

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN TORREZURI **INFORME MEMORIA**

ALTA DIRECCIÓN

En TorreZuri poseemos una Política de Calidad y Medioambiental (Normas **ISO 9001** e **ISO 14001**) en la que también se integran los Compromisos Éticos que posee la organización (Norma **SGE21**).

Dentro de los Objetivos RSE potenciamos la realización de Actividades Sociales y el mantenimiento y fortalecimiento de medidas destinadas al incremento de la Satisfacción del Personal (**PLAN DE CONCILIACIÓN TORREZURI** y participación en **GRUPOS DE MEJORA**) y mejora de la Calidad del Servicio (**SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD INTERNA** y **Programa LIBERA - GER**).

Se trabajan acciones destinadas a la participación de los Trabajadores, de Usuarios, de Familiares y de Proveedores en la gestión del centro (**COMITÉ ÉTICO** y **GRUPO DE GARANTÍA DE CALIDAD INTERNA**) y a la participación en el sistema de gestión, de las Personas que trabajan en la empresa, con la creación de los **GRUPOS DE MEJORA**.

El año 2007 iniciamos el desarrollo del **Programa XERTATU** de la DFB con el objetivo de fortalecer la Responsabilidad Social de la empresa y caminar hacia el **sistema de gestión EFQM**.

Y por último el año 2009 obtuvimos el **DIPLOMA PREMIE** (Programa de Calidad de la Diputación Foral de Bizkaia basado en el Modelo Europeo de Calidad y Excelencia Empresarial (EFQM) que, entre otras cosas, nos ayudó a mejorar ostensiblemente nuestra RSE.

CLIENTES

El Programa “Torrezurin Lotura Barik”, destinado a favorecer la Calidad de Vida de los usuarios y usuarias de TorreZuri, ha sido siempre muy favorablemente aceptado entre los clientes. De él nació el **Proyecto LIBERA-GER**.

El Sistema de Calidad desarrollado por el centro, llamado **Sistema de Garantía de Calidad Interna** ha sido muy bien aceptado por los clientes que desde el principio han participado muy activamente en él, tanto con la aportación de Sugerencias de Mejora, como formando parte del Grupo.

A lo largo de todo el año, pasamos entre los clientes diferentes encuestas de satisfacción, habiendo obtenido siempre resultados muy positivos y alentadores.

Y en cuanto a las Reclamaciones de los clientes, se interpretan desde el enfoque de la Mejora Continua y se consideran como Sugerencias ó Ideas de Mejora.

PROVEEDORES

Aspectos a destacar en relación a los Proveedores:

- ✓ Acuerdos con Proveedores: No existen acuerdos como tal; únicamente existe un propósito de colaboración con alguno de ellos, como es el caso de la colaboración de la Farmacéutica en el Grupo de Garantía de Calidad Interna y Comité Ético.
- ✓ Problemas ó Litigios con proveedores: No existen.

RECURSOS HUMANOS (PERSONAS QUE TRABAJAMOS EN LA EMPRESA)

Aspectos a destacar en relación a las Personas que Trabajamos en la Empresa:

- ✓ Rotación del personal: Es escasa; el personal está muy comprometido con la empresa, lo que hace que el nivel de absentismo sea bajo.
- ✓ Sugerencias recibidas por parte de la plantilla: El sistema de trabajo de TorreZuri es de “comunicación abierta”, lo que favorece enormemente la aportación de sugerencias por parte de todas las personas que trabajamos en la empresa. La aportación de sugerencias y la participación de las personas en la gestión ha mejorado muchísimo con la creación de los Grupos de Mejora.
- ✓ Mejoras encaminadas a mejorar la situación de las personas que trabajamos en la empresa y la gestión de nuestro grupo: Entre el año 2008 y 2009 se han creado los GRUPOS DE MEJORA.
- ✓ Formación Continuada: TorreZuri ofrece a su plantilla Formación Externa (desarrollada a través de empresas de Formación) y Formación Interna a través de su PLAN DE FORMACIÓN TORREZURI. Desde la Dirección de TorreZuri se hace un intenso trabajo de motivación de la plantilla para que participe en la Formación tanto Interna como Externa.
- ✓ Reflexión sobre la Dirección de Personas de la empresa: Desde la Dirección se admite que dirigir personas es siempre complicado y requiere mucho esfuerzo, pero es la propia Dirección de la empresa la que cree que dicho esfuerzo se ve recompensado; en TorreZuri desde el años 2003 se ha puesto en marcha la siguiente “cadena” en la que se cree firmemente: Correcta Dirección de Personas → Motivación de las Personas + Trabajo en Equipo → Satisfacción del Cliente Interno → Trabajo de Calidad → Calidad en el Servicio al Cliente Externo → Satisfacción del Cliente Externo.
- ✓ **PLAN DE CONCILIACIÓN:** TorreZuri es una empresa firmemente comprometida con su Cliente Interno (Personas que trabajamos en la empresa). Por esa razón el año 2006 creamos un Plan de Conciliación. La cultura de Conciliación en TorreZuri está muy arraigada y el Plan está completamente integrado en la dinámica de trabajo de la empresa.

RELACIONES CON EL ENTORNO SOCIAL Y AMBIENTAL

Aspectos a destacar en relación a la Relación de la empresa con el Entorno Social y Ambiental:

- ✓ Entorno Social: Realizamos diferentes actividades sociales, entre las que podemos destacar:
 - Apadrinamiento en el Tercer Mundo.
 - Donaciones a ONGs.
 - Acogimiento de estudiantes en prácticas, colaborando tanto con organismos públicos de empleo y formación (INEM, BEHARGINTZA, ...), como con escuelas de formación privadas.
 - Externalización de nuestro Know-How innovador en diferentes Congresos.
 - Programa *Nagusiak eta Gazteak Hurbilduz - Acercando a los Mayores y los Jóvenes* desarrollado con algunas ikastolas de Gernika y cuyos objetivos son los siguientes:
 - Promover el conocimiento, comprensión y relaciones entre ambas generaciones.
 - Promover la solidaridad en ambas generaciones.
 - Fomentar el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
 - Potenciar la socialización, comunicación y desarrollo cognitivo en ambas generaciones.
 - Favorecer la transmisión de valores.
 - Potenciar el sentimiento de utilidad y la autoestima de todos los participantes.
- ✓ Entorno Ambiental: Nuestro compromiso con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible es firme, siendo una de las pocas empresas del sector socio-sanitario a nivel estatal que posee la certificación ISO 14001.

RELACIONES CON LA PROPIEDAD

El Consejo de Administración es puntualmente informado de todas las gestiones realizadas para la implantación y la consolidación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ética y RSE, así como de todos los asuntos que pudieran afectar al buen funcionamiento de la empresa.

RELACIONES CON LA COMPETENCIA

Aspectos a destacar en relación a la Competencia:

- ✓ Acuerdos con otras empresas del sector: TorreZuri ha desarrollado “acuerdos verbales” de colaboración en la ocupación de plazas, entre las Residencias y Centros de Día de Busturialdea; dichos acuerdos no tienen carácter de compensación económica sino únicamente de colaboración entre empresas del sector.
- ✓ Denuncias por empresas competidoras: No existen.
- ✓ Asociaciones: TorreZuri es miembro fundador de AEREBIZ (Asociación Empresarial de Residencias de Bizkaia) siendo la Directora Gerente del grupo, Ana Urrutia, la Presidenta de dicha asociación.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES COMPETENTES

Aspectos a destacar en relación con la Administración Pública:

- ✓ Acuerdos existentes con la Diputación Foral de Bizkaia: Existe colaboración con el Departamento de Acción Social, dado que TorreZuri posee clientes subvencionados por dicho Departamento.
- ✓ Comunicaciones a la Administración Pública: Con cierta periodicidad y según necesidad, la Directora de la empresa se comunica con el Juzgado de Gernika en relación a Solicitudes de Internamientos Residenciales Involuntarios, Incapacitaciones Legales, etc.

CONCLUSIONES

El balance en cuanto al funcionamiento del sistema se considera **Muy bueno**.

Comentarios:

- ✓ La aceptación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable ha sido buena tanto por parte de las personas que trabajamos en la empresa como por parte de los clientes, y su implantación ha resultado sencilla.
- ✓ Las reuniones del Comité Ético se desarrollan con resultados satisfactorios, en un buen ambiente y con gran colaboración por parte de sus integrantes.
- ✓ TorreZuri se ratifica en su compromiso de ser seria con el cumplimiento de la política de RSE implantada.
- ✓ La Dirección espera que su iniciativa de implantar un Sistema de Gestión Ético y Socialmente Responsable permita a la empresa mostrarse a la sociedad y a sus clientes como lo que ella y sus integrantes son, una empresa y unas personas que trabajan creyendo en la Ética como pilar de las relaciones sociales y del desarrollo económico.
- ✓ Futuros Objetivos ó Planes Socialmente Responsables: La Dirección de la empresa ya trabaja en profundizar en la RSE a través del Programa XERTARTU de la DFB y el desarrollo del Proyecto Libera-Ger .

Fdo: Ana Urrutia Beaskoa (Directora Gerente del GRUPO TORREZURI)

Fecha: 23-11-2009