



CASA MISERICORDIA DE PAMPLONA

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2023

NOVIEMBRE 2024



Esta Memoria de Sostenibilidad **2024** de la fundación **CASA MISERICORDIA DE PAMPLONA** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por PATRICIA ECHEGARAY RUIZ, de KEMLER SEGURIDAD INDUSTRIAL S.L.U., que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado fuera de la convocatoria de ayudas, pero en el marco del programa de Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE**.



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

CASA MISERICORDIA DE PAMPLONA

C/Vuelta del Castillo, 1

31007 Pamplona (Navarra)

Tfno: 948264811

Correo e-: administracion@casamisericordiapamplona.com

web: www.casamisericordiapamplona.com



ÍNDICE

ÍNDICE	3
PRESENTACION Y COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	4
ITINERARIO INNOVARSE	6
INFORMACIÓN DE LA CASA MISERICORDIA	7
¿QUIÉNES SOMOS?	7
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	7
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	8
FORMA DE GOBIERNO.....	9
GRUPOS DE INTERÉS	10
SITUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	12
DIMENSIÓN ECONÓMICA	13
DIMENSIÓN AMBIENTAL	16
DIMENSIÓN SOCIAL	19
BALANCE GLOBAL	36
BUENAS PRÁCTICAS DETECTADAS	38
PLAN DE ACTUACIÓN RS 2023-2025	42
CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	46
MIRANDO AL FUTURO	53

PRESENTACION Y COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar la segunda **Memoria de Sostenibilidad** de la Casa Misericordia de Pamplona, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que la Institución inició 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.

Esta Memoria se ha elaborado siguiendo el esquema InnovaRSE, impulsado por la Dirección General de Economía Social y Trabajo dentro del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo de Gobierno de Navarra.

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.

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.

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 nuestra plantilla, clientela, empresas proveedoras 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 que ya realizamos, así como algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar con el segundo Plan de actuación en RS 2023-2025 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.

La presente memoria de la Casa Misericordia de Pamplona tiene como objetivo mostrar la información más relevante del ejercicio de 2023 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 Ciclo de Mejora realizado en 2023 donde se incluye una revisión del diagnóstico inicial en materia de responsabilidad social, así como el segundo Plan de actuación.

Superados los años de graves afecciones provocadas por el SARS-CoV-2; el año 2023 ha resultado “normalizado” en cuanto a la restauración de la totalidad de los servicios y actividades.

El plan de gestión anual de 2023 -lógicamente en sintonía con el Plan estratégico-, se ha implementado de manera eficaz; culminándose la mayor parte de los proyectos. Se destaca

como relevantes el desarrollo y validación del **modelo propio de atención integral centrada en la persona AICP de la Casa Misericordia**, y el **cumplimiento de los requerimientos del sistema “Open house” del Gobierno de Navarra**.

En relación con las personas profesionales, se aplican y mejoran los **planes de formación y de comunicación** establecidos conforme a las prioridades de la residencia y también desde la información obtenida de las **encuestas de clima laboral**. Asimismo, se continúa desarrollando el **plan de igualdad**, las **medidas de conciliación**, y se impulsan nuevos **procedimientos de evaluación del desempeño**.

En el año 2023 -después de la celebración del **centenario de la plaza de toros** y la edición especial de la **feria de toro del 2022- el Plan de comunicación** se ha normalizado y centrado en su mayor parte en la actividad asistencial, según los objetivos estratégicos establecidos.

El 31 de diciembre de 2023 finaliza el periodo de vigencia del vigente **Plan estratégico**. Un objetivo prioritario para el año 2024 es el desarrollo de un proceso de **planificación estratégica para la elaboración del nuevo Plan** que recogerá las prioridades y proyectos de la Casa Misericordia para el próximo periodo. Este proceso requerirá la participación de los diferentes grupos de interés relevantes de la Casa, con su visión y conocimiento de la institución, para continuar el camino hacia la Sostenibilidad.

Jesús Cía Garza

Director CASA MISERICORDIA

ITINERARIO INNOVARSE



**SISTEMA
DE GESTIÓN
INNOVARSE**

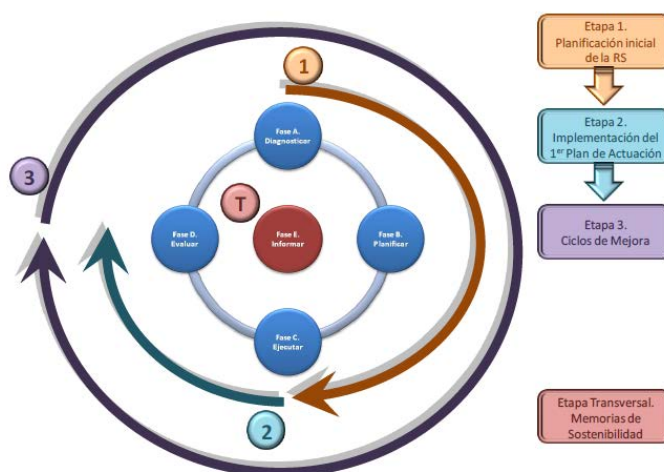


El Sistema InnovaRSE tiene como objetivo la implantación y desarrollo de la responsabilidad social (RS) en la estrategia y gestión de las organizaciones y entidades, en las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social.

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 Innovar se son:



Dentro de esta metodología la Casa Misericordia ha realizado el primer Ciclo de Mejora y está ejecutando el segundo Plan de actuación para implantar áreas de mejora detectadas en el segundo diagnóstico. En esta memoria se informa tanto de los resultados del informe de revisión de la situación de 2023, así como las medidas y avance del Plan de actuación 2023-2025.

INFORMACIÓN DE LA CASA MISERICORDIA

¿QUIÉNES SOMOS?

La CASA MISERICORDIA DE PAMPLONA, institución fundada por el Excmo. Ayuntamiento de Pamplona en el año 1706, es en la actualidad una fundación del sector solidario cuyo fin prioritario es garantizar que en el centro socio-sanitario 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 317 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.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión, visión y valores que recoge el Plan Estratégico de la Casa Misericordia, 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 del Ciclo de Mejora 2023 según la metodología InnovaRSE, se revisó para asegurar su adecuación a los principios de Responsabilidad Social.

MISIÓN (NUESTRA RAZÓN DE SER)

La CASA 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 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 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 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.

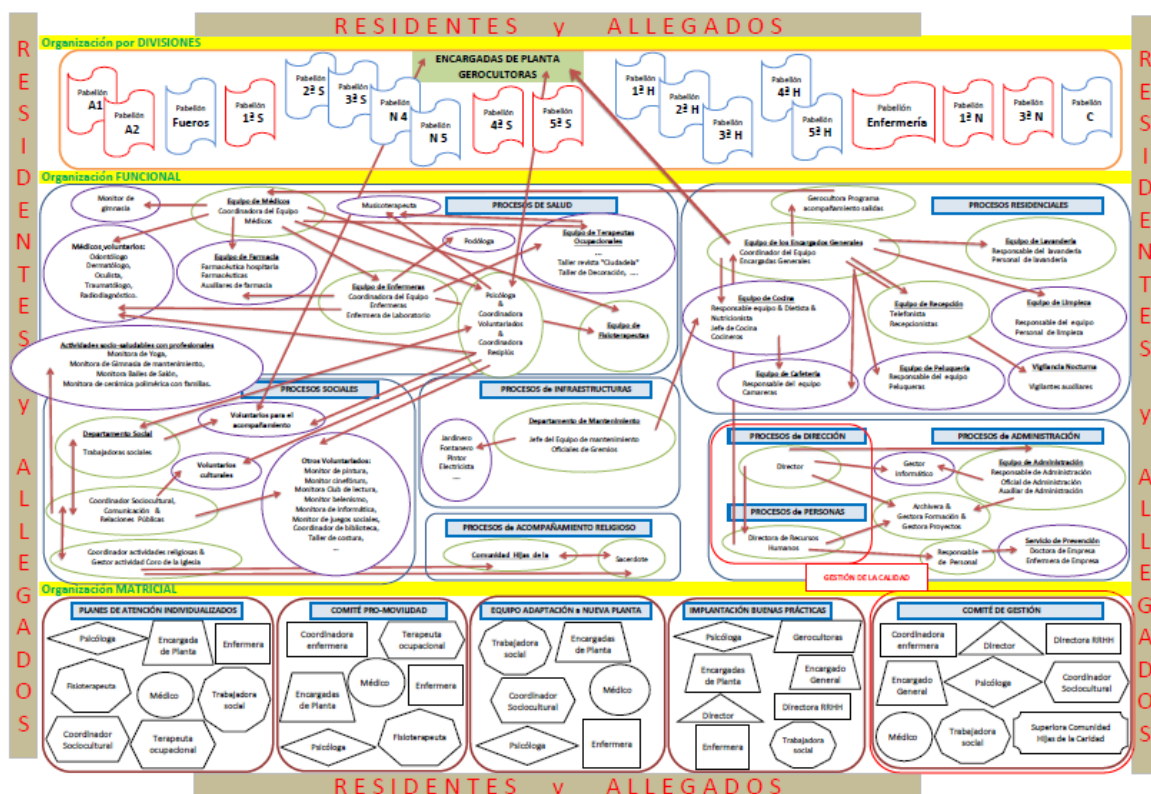
De este modo, la Casa Misericordia llega a la actualidad manteniendo muchos de los elementos que la crearon; y modificando y renovando también muchos otros.

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 diecisiete años de historia.

La Junta del Patronato 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 del Patronato 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 Misericordia tiene la 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 la actividad afecta a estos grupos de interés de la institución y hemos podido revisar también la forma en que la actividad propia se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

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

PERSONAL

Su trabajo diario hace posible la labor asistencial del centro socio-sanitario 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 las personas 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 las personas residentes también son una parte importante de la 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 las fiestas de San Fermín: encierro de toros, 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 PATRONATO

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 las personas residentes.

ADMINISTRACIÓN

Existen acuerdos y convenios con Gobierno de Navarra por la actividad asistencial que influyen en ambas direcciones, como por ejemplo el hecho de contar con plazas residenciales concertadas. Es importante destacar que en cumplimiento de la ley de Fundaciones de Navarra del año 2021 la Casa Misericordia tiene ahora como órgano Protector al Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra al tratarse de una fundación de su ámbito de actuación.

Además, este Departamento, requiere información sobre nuestra gestión y puede realizar inspecciones para comprobar el correcto funcionamiento de la Institución.

CENTROS DE FORMACIÓN EN GERIATRÍA Y RESIDENCIAL

Se ofrece la realización de prácticas en la Casa para inserción laboral. Se dispone de convenios con centros formativos como UNAV, UPNA, y FPs con puestos auxiliar clínica, cursos de capacitación (100 personas al año). Estas colaboraciones suponen destinar recursos formativos, así como otros servicios de gestión de RRHH, recursos económicos, etc. Además, supone una vía de contratación si surge necesidad.

Como se puede comprobar en este mismo documento, los objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de los grupos de interés. Y no solo ello, sino que se procura también articular los medios necesarios para mejorar tanto la 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 INSTITUCIÓN 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, 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, **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

La institución ha realizado en 2023 un segundo **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 se están contemplando criterios de responsabilidad social en la gestión empresarial con la nueva metodología y, de este modo, nuevos aspectos que se necesitan mejorar de forma prioritaria.

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

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 institución, mientras que los parámetros cuantitativos 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 se detallan algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya se ha comenzado a mejorar desde entonces.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

A continuación, se muestra un resumen gráfico de la 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	Año 2023
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		

-	No evaluado
	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

Situación inicial de la dimensión económica

La posición relativa de la dimensión económica de la organización en este 2023, ha mejorado ligeramente pasando de un promedio de percepción cualitativa de 7,22 a 7,78, puntuación por lo tanto que sigue siendo bastante favorable.

Esto es debido a que la Casa Misericordia tiene puntuaciones comprendidas entre el 5 y el 10, siendo en su mayoría a partir del 7. Este 2023 ha mejorado algo en 3 de los enunciados.

Las mejoras más significativas han sido en materia de ética y transparencia, así como en prevención de delitos, avanzando en 2 puntos; se ha aumentado la transparencia con la mayor justificación de sus actividades tras la adaptación a la nueva normativa de fundaciones.

En estos mismos enunciados se avanza en la valoración de la capacidad de mejora pasando del “do” al “check”.

También avanza un punto en el enunciado de I+D+i, debido al mayor número de proyectos en los que participa la institución.

El resto de enunciados se mantienen tanto en valoración cuantitativa como en la valoración de su capacidad de mejora.

A nivel global, en la dimensión económica, la Casa Misericordia sigue destacando en competitividad y orientación a la clientela, con sendos dieces, 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 (8 y 9) en los enunciados de marketing responsable e incluso ya que está muy sensibilizada dado su carácter asistencial, y ahora también en ética y transparencia.

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. En esta puntuación aparece ahora también el enunciado E-02 relativo a compliance.

La puntuación más baja, aunque es aceptable, es la gestión de proveedores y contratas donde quedaría pendiente integrar criterios sociales y ambientales. De hecho, era un área de mejora del anterior Plan de actuación, pero todavía no se ha llevado a cabo.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, a pesar del tamaño de la Institución en cuanto a número 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 se cuenta 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 Patronato, auditoría externa y por parte de administraciones y entidades bancarias.

La institución también cuenta con un sistema de gestión avanzada y está muy presente la integración de nuevas metodologías y tecnologías que facilitan la mejora continua e innovación.

El hecho de ser una actividad asistencial hace que especialmente exista una sensibilidad con temas de inclusión.

La revisión que se ha realizado ha permitido detectar también algunas **necesidades** que habrá 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 VINCULADO	CONTRIBUCIÓN A ODS (Agenda Navarra 2030)	VALOR 2021	VALOR 2022	VALOR 2023
Resultados netos	E-03	8.10	-1.091.214 €	1.390.540,50€	1.849.853,13€
Inversión en I+D+i	E-04	9.10 9.13	0,13%	0,11%	0,99%
% de proveedores y subcontratas de ámbito local	E-06	12.Nav	61,29%	56,95%	52,17%
% de entidades proveedoras que cuentan con sellos InnovaRSE u otros análogos	E-06		31%	19%	52,17%
Nº total de reclamaciones realizadas por clientes y organizaciones de consumidores	E-07		0	0	0
Nº de acciones de sensibilización / formación sobre discapacidad destinadas a la plantilla	E-09		16	21	29
Nº de personas formadas para atender a clientes con necesidades específicas.	E-09		181	67	190

DIMENSIÓN AMBIENTAL

El siguiente gráfico muestra la 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	Año 2023
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		

-	No evaluado
	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

Situación inicial de la dimensión ambiental

La posición relativa a la dimensión ambiental de la Casa Misericordia sigue siendo bastante mejorable a pesar de haber aumentado la puntuación de un 3 a un 3,88.

El motivo de esta ligera mejora es que la organización, está implantando un sistema de gestión ambiental según ISO 14001 por lo que se empieza a notar cierta mejoría. Hasta la fecha se han desarrollado los procedimientos y se está empezando a desplegar acciones por lo que todavía no se ven resultados.

Tras la finalización de esta área de mejora que acabará con su certificación, se notará un aumento considerable de la puntuación del área ambiental.

Continúa destacando el apartado con mayor puntuación 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, entre las que se encuentra la instalación progresiva de placas fotovoltaicas. Del mismo modo, 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 todavía no alcanzan el 5, ya que, hasta el inicio de la implantación del SGA, esta dimensión apenas se había abordado.

Como se ha comentado, en el momento que finalice la implantación de la ISO 14001 y su certificación, el área ambiental mejorará notablemente.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE a nivel ambiental, se ha 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 de la Comarca de Pamplona. Además, existe una limitación de personal para dedicarse a estas funciones.

Para la mejora de la formación ambiental de la plantilla, la dificultad de que sea tan extensa y con diferentes turnos y tareas asistenciales complica la gestión de la formación a todo el personal.

Se cuenta sin embargo 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 se han podido detectar han 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 VINCULADO	CONTRIBUCIÓN A ODS (Agenda Navarra 2030)	VALOR 2021	VALOR 2022	VALOR 2023
Consumo total de energía, por fuente	A-02	07.20 07.31 07.35	Electricidad 1.302.702 Kwh Gas 4.142.956 Kwh	Electricidad 1.225.345 Kwh Gas 3.494.734 Kwh	Electricidad 1.147.947 Kwh Gas 3.217.960 Kwh
Porcentaje de energía renovable	A-02		30% de ACS	7%	10,7%
Consumo total de agua	A-02		57.323 m³	56.965 m³	53.112 m³
% del personal que acude al centro de trabajo en transporte público o transporte colectivo de empresa	A-06		30%	30%	30%
Nº de acciones formativas en materia de medio ambiente	A-07		0	0	0
Nº de personas formadas en gestión ambiental	A-07		0	1	1

DIMENSIÓN SOCIAL

Este es un resumen gráfico de la 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	Año 2023
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		

-	No evaluado
	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

	Dimensión Externa		
Código	Concepto	Año 2021	Año 2023
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		

-	No evaluado
	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

Situación inicial de la dimensión social

La posición relativa a la dimensión social de la Casa Misericordia en su conjunto es buena, ya que ha obtenido un promedio de percepción cualitativa de 8,36 en la dimensión interna y 6,75 en la externa, lo que hace un promedio global de 7,56.

La posición relativa a la dimensión social interna de la Institución ya era óptima con 8,18 y ha conseguido mejorar hasta un 8,36. Debido a la alta puntuación inicial, se ha conseguido avanzar levemente en los enunciados SI 02 Autonomía, empoderamiento y sistemas de participación, de un 8 a un 9, y en SI 05 Política de retribución y equidad salarial, de un 7 a un 8.

Se han realizado pequeños avances, pero al ser notas altas, no se refleja en la puntuación.

La institución sigue destacando en todos los apartados relacionados con su plantilla como son autonomía, empoderamiento y participación, 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, retribución y diversidad e inclusión. En seguridad y salud, así como accesibilidad, con un 7, existe un poco más de margen de mejora, ligado en cierta manera a la obtención de certificaciones en esos ámbitos.

De hecho, se estableció como área de mejora la certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo según ISO 45001 pero no se ha podido llevar a cabo en este periodo.

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 ha mejorado notablemente la puntuación pasando del 5,50 al 6,75. Actualmente las valoraciones se encuentran entre el 6 y el 8. Por un lado, se han detectado algunas nuevas colaboraciones y proyectos y se han concertado plazas residenciales con el Gobierno de Navarra.

Es importante señalar, que se ha aumentado la puntuación en esta dimensión, en parte por la revisión de los criterios de valoración adaptándola a su sector, es decir, el voluntariado externo en esta organización puede perder cierto valor si se potencia como es el caso, la dedicación altruista del personal en actividades de la Casa fuera de su horario laboral. Además, el impacto que tiene en la sociedad cercana no solo por su actividad económica sino también por la atención a las personas mayores de nuestro entorno.

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 se cuenta 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. Además, la historia y actividad asistencial de la Casa así como la gestión de la plaza de toros de la ciudad, facilita que posibles actuaciones tengan una repercusión importante en el entorno.

Por último, se detectan también algunas **necesidades** que habrá que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de identificar los diferentes impactos en los grupos de interés e intentar aumentar el porcentaje de personas con discapacidad en la plantilla.

Indicadores Sociales

INDICADOR	ASPECTO VINCULADO	CONTRIBUCIÓN A ODS (Agenda Navarra 2030)	VALOR 2021	VALOR 2022	VALOR 2023
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	VER TABLA INFERIOR 1.3
Proporción entre salarios más altos y salarios más bajos	SI-05	10.11	2'9 a 1	2'9 a 1	2'8 a 1
Índice de incidencia	SI-06	08.60 03.14	Masculino 2% Femenino 3,3%	Masculino 5.555 Femenino 2.127	Masculino 5.555 Femenino 2.127
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	0 a igual puesto y antigüedad, exactamente igual remuneración
Nº de personas contratadas de colectivos con dificultades de inserción, por tipo de colectivo	SI-09		VER TABLA INFERIOR 2.1 2,07 Discapacidad	VER TABLA INFERIOR 2.2 0,82 Discapacidad	VER TABLA INFERIOR 2.3 1,14 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	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	6	6

TABLA 1.1 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 2021				
	Contratación indefinida	Contratación Eventual	Jornada completa	Jornada parcial
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 1.2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS CONTRATOS, POR TIPO DE CONTRATO, TIPO DE JORNADA Y SEXO en 2022

Distribución porcentual de los contratos, por tipo de contrato, tipo de jornada y sexo 2022				
	Contratación indefinida	Contratación Eventual	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	77,78	85,11	49,98%	30,20%
Hombres	22,22	14,89	18,78%	2,04%
TOTAL	80,82%	19,18%	68,86%	32,24%

TABLA 1.3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS CONTRATOS, POR TIPO DE CONTRATO, TIPO DE JORNADA Y SEXO en 2023

Distribución porcentual de los contratos, por tipo de contrato, tipo de jornada y sexo 2023				
	Contratación indefinida	Contratación Eventual	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	77 %	91,80%	48,61 %	32,00 %
Hombres	23 %	8,82 %	17,49 %	1,90 %
TOTAL	100%	16,12%	66,1 0%	33,90 %

TABLA 2.1 N° DE PERSONAS CONTRATADAS DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN EN 2020-2021

INDICADOR N° 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	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ATS LAB	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
ANIMADOR SOCIAL	H	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%
ASIST SOCIAL	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	4	1,66%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
CONSERJE PT	H	1	0,41%	1	0,41%	1	0,41%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTROL ACCESOS	H	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
COORDINADOR TALLERES	H	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.	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	14	5,81%	0	0,00%	5	2,07%	0	0,00%
DIRECCIÓN	H	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%
DIRECCIÓN RRHH	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
ENCARGADA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
ENCARGADO GENERAL	H	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%
ENCARGADO PLANTA	H	6	2,49%	0	0,00%	5	2,07%	0	0,00%
	M	19	7,88%	0	0,00%	18	7,47%	0	0,00%
FISIOTERAPEUTA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%

INDICADOR Nº 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	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
GEROCULTOR	H	6	2,49%	1	0,41%	6	2,49%	0	0,00%
	M	6	2,49%	0	0,00%	3	1,24%	0	0,00%
GEROCULTOR FIN SEMANA	H	4	1,66%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M	52	21,58%	1	0,41%	33	13,69%	0	0,00%
GEROCULTOR AUXILIAR	H	13	5,39%	0	0,00%	10	4,15%	0	0,00%
	M	73	30,29%	2	0,83%	57	23,65%	0	0,00%
GEROCULTOR NOCTURNO	H	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	M	8	3,32%	0	0,00%	6	2,49%	0	0,00%
GRADUADO SOCIAL	H	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%
JEFE ADMINISTRACIÓN	H	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%
LAVADOR/PLANCHADOR	H	3	1,24%	0	0,00%	3	1,24%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
MÉDICO	H	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
OFICIAL 1º ADMIN	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
OFICIAL 1º CARP	H	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º PINTOR	H	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%
OFICIAL 1º SER. VARIOS	H	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%
OFICIAL 2º ADMI	H	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PORTERO	H	2	0,83%	0	0,00%	2	0,83%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PSICÓLOGA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

INDICADOR N° 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	%
SUPERVISORA ENFERMERÍA	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
TÉCNICO GESTIÓN	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
TEEFONISTA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	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 2.2 N° DE PERSONAS CONTRATADAS DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN
2022**

INDICADOR N° 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	%
ATS LAB	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
ANIMADOR SOCIAL	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ASIST SOCIAL	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	4	1,63%	0	0,00%	2	0,82%	0	0,00%
CONSERJE PT	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTROL ACCESOS	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
COORDINADOR TALLERES	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
D.U.E.	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	14	5,71%	0	0,00%	4	1,63%	0	0,00%

INDICADOR Nº 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	%
DIRECCIÓN	H	1	0.41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DIRECCIÓN RRHH	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0.41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
ENCARGADA	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	2	0.8%	0	0,00%	2	0,82%	0	0,00%
ENCARGADO GENERAL	H			0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ENCARGADO PLANTA	H	6	2,86%	0	0,00%	6	2,45%	0	0,00%
	M	18	7,35%	0	0,00%	18	7,35%	0	0,00%
FISIOTERAPEUTA	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	2	0.82%	0	0,00%	2	0,82%	0	0,00%
GEROCULTOR	H	6	2,45%	0	0,00%	6	2,45%	0	0,00%
	M	2	0,82%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
GEROCULTOR FIN SEMANA	H	5	2,04	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M	55	22,45	0	0,00%	35	14,29%	0	0,00%
GEROCULTOR AUXILIAR	H	13	5,31	2	0,82%	11	4,49%	0	0,00%
	M	80	32,65%	0	0,00%	48	19,59%	0	0,00%
GEROCULTOR NOCTURNO	H	3	1,22%	0	0,00%	2	0,82%	0	0,00%
	M	8	3,27	0	0,00%	5	2,04%	0	0,00%
GRADUADO SOCIAL	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
JEFE ADMINISTRACIÓN	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LAVADOR/PLANCHADOR	H	3	1,22%	0	0,00%	3	1,22%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%

INDICADOR Nº 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	%
MÉDICO	H	2	0,82%	0	0,00%	2	0,82%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
OFICIAL 1º ADMIN	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
OFICIAL 1º CARP	H			0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º PINTOR	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º SER. VARIOS	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 2º ADMI	H	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PORTERO	H	2	0,82%	0	0,00%	2	0,82%	0	0,00%
	M			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PSICÓLOGA	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
SUPERVISORA ENFERMERÍA	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
TÉCNICO GESTIÓN	H	1	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M			0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
TEEFONISTA	H			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,41%	0	0,00%
Total H		51		2	1,03	42	82,35%	0	0
Total M		194		0	0,00%	127	65,46%	0	0
TOTAL		245		2	0,82	169	68,98%	0	0

TABLA 2.3 N° DE PERSONAS CONTRATADAS DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN EN 2023

INDICADOR N° 80 CATEGORÍA PROFESIONAL		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	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ANIMADOR SOCIAL	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ASIST SOCIAL	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	4	1,52%	0	0,00%	2	0,76%	0	0,00%
CONSERJE PT	H	1	0,38%	1	0,38%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTROL ACCESOS	H	0	0,0	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	0	0,0	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
COORDINADOR TALLERES	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
D.U.E.	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	14	5,32%	0	0,00%	6	2,28%	0	0,00%
DIRECCIÓN	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DIRECCIÓN RRHH	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
ENCARGADA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	3	1,14%	0	0,00%	3	1,14%	0	0,00%
ENCARGADO GENERAL	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ENCARGADO PLANTA	H	7	2,66%	0	0,00%	6	2,28%	0	0,00%
	M	20	7,60%	0	0,00%	19	7,22%	0	0,00%
FISIOTERAPEUTA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	2	0,76%	0	0,00%	2	0,76%	0	0,00%
GEROCULTOR	H	6	2,28%	2	0,76%	6	2,28%	0	0,00%
	M		0,0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

INDICADOR N° 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	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
GEROCULTOR FIN SEMANA	H	5	1,90%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	66	25,10%		0,0%	40	15,21%	0	0,00%
GEROCULTOR AUXILIAR	H	13	4,94%	0	0,00%	11	4,18%	0	0,00%
	M	85	32,32%		0,0%	46	17,49%	0	0,00%
GEROCULTOR NOCTURNO	H	3	1,14%	0	0,00%	2	0,76%	0	0,00%
	M	10	3,80%	0	0,00%	5	1,90%	0	0,00%
GRADUADO SOCIAL	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
JEFE ADMINISTRACIÓN	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LAVADOR/PLANCHADOR	H	3	1,14%	0	0,00%	3	1,14%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
MÉDICO	H	2	0,76%	0	0,00%	2	0,76%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
OFICIAL 1º ADMIN	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
OFICIAL 1º CARP	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º PINTOR	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 1º SER. VARIOS	H	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OFICIAL 2º ADMI	H	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PORTERO	H	2	0,76%	0	0,00%	2	0,76%	0	0,00%
	M	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PSICÓLOGA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
SUPERVISORA ENFERMERÍA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

INDICADOR Nº 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	%
TÉCNICO GESTIÓN	M	1	0,41%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
TEEFONISTA	H	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	M	1	0,38%	0	0,00%	1	0,38%	0	0,00%
Total H		51	19,39%	3	1,14%	43	16,35%	0	0,00%
Total M		212	80,60%	0	%	131	49,80%	0	0,00%
TOTAL		263	100,00%	3	1.14%	174	66,15%	0	0,00%

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

Promedio horas formación por persona					
Sexo	2019	2020	2021	2022	2023
H	7,86	11,03	3,11	5,72	4,33
M	4,05	4,67	5,45	8,89	5,91

TABLA 4.1 Nº 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
Dirección RR.HH.	1	17	84	11,00

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
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 Enfermería	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

TABLA 4.2 Nº MEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN/ PERSONA, POR CATEGORÍA EN 2022

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
A.T.S. Laboratorio	1	1	20	20,00
Animador Social	1	6	39	39,00
Asistente Social	4	25	205	51,25
Conserje Plaza Toros	1	0	0	0,00
D.U. Enfermería	11	9	62	5,64
Dirección	1	5	32	32,00
Dirección RR.HH.	1	9	73	73,00
Encargada	2	10	62	31,00
Encargado General	1	0	0	0,00
Fisioterapeuta	2	3	42	21,00
Gerocultor	16	8	9	0,56
Gerocultor Fin Semana	64	52	181	2,83
Gerocultor Auxiliar	93	77	408	4,39
Gerocultor nocturno	9	0	0	0,00
Graduado Social	1	2	4	4,00
Jefe Administración	1	0	0	0,00
Lavador/Planchador	4	2	4	1,00
Médico	3	5	75	25,00
Oficial 1ª Administrativo	1	5	62	62,00
Oficial 1ª Carpintero	1	1	2	2,00
Oficial 1ª Pintor	1	0	0	0,00
Oficial 1ª Servicios Varios	1	0	0	0,00
Oficial 2ª Administrativo	1	3	27	27,00
Portero-chofer	2	2	40	20,00
Supervisora Enfermería	1	4	26	26,00
Técnico/a Gestión	1	14	217	217,00
Telefonista	1	2	4	4,00
Psicóloga	1	13	102	102,00
Encargado/a Planta	28	49	299	10,68
Coordinador Talleres	1	2	22	22,00
Total general	256	309	2017	7,88

TABLA 4.3 Nº MEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN/ PERSONA, POR CATEGORÍA EN 2023

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
A.T.S. Laboratorio	1	6	28	28
Animador Social	1	5	26	26
Asistente Social	4	33	142	35,5
Conserje Plaza Toros	1	0	0	0
Coordinador Talleres	1	1	1	1
D.U. Enfermería	14	21	96	6,86
Dirección	1	4	26	26
Dirección RR.HH.	1	7	30	30
Encargada	3	9	42	14
Encargado General	1	2	5	5
Encargado/a Planta	27	72	304	11,26
Fisioterapeuta	2	4	17	8,5
Gerocultor	6	12	15	2,5
Gerocultor Fin Semana	71	60	122	1,72
Gerocultor Auxiliar	98	110	147	1,5
Gerocultor nocturno	13	7	7	0,54
Graduado Social	1	2	3	3
Jefe Administración	1	1	1	1
Lavador/Planchador	4	5	8	2
Médico	3	6	62	20,67
Oficial 1ª Administrativo	1	3	5	5
Oficial 1ª Carpintero	1	1	1	1
Oficial 1ª Pintor	1	1	1	1
Oficial 2ª Administrativo	1	3	6	6

Categorías	Nº personas	Suma de Nº ACCIONES FORMATIVAS	Suma de Nº HORAS FORMATIVAS	Nº horas/persona
Portero-chofer	2	3	6	3
Supervisora Enfermería	1	5	24	24
Técnico/a Gestión	1	9	188	188
Telefonista	1	1	1	1
Psicóloga	1	12	139	139
Total general	263	405	1453	Media: 5,52

BALANCE GLOBAL

Lo resultados del primer diagnóstico arrojan las siguientes puntuaciones:

CASA MISERICORDIA. RESULTADOS DIAGNÓSTICO RSE anterior y actual. VALORACIÓN GLOBAL													
Enunciado		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Media
Dimensión económica	2021	6	4	10	6	7	5	10	8	9			7,22
	2023	8	6	10	7	7	5	10	8	9			7,78
Dimensión ambiental	2021	1	9	3	1	5	3	1	1				3,00
	2023	3	9	4	2	5	3	2	3				3,88
Dimensión social interna	2021	8	8	9	8	7	7	10	9	8	7	9	8,18
	2023	8	9	9	8	8	7	10	9	8	7	9	8,36
Dimensión social externa	2021	4	7	7	4								5,50
	2023	6	7	8	6								6,75

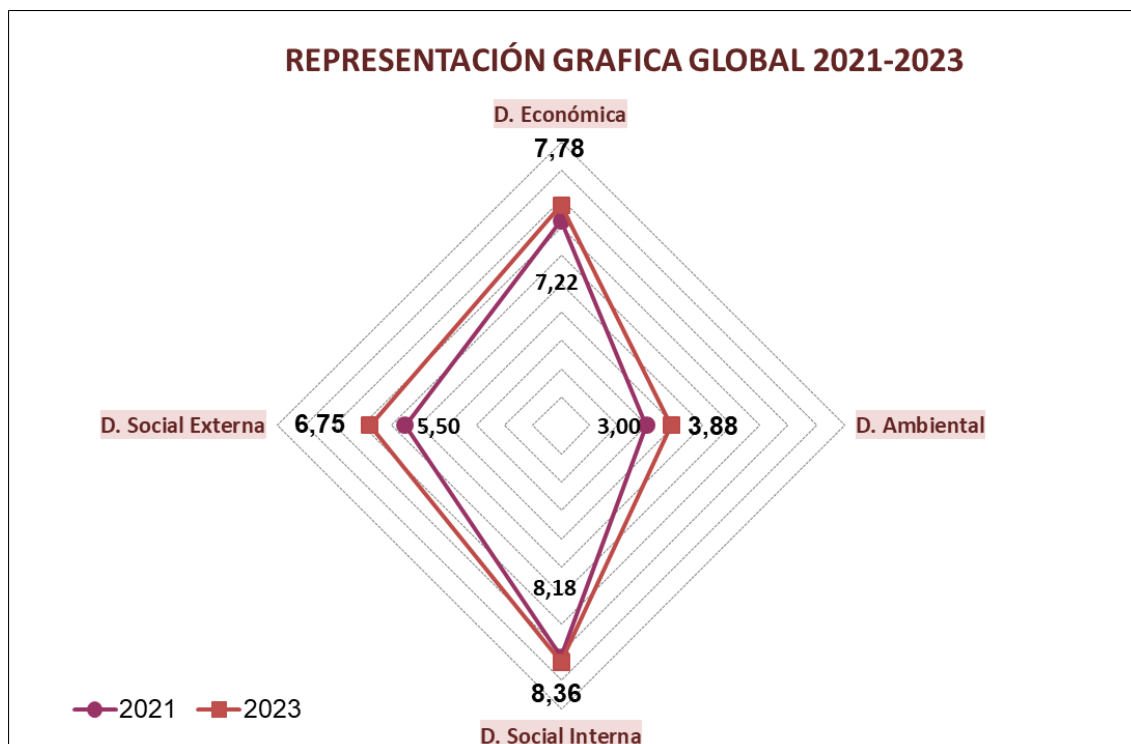
En la siguiente gráfica, se puede apreciar a primera vista que la CASA MISERICORDIA ha mejorado en los cuatro ámbitos analizados de la realización del diagnóstico inicial en 2021 a 2023, tras realizar el primer Plan de actuación.

Además, se puede ver como continúa en una situación destacable en la dimensión social interna, con un 8,36 de puntuación promedio, así como bastante favorable también en la parte económica, con un 7,88. Sin embargo, tiene opciones de mejora especialmente en materia ambiental (3,88). En estas dimensiones ha mejorado por debajo de un punto.

En la dimensión social interna y económica, el hecho de tener puntuaciones elevadas de inicio, complica una mejora relevante. Por otro lado, la dimensión ambiental, donde hay mayor margen de mejora, no se aprecia apenas aumento de la valoración.

La principal área de mejora planteada fue la implantación de un sistema de gestión según la ISO 14001, por lo que se preveía una mejora importante de la dimensión completa. Sin embargo, por circunstancias excepcionales no ha podido ejecutarse en el plazo previsto, por lo que la mejora en la dimensión ambiental se reflejará más adelante, cuando dicha área de mejora se finalice.

Donde se puede ver un cambio más significativo en este tiempo ha sido en la dimensión social externa donde ha pasado de un 5,50 a un 6,75. Como se ha comentado en el apartado correspondiente, este aumento corresponde a ciertas actuaciones realizadas, así como a una revaloración de las puntuaciones para adecuarlo a su actividad.



Como se ha comentado anteriormente, se encuentra en una situación bastante favorable en cuanto a su **dimensión económica**. En estos dos años, las mejoras más significativas han sido en materia de ética y transparencia, así como en prevención de delitos, avanzando en 2 puntos, ya que se ha aumentado la transparencia con la mayor justificación de sus actividades tras la adaptación a la nueva normativa de fundaciones.

En esta dimensión siguen destacando todos los aspectos relacionados con su sistema de gestión de calidad como competitividad, orientación a la clientela y algo menor en innovación o nuevas tecnologías, así como los relacionados con su actividad asistencial como marketing responsable e inclusivo.

En la **dimensión ambiental**, área con menor puntuación, se empiezan a notar algunos avances gracias al inicio de la implantación de un sistema de gestión ambiental, pero pendiente de acabar de implantar y certificar. Una vez se instaure el sistema, se podrán plantear objetivos de mejora en todos los apartados ambientales, y que, por tanto, hará mejorar la dimensión en su conjunto.

El punto fuerte de la Casa Misericordia, 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 Casa Misericordia 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 analizar los impactos de sus actividades en los diferentes grupos de interés o el retorno de todas las actuaciones realizadas en el entorno

En general, la institución sigue teniendo todavía aspectos donde mejorar para avanzar en la responsabilidad social, especialmente en la dimensión ambiental, aunque va incorporando criterios económicos, ambientales y sociales en su gestión.

BUENAS PRÁCTICAS DETECTADAS

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, se ha podido 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 sentirse especialmente orgullosos:

Buenas prácticas en la dimensión económica

Buen Gobierno y Transparencia

La CASA 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 Patronato, se remiten al Ayuntamiento de Pamplona y al Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra que ejerce el protectorado de la fundación.

Existe un Consejo de Participación que sirve como foro para la participación de residentes y empleados sobre asuntos para el funcionamiento general de la residencia. En la Casa Misericordia se celebran reuniones con mayor frecuencia que lo que establece la Ley y además se han creado comisiones específicas para tratar más temas concretos.

La Casa Misericordia tiene definidos mecanismos para garantizar criterios de buen gobierno:

- ✓ En la web institucional se recogen los principios orientadores del servicio, que están integrados en el Plan Estratégico
- ✓ Decálogo de Buenas prácticas en el Desarrollo organizativo, donde se recoge por ejemplo el plan de acogida que establece cómo debe ser la atención a las personas residentes y la atención directa en las unidades de convivencia.
- ✓ Reglamento Régimen interior donde se indican las normas, los servicios ofrecidos y los derechos y deberes de las personas residentes
- ✓ Carta de servicios certificada según UNE 93200:2008
- ✓ Es una fundación por lo que se le ha asignado un protectorado que es el Dpto. de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra al que hay que suministrar información como un Plan de actuación para el año siguiente, entregar cuentas anuales auditadas, etc.
- ✓ Se informa de aspectos económicos y sociales a Dpto. de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra al contar el centro con plazas residenciales concertadas.
- ✓ Comunicación de cuentas de resultados a la plantilla
- ✓ Compromiso de confidencialidad

Sistema de gestión de calidad

La Casa Misericordia 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 Fundación 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, y en las unidades de convivencia que se reforman se han ido instalando sistemas 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 el portal del empleado para comunicación con la plantilla.

Instalaciones accesibles y comunicación inclusiva

Las instalaciones de la Casa Misericordia 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

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

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 Casa Misericordia 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 relacionadas con sanfermines son como 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 Casa Misericordia 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 Casa Misericordia 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 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 Casa Misericordia (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 2023-2025

En el marco del Ciclo de Mejora de 2023, se detectaron también algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar, por lo que en septiembre de 2023, se estableció el Plan de Actuación 2023-2025, con las siguientes áreas de mejora:

ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN				
Dimensión	Enunciado del decálogo	Área de mejora	Descripción, observaciones o información relevante	Plazo previsto de finalización
Económica Social	E-01 E-02 SI-07	Actualización de los Estatutos	Como se deben adaptar los Estatutos a la nueva normativa de fundaciones, se van a modificar para actualizarlos y poder incorporar criterios de buen gobierno, igualdad, inclusión, etc.	Diciembre 2023
Económica Ambiental Social	E-08	Elaboración de un plan de comunicación con criterios de RSE	Se van a incluir temas económicos, ambientales y sociales de interés para las partes interesadas	Diciembre 2025
Económica Social	E-07 E-08 E-09	Obtención de la certificación María Wolff para certificar la evitación de sujeciones físicas y químicas en residentes	Tras haber conseguido eliminar las sujeciones en residentes, se pretende certificar según el modelo de la Fundación María Wolff, la evitación de las sujeciones físicas y químicas	Diciembre 2024
Ambiental	A-03 A-07	Instalación de puntos limpios	Se pretende mejorar la gestión de residuos, así como sensibilizar en la materia al personal, residentes, familiares y otros visitantes	Diciembre 2024
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 y medioambiente	Octubre 2025
Social externa	SE-01	Instalación de zonas infantiles	Se van a instalar zonas infantiles sostenibles tanto exteriores como interiores para las posibles visitas	Septiembre 2024

Áreas de mejora en la dimensión económica

Actualizar estatutos para actualizarlos e incorporar criterios de Responsabilidad Social

Como se deben adaptar los Estatutos a la nueva normativa de fundaciones, se van a modificar para actualizarlos y poder incorporar criterios de buen gobierno, igualdad, inclusión, etc.

Principales Acciones

- Análisis de estatutos y valoración de aspectos de mejora considerando GIs
- Elaboración de propuesta de modificación
- Revisión por partes interesadas y aprobación

Desarrollo

Tal y como estaba previsto los Estatutos están modificados, aprobados y registrados en el Registro de Fundaciones de Gobierno de Navarra.

Resultados y evaluación

El área de mejora se ha finalizado en fecha según los resultados previstos.

Plan de comunicación

Elaboración de un plan de comunicación con criterios de RSE, incluyendo temas económicos, ambientales y sociales de interés para las partes interesadas.

Principales Acciones

- Diagnóstico de situación
- Elaboración del plan de comunicación considerando temas ambientales, sociales, RSE, etc. e intereses de grupos de interés
- Revisión, aprobación e implantación

Desarrollo

Se ha realizado el diagnóstico de situación, pero el Plan de comunicación se ha pospuesto a la espera de aprobación del nuevo plan estratégico 2025-2028. El plazo de finalización del anterior Plan Estratégico era 2023 pero se ha prorrogado hasta finales de 2024.

Resultados y evaluación

No se puede evaluar, ya que no se ha finalizado. Como se ha comentado, las actuaciones estratégicas del Plan de comunicación se van a alinear con el Plan estratégico 2025-2028 por lo que merece la pena esperar, aunque se retrase según lo planificado.

Obtención de la certificación María Wolff para certificar la evitación de sujeciones físicas y químicas en residentes

Tras haber conseguido eliminar las sujeciones en residentes, se pretende certificar según el modelo de la Fundación María Wolff, la evitación de las sujeciones físicas y químicas

Principales Acciones

- Formación inicial para equipo multidisciplinar del proyecto
- Analizar requisitos y situación
- Implantación medidas necesarias
- Auditoría y certificación

Desarrollo

Se realizó en 2023, dentro de plazo, la formación planificada para más personas que las previstas inicialmente.

En junio de 2024, se ha obtenido la acreditación de centro sin sujeciones que otorga LARES.

Además, para la obtención de la certificación de María Wolff, se están reduciendo la utilización de psicofármacos (principalmente somníferos). Actualmente se está analizando la situación personal de cada residente, que está en torno a un 50% del desarrollo de implantación.

Resultados y evaluación

Se realizó la formación a más personas que las previstas (20) en 2023.

Se pretendía finalizar para diciembre de 2024 la implantación de medidas, pero actualmente está al 50%. Previsto Certificación para primer semestre de 2025.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Instalación de puntos limpios para sensibilizar a personal, residentes y visitantes para la correcta gestión de residuo

Se pretende mejorar la gestión de residuos, así como sensibilizar en la materia al personal, residentes, familiares y otros visitantes

Principales Acciones

- Realizar análisis inicial y estudiar situaciones de puntos limpios
- Definir localizaciones, equipamiento y señalética
- Instalación de puntos limpios
- Realizar y ejecutar plan de formación y sensibilización

Desarrollo

Esta área de mejora no se ha iniciado. Se pospone también para alinearlo con la aprobación del nuevo Plan Estratégico y Plan Director de obras, así como la implantación de la norma ISO 14001 que se está retrasando.

Resultados y evaluación

No se puede evaluar ya que todavía no se ha realizado.

Áreas de mejora en la dimensión social interna

Certificar un Sistema de Gestión SST según ISO 45001:2018

Implantación de un Sistema de SST según ISO 45001 integrado con el Sistema de Calidad y medioambiente

Principales acciones

- Diagnóstico inicial
- Elaborar documentación e implantación
- Auditoría interna y externa

Desarrollo

Como se ha retrasado la implantación del sistema de gestión ambiental según ISO 14001, 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

Instalación de zonas de juego infantiles

Instalación de zonas infantiles sostenibles tanto exteriores como interiores para las posibles visitas a residentes o familiares de la plantilla

Principales acciones

- Analizar posibles localizaciones
- Valorar opciones de equipamiento con criterios RSE
- Solicitud presupuestos y elección de proveedor para su instalación

Desarrollo

En septiembre de 2024, se ha instalado una zona infantil con mobiliario y zona de juego, en el interior de las instalaciones.

Está previsto instalar alguna zona similar, pero en el exterior, que se incluirá en el nuevo Plan director de obras.

Resultados y evaluación

Se ha instalado la zona interior pero falta la exterior, que se pospone a 2025.

Según información de la plantilla, la zona está teniendo mucho éxito entre los visitantes infantiles, residentes y sus familiares.

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

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

La organización, al igual que las empresas 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 Casa Misericordia 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.

Durante 2023 se ha desarrollado y validado un modelo propio de **atención integral centrada en la persona (AICP)**. La idea de este modelo AICP, es poner a la persona en el centro de su proceso de atención (-respetar siempre que se pueda sus decisiones, preferencias y opciones personales, "adaptar el centro a las personas y no las personas al centro"-) y que mejore la residencia y la experiencia que viven las personas residentes, para mejorar su calidad de vida.

Dentro de este apartado, también conviene destacar que anualmente se realizan numerosas actividades sociales, culturales y de ocio con y para las personas residentes, con una participación muy importante.



Respecto a la plantilla, la Casa 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 de empresa. 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, en 2023 se creó una comisión negociadora paritaria, y se procedió a aprobar un nuevo Plan de Igualdad con vigencia hasta el año 2025 que se registró en Gobierno de Navarra.



También se cuenta con 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.

Además, recientemente se ha instalado en la Casa una zona con mobiliario infantil para facilitar el encuentro entre familiares y residentes.





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 estacionamiento 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 las personas residentes se han realizado actuaciones de sensibilización como instalar cajas nido y comederos de pájaros.



La Casa Misericordia 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 Fundación 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 Casa Misericordia dispone de un Convenio laboral 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 unidades de convivencia recién remodeladas 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 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 anuales en Junta de Patronato, se remiten al Ayuntamiento de Pamplona y las incluye la Cámara de Comptos en su informe al Ayuntamiento; y al Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra que ejerce el protectorado de la fundación.

Para garantizar mecanismos de buen gobierno se dispone de:

- Principios orientadores del servicio integrados en el plan estratégico, disponibles en web
- Decálogo de Buenas prácticas en el Desarrollo organizativo
- Reglamento Régimen interior
- Carta de servicios certificada según UNE 93200:2008
- Suministro de información al protectorado (Dpto. de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra) como un Plan de actuación para el año siguiente, entregar cuentas anuales auditadas, etc.
- Se informa de aspectos económicos y sociales a Dpto. de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra al contar con 104 plazas residenciales concertadas (2023).
- Comunicación de cuentas de resultados a la plantilla
- Compromiso de confidencialidad



La Casa Misericordia 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
- Programas de voluntariado
- 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



MIRANDO AL FUTURO

Durante 2024 y 2025, se continuará con la implantación del Plan de Actuación según InnovaRSE.

De las 6 áreas de mejora planteadas, ha finalizado por completo la renovación de los estatutos de la fundación, y se encuentran bastante avanzadas la certificación María Wolff e instalación de zonas de juego infantiles.

Por el contrario, está pendiente la finalización del Plan de Comunicación, la instalación de puntos limpios de residuos y el plan de comunicación, asociados todos ellos a la aprobación del nuevo Plan estratégico y Plan Director de Obras.

Tras su completa ejecución, se evaluarán los resultados para medir los avances y poder planificar nuevas actuaciones que supongan mejoras.

Como compromiso con la responsabilidad social, está previsto la realización de un Ciclo de Mejora en 2025 para poder realizar un nuevo diagnóstico y plan de actuación.

Como ya se ha comentado, es importante también destacar que durante 2024 se está elaborando el próximo Plan estratégico 2025-2028. Tras la implantación de esta siguiente etapa de la metodología InnovaRSE, se está teniendo 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.

También está prevista la aprobación de nuevo Plan Director de obras 2025-2028, asociado al Plan Estratégico, que tendrá repercusión en algunas acciones de responsabilidad social.





INNOVARSE
NAVARRA