión de proveedores y contratas es buena, pero quedaría pendiente integrar criterios sociales y ambientales.

La organización se encuentra habituada a trabajar con un esquema de mejora continua como se ha visto en los enunciados E-03, E-05 y E-07 de puntuaciones altas, por lo que en estas materias, la mayor parte de las acciones se planifican, realizan y revisan. Aunque al haber nuevas cuestiones que la empresa todavía no se había planteado, se quedan en la fase de "hacer" por lo que se pueden mejorar, trasladando esta sistemática de trabajo.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, a pesar del tamaño de la Institución en cuanto a nº de personal y residentes, tiene una estructura pequeña en puestos de gestión por lo que no se dispone de departamentos específicos en algunas materias

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos**, como ser una Fundación de derecho privado pero de origen público por lo que tiene diversos controles para asegurar la correcta gestión y transparencia a nivel económico: Junta de Gobierno, auditoría externa y por parte de administraciones

También contamos con un sistema de gestión avanzada y tenemos muy presente la integración de nuevas metodologías que facilitan la mejora continua.

El hecho de ser una actividad asistencial hace que ya estemos especialmente sensibilizados con temas de inclusión.

La revisión que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas **necesidades** que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de integrar criterios sociales y ambientales en la gestión económica o elaborar un Código de Conducta.

Indicadores Económicos

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

INDICADOR	ASPECTO VINCULA DO	CONTRIBUCIÓN A ODS (Agenda Navarra 2030)	VALOR 2020	VALOR 2021
Resultados netos	E-03	8.10	-2.734.770,73 €	-1.091.214€
Inversión en I+D+i	E-04	9.10 9.13	0,12% (2018-2020)	0,13%
% de proveedores y subcontratas de ámbito local	E-06		63,33	61,29%
% de entidades proveedoras que cuentan con sellos InnovaRSE u otros análogos	E-06	12.Nav	30%	31%
Nº total de reclamaciones realizadas por clientes y organizaciones de consumidores	E-07		0	0
Nº de acciones de sensibilización / formación sobre discapacidad destinadas a la plantilla	E-09		2019: 5 2020: 15 2021 (1 ^{er} semestre): 14	2021: 16
Nº de personas formadas para atender a clientes con necesidades específicas.	E-09		2019: 34 2020: 14 personas 2021 (1 ^{er} semestre): 69	2021: 181

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los ocho aspectos clave que se analizan en el marco de la nueva metodología InnovaRSE:

Código	Concepto	Año 2021
A-01	Política Ambiental o Declaración de intenciones	—
A-02	Control de consumos, eficiencia energética y energías renovables	
A-03	Prevención y gestión de residuos	
A-04	Ciclo de vida, eco-diseño y economía circular	—
A-05	Medidas para el control de vertidos, emisiones y ruidos	
A-06	Movilidad sostenible	
A-07	Formación y sensibilización en materia ambiental	—
A-08	Sistema de Gestión Ambiental y Certificación Ambiental	



Situación inicial de la dimensión ambiental

La posición relativa a la dimensión ambiental de la MECA es bastante mejorable ya que se ha obtenido un 3 de promedio.

El apartado con mayor puntuación ha sido el de control de consumos y eficiencia energética donde se ha obtenido un 9, ya que la institución ha realizado una auditoría energética de la que se han implantado mejoras en este ámbito. En el apartado de mejora continua, es el único también que obtiene una A puesto que se hace seguimiento de indicadores y se analizan para su mejora.

La otra temática aceptable es la relativa a vertidos, ruidos y emisiones, aunque no son aspectos muy relevantes.

El resto de enunciados se encuentran entre el 1 y el 3, ya que esta dimensión apenas se ha abordado hasta la fecha. Es cierto que quizá por el marcado carácter social de la institución es la dimensión más alejada en el día a día pero conviene destacar el alcance y repercusión que pueden tener mejoras ambientales debido al gran número de personas trabajadoras así como de residentes.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE a nivel ambiental, hemos detectado que al no tener grandes impactos en el entorno, no se ha trabajado esta dimensión y será complicado obtener indicadores de generación de residuos, ya que son en su mayoría residuos urbanos gestionados por la Mancomunidad.

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos**, como tener ya asimilado como principio de actuación de la organización, la sostenibilidad ambiental así como el reto estratégico la implantación de ISO 14001. También ha sido importante contar con una auditoría energética y ya se dispone de un proceso de formación, en el que se pueden incluir temáticas ambientales.

En esta dimensión, las **necesidades** que hemos podido detectar ha sido la inclusión de criterios ambientales en la gestión de la organización, la implantación de un sistema de gestión ambiental y trabajar conceptos novedosos como economía circular, análisis de ciclo de vida, movilidad sostenible, etc.

Indicadores Ambientales

INDICADOR	ASPECTO VINCULA DO	CONTRIBUCIÓN A ODS (Agenda Navarra 2030)	VALOR 2020	VALOR 2021
Consumo total de energía, por fuente	A-02	07.20	Electricidad 1.259.728 Kwh Gas 4.305.951 Kwh	Electricidad 1.302.702 Kwh Gas 4.142.956 Kwh
Porcentaje de energía renovable	07.31 A-02 07.35		30% de ACS	30% de ACS
Consumo total de agua	A-02		52.549 m ³	57.323 m ³
% del personal que acude al centro de trabajo en transporte público o transporte colectivo de empresa	A-06		30%	30%
Nº de acciones formativas en materia de medio ambiente	A-07		0	0
Nº de personas formadas en gestión ambiental	A-07		0	0

DIMENSIÓN SOCIAL

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad,** y los aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE, once en la externa y cuatro en la interna.

	Dimensión Interna	
Código	Concepto	Año 2021
SI-01	Información, comunicación y gestión del conocimiento	
SI-02	Autonomía, Empoderamiento y Sistemas de participación	
SI-03	Instrumentos de evaluación del clima laboral	
SI-04	Estabilidad laboral y protección del empleo	
SI-05	Política de retribución y equidad salarial	
SI-06	Seguridad y Salud en el trabajo	
SI-07	Igualdad de género	
SI-08	Conciliación y calidad de vida	•
SI-09	Diversidad e inclusión	
SI-10	Accesibilidad y adaptación de puestos de trabajo	
SI-11	Formación, desarrollo personal y profesional	



Dimensió	Dimensión Externa							
Código	Concepto	Año 2021						
SE-01	Participación en la comunidad local							
SE-02	Alianzas sectoriales y competencia justa							
SE-03	Relaciones con las Administraciones Públicas							
SE-04	Promoción del voluntariado y la acción social	-						



Situación inicial de la dimensión social

La posición relativa a la **dimensión social** de la Institución es óptima en la parte interna ya que ha obtenido un promedio de percepción cualitativa de 8,18, mientras que existen más mejoras en la dimensión social externa donde se ha obtenido un 5,50 de media.

En lo relativo a la **dimensión social interna**, se puede observar que la empresa sí ha trabajado aspectos relativos a su personal, ya que las puntuaciones más bajas son de 7.

Dentro de que son unas notas elevadas, las mejores son relativas a igualdad y conciliación, formación y evaluación del clima laboral, con puntuaciones entre 9 y 10.

Les siguen con un 8, materias como comunicación y participación, estabilidad laboral y diversidad e inclusión. En las restantes con un 7, existe un poco más de margen de mejora.

Es destacable también que en casi todos los enunciados se ha incorporado la sistemática de mejora continua por lo que se analizan las actuaciones planificadas para mejorar progresivamente.

En la **dimensión social externa**, se han detectado diversas colaboraciones y participaciones con el entorno, principalmente con asociaciones y entidades locales así como con la administración. En dichos enunciados se ha obtenido un 7, mientras que en los relativos a desarrollo local y promoción del voluntariado, con un 4, ofrece más posibilidades de mejora.

En ese ámbito externo, hay que destacar que al ser empresa del tercer sector, se participa más en proyectos comunes de promoción del voluntariado que repercute en los residentes.

Como sí se han identificado muchas colaboraciones con grupos de interés, las posibles mejoras pueden ir encaminadas a identificar y evaluar los impactos en el entorno.

En cuanto a las **dificultades** de la dimensión social, el hecho de ser una organización del tercer sector, complica el voluntariado corporativo planteado en la metodología, ya que se realiza la solicitud de voluntarios para su actividad, en lugar de promoverlo hacia el exterior. Del mismo modo, al ser una organización sin ánimo de lucro, no permite la retribución por beneficios para el personal.

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos** en esta dimensión, ya que precisamente por ser una institución con actividad asistencial, hace que esa componente social se traslade al fomento de acciones sociales hacia todos los grupos de interés.

Por último, hemos detectado también algunas **necesidades** que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de identificar los diferentes impactos en los grupos de interés.

Indicadores Sociales

INDICADOR	ASPECTO VINCULA DO	CONTRIBUCIÓN A ODS (Agenda Navarra 2030)	VALOR 2020	VALOR 2021
Distribución porcentual de los contratos, por tipo de contrato, tipo de jornada y sexo	SI-04/SI- 07	4.31 8.20 8.30 8.31 8.35	VER TABLA INFERIOR 1.1	VER TABLA INFERIOR 1.2
Proporción entre salarios más altos y salarios más bajos	SI-05	10.11	2′9 a 1 (2020)	2´9 a 1 (2021)
Índice de incidencia	SI-06	08.60 03.14	Masculino 2% Femenino 3,3%	Masculino 2% Femenino 3,3%
Brecha salarial entre mujeres y hombres, por categoría profesional	SI-07	5.03Nav 05.10 05.12 05.33	0 a igual puesto y antigüedad, exactamente igual remuneración	0 a igual puesto y antigüedad, exactamente igual remuneración
Nº de personas de colectivos con dificultades de inserción, por tipo de colectivo	SI-09		VER TABLA INFERIOR 2 2,07 Discapacidad	VER TABLA INFERIOR 2 2,07 Discapacidad
Nº medio de horas de formación/ persona, por categoría	SI-11	4.40	Ver tablas 3 y 4 por sexo y categoría	Ver tablas 3 y 4 por sexo y categoría
Nº de asociaciones, redes, grupos de trabajo, comisiones de tipo sectorial y/o local en las que participa la organización	SE-01 SE-02 SE-03		5	5

TABLA 1.1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS CONTRATOS, POR TIPO DE CONTRATO, TIPO DE JORNADA Y SEXO en 2020

Distribución porcentual de los contratos, por tipo de contrato, tipo de jornada y sexo								
	Contratación indefinida Contratación Eventual Jornada completa Jornada pa							
Mujeres	75,30 %	94,30%	51,38 %	29,24 %				
Hombres	24,70 %	5,70 %	17,39 %	1,99 %				
TOTAL	83,87%	16,12%	68,77 %	31,23 %				

TABLA 1.2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS CONTRATOS, POR TIPO DE CONTRATO, TIPO DE JORNADA Y SEXO en 2021

Distribución porcentual de los contratos, por tipo de contrato, tipo de jornada y sexo							
Contratación indefinida Contratación Eventual Jornada completa Jornada pa							
Mujeres	74,20 %	93,30%	51,38 %	29,24 %			
Hombres	25,80 %	6,70 %	17,39 %	1,99 %			
TOTAL	86,90%	13,10%	68,77 %	31,23 %			

TABLA 2. № DE PERSONAS CONTRATADAS DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN EN 2020-2021

INDICADOR № 80		PLANTILLA		PERSONAS CON DISCAPACIDAD SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA		> 45 AÑOS SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA		DE PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA	
CATEGORÍA PROFE	SIONAL	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ATS LAB	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
ANIMADOR SOCIAL	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ASIST SOCIAL	М	4	1,66%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
CONSERJE PT	н	1	0,41%	1	0,41%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTROL ACCESOS	н	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

INDICADOR № 80		PLAN'	TILLA	SOBRE E	ON DISCAPACIDAD L TOTAL DE LA ANTILLA		DBRE EL TOTAL DE LANTILLA	DE PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA	
CATEGORÍA PROFI	SIONAL	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	М	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
COORDINADOR TALLERES	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
D.U.E.	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	14	5,81%	0	0,00%	5	2,07%	0	0,00%
DIRECCIÓN	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DIRECCIÓN RRHH	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
ENCARGADA	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
ENCARGADO GENERAL	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ENCARGADO PLANTA	н	6	2,49%	0	0,00%	5	2,07%	0	0,00%
	М	19	7,88%	0	0,00%	18	7,47%	0	0,00%
FISIOTERAPEUTA	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
GEROCULTOR	н	6	2,49%	1	0,41%	6	2,49%	0	0,00%
	М	6	2,49%	0	0,00%	3	1,24%	0	0,00%
GEROCULTOR FIN SEMANA	н	4	1,66%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	52	21,58%	1	0,41%	33	13,69%	0	0,00%
GEROCULTOR AUXILIAR	Н	13	5,39%	0	0,00%	10	4,15%	0	0,00%
	М	73	30,29%	2	0,83%	57	23,65%	0	0,00%
GEROCULTOR NOCTURNO	н	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	М	8	3,32%	0	0,00%	6	2,49%	0	0,00%
GRADUADO SOCIAL	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

INDICADOR № 80		PLANTILLA		PERSONAS CON DISCAPACIDAD SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA		> 45 AÑOS SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA		DE PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA	
CATEGORÍA PROFESIONAL		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
JEFE ADMINISTRACIÓN	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LAVADOR/PLANCHADOR	н	3	1,24%	0	0,00%	3	1,24%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
MÉDICO	н	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
OFICIAL 1º ADMIN	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
OFICIAL 1º CARP	н	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º PINTOR	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º SER. VARIOS	н	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 2º ADMI	Н	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PORTERO	Н	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	М	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PSICÓLOGA	Н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
SUPERVISORA ENFERMERÍA	н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
TÉCNICO GESTIÓN	Н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
TEEFONISTA	Н	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	М	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
Total H		51	21,16%	2	0,83%	42	17,43%	0	0,00%
Total M		190	78,84%	3	1,24%	137	56,85%	0	0,00%
TOTAL		241	100,00%	5	2,07%	179	74,27%	0	0,00%

TABLA 3. № MEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN/ PERSONA, POR SEXO

	Promedio horas formación por persona							
Sexo	2019 2020 2021							
н	7,86	11,03	4,56					
M	4,05	4,67	5,90					

TABLA 4. 1 Nº MEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN/ PERSONA, POR CATEGORÍA EN 2020

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de № HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
A.T.S. Laboratorio	1	1	1	1,00
Animador Social	1	7	81	81,00
Asistente Social	4	19	71	17,75
Conserje Plaza Toros	1	0	0	0,00
Coordinador Talleres	1	3	71	71,00
D.U. Enfermería	14	12	16	1,14
Dirección	1	3	23	23,00
Dirección RR.HH.	1	3	11	11,00
Encargada	2	10	160	80,00
Encargado General	1	2	5	5,00
Encargado/a Planta	25	71	279	11,16
Fisioterapeuta	2	0	0	0,00
Gerocultor	12	64	66	5,50
Gerocultor Fin Semana	56	73	73	1,30
Gerocultor Auxiliar	86	132	354	4,12
Gerocultor nocturno	10	17	17	1,70
Graduado Social	1	4	23	23,00

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
Jefe Administración	1	5	56	56,00
Lavador/Planchador	4	5	5	1,25
Médico	3	4	95	31,67
Oficial 1ª Administrativo	1	5	57	57,00
Oficial 1ª Carpintero	2	1	1	0,50
Oficial 1ª Pintor	1	1	1	1,00
Oficial 1ª Servicios Varios	1	0	0	0,00
Oficial 2ª Administrativo	1	4	53	53,00
Portero-chofer	2	0	0	0,00
Supervisora Enfermaría	1	4	11	11,00
Técnico/a Gestión	1	16	128	128,00
Telefonista	1	2	2	2,00
Psicóloga	1	16	137	137,00
Total general	239	484	1797	7,52

TABLA 4.2 № MEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN/ PERSONA, POR CATEGORÍA EN 2021

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
A.T.S. Laboratorio	1	1	1	1,00
Animador Social	1	6	17	17,00
Asistente Social	4	20	61	17,75
Conserje Plaza Toros	1	0	0	0,00
Coordinador Talleres	1	2	1	71,00
D.U. Enfermería	14	14	27	1,14
Dirección	1	8	23	23,00

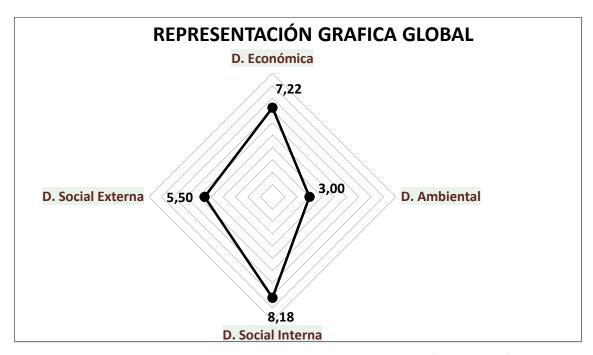
Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
Dirección RR.HH.	1	17	84	11,00
Encargada	2	14	50	80,00
Encargado General	1	3	4	5,00
Encargado/a Planta	25	139	313	11,16
Fisioterapeuta	2	3	3	0,00
Gerocultor	12	109	121	5,50
Gerocultor Fin Semana	56	96	179	1,30
Gerocultor Auxiliar	86	214	429	4,12
Gerocultor nocturno	10	10	12	1,70
Graduado Social	1	4	6	23,00
Jefe Administración	1	2	3	56,00
Lavador/Planchador	4	11	14	1,25
Médico	3	13	41	31,67
Oficial 1ª Administrativo	1	4	21	57,00
Oficial 1ª Carpintero	2	2	11	0,50
Oficial 1ª Pintor	1	1	1	1,00
Oficial 1ª Servicios Varios	1	0	0	0,00
Oficial 2ª Administrativo	1	5	29	53,00
Portero-chofer	2	4	4	0,00
Supervisora Enfermaría	1	6	16	11,00
Técnico/a Gestión	1	17	123	128,00
Telefonista	1	2	2	2,00
Psicóloga	1	15	95	137,00
Total general	239	743	1692	7,07

BALANCE GLOBAL

Lo resultados del primer diagnóstico arrojan las siguientes puntaciones:

RESULTADOS DIAGNÓSTICO RSE. VALORACIÓN GLOBAL												
Enunciado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Media
D. Económica	6	4	10	6	7	5	10	8	9			7,22
D. Ambiental	1	9	3	1	5	3	1	1				3,00
D. Social Interna	8	8	9	8	7	7	10	9	8	7	9	8,18
D. Social Externa	4	7	7	4								5,50

En la siguiente gráfica, se puede apreciar a primera vista que la CASA DE MISERICORDIA parte de situaciones diferentes en los cuatro ámbitos analizados. Por un lado, se encuentra en una situación destacable en la dimensión social interna con un 8,18 de puntuación promedio, así como bastante favorable también en la parte económica, con un 7,22. Sin embargo, tiene opciones de mejora tanto en la dimensión social externa (5,50) y especialmente en materia ambiental (3,00), aspecto menos trabajado hasta la fecha.



Como se ha comentado anteriormente, se encuentra en una situación bastante favorable en cuanto su **dimensión económica**, aunque obviamente, al ser el primer contacto con la metodología, existen líneas de mejora.

La organización ha recibido puntuaciones muy altas en los enunciados de marketing responsable e inclusivo ya que está muy sensibilizada dado su carácter asistencial. También se encuentra en un buen punto de partida en aspectos relacionados con su sistema de gestión de

calidad como competitividad, orientación a la clientela y algo menor en innovación o nuevas tecnologías.

En el resto de áreas, se puede mejorar ya que son aspectos más específicos de RSE como ética y transparencia y mecanismos anticorrupción, o en los que se refiere a integrar aspectos sociales y ambientales en la gestión económica.

La dimensión ambiental es el área menos trabajada por la MECA, ya que se ha obtenido un 3 de media. La parte más favorable ha sido la relativa a la eficiencia energética y control de consumos, pero el resto de enunciados tiene puntuaciones muy bajas. La materia ambiental puede ser el punto de partida para incorporar mejoras en la responsabilidad social en la organización, ya que aunque no es una actividad con aspectos ambientales muy relevantes, sí puede tener un impacto importante debido al tamaño de la institución y su repercusión en el entorno.

El punto fuerte de la MECA, es la **dimensión social interna**, donde la menor puntuación es un 7. La institución es consciente de la importancia de su capital humano para ofrecer un servicio excelente a sus residentes, por lo que ha trabajado todo lo relativo a condiciones sociales de su plantilla en estabilidad del empleo, retribución, igualdad, conciliación, formación, clima laboral, etc.

Finalmente, en la **dimensión social externa**, se ha detectado que la MECA tiene relación y participa activamente con grupos de interés del entorno, aunque tiene aspectos para mejorar en el ámbito de la metodología, como puede ser en lo relativo a desarrollo local y promoción del voluntariado entre su plantilla. Como se ha señalado anteriormente, la organización realiza muchas acciones pero no se han identificado los impactos relacionados.

En general, la institución tiene todavía aspectos donde mejorar para avanzar en la responsabilidad social, especialmente en la dimensión ambiental y en su relación con el entorno, aunque al estar habituada a trabajar con un esquema de mejora continua como se ha visto en varios enunciados, facilitará la integración de las nuevas áreas de mejora trasladando también esta sistemática de trabajo e incorporando a las nuevas iniciativas los intereses de todos los grupos de interés

BUENAS PRÁCTICAS DETECTADAS

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **CASA MISERICORDIA** ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Sistema de gestión de calidad

La MECA cuenta con un sistema de gestión avanzada implantado, certificado por AENOR según ISO 9001:2015, UNE 158101 de residencias geriátricas, y sello de plata de la Fundacion Navarra para la Excelencia.

La institución cuenta con un sistema de gestión avanzada, que facilita la sistemática de establecimiento de objetivos e indicadores para avanzar en la mejora continua tanto en la gestión de procesos y eficiencia en la prestación de sus servicios como en la orientación a los clientes

Innovación y transformación digital

La organización fomenta la mejora continua y motivación a través de la formación y del trabajo en equipo mediante comisiones multidisciplinares.

Se han incorporado diversas nuevas tecnologías y herramientas digitales que mejoran el servicio prestado como por ejemplo:

- √ Tecnologías para evitar sujeciones como sensores-detectores de presencia en cama
- ✓ Implantación de mejoras tecnológicas como sistemas "paciente-enfermera" para avisar en caso de problemas, o en las zonas nuevas se ha ido instalando un sistema de comunicación con detector de presencia para saber si se ha acudido a atender al residente
- ✓ Cerraduras electrónicas
- ✓ Software Resiplus para gestión de residencias: se dispone de pantallas por habitación para ver las tareas de gerocultores
- ✓ Programas informáticos/software: digitalización de documentación en administración herramientas informáticas para el sistema de gestión como Scrumtegy
- ✓ Uso de herramientas digitales de comunicación con grupos de interés como medios audiovisuales con residentes, RRSS y newsletters con familiares y actualmente se está implantando el portal del empleado para comunicación con la plantilla

Instalaciones accesibles y comunicación inclusiva

Las instalaciones de la MECA están adaptadas siguiendo criterios de accesibilidad universal y se siguen también estos criterios en las comunicaciones con las partes interesadas

Se tienen en cuenta las necesidades de un público diverso tanto en las instalaciones como en la lectura y comprensión de las comunicaciones desde la Casa

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Eficiencia energética

La organización ha realizado una auditoría energética que ha servido de base para implantar mejoras en la reducción de consumos. Además se van a instalar placas solares fotovoltaicas para el autoconsumo. Se realiza seguimiento de todos los indicadores ambientales de consumo y se comunican los resultados para sensibilizar a la plantilla y los residentes

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Comunicación y sistemas de participación

Se fomenta de manera activa la transferencia de conocimiento de la plantilla y se promueve la cultura de la participación, lo que mejora el servicio prestado, la satisfacción de la plantilla y el clima laboral.

La organización cuenta con un Protocolo de comunicación donde se definen los canales de comunicación, en sentido ascendente y descendente, vertical y horizontal, para la mejora del servicio. Se fomenta de manera activa la transferencia de conocimiento de la plantilla y entre departamentos mediante trabajos en diferentes comisiones: planes de atención individualizada, comité pro-movilidad, equipo adaptación a nueva planta, comité de gestión, implantación de buenas prácticas, Igualdad, Salud laboral, etc. En estas comisiones se trabajan diferentes temas para la mejora y fomento de la innovación.

Evaluación y mejora del clima laboral

Con periodicidad bienal se realiza una encuesta de satisfacción laboral donde se analizan diferentes aspectos como comunicación, retribución, igualdad, organización de horarios y tareas, etc. Se analizan los resultados y se adoptan medidas de mejora.

Se analiza la satisfacción de la plantilla y se introducen mejoras para avanzar hacia la mejora del clima laboral. El grado de satisfacción general es óptimo.

Políticas de fomento de la estabilidad laboral

La MECA apuesta por el empleo estable, ya que todo el personal fijo cuenta con contrato indefinido. Existen puestos eventuales para cubrir bajas, vacaciones, etc. que pasan a ser indefinidos si se genera una vacante. Gran parte del personal también proviene de haber realizado previamente prácticas en la Casa. Las contrataciones relacionados con sanfermines son fijos discontinuos.

La rotación del personal es cero, es decir, no hay salidas de personal, como reflejo de un alto nivel de satisfacción con la Casa por todas las políticas de RRHH implantadas

Plan de Igualdad y Sello Reconcilia

Se dispone del Sello Reconcilia de AMEDNA desde 2016 como reconocimiento a diversas medidas implantadas en esta materia.

La organización dispone de un Plan de Igualdad y un Grupo de igualdad para su seguimiento.

Existe un protocolo de prevención e intervención frente al acoso.

Plan de formación y desarrollo profesional

La organización considera clave el desarrollo profesional de su plantilla por lo que promueve acciones en este ámbito, que son analizadas para su mejora continua.

La MECA dispone de un proceso de formación para el desarrollo del conocimiento, competencias y el talento de la Casa. Se desarrolla anualmente un Plan de formación analizando previamente todas las necesidades, se facilita y financia la participación en formaciones externas y congresos y se prioriza la promoción interna del personal.

Inserción e integración laboral

La empresa colabora con entidades educativas para facilitar el aprendizaje dual, la incorporación al mercado de trabajo y la investigación académica.

La institución cuenta con acuerdos firmados para la realización de prácticas con diferentes centros de formación, entidades que imparten la acreditación para trabajar en instituciones sociosanitarias (algunas son de inserción laboral) así como Universidades.

Dentro de los acuerdos con diferentes entidades para realización de prácticas que imparten la acreditación para trabajar en instituciones sociosanitarias, se encuentran algunas de inserción laboral como Cruz Roja, Posthac (Entidad social para el Empleo, programa Innovasocial) y Acción laboral.

También colaboran en estudios desarrollados por Universidades sobre personas mayores.

Colaboración con organizaciones para promover el voluntariado

Desde la Casa se promueve la realización de acciones de voluntariado en su misma sede mediante formación y asesoramiento de voluntarios.

Además, la MECA colabora con diferentes entidades y ONGs para el desarrollo de acciones sociales y solidarias, también en otros lugares con actividades relacionadas con su actividad.

Promoción del patrimonio cultural y documental

La Casa de Misericordia, es una Institución fundada en 1706, que dispone de un importante patrimonio y archivo documental.

Dentro de la participación en la comunidad local de la MECA (SE-01) conviene destacar la gestión de su archivo y patrimonio para compartir con la ciudad.

Desde la Casa se presta el servicio de consultas gratuitas al archivo existente de más de 300 años, que sirve para la realización de investigaciones personales (para realizar trámites o estudios genealógicos), sociales y sanitarias (UPNA, UN, instituciones...) y culturales (historia local, sanfermines).

También se gestiona el importante patrimonio de la Institución, como la pinacoteca por donaciones y de la Feria del Toro o el propio edificio que es obra de Víctor Eusa. Se han realizado exposiciones abiertas para la ciudad y se realizan préstamos de cuadros a otras entidades y exposiciones.

PLAN DE ACTUACIÓN RS 2021-2023

En el marco del diagnóstico, detectamos también algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar, por lo que en septiembre de 2021, se estableció el primer Plan de Actuación 2021-2023, con las siguientes áreas de mejora:

	,	ÁREAS DE MEJORA DEL	PLAN DE ACTUACIÓN	
Dimensión	Enunciado del decálogo	del Área de mejora Descripción, obser		Plazo previsto de finalización
Económica	E-06	Fomentar la Responsabilidad Social en los proveedores	Se pretenden incluir criterios ambientales y sociales en la valoración de proveedores y contratas para incentivar la difusión de la RS.	Febrero 2022
Ambiental	A-08	Certificación de un Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001	Implantación de un SGA según ISO 14001 integrado con el Sistema de Calidad ya existente y con el próximo SST.	Octubre 2022
Ambiental	A-02	Plan de eficiencia energética	Desarrollar acciones de mejora identificados en la auditoría energética.	Septiembre 2023
Social interna	SI-02	Desarrollar la evaluación del desempeño y fomentar el liderazgo de la plantilla	Desarrollar metodología y realizar una primera experiencia piloto para evaluar después a todas las personas trabajadoras.	Diciembre 2023
Social interna	SI-06	Certificación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según ISO 45001	Implantación de un Sistema de SST según ISO 45001 integrado con el Sistema de Calidad ya existente y con el próximo SGA.	Octubre 2023
Social externa	SE-01 Base 10	Promoción cultural con motivo del centenario de la Plaza de toros de Pamplona (2022)	Se pretende realizar diversas acciones para poner a disposición de la sociedad parte del patrimonio cultural de la MECA.	Septiembre 2022

Áreas de mejora en la dimensión económica

Fomentar la Responsabilidad Social en los proveedores

Se pretenden incluir criterios ambientales y sociales en la valoración de proveedores y contratas para incentivar la difusión de la RS

Principales Acciones

- Incluir criterios sociales y ambientales en homologación de proveedores y contratas
- Enviar un cuestionario y evaluarlos para su rehomologación

Desarrollo

Hasta la fecha, se ha realizado un análisis previo de la situación de proveedores y contratas respecto a RS para introducir los criterios pero no se ha llegado a realizar la homologación.

Resultados y evaluación

Se pretende aumentar los proveedores con sello Innovarse o que hayan cometido proyectos en materia de RS así como la contratación local. Como se ha pospuesto no se ha podido evaluar.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Certificación de un Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001

Implantación de un SGA según ISO 14001 integrado con el Sistema de Calidad ya existente y con el próximo SST.

Principales Acciones

- Elaboración de un diagnóstico de situación
- Elaborar documentación e implantación
- Auditoría interna y auditoría externa

Desarrollo

Hemos realizado un diagnóstico de situación y hemos comenzado a desarrollar el sistema de gestión ambiental. Vamos con cierto retraso, tanto por la incidencia de la pandemia como por la inactividad de la plaza de toros durante tanto tiempo y las actividades del centenario, que nos han limitado los recursos humanos.

Resultados y evaluación

No se puede evaluar ya que todavía se está ejecutando.

Plan de eficiencia energética

Desarrollar acciones de mejora identificados en la auditoría energética.

Principales Acciones

- Instalación de placas fotovoltaicas en varios pabellones
- Estudio de aislamiento de fachadas
- Renovación de ventilación

Desarrollo

Tal y como estaba previsto, se han instalado placas fotovoltaicas en el pabellón E y los resultados son conforme a lo esperado. Se está esperando a ver el resultado del año completo antes de la instalación de más placas en los pabellones N y S.

Se ha realizado el estudio de aislamiento de fachadas pero falta ejecutar conforme se vayan realizando las reformas correspondientes.

La renovación de la ventilación está también en fase de estudio para acometer después las actuaciones que correspondan.

Resultados y evaluación

Actualmente el 5% del consumo energético procede de energías renovables y se pretende llegar a un 20% cuando se finalicen las actuaciones previstas.

Áreas de mejora en la dimensión social interna

Desarrollar la evaluación del desempeño y fomentar el liderazgo de la plantilla

Desarrollar metodología y realizar una primera experiencia piloto para evaluar después a todas las personas trabajadoras.

Principales acciones

- Desarrollar Scrumtegy para evaluaciones
- Realizar una experiencia piloto
- Desarrollo e implantación

Desarrollo

Actualmente se está realizando la experiencia piloto prevista finalización para noviembre 2022.

Resultados y evaluación

Está previsto evaluar al 40% de la plantilla para finales de 2022

Certificación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según ISO 45001

Implantación de un Sistema de SST según ISO 45001 integrado con el Sistema de Calidad ya existente y con el próximo SGA

Principales acciones

- Elaboración de un diagnóstico de situación
- Elaborar documentación e implantación
- Auditoría interna y auditoría externa

Desarrollo

Como se ha retrasado la implantación del SGA, esta área también se iniciará más tarde.

Resultados y evaluación

No se puede evaluar ya que no se ha iniciado

Áreas de mejora en la dimensión social externa

Promoción cultural con motivo del centenario de la Plaza de toros de Pamplona (2022)

Se pretende realizar diversas acciones para poner a disposición de la sociedad parte del patrimonio cultural de la MECA

Principales acciones

- Definir las actuaciones a realizar para los diferentes grupos de interés
- Desarrollo y ejecución
- Memoria y evaluación

Desarrollo

Actos realizados para el disfrute de la sociedad

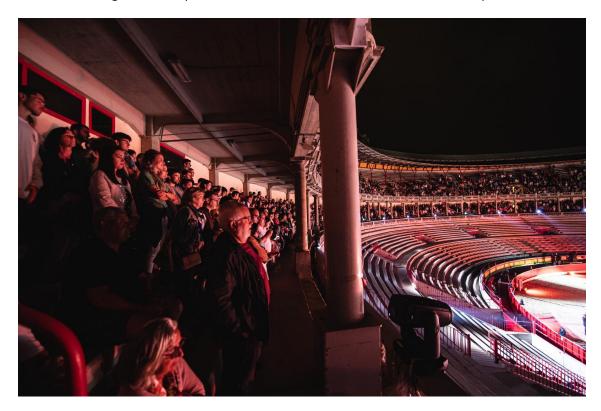
- Exposición: el "Cartel de la Feria del Toro: el arte al servicio de la Fiesta" en el Palacio del Condestable.
- Espectáculo Centenario de la Plaza de Toros de Pamplona: 21,22,23 y 24 junio, en la Plaza de Toros de Pamplona.
- Programa de Visitas Guiadas Visitas guiadas gratuitas a la Plaza de Toros de Pamplona para colegios y asociaciones navarras.
- Colaboración con la CEN: apertura de la Plaza de toros para los encuentros de emprendedores de Navarra.
- Distribución de la Revista "centenario" entre los abonados de la Plaza.

Resultados y evaluación

Se ha superado ampliamente los objetivos previstos tanto los impactos en prensa, incluso con portadas y también se ha logrado el objetivo de visitantes:

- 16.000 asistentes a la plaza
- 35 colegios invitados
- 3.000 visitantes a la exposición.
- 14.000 revistas distribuidas.

Imágenes del espectáculo Centenario de la Plaza de Toros de Pamplona





CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Como se ha visto en el primer diagnóstico, la Casa de Misericordia realiza diferentes actuaciones en el ámbito de la responsabilidad social. Estas acciones también contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestra organización, como empresa del tercer sector, intenta aportar en la medida de lo posible para contribuir al desarrollo sostenible teniendo en cuenta los 17 objetivos, de los que hemos identificado los que consideramos prioritarios por nuestra actividad.



Además, en los indicadores de cada dimensión, aparecen la correspondencia con los indicadores ODS (Agenda Navarra 2030).

Nuestra aportación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



Atención prioritaria en la admisión a personas mayores en situación de mayor necesidad y pago proporcional a su capacidad económica.

Conviene destacar que la Meca es una Fundación del tercer sector, por lo que, aunque se colabora con otras entidades, normalmente es una organización que busca y solicita colaboraciones hacia la institución.

Algunas colaboraciones encaminadas a conseguir el fin de la pobreza que se han detectado:

- Cuando se retira el mobiliario de la Casa, si está en buen estado se entrega a ONGs antes de eliminar
- La mesa del quirófano de la plaza se envió también con ONG a África
- Hay un grupo de residentes que realizan costura y manualidades, cuyos trabajos los donan a mercadillos solidarios como París 365 o las Hijas de la Caridad
- Sinergia con grupos de acción local de Medicus Mundi, que realizan encuentros intergeneracionales
- Donación de ropa de residentes



Garantizar una vida sana y promover el bienestar especialmente en las personas mayores residentes

La empresa dispone de una política de seguridad y salud, se establecen objetivos en el Plan anual, se dota de recursos y se dispone de indicadores de seguimiento que se analizan en el Comité. Para mejorar en esta materia está prevista la implantación de un sistema de gestión según la norma ISO 45001.



En la Casa se realizan actividades para promover las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.

Por un lado las actividades con los residentes van encaminadas al mantenimiento de sus inquietudes intelectuales y también a la colaboración con centros educativos para el fomento conjunto de la educación en actividades intergeneracionales, así como la colaboración con entidades educativas para facilitar el aprendizaje dual, la incorporación al mercado de trabajo y la investigación académica.



En nuestro compromiso con la igualdad, disponemos de un Plan de igualdad para el periodo 2020-2023 y un protocolo de resolución de conflictos y protocolo de prevención e intervención frente al acoso.

En materia de conciliación, se dispone del Sello Reconcilia de AMEDNA, para premiar las numerosas medidas en este ámbito.









La Casa, en su compromiso con el cambio climático, tras la realización de una auditoría energética, está instalando progresivamente placas fotovoltaicas en sus instalaciones además de otras actuaciones para reducir los consumos energéticos.

En cuanto a movilidad, existe un parking de bicicletas y se han instalado cargadores para coches eléctricos.

Actualmente se está implantando la ISO 14001 que se pretende certificar próximamente.

Las instalaciones cuentan con amplias zonas verdes y cumplen con criterios de accesibilidad universal. Además, con los residentes se han realizado actuaciones de sensibilización como instalar cajas nido y comederos de pájaros.





La MECA cuenta con un sistema de gestión avanzada implantado, certificado por AENOR según ISO 9001:2015, UNE 158101 de residencias geriátricas, y sello de plata de la Fundacion Navarra para la Excelencia.

La institución apuesta por el empleo estable ya que todo el personal fijo tiene contrato indefinido. Se reservan los contratos eventuales para cubrir bajas y vacaciones, excedencias, contratos relevo, etc.

La MECA dispone de un Convenio propio (2021-2024) de referencia en el sector, para regular la retribución y política salarial, que se encuentra definida por categorías, puestos y funciones.

En lo que se refiere a innovación, se han incorporado diversas nuevas tecnologías y herramientas digitales:

- Tecnologías para evitar sujeciones como sensores-detectores de presencia en cama
- Implantación de mejoras tecnológicas como sistemas "paciente-enfermera" para avisar en caso de problemas, o en las zonas nuevas se ha ido instalando un sistema de comunicación con detector de presencia para saber si se ha acudido a atender al residente
- Cerraduras electrónicas
- Software Resiplus para gestión de residencias: se dispone de pantallas por habitación para ver las tareas de gerocultores
- Programas informáticos/software: digitalización de documentación en administración herramientas informáticas para el sistema de gestión como Scrumtegy
- Uso de herramientas digitales de comunicación con grupos de interés como medios audiovisuales con residentes, RRSS y newsletters con familiares y actualmente se está implantando el portal del empleado para comunicación con la plantilla





La CASA DE MISERICORDIA, es una Fundación de derecho privado pero de origen público por lo que, para asegurar la correcta gestión y la transparencia a nivel económico, se contrata la realización de una auditoría externa, se aprueban tanto presupuestos como cuentas en Junta de Gobierno, se remiten al Ayuntamiento de Pamplona y las analiza la Cámara de Comptos que emite su informe y devuelve para ser aprobadas por el Ayuntamiento.

Para garantizar mecanismos de buen gobierno se dispone de :

- Principios orientadores del servicio integrados en el plan estratégico
- Decálogo de Buenas prácticas en el Desarrollo organizativo
- Reglamento Régimen interior
- Carta de servicios certificada según UNE 93200:2008

La Meca cuenta con diversas colaboraciones con organizaciones y colectivos de Pamplona:

- Colegio de Trabajo Social y en la Sociedad Navarra de Geriatría y gerontología
 - Asociaciones sectoriales: LARES y ANEA
- Acuerdos para la realización de prácticas con diferentes centros de formación, entidades que imparten la acreditación para trabajar en instituciones sociosanitarias (algunas son de inserción laboral) así como Universidades
- Estrecha relación con el Ayuntamiento de Pamplona por diversos motivos entre los que destaca la gestión de la Plaza de Toros
- Red de Voluntariado de acompañamiento
- Club Marketing
- ANOET

APARTADO PARA RECOGER LOS SIGUIENTES PASOS

Durante 2022 y 2023, vamos a continuar implantando el Plan de Actuación según InnovaRSE. De las 6 áreas de mejora planteadas, tenemos pendiente finalizar la rehomologación de proveedores incluyendo criterios de RS, la implantación de las normas ISO 14001 y 45001, la instalación de mejoras en eficiencia energética y finalizar la evaluación del desempeño.

Tras su completa ejecución, podremos evaluar los resultados para medir los avances y poder planificar nuevas actuaciones que nos permitan mejorar.

En nuestro compromiso con la responsabilidad social, está previsto la realización de un Ciclo de Mejora en 2023 para poder realizar un nuevo diagnóstico y plan de actuación.

Es importante también destacar que durante 2023 se irá elaborando el próximo Plan estratégico, para que entre en vigor a partir de 2024. Tras la implantación de esta primera etapa de la metodología InnovaRSE, tendremos en cuenta la responsabilidad social para su elaboración, en lo que se refiere a los enunciados de las diferentes dimensiones así como el diálogo con los grupos de interés.

