



FUNDACIÓN XILEMA

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2016**

Septiembre de 2017



Esta Memoria de Sostenibilidad 2016 de la empresa **FUNDACIÓN XILEMA** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **JAVIER AGUIRRE PASCUAL**, de **COVAL Consultores**, 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 del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

FUNDACIÓN XILEMA
Calle Río Arga 32 bajo, 31014 Pamplona
www.xilema.org
patricia.villanueva@xilema.org
948 249 900



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	19
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	20
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	21
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	22
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	23
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	24
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	25
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	26
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	27
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	28
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	29
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	30
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	31
LO QUE HACEMOS BIEN _____	32
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	33
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	36
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	37



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **FUNDACIÓN XILEMA** inició en **2015** 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 de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular:

- La disposición de un **Modelo de Intervención** propio.
- La profesionalización de la gestión de la organización a través del **Plan Estratégico**.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar**, en particular:

- La **Comunicación Externa con GI,s**; estructurando / sistematizando.
- Diseñando un **sistema de colaboración con entidades para el impulso de proyectos sociales**.
- **Impulsando de la gestión ambiental** en la organización desde una doble perspectiva (interna / externa).

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa 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 empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.


Fdo. IDOIA URZAINQUI

Gerencia

Pamplona, 14 de septiembre de 2017





EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **Fundación XIMEA** en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2015** y **2016**, y será actualizada en **2019**, puesto que este documento tiene un carácter **bienal**.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	23, 26, 29
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	Nuestra misión y visión	19
	Comprometidos con las personas	20
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	23, 26, 29
	Lo que hacemos bien	32
	El plan de actuación	33
	Avanzando en nuestro compromiso	35



¿QUIÉNES SOMOS?

En la naturaleza, xilema es el término botánico con el que se denomina al tejido formado por los distintos vasos conductores encargados de distribuir por la planta el agua y las sales minerales absorbidas por las raíces. El xilema cumple una función nutritiva y estructurante.

Así se constituye el tejido humano que conforma xilema, a través de la experiencia y participación de un grupo de personas con formación, interés y sensibilidad en el trabajo con las personas.

Fundación Xilema comienza su andadura en 2012 tras una experiencia previa como asociación atendiendo y acompañando a personas en situación de máxima vulnerabilidad y riesgo de exclusión. **Trabajamos con infancia y adolescencia, con menores en situación de desprotección, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar, personas con patología múltiple, personas con discapacidad intelectual y con familias inmersas en procesos de separación y/o divorcio.**

Prestamos especial atención a los **procesos mentales y emocionales**, a la **creación de vínculos** y al **desarrollo de la autonomía personal**. Nuestro objetivo es **crear redes de apoyo y generar vínculos que favorezcan el desarrollo e integración de las personas con las que trabajamos. Promoviendo la incorporación social y laboral, y fomentando la formación y consultoría a profesionales e instituciones.**



La Fundación, con la presencia del patronato, se sostiene gracias a la labor de profesionales, un **equipo especializado** en diferentes disciplinas que ofrece un acompañamiento educativo, social y psicológico en coordinación permanente.

Estamos presentes en Navarra y Álava, y contamos con conciertos y acuerdos de colaboración con el Gobierno de Navarra, Ayuntamiento de Pamplona, Diputación Foral de Álava, Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco y Osakidetza.

Servicios y Programas:

Encontramos los orígenes de **Fundación Xilema** en la gestión de recursos de protección a la infancia, la adolescencia y la familia, pero con el paso del tiempo y con la adquisición de experiencia hemos ampliado el abanico de nuestras intervenciones hacia otros ámbitos: **mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar y personas con patología múltiple. Además, ofrecemos un servicio de inserción sociolaboral que favorece la autonomía de las personas que atendemos.**

Asimismo, ofrecemos un **servicio de Consultoría y de Formación dirigido a profesionales.**





INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Niños/as desde 0 a 18 años de edad. Gestionamos programas de Acogimiento Residencial Básico y Especializado, Centro de Día, Centro de Observación y Acogida, Valoración Integral de menores en familias de urgencia y un programa de Ocio y habilidades sociales.

FAMILIA

Trabajamos con familias que atraviesan situaciones de dificultad, interviniendo con madres, padres y sus hijos/as en Puntos de Encuentro Familiares (dos en Pamplona y uno en Tudela), así como intervenciones familiares en domicilio.

EXCLUSIÓN

Gestionamos el Servicio Municipal de Atención a Personas sin Hogar de Pamplona.

SALUD MENTAL

Gestionamos en Álava la Unidad Residencial Socio-sanitaria Abegia dirigida a personas con Patología Múltiple, así como el Hogar Begira dirigido a personas con discapacidad intelectual y problemas de salud mental.

MUJER

Gestionamos tres servicios de acogida para la atención a mujeres en situación de violencia de género –un Centro de Urgencias, una Casa de Acogida y cinco Pisos Residencia-. Intervenimos tanto con las mujeres como con los/las hijos e hijas que les acompañan.

INSERCIÓN SOCIOLABORAL

Llevamos a cabo un proyecto de inserción sociolaboral para personas en situación de riesgo a través de una empresa propia de elaboración de comidas y catering llamada ‘Mamá nos da de comer’.

ORIENTACIÓN Y TERAPIA

Ofrecemos un servicio de Orientación y Terapia a aquellas personas que lo demanden y que tiene por finalidad que las personas atendidas puedan adquirir y aprender funciones mentales y emocionales necesarias para su desarrollo.

CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

Se trata de un programa de consultoría, supervisión y formación en el ámbito de la salud, educación y los servicios sociales dirigido a profesionales.



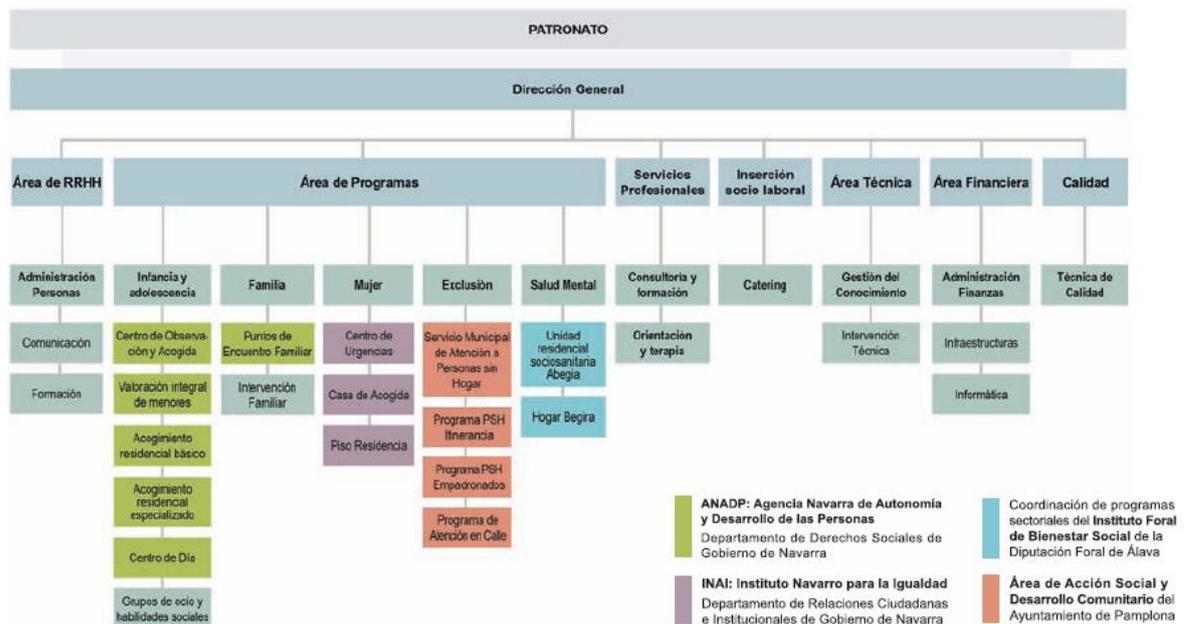
www.mamanosdadecomer.es

Calle Joaquín Beunza, 25. (Rochapea) Pamplona
Tfno: 948 074 160 · mamasdadedecomer@xilema.org

Comer en "Mamá nos da de comer" aúna salud, calidad y solidaridad.



El trabajo en equipo:



Fundación XILEMA; algunas cifras:

A 31 de diciembre de 2016, nuestra entidad está formada por 252 profesionales, de las cuales 76,6% son mujeres y un 23,4% hombres, situándose la media de edad en 35 años y con un nivel de cualificación alto, ya que un porcentaje elevado de la plantilla cuenta con una diplomatura o licenciatura.

“A lo largo del año 2016 se han llevado a cabo un total de 26 acciones de formación con una duración total de 4.503 horas, 22 horas de media para cada profesional”.

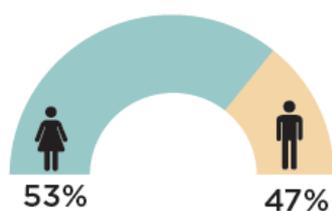
A cierre de 2016,

Las ventas netas supusieron 5.296.298,20€ y la Capitalización total llegó a 1.266.041,55; Suponiendo una relación Ventas netas / Capitalización total de 4,18 puntos.

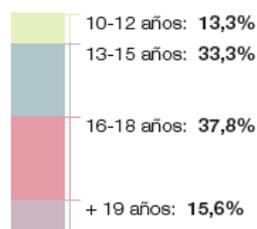
Infancia y adolescencia
Mujer
Familia
Inserción sociolaboral
Exclusión
Salud mental
Servicios profesionales

Acogimiento Residencial Básico

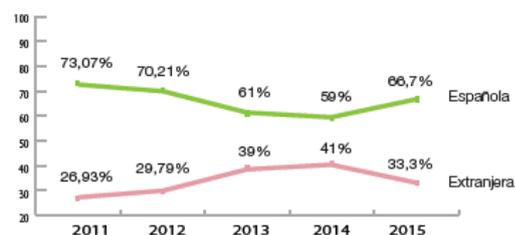
Fundación Xilema gestiona desde 2006 cinco hogares funcionales con un total de 40 plazas. Se trata de unidades de convivencia en las que residen chicos y chicas con edades comprendidas entre los 6 y los 18 años provenientes de familias que, por distintas circunstancias, no pueden atenderles adecuadamente en ese momento.



Las edades de los/as menores están comprendidas entre los 10 y los 20 años, siendo su distribución la siguiente:



La evolución ha sido la siguiente:



Centro de observación y acogida

El Centro de Observación y Acogida (COA) es un recurso de protección temporal de observación, valoración y diagnóstico para menores con una edad comprendida entre los 0 y 14 años que provienen de situaciones de desprotección, abandono, malos tratos y desamparo. Cuenta con 12 plazas.

Distribución por sexo:



Forma de ingreso:

45,32% es de tipo administrativo.
31,25% es por urgencia.
23,43% por desamparo.

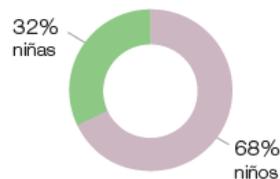
Es un centro de acogida de urgencia donde se presta cuidado y atención a estos niños y niñas, se evalúa su estado psicológico y emocional y las relaciones con su familia, con el fin de valorar la mejor orientación posible que asegure su protección. Por lo tanto, podríamos decir que cumple dos funciones fundamentales: la de protección de urgencia y la de valoración y diagnóstico.

- El 26% de los/as menores recibe apoyo psicológico y el 17,2% acude a Salud Mental y otras entidades.
- Durante la estancia de los/as menores en el COA, el 50% continúa asistiendo al colegio de forma normalizada y el 33% asiste al Aula del COA. El número de traslados a los centros escolares ha sido de 1.736.
- Se han realizado 751 visitas familiares, de las cuales 626 visitas han sido supervisadas por el técnico.
- El 83% de los/as menores mantiene una comunicación telefónica constante con sus familiares.

En definitiva, es un espacio de contención en el que el/ la menor puede experimentar el sostén que le proporcionan los/as profesionales para superar la situación que atraviesa y ayudarle a integrar las experiencias que está viviendo, además de proporcionarle las ayudas y servicios que necesite durante su estancia.

Centro de día

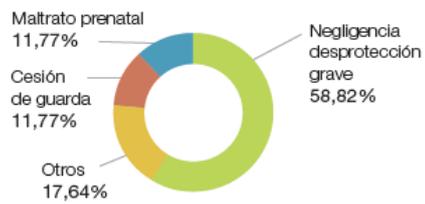
El Centro de Día es un servicio de prevención secundaria y atención diurna extraescolar con 18 plazas, dirigido a menores de 3 a 16 años que se encuentran en situación de riesgo leve o moderado, y cuyas familias precisan un apoyo y acompañamiento.



Valoración integral de menores en familias de urgencia



Motivos del ingreso:

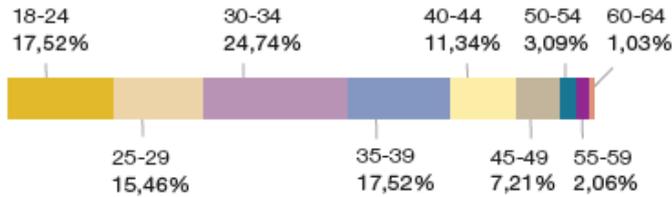


Orientación de la salida:

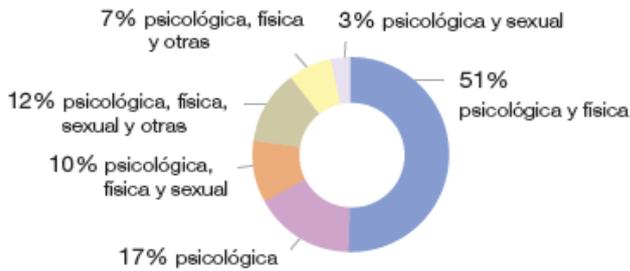


Centros de urgencias

Fundación Xilema gestiona una serie de recursos y dispositivos de acogida, asesoramiento e intervención con mujeres víctimas de violencia de género en los que se presta una atención integral a sus necesidades, incluyendo entre éstas la atención a sus hijos e hijas menores de edad. Estos servicios constan de un Centro de Urgencias, de una Casa de Acogida y de cinco Pisos Residencia. Son servicios concertados con el Gobierno de Navarra.



Tipo de violencia:



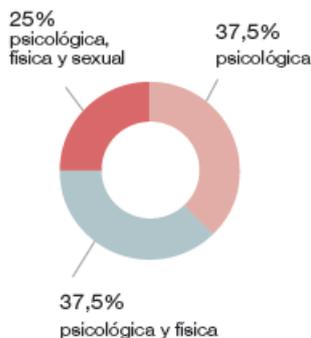
El Centro de Urgencias es un servicio de corta estancia que dispone de 12 plazas de acogida para mujeres y sus hijos/as en los que se presta atención inmediata a víctimas de violencia de género, ofreciendo soporte a sus necesidades básicas y un acompañamiento social que les permita una primera reorganización de su vida socio-afectiva. La estancia máxima en el Centro de Urgencias es de un mes.

PROGRAMA CONCERTADO CON:



Casa de acogida

La Casa de Acogida es un dispositivo de atención e intervención de media estancia y de 12 plazas para mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de género, en el que se trabaja a nivel educativo, social y psicológico con la víctima y con sus hijos e hijas menores de edad para que consigan una recuperación integral. La estancia en la Casa de Acogida es de seis meses prorrogable.

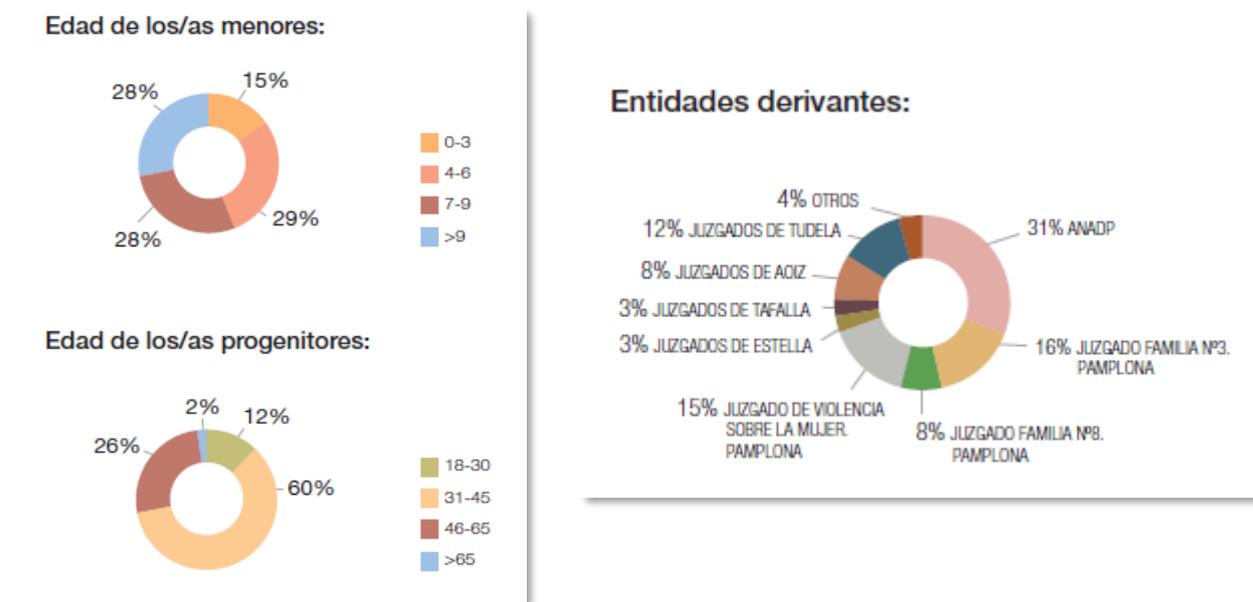


En la Casa de Acogida la unidad familiar comienza a vivir un periodo de estabilidad dentro del proceso de cambio en el que se ha visto sumergida. En esta etapa se inicia un plan de atención individual en el que se marcan objetivos tanto con la mujer como con los hijos/as.

Punto de encuentro familiar

Fundación Xilema gestiona tres Puntos de Encuentro Familiar (PEF): dos en los barrios de Mendabaldea y Rochapea de Pamplona y un tercero en Tudela. Son espacios donde las familias inmersas en un proceso de separación o divorcio, -o después de éste- pueden realizar visitas o encuentros con sus hijos o hijas acompañados por profesionales. Del mismo modo, es un recurso en el que los niños y niñas que están en acogimiento familiar tienen la posibilidad de encontrarse con su padre, madre o familiares más próximos.

La intervención en los PEF es temporal, orientada a la normalización del régimen de visitas hasta que desaparezcan las circunstancias que han motivado la necesidad de este recurso, y ambos progenitores asuman sus responsabilidades parentales a la hora de llegar y cumplir acuerdos relativos al régimen de comunicación y/o estancia con sus hijos/as.



Servicio Municipal de atención a personas sin hogar

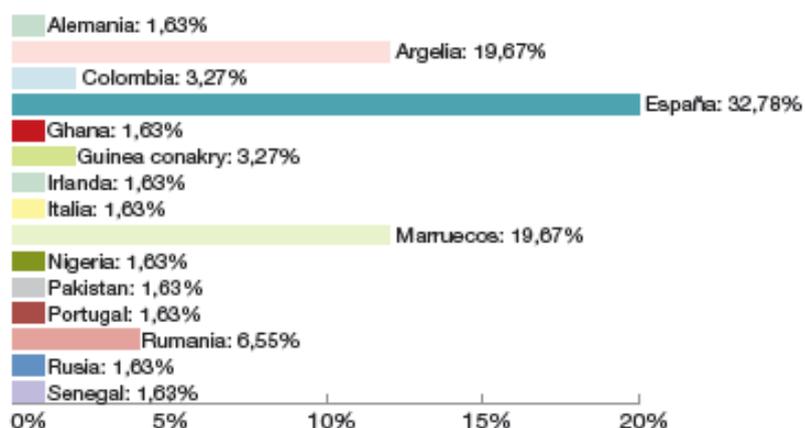
El Servicio Municipal de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Pamplona (SMA PSH) aglutina tres programas: Programa de Atención a Personas sin Hogar en situación de itinerancia, con 25 plazas y un máximo de tres días de estancia al año; Programa de Atención a Personas sin Hogar Empadronadas y residentes en Pamplona, con 25 plazas y con estancias de seis meses; y Programa de Acompañamiento y Atención en Calle. A estos servicios se añade la atención en situaciones de Ola de Frío.



En el SMA PSH se atiende a personas mayores de edad que no disponen de un hogar, proporcionándoles una respuesta a sus necesidades vitales, acompañándolos/ as en sus procesos y trabajando para mejorar su calidad de vida. El trabajo se realiza en diferentes niveles, yendo desde los más básicos y asistenciales o de minimización de daños y reducción del deterioro, a los más complejos cuyo objetivo no culmina hasta la plena reinserción social.

Programa de atención a personas empadronadas y residentes

El Programa de Atención para Personas sin Hogar empadronadas en el Ayuntamiento de Pamplona es un recurso de atención social de carácter integral dirigido a personas que presentan alta vulnerabilidad social y se encuentran en situación de exclusión social y residencial.



El objetivo principal es promover la atención, el acompañamiento social, la adquisición de una formación y la realización de una serie de actividades ocupacionales para las personas empadronadas en Pamplona que posibilite la mejora de su situación personal, reduzca riesgos y facilite procesos de inclusión social.



Fundación XILEMA en la sociedad

En **Fundación Xilema** creemos en el poder de la comunicación y trabajamos día a día para lograr una comunicación, tanto interna como externa, clara, transparente y eficaz. Apostamos por una política de comunicación dinámica, acorde con la estrategia global de la entidad, en el que las personas sean el centro de la comunicación. Es una herramienta imprescindible para el presente y el futuro de nuestra organización.

A lo largo de 2015 y 2016 hemos realizado diversas acciones encaminadas a fomentar nuestra presencia tanto dentro, como fuera de la organización.



GENTE SENCILLA HACIENDO COSAS INCREÍBLES

Luis Javier Etayo y Diego Gómez han sido los únicos navarros en participar en la que se conoce como el Tour de Francia de la mountain bike: la carrera CAPE EPIC. Un gran reto físico y personal con un fin solidario: ayudar a Fundación Xilema.

RECIBIMOS EL PREMIO CASA GURBINDO ETXEA

El galardón reconoce el proyecto de huerto ecológico dirigido a personas en dificultad social

FUNDACIÓN XILEMA, SOCIALMENTE COMPROMETIDO

Recibimos el sello "Socialmente comprometido" que reconoce el proyecto de inserción socio laboral llevado a cabo en "Mamá nos da de comer"

IMPARTIMOS FORMACIÓN PARA PADRES Y MADRES EN LAS ESCUELAS INFANTILES

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre varios profesionales de la fundación enseñarán técnicas de parentalidad positiva.

BAILE Y MÚSICA LLENAN LA OCTAVA EDICIÓN DEL FESTIVAL TÚ SÍ QUE VALES

El festival se celebró en el Civivox de San Jorge el pasado 9 de junio y reunió a unas 200 personas entre participantes, familiares y profesionales.

LA TÉCNICA EN PSICOTERAPIA CENTRÓ EL XXVIII CONGRESO DE SEPYPNA

La Casa de Cultura de Burlada acogió el congreso nacional de la Sociedad Española de Psiquiatría y Psicoterapia del Niño y Adolescente que reunió a 300 profesionales de la psicología y psiquiatría infantil.

"EQUILIBRIO ANTES DE CAER" GANA EL IV CONCURSO DE FOTOGRAFÍA DE PRIMAVERA DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

El concurso se dirige a las personas usuarias de este servicio con el objetivo de potenciar sus capacidades artísticas y personales.

LA EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN CON MENORES DEPENDE DE CÓMO MIREMOS EL DOLOR QUE TRAEN

Entrevistamos a Pepa Horno, psicóloga y consultora en infancia, afectividad y protección, con motivo de una charla formativa que impartió en nuestra entidad

Y seguimos trabajando por nuestra sociedad:





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

Misión

La Misión de **Fundación Xilema** es promover una sociedad más humanizada y solidaria a través del diseño y gestión de servicios con un modelo de intervención basado en la creación de vínculos que favorece el crecimiento y autonomía de las personas con las que trabajamos, prestando especial atención a aquellas que se encuentran en situación de máxima vulnerabilidad.

Visión

Ser una entidad de referencia en la gestión de servicios sociales en Navarra y provincias limítrofes, con un sistema de gestión que genera confianza y transparencia y un modelo de intervención propio e innovador que se adapta a necesidades sociales emergentes llevado a cabo con un equipo profesional cualificado y comprometido.

Valores

INNOVACIÓN

Nos preocupamos por crear nuevas fórmulas, metodologías y herramientas que se adapten a las nuevas necesidades que van surgiendo. Nos anticipamos a los cambios sociales diseñando y desarrollando nuevos servicios, así como llevando a cabo la revisión y actualización de aquellas herramientas o dispositivos que podamos estar desarrollando.

CONFIANZA

Escuchamos y confiamos en la persona, en sus capacidades y recursos, haciéndole participe, responsable y protagonista de su propio proceso. De la misma forma, generamos relaciones de confianza con usuarios/as, profesionales y colaboradores.

COMPROMISO

Nos comprometemos con el usuario/a (le apoyamos y acompañamos en el desarrollo de su autonomía), con los clientes (cumpliendo los acuerdos e identificando nuevas necesidades), profesionales (promoviendo el desarrollo profesional y mejorando las condiciones de su puesto de trabajo) y buscamos su implicación y vinculación con el proyecto y la entidad.

IGUALDAD

Promovemos la igualdad de derechos y obligación de hombres y mujeres dentro de la organización con el fin de crear una sociedad más igualitaria.

TRANSPARENCIA

Promovemos la comunicación tanto interna como externamente sobre aquellas cuestiones que tienen que ver con la atención a los usuarios/as y la gestión de los servicios.

PROFESIONALIDAD

Configuramos equipos de trabajo cualificados. Formándonos, supervisando, profundizando en la experiencia de forma permanente y trabajando en red obtenemos una comprensión profunda de la experiencia y así podemos dar respuesta a las necesidades de los usuarios/as.

CUIDADO

Entendemos el cuidado como un valor fundamental que forma parte de nuestra identidad y que se ve reflejado tanto en la respuesta integral a las necesidades de las personas usuarias, como en la apuesta por el desarrollo profesional del equipo humano de la entidad.

ILUSIÓN

Estamos comprometidos en generar esperanza en las personas que atendemos, contando para ello con un equipo humano participativo, motivado e ilusionado con el proyecto.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **Fundación XILEMA** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como los propios **Usuarios / Familias** y la **Sociedad en general**.

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, el **Patronato** además de aportar una visión objetiva y trata de definir la estrategia de la organización, impulsan la continuidad y mejora continua de la actividad.

Los **Trabajadores**, que con su desempeño aportan valor y crecimiento a la organización y ven cubiertas tanto sus expectativas como necesidades.

Finalmente los **Cientes / Usuarios**, y **Sociedad** en general, son los que verdaderamente posibilitan la actividad demandando unas necesidades en nuestros servicios que como reto nuestra organización debe poder cubrir.

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.

Además, tratándose de una fundación cuenta con los **órganos de gobierno establecidos** (Patronato) que garantiza su buen gobierno.

Adicionalmente existe un **Equipo Directivo** que, junto con el citado Patronato, toma las decisiones estratégicas participadas.

Finalmente destacar, que la organización ha implantado varias herramientas que facilitan la comunicación y la participación de los empleados de la organización. Algunos ejemplos podrían ser:

- **"Xilemanario"**: se trata de un boletín bimensual donde se describen las actividades de la casa. Y los contenidos son participativos.
- **Evento voluntario**; donde se trata de pasar una jornada más distendida. Se invita a los participantes a colaborar en la organización.
- **Reuniones semanales del equipo directivo y mensual (más detallada)**
- **Reuniones de coordinadores una vez al mes y con los responsables una vez a la semana**
- **Intranet**; donde está la información de gestión del servicio, expedientes usuarios y se está desarrollando la parte de comunicación para trabajadores.
- **Buzón sugerencias**



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 socio-ambientales 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, 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 realizó en **2015 un diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

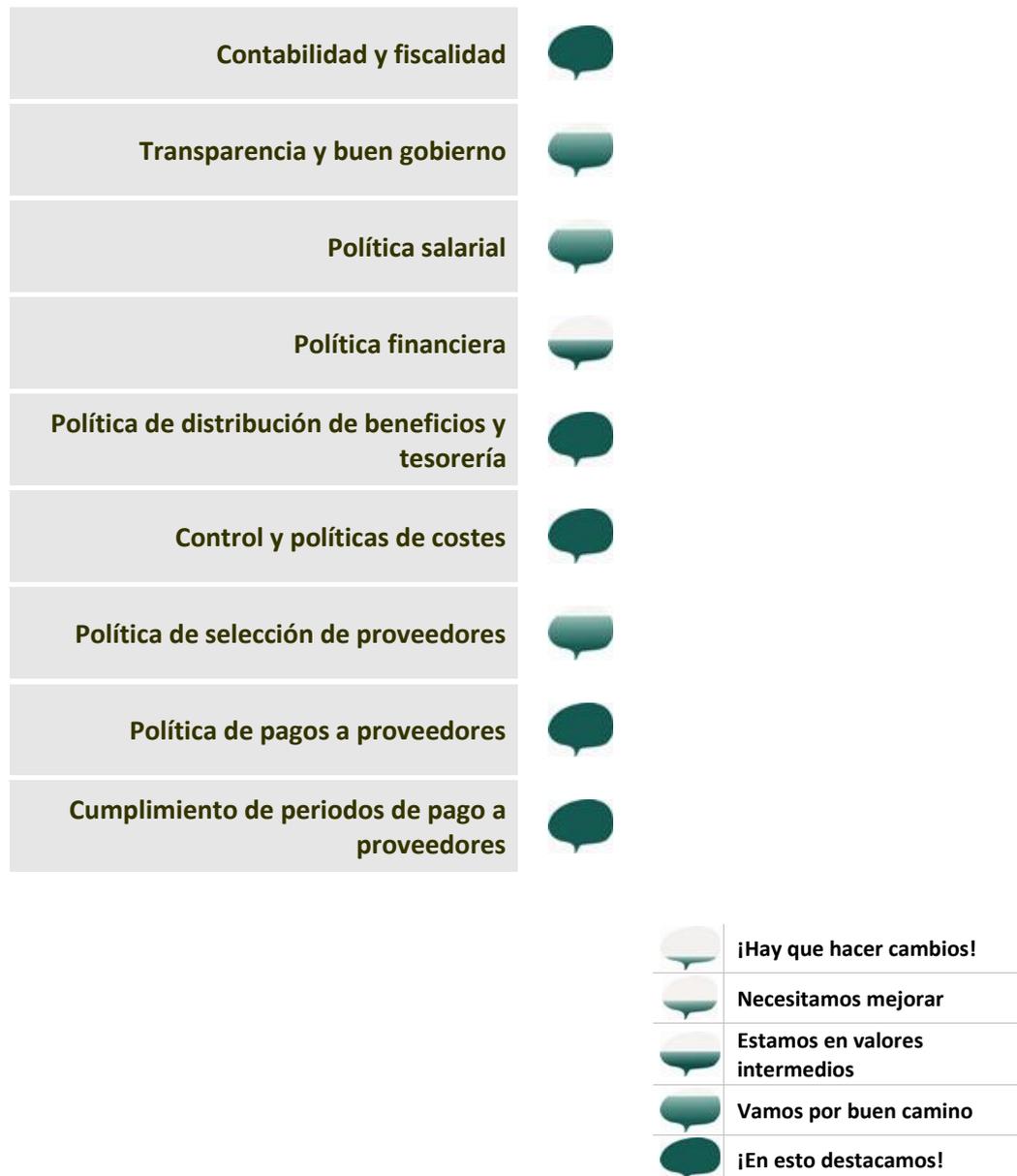
Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos 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: UNA SÍNTESIS

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





DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La **posición relativa de la dimensión económica en Fundación XILEMA es notable**, con un promedio de percepción cualitativa de 8,22.

Sin embargo, se advierten diferentes situaciones según el apartado del decálogo económico al que nos refiramos con puntuaciones que oscilan entre el 6 y el 9.

Fundación XILEMA **gestiona excelentemente aspectos tales como** el cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias, buen gobierno y transparencia, retribución salarial, operaciones con entidades financieras, condiciones pago proveedores, planificación de las inversiones y control de costes producción y servicio.

Sin embargo, **tiene posibilidades de avanzar en la RSE en cuanto a considerar aspectos ambientales y sociales dentro de la dimensión económica**, especialmente en los enunciados relacionados con el buen gobierno y transparencia, operaciones con las entidades financieras, planificación de inversiones y en la política de distribución de beneficios.

Fundación XILEMA **trabaja sistemáticamente en base a un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001, y apoyándose siempre en el ciclo de mejora continua, por lo que la mayor parte de las acciones se planifican, se controlan y se ajustan.**

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, así como de forma transversal es que no existe un Plan de Comunicación Externa que determine qué comunicar a cada Grupo de Interés y por qué medios.

Sin embargo, también se cuenta con importantes **apoyos**, como el hecho de contar con un Plan Estratégico, así como de un área de Comunicación propia.

El análisis que se ha realizado permite detectar también algunas **necesidades** que habrá que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de no realizar prácticas socialmente responsables para seleccionar a las entidades financieras con los que trabaja, el hecho de que no cuenta con un sistema de homologación de proveedores que incluya criterios de responsabilidad social, y la importancia de ofertar nuevos servicios que aporten valor a la sociedad y a través de la RSE.





DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2015	Valor 2016
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	98 %	98 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	6.067.779 €	6.301.591 €
Económico general	Costes salariales	Relacionar la Masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as si ésta se recoge en una cuenta distinta), y dividirla entre la Facturación anual.		55,92%	59,11%
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	0 incidentes	0 incidentes
Valor económico	Valor económico generado en la empresa	Es la interpretación de la suma de aspectos económicos de la organización como pueden ser: gastos de personal, compras, donaciones a la comunidad, impuestos pagados, reservas y dotaciones.		Gastos de personal; 4.376.750 Compras; 1.538.534 Donaciones a la comunidad; NO Impuestos pagados; 7.401 Reservas; 31.551 Amortizaciones; 87.516	Gastos de personal; 4.792.063 Compras; 1.458.402 Donaciones a la comunidad; NO Impuestos pagados; -22.307 Reservas; -3.202 Amortizaciones; 57.840



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

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

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La **posición relativa de la dimensión ambiental en Fundación XILEMA es desfavorable**, con un promedio de percepción cualitativa de 4,33.

Este resultado es debido, por un lado, al tipo de organización y el sistema de baremar de la propia metodología, así como al hecho de que la variable ambiental es de poco peso por tratarse de una actividad tipo oficinas.

Por otro lado, Fundación XILEMA **no está certificada en ISO 14001** ni tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental de similares características por lo que ha recibido puntuaciones mínimas en los enunciados relacionados como son política, programa ambiental y certificación.

Otro de los motivos de haber recibido bajas puntuaciones, es que **no realizan suficientes controles sobre sus aspectos ambientales por su relevancia relativa**. No obstante, hay cierto campo de mejora.

Cabe destacar que la fundación carece de significancia en cuanto a los impactos ambientales que genera su actividad, siendo esta dimensión más que un elemento de diagnóstico **una oportunidad para la generación de actividades relacionadas con buenas prácticas**.

Igualmente, la organización está estudiando cómo dar un empujón a estos aspectos.

Nota: No se ha tenido en cuenta para el cálculo del promedio los enunciados no puntuados / valorados ya que la empresa únicamente tiene aguas residuales procedentes de los servicios de las oficinas, no comercializa productos, carece de ruido externo, etc...

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, además de la ya mencionada crisis se puede mencionar el bajo impacto ambiental que tiene la actividad de XILEMA.

Sin embargo, también se cuenta con importantes **apoyos**, como la conciencia de respecto al medio ambiente dado que ha convivido con la certificación ISO 14001 durante 2009 / 2012 por lo que existe una cultura de la gestión ambiental en la organización

El análisis que se ha realizado permite detectar también algunas **necesidades** que habrá que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de acercar los servicios prestados al concepto “eco” como oportunidad en el marco de la RSE y la sensibilidad de la sociedad en general, y las empresas en particular.





DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2015	Valor 2016
Gestión del agua	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual	Consumos de agua en oficinas y recursos. <i>NOTA: pendiente de convertir en unidades; m3</i>		12.089	11.568
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Consumos de electricidad en oficinas y recursos. <i>NOTA: pendiente de convertir en unidades; Kwh</i>	EN3 EN4	41.728	39.359
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Consumos de gas en oficinas y recursos. <i>NOTA: pendiente de convertir en unidades; m3</i>	EN3 EN4	35.245	30.348
Política / Gestión Ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	EN28	0 sanciones	0 sanciones
Inversiones ambientales	Nº de iniciativas, gastos o inversiones de carácter ambiental	Inversiones encaminadas al ahorro de consumos energéticos en oficinas: - Auditoría energética - Equipos		0	0

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La **posición relativa de la dimensión social en Fundación XILEMA es excelente**, con un promedio de percepción cualitativa de 8,22.

Sin embargo, se advierten diferentes situaciones según el apartado del decálogo social al que nos refiramos con puntuaciones que oscilan entre el 7 y el 9.

Fundación XILEMA **gestiona excelentemente aspectos tales como** la seguridad y salud (política, programa y evaluación de riesgos) de la organización, el sistema participativo, aspectos relacionados con la igualdad de género, conciliación de la vida personal y laboral, la contratación de colectivos desfavorecidos, evaluación de la satisfacción de los clientes, etc...

Sin embargo, **tiene posibilidades de avanzar en la RSE a través** de la elaboración de un sistema que permita identificar aquellas entidades con las que se va a colaborar y los proyectos sociales que se van a impulsar; según enfoque ya descrito.

Fundación XILEMA trabaja sistemáticamente en base a la gestión por procesos y apoyándose siempre en el ciclo de mejora continua, por lo que la mayor parte de las acciones se planifican, se controlan y se ajustan. No obstante, dicha sistemática no ha llegado a aquellos aspectos que ya se han citado en los que cabe mejora.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión social, se podría destacar el modelo de fundación y la propia actividad en sí que ya es de marcado carácter social.

Sin embargo, también se cuenta con importantes **apoyos**, como la sensibilidad social que tiene la organización como el ya mencionado área de Comunicación que confiere un excelente recurso.

El análisis que se ha realizado permite detectar también algunas **necesidades** que habrá que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de la profesionalización de las áreas / estructura / personas y la organización en su conjunto.





DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

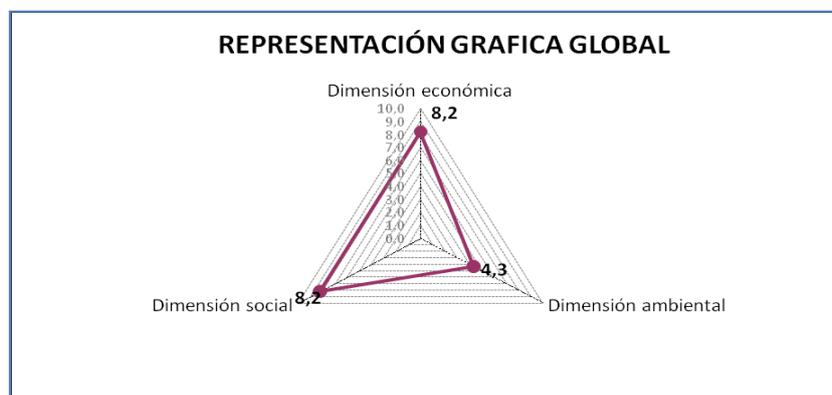
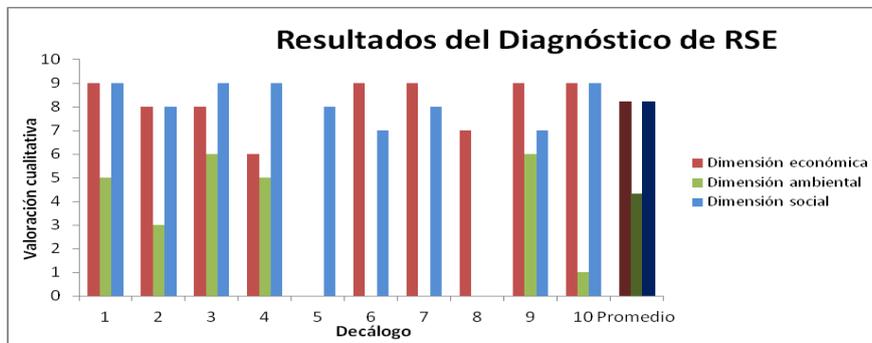
ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2015	Valor 2016
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	nº / % Ver *Anexo I	
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	36,14 %	66,7 %
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.	PR4 PR5	PEF: 16 PSH: 4	PEF: 4 PSH: 16
Estabilidad plantilla	Media de permanencia en la empresa	Indicar la media de permanencia en la empresa que se obtiene haciendo una media de la antigüedad en la empresa de todo el personal.	LA2	4,55	4,31
Estabilidad plantilla	Número de bajas	Bajas voluntarias Despidos Jubilación Fin contrato (pax.)	LA2	Bajas voluntarias: 15 Despidos: 1 Fin contrato: 568 Jubilaciones: 0 TOTAL: 584	Bajas voluntarias: 40 Despidos: 1 Fin contrato: 642 Jubilaciones: 1 TOTAL: 684

*Anexo I

categoría profesional	nº total	Hombres		Mujeres		personas con discapacidad		> 45 años		de programas de integración	
		nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%
grupo 1	4	1	0,40%	3	1,19%	0	0,00%	1	0,40%	0	0,00%
grupo 2	6	1	0,40%	5	1,98%	0	0,00%	1	0,40%	0	0,00%
grupo 3	22	8	3,17%	14	5,56%	0	0,00%	8	3,17%	0	0,00%
grupo 4	6	1	0,40%	5	1,98%	0	0,00%	1	0,40%	0	0,00%
grupo 5	133	28	11,11%	105	41,67%	0	0,00%	11	4,37%	0	0,00%
grupo 6	62	16	6,35%	46	18,25%	1	0,40%	3	1,19%	0	0,00%
grupo 7	17	3	1,19%	14	5,56%	0	0,00%	6	2,38%	0	0,00%
grupo 8	2	1	0,40%	1	0,40%	0	0,00%	1	0,40%	2	0,79%
Total	252	59	23,41%	193	76,59%	1	0,40%	32	12,70%	2	0,79%



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



En la gráfica anterior se puede apreciar que la empresa **no tiene un equilibrio en la gestión de sus tres dimensiones**. La dimensión económica y social son las que presentan mejor valoración con una media de un 8,2, seguida de la dimensión ambiental con un 4,3. Como se puede ver, en todas las áreas existe posibilidad de cierta mejora.

Como se ha comentado anteriormente, la organización ha realizado más acciones en materia de responsabilidad social en la **dimensión económica y social**, aunque bien es cierto que aún cabe cierto margen de mejora.

Hay que tener en cuenta que hay cierta disparidad de puntuaciones dentro de los citados apartados. Existen puntos fuertes y débiles dentro de cada una de las dimensiones ya mencionados en las conclusiones de la valoración de cada dimensión.

La valoración de la **dimensión ambiental** de la organización es la más baja, principalmente porque la empresa tiene aspectos ambientales muy poco significativos y el propio enfoque de la herramienta Innova RSE (carácter industrial).

En cuanto a la **valoración según el ciclo de mejora continua (PDCA)**, cabe destacar que Fundación XILEMA incorpora la gestión por procesos y la planificación, control y ajuste de la mayoría de sus acciones. No obstante, tanto los aspectos anteriormente mencionados de la dimensión ambiental como algunos ya señalados en las conclusiones de cada dimensión, no se han incorporado a dicha sistemática.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **Fundación XILEMA** 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 - estratégica

Disposición de un Modelo de Intervención propio

Es un modelo de intervención con los usuarios, propio que diferencia la intervención con los usuarios con respecto a otras entidades del sector.

Destacar que es un modelo registrado que se basa en varios aspectos:

- Reforzar lo positivo y transformar lo conflictivo.
- Transformar lo concreto en símbolos.
- Formación de pensamientos.
- Cuidado y contención emocional.
- Generar reflexión y pensamiento.
- Favorecer individuación y diferenciación.
- Responsabilidad frente a obediencia.
- Propiciar las relaciones vinculares y la participación.

Plan Estratégico y herramientas de comunicación de resultados a los grupos de interés

Fundación XILEMA dispone de un Plan Estratégico que se actualiza anualmente y se revisa cada 3 años.

De inicio se basaba en la consolidación y ahora se pretende crecer / diversificar de tipo de cliente (privado y otras administraciones).

Este último año se han determinado las nuevas líneas de acción (pilares fundamentales), donde la RSC aparece en la estrategia como uno de los ejes principales para reforzar la comunicación externa.

Asimismo, dispone de diferentes herramientas para comunicar sus resultados a los grupos de interés.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

Fundación XILEMA elaboró en **2016** su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los **Clientes** (particular y Admón), **Trabajadores**, **Usuarios / Familias** (perceptores del servicio) así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Adecuar el SGC de Xilema a los nuevos requisitos de ISO 9001: 2015

Como reto para hacer un especial hincapié en aspectos como el análisis del CONTEXTO, Riesgos / Oportunidades y Grupos de Interés (con un enfoque a la triple dimensión RSE).

Área de mejora que se ha comenzado a diseñar con el objetivo de disponer de un análisis de nuestro contexto y riesgos – oportunidades para comienzos de 2018.

Diseñar una estrategia para abordar la prestación de servicios a través del sector privado, reduciendo la dependencia de la administración

Cuestión que se ha comenzado a trabajar a través un análisis realizado por el Equipo Directivo apoyándose en herramientas como el “business canvas” para discutir la propuesta de valor y las alternativas a los servicios prestados y los clientes con los que se trabaja en la actualidad.

Áreas de mejora en la dimensión social

Profundizar en el análisis y definición de canales / contenidos de comunicación con los Grupos de Interés.

Se ha trabajado desde el Equipo Directivo sobre el diseño de un “Mapa de Diálogo” con Grupos de Interés; determinando sus expectativas y las actuaciones posibles que se alinean con la estrategia de la fundación.

Impulsar la Comunicación Interna a través de la RSC

Se está desarrollando a través de herramientas como el Xilemanario (boletín interno periódico) y las reuniones internas (orden del día).

De igual modo, se está trabajando sobre un Plan de Comunicación interna.

Impulsar el Plan de Igualdad de Oportunidades

A través de medidas de conciliación y adoptando una actitud proactiva en la materia; destacando la reciente actualización del plan y su correspondiente despliegue de acciones.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Impulso de la gestión ambiental en la organización desde una doble perspectiva.

A través de la recuperación de prácticas heredadas de la gestión de la ISO 14001 y el fomento de la sensibilización entre empleados.

Y como variable para la generación de actividades (nuevo servicio) de carácter social y ambiental.

A este respecto se ha incluido la variable ambiental como parámetro de nuevos servicios según lo descrito en áreas de mejora de la dimensión económica [análisis canvas] sin resultados relevantes hasta la fecha.

Áreas de mejora transversales o de carácter general

Se ha considerado fundamental el definir un Plan de Comunicación Externa que tenga en cuenta a todas las partes interesadas, definiendo qué comunicar, a quién y con qué medios.

En relación con los puntos anteriores, se está trabajando en dotar al área de COM de los medios para acercar el trabajo a la organización a la sociedad y establecer un canal de diálogo con los Gis

Pese a contar con recursos propios (Resp. COM), se ha reforzado la presencia de XILEMA a través de las RRSS y blog.

Así como con el diseño de un renovado Plan de Comunicación Externa.





AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **Fundación XILEMA** está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa **2017 / 2018** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Implantación nuevos requisitos y procesos según ISO 9001: 2015 Contexto + Riesgos / Oportunidades	Conclusiones de los análisis y certificado	0	1
Sesión de trabajo: análisis tipología clientes (privados) y servicios. Dinámica "tormenta de ideas"	Acta sesión	0	1
Sesión de trabajo: diseñar modelo de mapa de diálogo y determinación de expectativas de GIs	Acta sesión	0	1
Elaborar el plan de COM externa	Plan	0	1
Sesión de trabajo: revisar acciones de COM interna en marcha y recursos actuales	Acta sesión	0	1
Actualizar el Plan de Igualdad de Oportunidades	Plan	0	1





LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- **AC1: difusión de la "declaración" del Plan de Actuación Innova_RSE**
- **AC2: news interna comunicando la apuesta por recuperar BBPP de gestión ambiental en la organización**
- **AC3: comunicar a todos los GIs el lanzamiento del primer "Mapa de Diálogo con GIs" de XILEMA**
- **AC4: exponer hitos en la gestión de la calidad**
- **AC5: difundir conclusiones análisis enfoque al sector cliente particular**
- **AC6: difundir Memoria Innova RSE a través de web**

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

FUNDACIÓN XILEMA

Calle Río Arga 32 bajo, 31014 Pamplona

www.xilema.org

patricia.villanueva@xilema.org

948 249 900



INNOVARSE
NAVARRA