



INFORME GRUPO URGATZI ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2023

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CARTA DIRECCIÓN	4
3.	PERFIL ORGANIZACIÓN	6
3.1.	Misión, visión, valores y políticas empresariales	7
3.2.	Gobierno corporativo y ODS	8
3.3.	Modelo de negocio	9
3.4.	Organización y órganos de gobierno	11
3.5.	Contexto y estrategia	14
3.6.	Partes interesadas	15
3.7.	Resultados del desempeño	21
4.	INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	24
4.1.	Desempeño ambiental	24
4.2.	Aspectos ambientales	27
4.3.	Contaminación	28
4.4.	Consumo responsable	29
4.5.	Economía circular y gestión de residuos	33
4.6.	Cambio climático	34
4.7.	Protección a la biodiversidad	34
5.	INFORMACIÓN SOCIAL Y DEL PERSONAL	35
5.1.	Empleo	35
5.2.	Relaciones sociales	42
5.3.	Organización del trabajo	42
5.4.	Salud y seguridad	44
5.5.	Formación	47
5.6.	Igualdad	47
5.7.	Accesibilidad	48
6.	MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO	49
7.	DERECHOS HUMANOS	50
8.	SOCIEDAD	50
8.1.	Subcontratas y proveedores	51
8.2.	Ciudadanía	52
8.3.	Información fiscal	54
9.	DATOS DE CONTACTO	55
10.	TABLA DE INDICADORES	55

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre de 2017 y de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018 por el que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera, se incluye a continuación la información no financiera consolidada del Grupo URGATZI referida al ejercicio 2023. Para la divulgación de dicha información, el Grupo ha tomado entre otros indicadores, los determinados para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI) en su versión GRI Standards.

Toda la información que se incluye en este documento hace referencia a la empresa Urgatzi s.l, como cabecera de Grupo y a Hezi eta Ikasi s.l. como filial.

A través de este informe, aprobado por el consejo de dirección en documento aparte, el Grupo Urgatzi pretende cumplir con las expectativas de información sobre los asuntos relevantes para nuestros Grupos de interés.

Asimismo, en el caso de que al Grupo Urgatzi no le aplique algunas de las cuestiones previstas en el apartado 6 de la ley 11/2018, este informe ofrece una explicación motivada al respecto.

2. CARTA DE LA DIRECCIÓN

Escribo por primera vez en estas páginas, tras mi nombramiento como director general del Grupo Urgatzi, acerca de las iniciativas y proyectos materializados por nuestra compañía en 2023. El año que cerramos ha sido un ejercicio en el que se han consolidado las bases para afrontar los grandes retos que el Grupo Urgatzi tiene como organización tanto en el plano de la gestión estratégica como de la gestión operativa.

Es cierto que, en nuestros ámbitos de actuación, nuestro entorno, los grupos de interés y en general la sociedad nos demanda evolución, máxima calidad y compromiso. Y estos retos los aceptamos con una visión de mejora en todos los servicios que prestamos. El trabajo desarrollado en los procesos internos de reflexión y de análisis tanto del contexto externo como interno, nos llevó este año 2021 a cerrar nuestro primer plan estratégico, y a impulsar el segundo plan para el periodo 2022-2025, reformulado desde la más profunda convicción de nuestras estrategias.

Nuestro sector profesional necesita de nuevos retos basados en los cambios de paradigma en la atención y en la imperiosa necesidad de transformación digital y tecnológica, para dotar al sector de un valor que satisfaga las necesidades de nuestra clientela.

El nuevo Plan estratégico 2022-2025 parte, precisamente, de un profundo análisis sobre los desafíos y oportunidades de este nuevo escenario para enfocar y alinear adecuadamente nuestras energías en la dirección que marcan los nuevos tiempos. Hemos abogado para ello por un crecimiento rentable, responsable y sostenido centrado en torno a las expectativas de nuestros grupos de interés, desde la perspectiva del ciclo de vida de nuestros servicios con el propósito de transformarlos en recursos sostenibles.

La sociedad avanza, y por lo tanto nosotros debemos hacerlo con ella hacia un futuro caracterizado por una acelerada disrupción digital, con la necesidad de innovar de forma tanto rápida como permanente y de afrontar la creciente competencia de un mercado cada día incierto en cuanto a plazos, más disputado con la aparición de grandes grupos inversores, márgenes cada vez mas limitados y sometido a una regulación cada día más exigente.

Somos conscientes de que debemos trabajar para mejorar nuestros servicios, para satisfacer todas las expectativas que se están creando y anticiparnos a las que van a ir apareciendo, si queremos seguir siendo referentes en el sector socio asistencial.

Conscientes de esta nueva realidad, desde el primer plan estratégico hemos desplegado actuaciones para conseguir la mejora en la digitalización de nuestros procesos. Así se continua con el desarrollo y mejora de nuestro programa de gestión de SAD URGATZI DATA y de todas las aplicaciones de despliegue.

Por último, no podemos dejar de señalar el despliegue que hemos realizado en torno a las personas, eje principal de nuestra actividad, ya que trabajamos para prestar servicios a las personas, y lo hacemos con nuestro máximo capital, que son las personas que forman nuestra organización. En este eje estamos desarrollando modelos propios de atención centrada en la persona, como cambio de paradigma necesario en la prestación de servicios socio asistenciales.

Todo este empeño persigue el poder seguir mejorando para mantener nuestro compromiso como organización, que no es otro que el acompañar y cuidar de las personas destinatarias de nuestros servicios durante parte de su trayectoria de vida, prestándoles servicios de la máxima calidad.

Este es nuestro compromiso desde hace más de 20 años, y mediante este informe queremos compartir nuestros logros con todos nuestros grupos de interés, poniéndolo a su disposición.

Jorge Morales Martínez
Gerente del Grupo Urgatzi

3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

El Grupo Urgatzi es una empresa que nace en el año 1994 con la vocación de desarrollar proyectos sostenibles e innovadores en el marco de los servicios sociales.

Desde que resultamos adjudicatarios del primer servicio de ayuda a domicilio en el municipio bizkaino de Muskiz en el año 1995 hasta hoy, nuestra misión como empresa siempre se ha centrado en el desarrollo de proyectos para la prestación de servicios en los ámbitos de la dependencia, discapacidad, desprotección y exclusión social que proporcionen el más alto grado de bienestar a las personas destinatarias de los mismos.

Pensamos que hemos conseguido ser reconocibles por nuestro trabajo especializado e innovador, por consolidar un modelo de atención que fija el foco en las personas que atendemos, por disponer de profesionales comprometidos y por dar respuesta a las necesidades que surgen en el marco de los servicios sociales; en definitiva, por ser URGATZI.

Tras varios años apostando por la calidad, innovación y la sostenibilidad, en la actualidad somos referentes en el desarrollo de proyectos para la prestación de servicios en los ámbitos de la dependencia, discapacidad, desprotección e inclusión social que proporcionen el más alto grado de bienestar a las personas destinatarias de los mismos.

3.1. Misión, Visión, Valores y Políticas empresariales

Nuestra misión

En el Grupo Urgatzi tenemos como **misión** el desarrollo de proyectos innovadores y sostenibles para la planificación, prestación y gestión de servicios que tienen como objetivo contribuir a la integración social, la promoción de la autonomía y el bienestar psicosocial de personas en situación de dependencia, discapacidad, desprotección o exclusión social y sus familias, así como de personas funcionalmente independientes pero con necesidades de refuerzo a nivel emocional y/o de participación social.

Nuestra visión

La **visión** del Grupo Urgatzi es convertir servicios en recursos excelentes que den respuestas a las dificultades que surgen a lo largo del ciclo vital de las personas, fomentando sus más altas cuotas de autonomía y participación mediante un trato respetuoso, digno e individualizado.

Trabajamos para anticiparnos a las necesidades tanto de las personas usuarias destinatarias de los servicios que prestamos, como al colectivo profesional que los desarrolla, para de esta manera ofrecer respuestas adecuadas a las mismas, contribuyendo a generar conocimiento y sinergias con otras entidades de nuestro ámbito, tanto a nivel institucional como sectorial.

Nuestros valores

- COMPROMISO
- EXPERIENCIA Y PROFESIONALIDAD
- ORIENTACION A LA CLIENTELA
- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL
- INNOVACIÓN
- ETICA
- TRABAJO EN RED
- TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD

Desarrollamos nuestra misión, visión y valores a través de nuestro Código de Conducta y Políticas empresariales, basadas en la filosofía de la mejora continua y que responden a estándares de gestión de reconocido prestigio y a exigencias legales:

En el marco del compromiso del Grupo con la calidad y sostenibilidad de nuestros servicios, disponemos de las siguientes certificaciones:

- Sistema de gestión de la calidad bajo norma ISO 9001
- Sistema de gestión medioambiental bajo norma ISO 14001
- UNE 153801 de servicios de ayuda a domicilio

Por otro lado, disponemos de un Compromiso con la igualdad y una Política de prevención y salud, que desarrollamos mediante planes de acción que verificamos mediante auditorías internas.

3.2. Gobierno corporativo y contribución a los ODS

Durante el año 2023, el Grupo Urgatzi suscribe el compromiso con la sostenibilidad a través de la firma del Pacto de las Naciones Unidas, a fin de alinear su actividad con cada uno de los Diez Principios Universales sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción y de implantar medidas para contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

El Grupo Urgatzi incluye dentro de su estrategia empresarial objetivos y metas dirigidas al cumplimiento de los ODS con mayor impacto en nuestras actividades y servicio.

Así, los ODS identificados e incluidos en nuestro Plan estratégico son los siguientes:

- ODS 3. Salud y bienestar
- ODS 5. Igualdad de género
- ODS 13. Acción por el clima

Todas las acciones definidas se enmarcan en nuestra estrategia corporativa de responsabilidad empresarial y se alinean con la sociedad en general y con nuestros grupos de interés en particular.

Durante el año 2023 se realiza el Informe de Progreso (COP) del Pacto Mundial de la ONU, con el objetivo de realizar el reporte en los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU. Asimismo,

se publican los esfuerzos y actividades realizadas en la memoria de sostenibilidad realizada a través del presente informe.

3.3. Modelo de negocio y mercado

A través de las dos sociedades que componen el Grupo Urgatzi, desarrollamos nuestra actividad profesional en los siguientes ámbitos:



Mayores y Dependencia: Gestión y/o prestación de servicios de ayuda a domicilio (SAD), apartamentos tutelados y viviendas comunitarias para personas mayores, servicios de centros residenciales y de atención diurna para personas mayores y/o dependientes, centros de acogida nocturna, servicios de respiro, servicios de teleasistencia, servicios de apoyo a personas cuidadoras, servicios de soporte a la autonomía, y servicios o centros ocupacionales.



Discapacidad: Servicios de centro de atención diurna y residenciales para personas con discapacidad intelectual y/o enfermedad mental.



Formación y empleo: desarrollo de planes de formación continua y ocupacional. Centro homologado por Lanbide para la impartición de certificados profesionales relacionados con el sector.

También desarrollamos actuaciones en los siguientes ámbitos transversales:



Asesoría, consultoría y desarrollo de proyectos: Proyectos integrales de gestión, estudios de mercado, estudios de viabilidad, y cualquier proyecto a medida que se nos demande.



Diseño y construcción de centros: proyectos integrales de diseño, construcción y equipamiento de centros con todos los requisitos necesarios para ofrecer los mejores estándares de calidad asistencial.



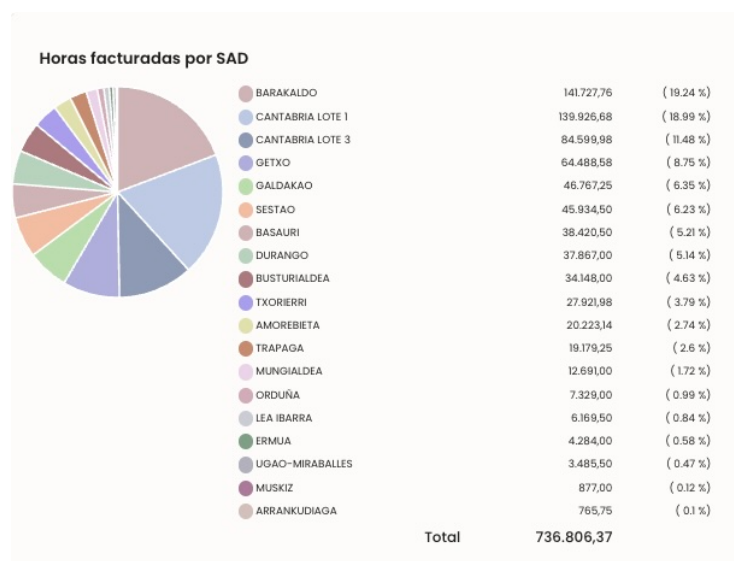
I+D+i: diseño de proyectos de investigación, desarrollo e innovación. Proyectos en constante evolución que proponen soluciones y consiguen objetivos para los retos planteados en nuestros ámbitos de actuación.

En la actualidad desarrollamos la mayor parte de nuestra actividad para instituciones públicas tales como Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputaciones, Gobiernos Autonómicos o instituciones de carácter público. Accedemos a la gestión de estos servicios mediante la licitación pública y la gestión se desarrolla en base a las condiciones establecidas en los distintos pliegos de condiciones que constituyen la “ley” del contrato.

SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Durante el año 2023, hemos gestionado los siguientes servicios de ayuda a domicilio: Ayuntamientos de Basauri, Barakaldo, Ermua, Galdakao, Getxo, Muskiz, Santurtzi, Sestao, Trapagaran y Orduña. Las Mancomunidades de Busturialdea, Mungialdea, Lea Ibarra, Txorierri y Merindad de Durango. Y los Lotes 1 y 3 del servicio de ayuda a domicilio de Cantabria.

Durante el año 2023, hemos prestado 736.806 horas de servicio con la siguiente distribución por centros:



CENTROS PARA PERSONAS MAYORES

- ✓ **Centro de día de Muskiz.** Dispone de 30 plazas. Ubicado en el municipio de Muskiz.
Titularidad Ayuntamiento de Muskiz
- ✓ **Centro de día Bideberri.** Dispone de 20 plazas. Ubicado en el municipio de Bilbao.
Titularidad propia.

- ✓ **Centro de día Sestao Berria.** Dispone de 80 plazas. Ubicado en el municipio de Sestao. Titularidad DFB.
- ✓ **Centro de Día Nafarroa.** Dispone de 25 plazas. Ubicado en el municipio de Amorebieta-Etxano. Titularidad Ayuntamiento de Amorebieta
- ✓ **Residencia Larrabarrena.** Dispone de 30 plazas. Ubicada en el municipio de Sondika. Titularidad DFB.
- ✓ **Servicio de atención Diurna Nafarroa.** Dispone de 15 plazas. Ubicado en el municipio de Amorebieta-Etxano. Titularidad Ayuntamiento de Amorebieta
- ✓ **Centro de Ocio Orconera.** Dispone de 30 plazas. Ubicado en el municipio de Muskiz.
- ✓ **Centro de Ocio Muskiz.** Dispone de 80 plazas. Ubicado en el municipio de Sestao.
- ✓ **Prestación de servicios profesionales para otras entidades del sector:**
 - Servicio de médico, educadora social y psicología Residencia Sagrado Corazón de Getxo
 - Servicio de médico, fisioterapia asistencia social, psicológica y dinamización sociocultural a las personas usuarias de la residencia Juan Ellacuría Larrauri de Sestao y de apoyo a las familias de dichas personas usuarias.
 - Servicio de medico, fisioterapia, psicología y asistencia social Residencia Etxe Maitia de Basauri.
 - Servicio de psicología Residencia de Zalla.
 - Servicio Médico de la Residencia de Zalla.
 - Servicio de dinamización de atención diurna de Berriz.
 - Servicio de atención social en el Nagusien etxea de Getxo.

CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ✓ **Centro de Día Nafarroa.** Dispone de 25 plazas. Ubicado en el municipio de Amorebieta-Etxano. Titularidad Ayuntamiento de Amorebieta.

3.4. Organización y órganos de gobierno

El Grupo Urgatzi está formado por 783 personas, 746 mujeres y 37 hombres.

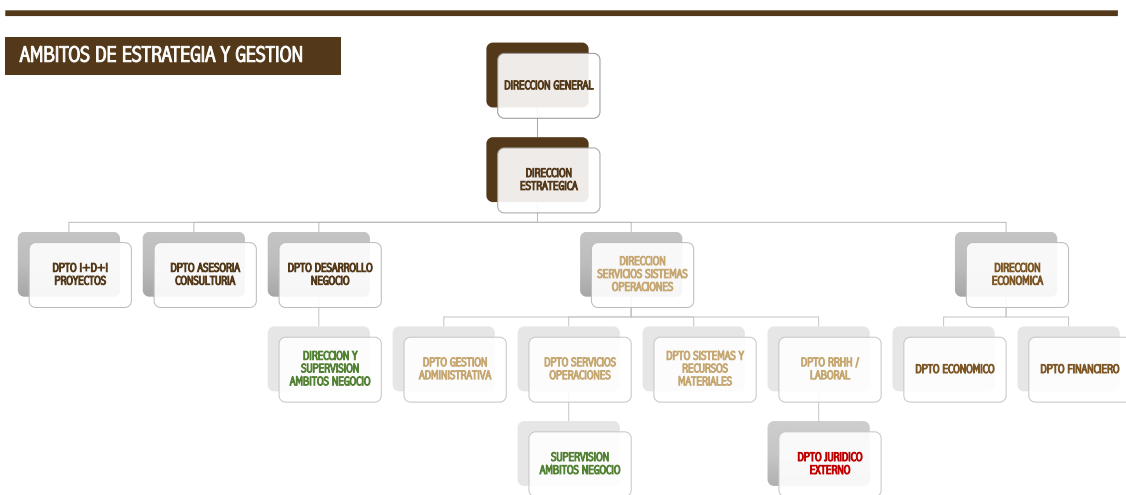
En el Grupo disponemos de diferentes órganos de gobierno:

- Consejo de administración formado por dos personas cuyas principales funciones son la aprobación de los objetivos estratégicos, el presupuesto, inversiones, análisis de cuentas y aprobación de las mismas, así como su seguimiento periódico.

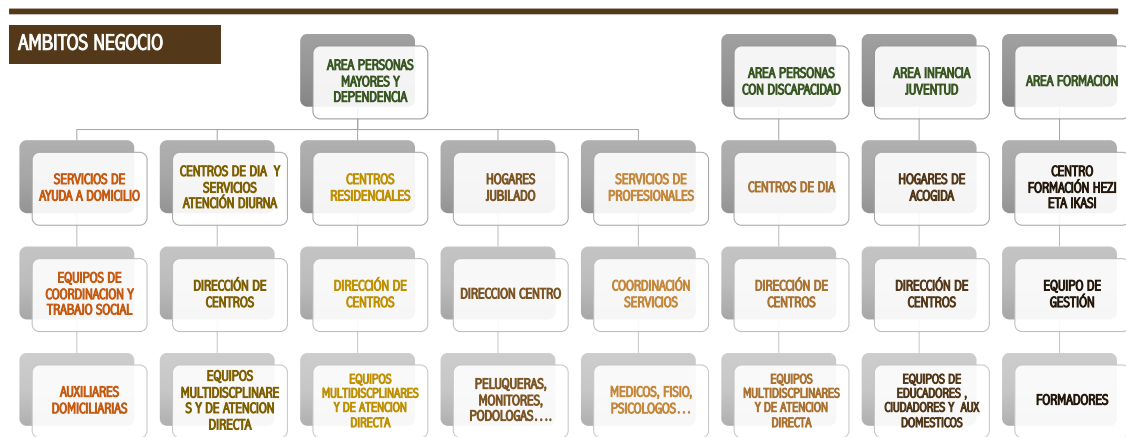
- Equipo directivo formado por tres personas cuyas principales funciones son el diseño, implantación y seguimiento del plan estratégico, definición de las políticas organizativas, control económico financiero.
- Comité ético, formado por la directiva de la entidad y dos personas por ámbitos con carácter rotatorio anualmente.

Nuestra estructura organizativa se divide en los niveles de ESTRATEGIA (dirección), GESTIÓN (gobierno) y AMBITOS (negocio):

ORGANIGRAMA DE NIVELES DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN



ORGANIGRAMA DE NIVEL DE AMBITOS



La plantilla se organiza en las siguientes categorías profesionales:

Puesto	Mujer	Hombre
ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	4	1
AUX TECNIC	0	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A	5	1
AUXILIAR DOMICILIARIO/A	625	9
AUXILIAR TRANSPORTE	1	0
AYUDANTE COCINA	1	0
AYUDANTE COORDINACIÓN	0	1
CAMARERO/A	7	2
CELADOR/A	0	0
COCINERO/A	0	1
CONDUCTOR/A	4	3
COORDINADOR/A CENTROS	1	0
COORDINADOR/A SAD	2	0
D.SERV.GEN	0	1
DIRECTOR/A CENTRO	4	0
DIRECTOR/A FINANCIERA	1	0
DUE	3	1
EDUCADOR/A	4	1
FISIOTERAPEUTA	2	1
FORMADOR/A	0	0
GERENCIA	0	1
GEROCULTOR/A	41	4
LIMPIADOR/A	2	2
MEDICO	1	1
OFICIAL MANTENIMIENTO	0	2
PELUQUERO/A	2	0
PODOLOGO/A	0	0
PSICOLOGO/A	4	0
R.DTO/SEC	0	1
R.SECC.ECO	1	0
R.SECC.LAB	1	0
RESP COORD	1	0
TEC. ADTVO	1	1
TEC.PERSON	1	0
TEC.PREVEN	0	1
TECNICO MANTENIMIENTO	0	1
TERAPEUTA	4	0
TRABAJADORA SOCIAL	23	0
Total	746	37

3.5. Contexto y estrategia

Durante el año 2023 se ha realizado la actualización de la de reflexión estratégica realizada en 2022, a fin de incluir los nuevos aspectos derivados del contexto o modificar los que han sido mejorados.

Para ello, el equipo directivo ha realizado una revisión de las cuestiones internas y externas recogidas en el DAFO, de la Matriz partes interesadas y de las líneas estratégicas identificadas, concluyendo que los principales riesgos y oportunidades se continúan centrando en los siguientes aspectos:



Igualmente, el Plan estratégico 2022-2025 mantiene los ejes estratégicos sobre los que se despliegan los diferentes objetivos. Los ejes estratégicos son los siguientes:

1. Mercado/clientela
2. Gestión de personas
3. Innovación
4. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
5. Comunicación Empresa

Durante el año 2023 las principales líneas de trabajo se han centrado en:

- En la captación y fidelización del cliente.
- La innovación y mejora del servicio.
- El bienestar de las personas de la organización.
- La sostenibilidad.

Estos retos se han desarrollado con el diseño e implantación de diferentes proyectos, ejecutados a través de equipos multidisciplinares y apoyados por la dotación de los recursos necesarios.

3.6. Partes interesadas

El Grupo Urgatzi orienta sus actividades y servicios a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que identificamos y analizamos periódicamente.

MAPA DE PARTE INTERESADAS



Las principales preocupaciones de las partes interesadas son las siguientes:

<i>Personas usuarias y familias</i>	Excelencia de servicio, comunicación y transparencia, trato digno e individualizado.
<i>Instituciones</i>	Cumplimiento, transparencia y alineamiento estratégico
<i>Sociedad</i>	Gestión responsable, transparente y sostenibilidad
<i>Personal</i>	Cumplimiento, conducta ética y compromiso
<i>Empresas proveedoras</i>	Generación de alianzas

Respecto a la matriz de partes interesadas se mantiene sin cambios.

Se mantiene una comunicación fluida y contacto permanente con las partes interesadas a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.

Se destaca la mejora e incremento de la comunicación externa a través del Sitio Web y las redes sociales, con la publicación de noticias y difusión de campañas que llegan de manera ágil y visual a las personas usuarias, familias, clientes y resto de partes interesadas.

Cabe destacar las apariciones en medios institucionales y en prensa con noticias positivas acerca de nuestra gestión y de los centros:

- «En el centro Nafarroa creamos lazos de familia» Una treintena de personas que trabajan en los centros de día para personas con discapacidad intelectual y mayores de Amorebieta son agasajadas por «su excelente trabajo» <https://www.elcorreo.com/bizkaia/durangesado/centro-nafarroa-creamos-lazos-familia-20230327174919-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Fbizkaia%2Fdurangesado%2Fcentro-nafarroa-creamos-lazos-familia-20230327174919-nt.html>
- El Ayuntamiento de Muskiz instala una pérgola fija en el Centro de Día. <https://tele7.tv/el-ayuntamiento-de-muskiz-instala-una-pergola-fija-en-el-centro-de-dia/>
- Organización de jornadas. <https://www.deusto.es/es/inicio/vive/actualidad/noticias/deusto-y-el-grupo-urgatzi-organizan-una-jornada-sobre-la-resiliencia-centrada-en-los-menores-que-estyaacuten-acogidos-en-residencias/noticia>
- El Centro Nafarroa de Amorebieta recibe el premio a la personalización de la atención en cuidados. <https://www.elcorreo.com/bizkaia/durangesado/centro-nafarroa-amorebieta-recibe-premio-personalizacion-atencion-20231212173149-nt.html#edtn=bizkaia&vca=fixed-btn&vso=rrss&vmc=lk&vli=bizkaia/durangesado>

No se dispone de comunicaciones externas de carácter medioambiental, excepto las comunicaciones mantenidas con Naciones Unidas tras la adhesión al Pacto Mundial.

A continuación, se recogen los aspectos más relevantes en este punto acaecidos durante 2023.

Personas usuarias y familias

Se mantiene una comunicación permanente con las personas usuarias y sus familias a través de la atención del área social de los distintos servicios de personas mayores y en particular a través del área de coordinación de los servicios de sad, las direcciones de centro y del servicio social de base. Es constante también el contacto con el área de administración principalmente en el área de sad.

Se recogen a continuación los resultados de satisfacción por ámbitos:

Personas usuarias del SAD:

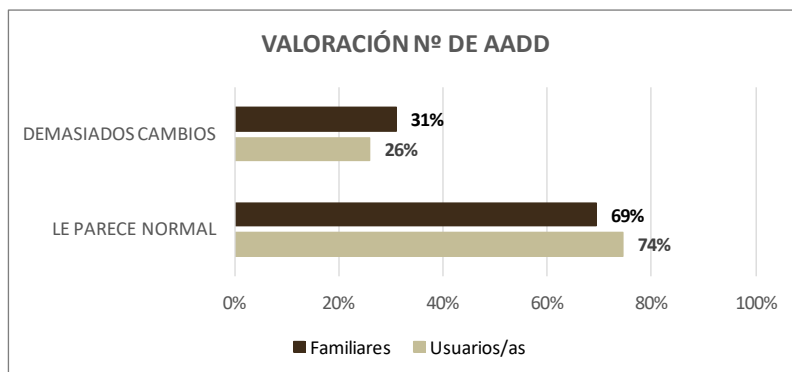
En general se dispone de un buen grado de satisfacción de los servicios de SAD (Ver informe específico).

Se ha logrado una satisfacción global con el servicio ha sido de 8,43 puntos según usuarios/as y de 8,34 puntos según familias, frente a la meta establecida de 7,5.

Los/as usuarios/as más contentos/as con el servicio son los del SAD Getxo (8,72 puntos). El resto se sitúa en índices de satisfacción por encima de 8 puntos, por lo que el resultado se considera muy positivo.

El 97% de las personas usuarias y el 97% de las familias recomendarían el servicio. Si realizamos un análisis por centros se observa que el valor mínimo se sitúa en 92% y se dispone de varios centros en el 100%.

En el análisis incluimos una valoración cualitativa de los cambios de AADD en los servicios, obteniendo un resultado muy cercano a la meta.



Se ha preguntado a las personas participantes en el estudio si han puesto alguna queja durante el año 2023. Las respuestas pueden no coincidir con la realidad objetivada (quejas realmente presentadas).

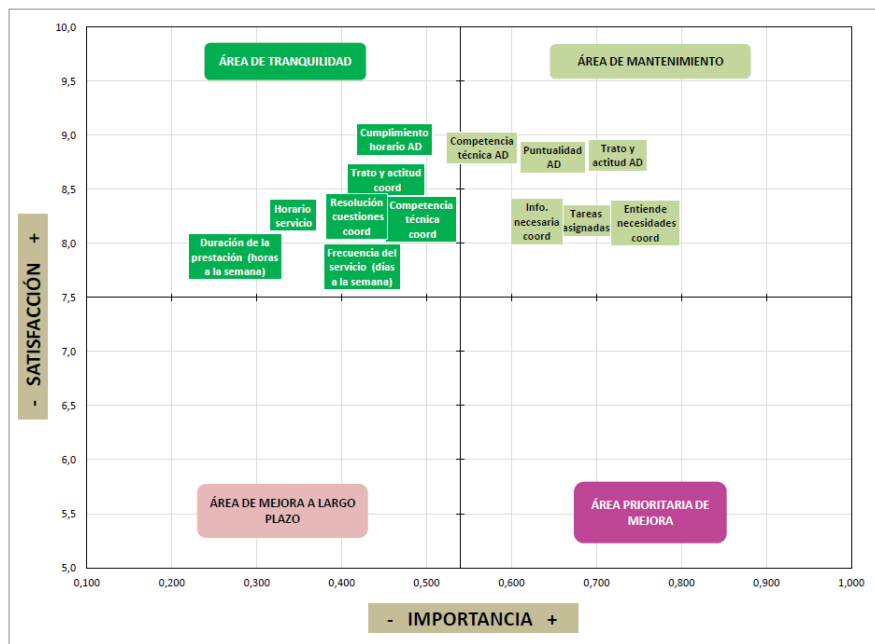
Según sus respuestas en este análisis, el resultado medio es que han puesto quejas el 12% de las personas usuarias y el 10% las familias frente a la meta < 7% para ambos casos.

En ambos colectivos, destaca Cantabria Lote 3 como el centro de trabajo en el que más quejas se han presentado: el 29% de los/as usuarios/as y el SAD de Basauri con el 22%.

Este resultado, guarda poca coherencia con el grado de satisfacción global y de los aspectos técnico y de desempeño, que se sitúan por encima de 8.

Se definirán acciones adecuadas tras un análisis de causas en aquellos centros donde se han registrado peores resultados.

Se ha realizado una matriz de actuación para identificar el posicionamiento relativo de los aspectos del servicio evaluados, en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Esta matriz permite representar gráficamente los aspectos del servicio evaluados para facilitar visualmente la toma de decisiones. En el eje X se sitúa la importancia que tiene la variable sobre la satisfacción del servicio, en tanto que el eje Y corresponde a la satisfacción media de los aspectos evaluados.



Como conclusión cabe indicar que tanto las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, en los diferentes centros de trabajo gestionados por el Grupo Urgatzi, como sus principales cuidadores/as están considerablemente contentas con la prestación recibida, teniendo en cuenta que la satisfacción global 8,43. Además, se han cumplido las expectativas que tenían al inicio del servicio, así como el principal objetivo del recurso, ya que opinan que el SAD contribuye a que las personas usuarias puedan seguir viviendo en su domicilio con buena calidad de vida, sin diferencias importantes entre personas usuarias y cuidadores/as.

Las valoraciones realizadas en torno a las diferentes cuestiones de la prestación son buenas. La inmensa mayoría de personas usuarias y cuidadoras se muestra satisfecha, siendo los aspectos mejor valorados los relacionados con el desempeño profesional de los/as AADD y coordinadores/as. Todos los aspectos superan el umbral de mejora establecido por la empresa (7,5 puntos), aunque la duración del servicio, es decir, las horas semanales del servicio, es el aspecto peor valorado. Es, sin lugar a duda, una de las características del servicio para tener en cuenta por su baja valoración en comparación al resto

Personas usuarias de centros:

Respecto de los datos recogidos y analizados durante el 1º trimestre de 2023 se logra un índice de satisfacción global de las personas usuarias muy positivo:

	Centro día	Residencias
Satisfacción con el centro	9,5	8,3
% de usuarios/as que recomendarían el centro a otras personas	99%	100%

Como se puede observar en el cuadro anterior el grado de satisfacción obtenido es muy satisfactorio y se continúa registrando un alto % de personas prescriptoras de los servicios ofrecidos por el Grupo Urgatzi.

Tanto las personas usuarias de los centros del Grupo Urgatzi, como sus familias, están considerablemente contentas con la atención recibida, ya que la satisfacción global es de 9,4 puntos. Además, consideran que se han cumplido los objetivos del recurso, es decir, atender a las personas mayores que necesitan ayuda para las actividades de la vida diaria, mejorar su calidad de vida y apoyar a familiares y cuidadores/as.

Las valoraciones realizadas en torno a las diferentes cuestiones de la prestación son muy positivas. La inmensa mayoría de personas usuarias y de familiares se muestra satisfecha, siendo los aspectos mejor valorados los relacionados con la atención recibida por las personas usuarias en el centro (9,5 puntos) y las actividades realizadas (9,4 puntos).

La única característica de los servicios ofrecidos en los centros que no ha logrado un sobresaliente es el relacionado con la comida, con 8,9 puntos. Es, sin lugar a duda, una de las características del servicio para tener en cuenta por su baja valoración en comparación al resto.

No existen grandes diferencias entre las valoraciones de usuarios/as y familiares de centros de día y de residencias, encontrando la mayor distancia en relación a las comidas ofrecidas (1 punto).

Actualmente se están analizando los datos de satisfacción recogidos a principios del 2024:

CENTRO DE DÍA BIDEBERRI	Personas usuarias	Familias
Satisfacción global	10	10
% de usuarios/as que recomendarían el centro a otras personas	100%	100%

CENTRO DE DÍA MUSKIZ	Personas usuarias	Familias
Satisfacción global	10	9,13
% de usuarios/as que recomendarían el centro a otras personas	100%	100%

Cientes servicio Proyectos

El grado de satisfacción obtenido es del 100%.

Personal y representación de las personas trabajadoras

Se ha desarrollado el Plan de formación interna de manera satisfactoria y alineada a las necesidades estratégicas de la empresa.

Cabe recoger que la normativa laboral ha producido cambios importantes a nivel organizativo en cuanto al modelo de contratación.

Se cumplen con los requisitos de consulta y participación establecidos por la ley de prevención de riesgos laborales.

Se ha registrado el Plan de igualdad de Urgatzi SL y Asociación Urgatzi y comenzado a desarrollar las medidas del programa previstas para el 4º trimestre de 2023.

Con motivo del Plan de igualdad se realizó un cuestionario en materia de igualdad cuyos resultados han sido analizados y tratados con acciones que se han integrado en el Plan de Igualdad.

Diputación y Ayuntamientos

Se mantienen relaciones fluidas tanto desde el punto de vista parte interesada cliente como de institución.

Se ha dado respuesta a todas las reclamaciones planteadas a través del sistema institucional, con actitud proactiva y colaborativa en la resolución de los diferentes expedientes.

Durante el 2023 se han realizado actividades ligadas a la estrategia de RSC tales como iniciativas en materia de igualdad, acciones intergeneracionales y de ocio con impacto en la sociedad.

De las reuniones y seguimiento realizado consideramos que se dispone de un alto grado de satisfacción respecto de todos los servicios prestados, que de manera indirecta medimos a través de la ausencia de quejas y reclamaciones, reuniones con el personal técnico y cumplimiento de requisitos de información en forma y plazo.

Centros de formación

Se han desarrollado acciones de trabajo con las personas becarias. Así, durante el 2023 se han recibido personas del Centro de formación y de la Facultad de enfermería y medicina de la UPV.

Empresas proveedoras

La relación con las empresas proveedoras es satisfactoria. Se mantienen reuniones periódicas de seguimiento y evaluación con las personas responsables de las empresas principales (grandes contratos).

Se destaca la existencia de alianzas con algunas de estas empresas, lo que posibilita la mejora del servicio y la resolución de problemas con un alto grado de satisfacción y rapidez.

Entorno (Sociedad y comunidad)

La relación con la comunidad y el entorno es muy positiva.

Cabe resaltar la participación del Grupo Urgatzi ha participado en el proyecto ORO.IA "Sistema de Detección Temprana y Seguimiento Personalizado de los indicios asociados a la enfermedad del Alzheimer, mediante tecnologías de inteligencia artificial" cuyo principal objetivo es diseñar, desarrollar un Innovador Sistema de Detección Temprana y Seguimiento Personalizado de los indicios asociados a la enfermedad del Alzheimer, basada en la aplicación de nuevos marcadores cognitivos y tecnologías de inteligencia artificial.

Dicho proyecto se encuentra amparado bajo el programa de apoyo a la I+D empresarial Hazitek 2021, cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), con número de expediente ZL-2021/00737.

Durante el año 2022, hemos participado en iniciativas sociales en materia deportiva, aportando donaciones a la sociedad deportiva Kaiku, para el desarrollo de la actividad de remo en la margen izquierda de Bizkaia.

Nuestro compromiso con la sociedad también es en materia de salud, colaborando mediante el programa Planeta Berdea, a través del calendario solidario anual del grupo, con la entidad sin ánimo de lucro Bio+Cruces, entidad dedicada a la investigación sanitaria.

Por último, hay que indicar que durante el año 2023 no se han recibido quejas, reclamaciones o denuncias ni por la ciudadanía en general por nuestra actividad.

3.7. Resultados del desempeño

Los resultados de desempeño del Grupo se miden a través de los indicadores estratégicos asociados a los objetivos clave y proyectos recogidos en el Plan estratégico del Grupo. Se realiza un control y seguimiento periódico del Plan estratégico (objetivos y proyectos) por parte del equipo directivo.

Se recogen los principales logros a cierre de 2023 en las diferentes líneas estratégicas:

Línea MERCADO-CLIENTELA

Como principales resultados en la presente línea es la adjudicación del 100% de proyectos presentados. Cabe indicar que muchos de ellos son proyectos que se ha recuperado-

Los proyectos incluido en esta línea estratégica se ha desarrollado satisfactoriamente, logrando las diferentes metas previstas para 2023 (Ver Plan estratégico)

Línea GESTIÓN DE PERSONAS

En la presente línea cabe destacar el Proyecto dirigido a la mejora del absentismo que ha dado lugar a la definición de un Plan de salud (OPEN SALUD) que va a ser implantado en el SAD de Santander como centros piloto. (Ver proyecto)

Línea INNOVACIÓN

Entre otros, se destacan los siguientes proyectos:

- Plataforma de formación. Durante 2023 se consolida la plataforma de formación y con ello la oferta formativa on line.
- Digitalización de los procesos de atención en centros y en hogares.
- Digitalización de la comunicación interna. Se inicia el diseño de herramientas de comunicación tales como la intranet y el portal del empleado.
- APP de SAD. Se ha generado eficazmente un APP de control de jornada y un APP de control de incidencias en SAD.

Finalmente, el proyecto "Servicios 4.0: Robotización de procesos" se decide anularlo por motivos económicos.

Línea RSC

Durante el 2023 se retoman las acciones de RSC desarrolladas a nivel de Grupo, tales como la realización del Calendario Solidario, apoyos a la salud y el deporte, participación en iniciativas de nuestros clientes (días señalados).

Se registra satisfactoriamente el Plan de Igualdad Urgatzi SL y el de Asociación Urgatzi, Se cumplen al 100% con los requerimientos de la LISMI.

Respecto a los resultados ambientales se dispone de la reducción de la huella de carbono global de la empresa por consumo eléctrico y por consumo de gas.

Por otro lado, la gestión ambiental individualizada por cada centro ha sido eficaz, excepto en algunos centros donde se ha registrado ciertos aumentos en cuanto a consumos fundamentalmente, que serán tratados mediante acciones específicas y globales de empresa.

En el marco de la comunicación interna, cabe recoger que además de las herramientas implantadas, se ha diseñado un Plan de comunicación integral que será implantado durante el año 2023.

En cuanto acciones específicas de comunicación se han realizado diferentes comunicaciones externas a través de la web y redes sociales. En este sentido se ha impulsado la utilización de LinkedIn. Se están participando en foros de empleo en colaboración con la UPV.

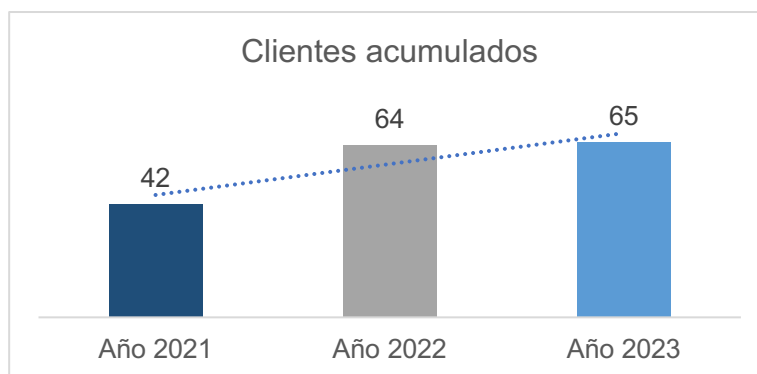
A continuación, mostramos el despliegue y cierre del primer año del Plan estratégico 2022-2025:

	EJE	OBJETIVO	PROYECTO	ACCIONES	ESTADO	INDICADOR	META	Resultado 2022	Resultado 2023
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO (PERFIL DEL NEGOCIO)	MERCADO/ CLIENTELA	Desarrollar una estrategia que nos sirva para adelantarnos a las necesidades del mercado, que fidelice nuestros servicios actuales y proponga el acceso a nuevos nichos de mercado, dando siempre cumplimiento a las necesidades de nuestra clientela	1. CONTROL DE LICITACIONES	1.1. DESARROLLO DE HERAMIENTA ANALISIS	FINALIZADO	% Implantación herramienta	100%	100%	no aplica proyecto finalizado
			2. MEJORA DE LOS PROYECTOS	2.1. IMPLEMENTACION MEJORAS INFORMATICAS 2.2. DESARROLLO PROYECTOS 2.3. APPS PRESTACION	FINALIZADO	% Implantación	80% (1º año) 100% (2º año)	80%	100%
				2.4. INCLUSIÓN DE MEJORAS EN URGATZI DATA Y APPs	EN CURSO	Nº ordenes de trabajo	2/año	no iniciado	2
			3. CONTROL DE ADJUDICACIONES	3.1. CONTROL LICITACIONES ESTRATEGICAS 3.2. IMPLANTACION DE MACRO INDICADORES DE GESTION	FINALIZADO	% Implantación HERRAMIENTA	100%	100%	no aplica proyecto finalizado
	GESTIÓN PERSONAS	Ordenar los procesos de gestión de personas, potenciando su desarrollo profesional y su conocimiento. Situar a las personas en el centro de la gestión mediante el fomento del liderazgo y el trabajo en equipo	4. PLAN COMERCIAL	4.1 DEFENSA DE LOS INTERESES DE LA EMPRESA (ENFOQUE DE LAS LICITACIONES) 4.2 CONTROL DE LICITACIONES Y DE EMPRESAS LICITADORAS 4.3 ANALISIS DE RESULTADOS	EN CURSO	% de obtención de puntuación en requisitos técnicos	Notable	no iniciado	Notable (Ver tabla)
			1 PLAN DE IGUALDAD	1.1. DIAGNÓSTICO DE IGUALDAD 1.2. CUESTIONARIOS A LA PLANTILLA 1.3. DISEÑO Y REGISTRO DE PLAN DE IGUALDAD	EN CURSO	Finalización y Registro de Plan Igualdad	Diciembre de 2023	no aplica línea en 2023	Cumplido
			2. COMUNICACIÓN INTERNA	2.1 DISEÑO DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2.2 DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS	EN CURSO	Herramientas de comunicación interna implantadas	1/año	2	2
			3. FORMACIÓN	3.1. DEFINICIÓN DE PLAN DE FORMACIÓN ALINEADO A LA ESTRATEGIA	Nº acciones ligadas a proyectos	% Desarrollo plan	2/año	2	4
			4. PROTECCIÓN DE LA SALUD (ODS Nº 3)	4.1. FORTALECER EL SISTEMA DE SEGURIDAD 4.2. FORMACIÓN DE RECURSOS PREVENTIVOS 4.2 PLAN DE SALUD 4.3 PLAN ABSENTISMO	EN CURSO	Acciones formativas específicas	2 /año	2	2
						% implantación del Plan de salud	85% (anual)	Plan diseñado y en implantación piloto	Implantadas las acciones previstas excepto "Protocolos mandos intermedios"
			5. CONOCIMIENTO	5.1. DEFINICIÓN ORGANIZACIÓN 5.2. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS :MANUAL CALIDAD EMPRESA 5.3.COMITES EMPRESA: TIPOLOGÍA Y CONTENIDO DEFINICIÓN	EN CURSO	Nº acciones realizadas	3/año	4	3
FACTORES DIFERENCIADORES (CULTURA DE EMPRESA)	INNOVACIÓN	"Aplicar las nuevas tecnologías a la gestión de procesos. Desarrollando herramientas propias o valorizando las ya existentes en el mercado dentro de nuestros procesos para "conseguir valor añadido en nuestros servicios".	1. DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS	1.1 FORMACION ON LINE IMPULSO 1.2.ROBOTIZACION PROCESOS 1.3.DIGITALIZACIÓN DE PROCESO DE ATENCIÓN EN CENTROS	EN CURSO	% desarrollos informáticos	100%	100% (plataforma de formación)	80% (GDR)
			2. TECNOLOGÍA VALOR AÑADIDO A SERVICIOS LICITACIONES: DESARROLLO IDEAS	2.1 APP SAD AGENTES IMPLICADOS / MODULOS DE MEJORAS URGATZI DATA 2.2 PLATAFORMA DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES	FINALIZADO	% Implantación herramienta	75%	100%	finalizado
				2.3 DESARROLLO MODULO INFANCIA	EN CURSO	% Implantación herramienta	100%	25%	25%
			3. INTRANET	3.1 DESARROLLO INTRANET DE COMUNICACIÓN 3.2 PROYECTO KIWI	EN CURSO	% implantación	100%	50%	75%
	RSE	"Empresa referente por la prestación de servicios socialmente responsables y por su contribución al entorno y sociedad" (Estar presente en toda la empresa/ hacer de la RSE la cultural)	1. AGENDA 2030	1.1 ALINEAMINETO PLAN ESTRATEGICO 1.2 ALIANZAS LOCALES Y SECTORIALES	EN CURSO	% cumplimiento del plan (inicio en 2023)	85%	Realizada la adhesión al Pacto	100%
			2 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: BIZITZA GOZATUZ	2.1 CAMPAÑAS SOLIDARIAS 2.2. BENEFICIOS SOCIALES EMPRESA	EN CURSO	Nº campañas	3	3	4
			3 INCLUSIÓN	3.1. CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO 3.2. POLITICAS DE CONTRATACIÓN	EN CURSO	Cumplimiento legal + 10% sobre requisitos	10% requisitos	Se cumple	Se cumple
			4. DESARROLLO DE SERVICIOS SOSTENIBLES	4.1. GESTIÓN AMBIENTAL (ODS Nº 13): (Consumo responsables/Huella/Economía circular) 4.2. COMUNICACIÓN TRANSPARENTE (memorias de sostenibilidad) 4.3 CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL: PLANETA BERDEA (condenación social, alineamiento con el cliente y la sociedad)	EN CURSO	Nº Acciones	3/año	4	4
			5. BUENA GOBERNAZA Y TRANSPARENCIA	5.1 EINF 5.2. SISTEMA DE COMPLIANCE	EN CURSO	Informe EINF Obtención certificación en plazo	Verificación anual 100% 2025	Realizado no iniciado	Realizado Inicio
			6. IGUALDAD DE GENERO (ODS Nº5)	6.1 PROMOCION IGUALDAD GENERO	EN CURSO	Nº acciones en el entorno	2 /año	7	4
				6.2 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD (Impacto en la sociedad)	EN CURSO	% cumplimiento del plan (inicio en 2023)	85% (anual)	no iniciado	100%
	COMUNICACIÓN EMPRESA	Desarrollar una estrategia para la comunicación tanto interna como externa como un proceso dentro de la organización que aporte valor hacia nuestras partes interesadas y las sitúe en el centro del proceso".	1 PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA/INTERNA	1.1. DETERMINACIÓN DE ACCIONES SMART. ALINEARLAS CON PARTES INTERESADAS 1.2. DETERMINACIÓN HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y PUESTA EN MARCHA: RSS 1.3 DEFINICIÓN DEL PLAN COMO HERRAMIENTA DE RSE	EN CURSO	% Desarrollo plan	80%	Plan de comunicación integral diseñado	Plan de comunicación implantado (Se dispone de contenidos desarrollados, si bien no es posible medir por la reciente implantación)
			2 DEFINIR PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA	2.1. DEFINIR EL PROCESO COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA 2.2. URGATZI DATA 2.3. PLATAFORMAS DE FORMACIÓN/INFORMACIÓN 2.4. APPS DE COMUNICACIÓN INTERNA 2.5 HERRAMIENTAS DE CONTROL INDICADORES COMITES DIRECCION			80%		

Por otro lado, Hezi eta Ikasi ha registrado los siguientes resultados de desempeño:



En cuanto a la acción comercial mantienen los clientes del año 2022, captando uno nuevo:



La oferta de formación se innova con la inclusión de tres programas nuevos:

- Certificado de profesionalidad para Lanbide (Programa Morrokotudak).
- Certificado de profesionalidad para el Behargintza de Durango.
- Fichas de autoevaluación para el Certificado de profesionalidad que se cursa de manera privada.

4. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

4.1. Desempeño ambiental

Desde el año 2005 el Grupo Urgatzi lleva expresando su compromiso como organización activa en la preservación y protección del medio ambiente a través de sus valores empresariales y política ambiental que incluye los compromisos y los principios que la empresa adopta en materia de sostenibilidad y que afectan a todas las actividades que nuestra organización desarrolla como parte del entorno sobre el que actúa.

Nuestros principios se integran en cada una de las actuaciones individuales de las personas que componen nuestra organización, incluyendo a nuestros grupos de interés, con el objetivo de conseguir un modelo de actuación sostenible mediante la asunción de responsabilidades individuales cotidianas hacia el medio ambiente.



Desde el Grupo Urgatzi gestionamos el medio ambiente apoyándonos en los fundamentos de la mejora continua establecidos por la norma UNE EN ISO 14001: 2015 que disponemos implantada y certificada desde 2005.

Las claves de nuestro sistema ambiental son la implantación de medidas de eficiencia, eficacia y concienciación de todas las partes interesadas.

Anualmente y en el marco de la dirección estratégica establecida, se revisa y analiza el contexto específico ambiental al objeto de gestionar los riesgos y oportunidades identificadas mediante objetivos y acciones que se despliegan a través del Plan estratégico y programas ambientales correspondientes.

A cierre de 2023 se ha logrado resultados ambientales positivos:

Objetivo	Proyecto	Indicadores	Meta	Resultados 2023	Observaciones
Gestión ambiental	Consumo responsable	Nº productos /servicios/año	1	2	- Eliminación de plástico oficina. - RENTING Vehículos ecológicos.
	Huella de carbono	Alcance 1	reducción t CO ₂ eq respecto año anterior	-16,038 t CO ₂ eq	Combustible y gas
		Alcance 2		-0,416 t CO ₂ eq	Consumo energético.
	Economía circular	Reciclaje de envases	100%	100%	
	Eficiencia energética	Consumo de energía renovable	75%/total	90%	Contratación y gestión de comercializadoras. (100% de energía renovable en varios centros)
Comunicación transparente	Promoción del buen hacer ambiental de la empresa	Nº Comunicaciones ambientales	1	1	Informe EINF.
				1	Publicación del compromiso con el Pacto Mundial.
Contribución ambiental y a los ODS	Acciones participativas y de concienciación (Plan de RSC)	Nº acciones realizadas	3	3	- Celebración del día de medio ambiente Centro Nafarroa y Muskiz. - Concienciación. - Utilización de materiales reciclados en actividades.

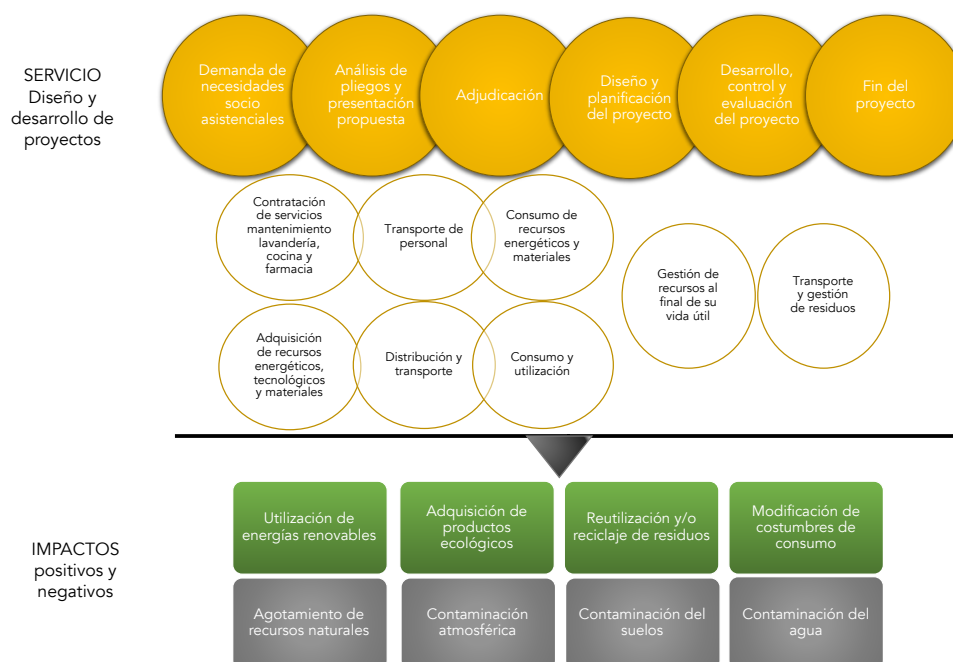
En el periodo 2023 no se han producido incidentes ni emergencias ambientales, ni se han recibido multas ni sanciones administrativas. Asimismo, no se han recibido quejas ni comunicaciones externas ambientales.

Por otro lado, no se han detectado incumplimientos legales en materia de medio ambiente. Los aspectos ambientales están adecuadamente controlados y cuentan con los permisos y autorizaciones de los organismos ambientales competentes en cada Comunidad Autónoma y/o Municipio.

En 2017 se comenzaron a comunicar externamente los principales resultados ambientales a través del sitio web con la publicación de informes de sostenibilidad. Desde el año 2021 se publica el Informe EINF tras su verificación.

4.2. Aspectos ambientales

En el Grupo Urgatzi se determinan los aspectos e impactos ambientales, en condiciones normales, anormales y de emergencia, desde una perspectiva de ciclo de vida, de las actividades, productos y servicios que la organización pueda controlar y sobre los que pueda influir, para determinar aquellos que provoquen o puedan provocar un impacto ambiental significativo, utilizando para ello, criterios de priorización objetivos.



Mapa de CICLO DE VIDA del servicio

Recogemos a continuación el listado de los aspectos ambientales identificados y que la organización somete a evaluación:

- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de gas
- Emisiones GEI (consumo de energía)
- Emisiones GEI (consumo de gas)
- Emisiones GEI (consumo de combustible)
- Huella de carbono
- Consumo de agua
- Consumo de combustible
- Generación de residuos

El consumo de energía eléctrica de suministro renovable depende del mercado, debido a la variabilidad y prioridad que tiene el precio a la hora de contratar servicios energéticos.

Realizada la revisión de la evaluación 2023 de aspectos ambientales se han obtenido aspectos ambientales significativos de nivel individual de emplazamiento generador (centro) y a nivel global.

Los aspectos significativos

- Consumo de energía eléctrica individual
- Emisiones indirectas de CO2 (Consumo de gasoil global)
- Consumo de agua global e individual de centro (50% de los centros)
- Consumo de combustible global e individual de centros (80% de los centros)

Están previstas acciones para el tratamiento de los resultados de carácter individual por centro, y también a nivel global, se disponen de objetivos estratégicos.

El análisis y detalle de la evaluación de aspectos lo recogemos en el Libro verde de recursos y el de residuos que están en curso de realización.

Cabe indicar que la evaluación de aspectos ligada a la generación de residuos está en curso de realización. Se dispone de la mayoría de los datos de los centros, pero aún faltan algunos de ellos.

Desde el punto de vista operacional los residuos se gestionan adecuadamente por parte de los centros, siendo este un aspecto de concienciación en gestión ambiental que se lleva a cabo anualmente.

Se mantienen los convenios firmados con Ecoembes en el Hogar del jubilado/Centro de día de Muskiz y Nafarroa.

4.3. Contaminación

Los impactos ambientales generados por el desempeño de nuestras actividades y servicios se encuentran controlados y sometidos a procesos de mejora continua, así como a criterios de control operacional que comunicamos interna y externamente.

Nuestros impactos ambientales se deben principalmente al consumo y uso de la energía, al consumo de las materias necesarias para el desarrollo de nuestros servicios y procesos auxiliares.

El principal impacto de nuestra actividad es la contaminación atmosférica derivada del consumo de recursos energéticos. Anualmente y en coherencia con la dirección estratégica ambiental, adoptamos medidas de mejora para reducir la huella de carbono.

Las medidas están principalmente enfocadas a la mejora y control de las instalaciones, la concienciación y el uso razonable de los recursos energéticos a través de la implantación de buenas prácticas para prevenir consumos excesivos e innecesarios.

Durante el 2023 se ha registrado una disminución del consumo de gas de 4.442,03 m³ que ha supuesto la emisión de 0,808 t CO₂eq menos. Asimismo, se ha disminuido el consumo energético global en 1.666,07 Kwh, logrando una reducción del 0,416 t CO₂eq.

En el caso del consumo de gasoil se ha producido una disminución del consumo de combustible con la consiguiente disminución de las emisiones en 15,23 t CO₂eq.

No se genera contaminación acústica ni contaminación lumínica.

4.4. Consumo responsable

El Grupo Urgatzi tiene entre sus principios ambientales el uso y consumo de productos con un ciclo de vida sostenible.

Es por ello, que nuestra prioridad es adquirir productos y/o servicios sostenibles, desarrollar las operaciones de manera controlada y construir una cultura de la sostenibilidad entre las personas de la organización, las personas usuarias, sus familiar y resto de partes interesadas.

Así, se establecen los siguientes criterios de gestión ambiental:

- Consumo de servicios y productos sostenibles.
- Uso de energías renovables.
- Equipos e instalaciones más eficientes.
- Gestión eficiente del mantenimiento.

- Sensibilización y concienciación las personas de la organización, las personas usuarias, sus familiar y resto de partes interesadas.
- Consolidación y mejora de sistemáticas operacionales.
- Definición y difusión de buenas prácticas.
- Creación de aula de formación online.
- Adquisición de productos de Km 0.

Consumo de papel

Durante el año 2023 se ha registrado el siguiente consumo de papel reciclado:

Amount: 61 Caja de 2.500 hojas

CONSUMPTION	FRESH-FIBRE PAPER	RECYCLED PAPER	SAVINGS
 Madera (in kg)	1.639	0,0	100%
 Agua (in l)	38.312	7.816	79%
 Energía (in kWh)	9.891	2.653	73%
 CO ₂ -Emission (in kg)	738	425	42%

Se llevan a cabo las siguientes medidas:

- Utilización de papel reciclado.
- Utilización de materiales con ecoetiquetado.
- Sistemas de gestión documental para la reducción del consumo de papel.
- Buenas prácticas de consumo.
- Progresiva digitalización de los procesos y transacciones administrativas.

Consumo de agua

Se produce principalmente en nuestras operaciones de limpieza, cocina y en menor medida en el proceso de atención.

El agua consumida proviene de los consorcios/mancomunidades de municipios por canalización. Asimismo, los vertidos se gestionan a través de estas entidades.

Se dispone de una disminución del consumo de agua global de -18,96 m3, mejorando así el aumento registrado durante 2022 debido fundamentalmente a la situación de crisis sanitaria.

Durante 2023 se han adoptado las siguientes medidas en las instalaciones:

- Revisión de las instalaciones con aumento de consumo de agua para detectar fallos en las mismas y aplicar las medidas pertinentes (reparaciones, sustitución de piezas y acciones de mantenimiento).
- Aplicación de buenas prácticas de consumo.
- Acciones de concienciación.
- Control y seguimiento de consumos.

Energía

Cabe recoger que el Grupo Urgatzi prioriza el consumo de energía renovable, siempre que el contexto económico lo permita.

Respecto a los consumos de electricidad y gas se dispone de resultados de reducción a nivel global con respecto al año anterior. Si tenemos en cuenta el consumo individual de cada centro, se dispone de un aumento en el Hogar Arenal que no se considera significativo.

ELECTRICIDAD			
CENTROS	2022	2023	DIFERENCIAS
CD BIDEBERRI	10.398	9.795	-603
CD BERRIA	52.707	52.600	-107
SEDE CENTRAL AREETA	12.539	11.813	-726
M B SENDEJA	5.567	4.682	-885
M B ARENAL	4.922	5.017	95
M B IPARRAGUIRRE	4.979	4.551	-428
M B LAUKIZ	38.819	38.052	-767
M B SEDE LEIOA	4.095	3.617	-478
M B ZURBARAN	9.627	9.622	-4,64
RES LARRABARRENA	50.240	50.204	-36
Consumo total	384.279,00	353.893,00	-26.953,01

Respecto al consumo de gas, se han registrado reducción de consumos en todos los centros:

GAS			
CENTROS	2022	2023	DIFERENCIAS
CD BIDEBERRI	6.060	4.107	-1.953
CD BERRIA	40.687	9.119	-31.568
M B SENDEJA	17.127	12.783	-4.344
M B ARENAL	15.073	12.805	-2.268
M B ZURBARAN	25.908	24.422	-1.486
RES LARRABARRENA	146.023	108.238	-37.785
Consumo total	51800,83	39.605,88	-12.194,95

GASOIL			
CENTROS	2022	2023	DIFERENCIAS
CD BIDEBERRI	1.109,47	0	-1.109,47
CD MUSKIZ	2.719,96	2.719,96	628,03
CD NAFARROA	6.060,45	6.060,45	6,98
CD SESTAO	4.414,59	4.414,59	-467,65
M B LAUKIZ	3.717,12	0	-3.717,12
Consumo total	18.021,59	13362,36	-4.659,23

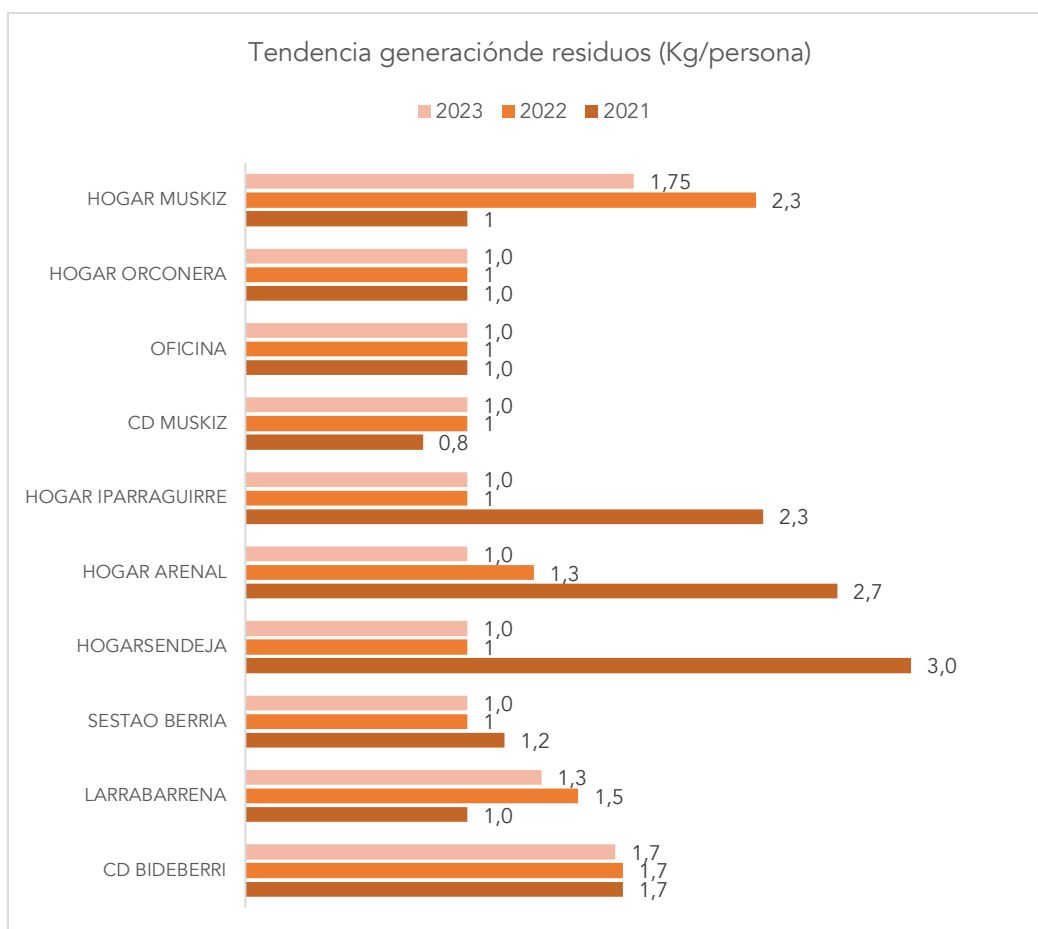
Durante el año 2023 se ha realizado las siguientes acciones para la mejora en los consumos energéticos:

- Sensibilización
- Control y seguimiento de consumos
- Consumo de energía renovable (90% centros)
- Sustitución progresiva a leds
- Programa de mantenimiento (Adecuación y puesta a punto de equipos)
- Reprogramación de calderas.
- Revisión y actualización de equipos de lavado para la mejora de la eficiencia en el consumo de agua.
- Adquisición de vehículos híbridos para la disminución del consumo de combustible.
- Obras de impermeabilización y aislamiento en bien centro.

4.5. Economía circular y gestión de residuos

Como consecuencia de nuestra actividad se generan residuos asimilables a los residuos domiciliarios. Concretamente, en 2023 hemos generado 0,43 Kg persona usuaria día.

En el Grupo Urgatzi nos adherimos a los sistemas de recogida selectiva (recogida municipal o sistema interno propio o del cliente) existentes en todos los emplazamientos en los que operamos, garantizando, a través de la implantación y seguimiento de unas buenas prácticas por parte de nuestro personal, la correcta separación de las diferentes fracciones de residuos y el reciclaje de todas las fracciones reciclables.



El Grupo Urgatzi dispone de un sistema de control operacional para la gestión integral de los residuos generados por la realización de actividades y servicios que se aplica en la fase de segregación, almacenamiento y gestión mediante su entrega a gestores autorizados.

Para la correcta realización de las medidas de control operacional el Grupo Urgatzi lleva a cabo las siguientes acciones:

- Acciones de concienciación para la correcta gestión de residuos.
- Contenedores adecuados a la tipología de los residuos generados en nuestra actividad.
- Gestión adecuada y acorde con la legalidad vigente mediante gestores autorizados.
- Inspecciones periódicas del desempeño ambiental.
- Convenios con ECOEMBES.

4.6. Cambio climático

Uno de los objetivos estratégicos del Grupo Urgatzi es la reducción de la huella de carbono derivadas de sus actividades. Para ello, se desarrollan medidas de eficiencia energética, acciones de concienciación y el uso y consumo responsable de aspecto energéticos.

Las medidas establecidas son las siguientes:

- Adquisición de productos sostenibles.
- Buenas prácticas de consumo y uso de la energía.
- Controles operacionales en los procesos con mayor impacto en el uso y consumo energético.
- Utilización de energías 100 % renovables en algunos centros.
- Realización de auditorías energéticas para la identificación de aspectos de mejora.

Durante el periodo 2023 nuestra organización consiguió disminuir las emisiones tanto directas como indirectas de GEI (gases efecto invernadero) a la atmosfera.

- Alcance 1: se han dejado de emitir 16,038 t CO₂ eq
- Alcance 2: se dejado de emitir un total de 0,416 t CO₂ eq

4.7. Protección de la biodiversidad

Todos nuestros centros de trabajo se encuentran fuera de áreas protegidas, por lo que no adoptamos medidas específicas dirigidas a la restauración de la biodiversidad.

Sin embargo, en el marco del Plan de RSC se realizan acciones de sensibilización el día mundial del medio ambiente y se participa en las campañas organizadas por Ayuntamientos.

5. INFORMACIÓN SOCIAL Y DEL PERSONAL

5.1. Empleo

Para el Grupo Urgatzi es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo profesional y personal. Contamos con un Código de Conducta donde se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de nuestro personal en su desempeño diario y, específicamente, en las relaciones e interrelaciones que mantienen con todas las partes interesadas.

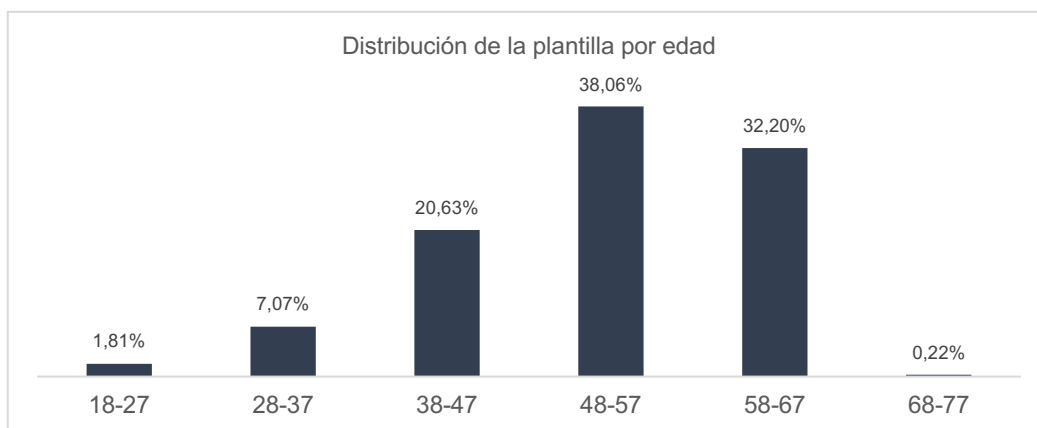
El enfoque a cliente, proporcionando una atención de la más alta calidad, se basa en el desempeño de nuestro personal, por lo que ellos y ellas son la piedra angular de nuestra cultura corporativa, donde el compromiso y la ética son parte esencial de los valores del Grupo.

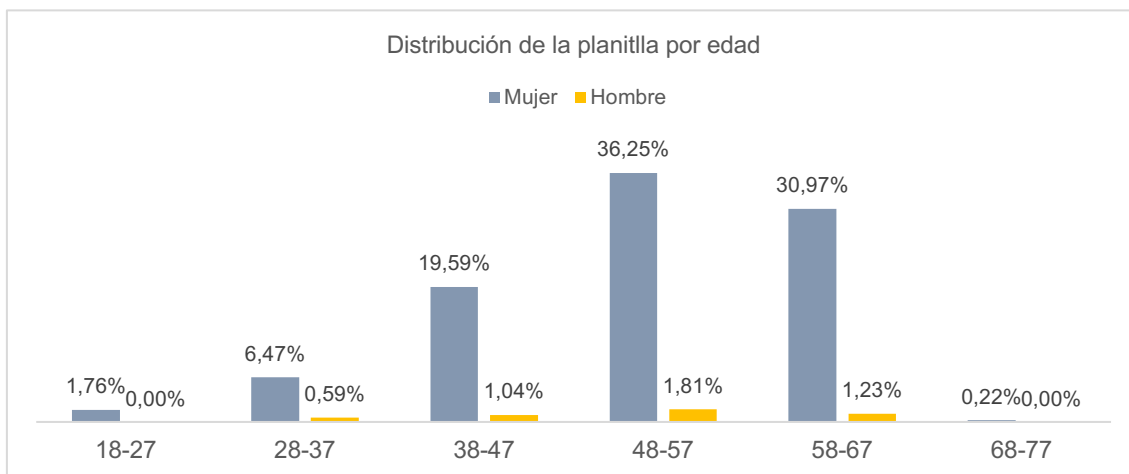
La estructura del empleo del Grupo Urgatzi se establece en:

- Personal de atención directa que desarrolla labores de atención directa a las personas receptoras de nuestros servicios.
- Personal de estructura que tiene funciones de soporte operativo y estratégico.

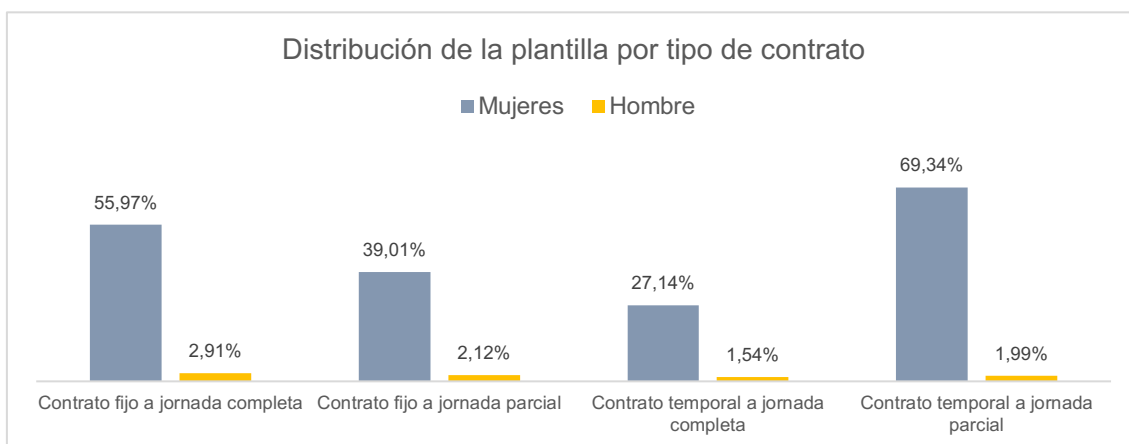
Durante el año 2023 hemos tenido una plantilla media de 783 personas, 746 mujeres y 37 hombres.

La distribución de esta plantilla media por edades y ámbitos de actividad se muestra en el cuadro siguiente:





La modalidad más frecuente de contratación en Urgatzi SL es el contrato indefinido a jornada completa que representa el 80,56% de los contratos; siendo el 94,98% de mujeres y el 5,02% de hombres, seguido de los contratos fijos a tiempo parcial que representan el 19,44% de los contratos, correspondiendo el 96,47% a las mujeres y el 3,53% a los hombres.

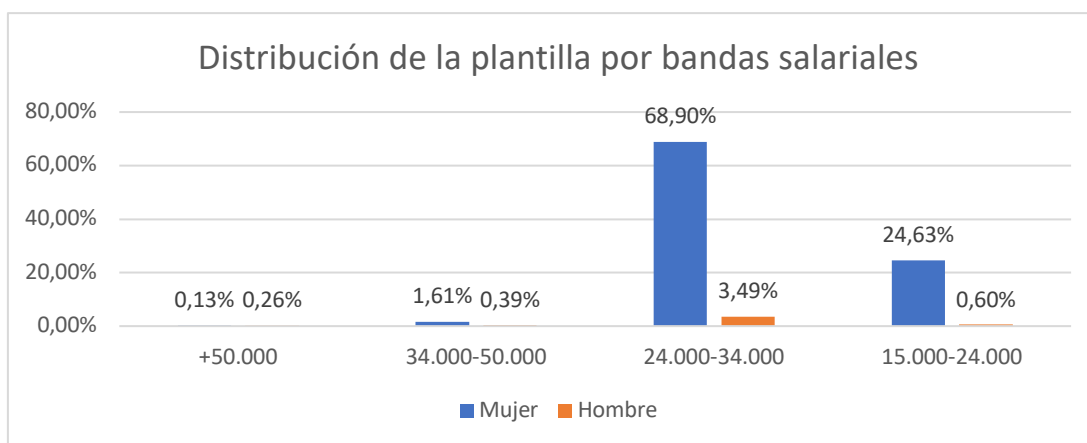


Las bajas producidas en el 2023 han sido un total de 347, siendo el 78,96% por finalización de contrato. Teniendo en cuenta la distribución por sexo, el 92,70% de las bajas son de mujeres y el 7,30% de hombres.

De total de bajas registradas el 3,47% están motivadas por despido y se distribuyen de la siguiente manera:

	Nº	Banda de edad
Despidos	3	20 a 29 años
	4	30 a 45 años
	6	≥ 46 años

La totalidad de los conceptos retributivos están recogidos y definidos en cada convenio y en el modelo de evaluación de puestos, y se ligán al desempeño de las actividades y tareas de cada categoría profesional y al cumplimiento de las condiciones de trabajo.



Se dispone de las herramientas necesarias para posibilitar el principio de transparencia retributiva: Registro salarial, auditoría salarial, el sistema de valoración de puestos y la garantía de acceso a la información.

En el registro retributivo del año 2023 se recogen el total de los salarios efectivos percibidos por las personas trabajadoras distribuidos por categorías profesionales. Asimismo, se recogen los salarios equiparados.

A continuación, se recoge la retribución media por categoría profesional según convenio y segregada por sexo:

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código Convenio N.º 50	TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO	29880,6	29880,6
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	19920,36	20020,565
	TÉCNICO/A SERVICIOS	0	23372,76
	AUXILIAR TECNICO ADMINISTRATIVO NIVEL 1	0	28216,44
	RESPONSABLE SECCION DEL DTO FINANCIERO	37971,12	0
	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO NIVEL 2	21709,8	0
	COORDINADOR/A SAD NIVEL 2	28541,64	0
	RESPONSABLE SECCION DTO RRHH	32767,56	0
	RESPONSABLE SECCION DTO SAD	0	41501,04
	COORDINADOR/A SAD NIVEL 1	34502,4	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Fuera de convenio	Gerente	0	**
	Dirección financiera	**	0
	Dirección de Área Sistemas	0	**

**No se reflejan los sueldos medios la ser un puesto ocupado por una única persona

Respecto de los puestos directivos no cabe calcular la brecha de género al no disponer de comparativa. Los dos consejeros de la entidad no reciben retribución salarial.

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 18 AYUDA A DOMICILIO BIZKAIA	TRABAJADOR/A SOCIAL	25.665,20	0
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	15.137,7	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA/O	19779,24	19779,24

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 11 CD BIDEBERRI	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	29.289,35	0
	DUE	22.879,38	0
	GEROCULTOR/A	18.218,14167	19.032,2
	CONDUCTOR/A	0	19.069,32

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 3 CD TRAPAGA. RESID.PRIVADAS	PODOLOGO/A	3600	0
	TERAPEUTA	21782,22	0
	PELUQUERO/A	17525,28	0
	CAMARERO/A	15871,70545	15.875,76
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	1.9575,72	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código: 5 CD MUSKIZ	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	36.076,53	0
	PSICOLOGO/A	29.334,16	0
	FISIOTERAPEUTA	0	2.5249,08
	DUE	25.248,04	0
	GEROCULTOR/A	23.845,79	0
	CONDUCTOR/A	0	23.927,41333
	OFICIAL MANTENIMIENTO	0	23.923,24286
	CAMARERO/A	23.112,28	0
	LIMPIADOR/A	23.112,63	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	25.164,41	0
	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	21.331,92	0
	GEROCULTOR/A	25.228,36	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	23.669,12	23.938,68
	FORMADOR/A	25.863,43	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 32 ESTATAL SERV ATENCIÓN PERS DEPEND (SAD CANTABRIA)	TRABAJADOR/A SOCIAL	18.795,73	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA/O	12.953,54	12.875,3
	AYUDANTE DE COORDINACIÓN	0	14.880,3

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 38 AYUDA A DOMICILIO (SAD GETXO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	25.712,97	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA/O	19.818,000	19.818,000

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código: 12. CD BERRIA – SESTAO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	18.802,69	18.540,504
	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	29.492,58	0
	DUE	22.902,96	0
	TERAPEUTA	21.126,31	0
	GEROCULTOR/A	19.046,17	19.062,67
	CONDUCTOR/A	19.032,19	18.879,97167
	OFICIAL MANTENIMIENTO	0	19.069,32
	LIMPIADOR/A	17.874,72	17.833,37
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	19.036,60	0
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	18.815,028	0
	PSICOLOGO/A		0
	GEROCULTOR/A	19.046,17	19.046,17
	CONDUCTOR/A	19.032,19	18.879,97
	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	29.492,58	0
	CAMARERA/O	17.874,72	0
	FISIOTERAPEUTA	22.902,96	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio: 13 RESIDENCIA SONDIKA	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	29370,93	0
	MÉDICO	39.059,33	0
	FISIOTERAPEUTA	22.879,34	0
	DUE	22.891,15	0
	TERAPEUTA	21.981,12	0
	GOBERNANTA	20.784,828	0
	GEROCULTOR/A	18.767,95776	19.044,57
	PELUQUERA/O	19.050,76	0
	OFICIAL MANTENIMIENTO	0	18.824,735
	LIMPIADOR/A	17.874,72	17.863,245
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	19.069,32	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 38 AYUDA A DOMICILIO (SAD GETXO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	25.712,97	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA/O	19.818,000	19.818,000

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 41 RESIDENCIAS BIZKAIA (JUAN ELLACURIA- SESTAO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	22.780,45	0
	MÉDICO	24.135,93	25.524,31
	PSICOLOGO/A	25.508,43	0
	FISIOTERAPEUTA	22.865,295	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	0	19.001,27

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 28 ACUERDO CD NAFARROA 2020- 2023	FISIOTERAPEUTA	27293,22	0
	TERAPEUTA	26141,17	0
	GEROCULTOR/A	23447,92	0
	CONDUCTOR/A	0	23732,145
	COCINERA/O	21252,48	21252,48
	AUXILIAR DE TRANSPORTE	0	21252,48
	LIMPIADOR/A	18790,78	0
	EDUCADOR/A	26132,165	27125,93
	DUE	0	27293,22
	TERAPEUTA	26206,4	0
	GEROCULTOR/A	23477,35625	23657,28
	CONDUCTOR/A	23634,75	23657,28
	PELUQUERO/A	23748,98	0
	CAMARERO/A	21444,2875	21232,00667
	COCINERO/A	21252,48	21252,48
	AUXILIAR DE TRANSPORTE	21252,48	0
	AYUDANTE DE COCINA	18790,78	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	26206,4	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 42 CONVENIO INTERVENCION SOCIAL (NAGUSIEN ETXEA ROMO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	23.359,92	0
	PSICOLOGO/A	25.762,64	0
	EDUVADOR/A	23.359,92	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 44 CENTROS DE LA 3º EDAD ETXE MAITIA	TRABAJADOR/A SOCIAL	22.896,94	0
	MÉDICO	47.016,84	0
	PSICOLOGO/A	25.356,98	0
	FISIOTERAPEUTA	22.902,96	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	19.044,39	0

Convenio	Descripción	Media mujeres	Media Hombre
Código convenio 47 RESIDENCIAS DE BIZKAIA (RESI GETXO)	MEDICO	47322,48	0
	PSICOLOGO/A	26552,94667	0
	EDUCADOR/A	21962,155	0

En aquellos puestos donde se dispone de comparativa se dispone de diferencias salariales en la mayoría de los casos a favor de la mujer y en otros a favor del hombre.

Asimismo, para todas las diferencias salariales se aportan justificaciones, siendo la causa principal el complemento de antigüedad y la retribución variable y en menor medida, por la existencia de jornadas reducidas por guarda legal, la incapacidad temporal y la contratación con duración determinada.

5.2. Relaciones sociales

En el año 2023, todos los centros de trabajo, a excepción de tres centros, estaban representados por los correspondientes comités de empresa y comités de seguridad y salud, o en su defecto, en base al número de personal por delegados de personal.

Durante el año 2023 se han celebrado las reuniones periódicas establecidas con los distintos comités.

El 100% de las personas trabajadoras están cubiertas por los convenios colectivos correspondientes, excepto en algunos de nuestros centros que se han establecido acuerdos de centro. El personal de estructura dispone de acuerdo propio y para ello contamos con un nivel de compensación ligado a la responsabilidad del puesto, perfil necesario y en base también al sector de trabajo y marco geográfico en el que se desarrolla.

Los siguientes convenios sectoriales son los siguientes:

- ✓ Convenio colectivo de ayuda a domicilio en Bizkaia.
- ✓ VII Convenio marco estatal de la dependencia.
- ✓ Convenio de centros de tercera edad de Bizkaia.
- ✓ Convenio de intervención social de Bizkaia y Gipuzkoa
- ✓ Convenio de oficinas y despachos
- ✓ Convenio de Limpieza (Bizkaia y Cantabria)
- ✓

5.3. Organización del trabajo

El empleo en el Grupo Urgatzi es predominantemente femenino. El sector de servicios socio asistenciales es un sector claramente feminizado. Predomina la jornada completa sobre la parcial tanto en la mano de obra directa como en la estructura.

Durante el año 2023 el absentismo significó el siguiente coste sobre el coste de personal:

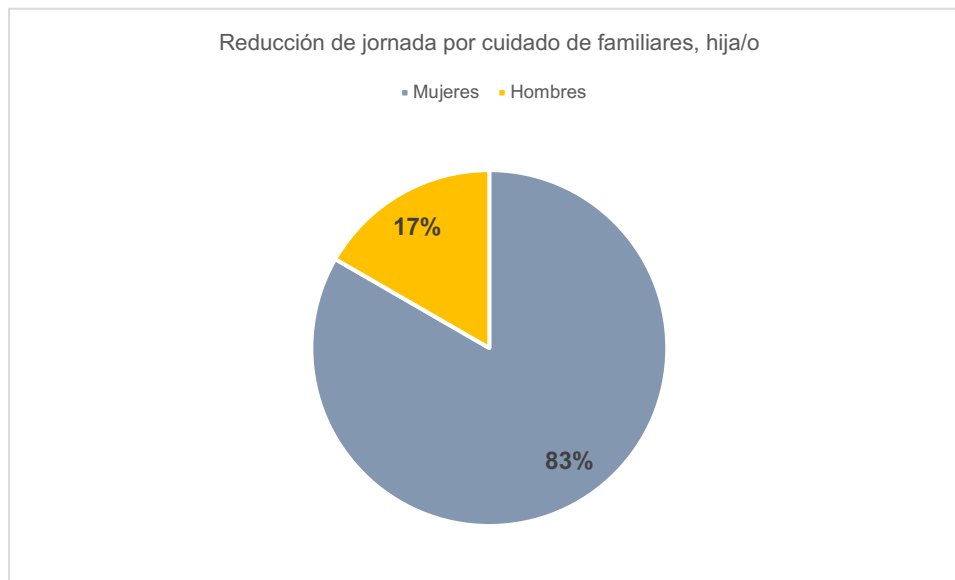
AMBITOS ACTUACION	COSTE PERSONAL	% ABSENTISMO
SAD	17.456.210,36 €	5,79 %
CENTROS MAYORES	5.269.011,87 €	2,77 %

La organización de las jornadas en los distintos centros se fundamenta en la distribución de jornadas reflejadas en los convenios colectivos de aplicación, respetando en todo caso las jornadas máximas establecidas. En los ámbitos de ayuda a domicilio la jornada se distribuye en base a la distribución de los servicios adjudicados, salvo los centros de día para personas mayores o con discapacidad, donde no se hacen noches ni fines de semana. En la organización del trabajo se respetan todas las condiciones de descansos y vacaciones que así estén regulados. En las oficinas de gestión la jornada media es de 37,5 horas y los horarios de trabajo son flexibles salvo en los puestos de cara al público en las oficinas.

En el Grupo Urgatzi se aplican las medidas de conciliación establecidas por la normativa y en los propios convenios colectivos, que incluyen este tipo de medidas. Se ponen a disposición de las personas trabajadoras de permisos, jornadas reducidas, así como de flexibilidad horaria siempre y cuando que las condiciones de trabajo lo permitan.

Actualmente 6 personas disponen de una jornada reducida y 1 persona de excedencia motivada por la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

Finalmente recoger que se cumplen las disposiciones establecidas por la normativa en materia de desconexión digital, no siendo necesario la implantación de medidas específicas debido a la propia actividad y organización del trabajo.



Como se puede observar las mujeres son las que más utilizan las medidas de conciliación, debido fundamentalmente por la brecha de género existente en la empresa, y en cierta forma, por la falta de corresponsabilidad en el seno familiar.

Teniendo en cuenta la realidad empresarial, la solicitud de medidas de conciliación afectan fundamentalmente al sistema organizativo de la compañía en los centros de trabajo que funcionan a turnos y aquellos que tienen distribuciones horarias asignadas para tareas específicas con difícil encaje en otros horarios.

5.4. Salud y seguridad

El Grupo Urgatzi desarrolla la gestión de la prevención a través de su plan de prevención y salud en el marco de su Política y dirección estratégica del periodo, y sobre la base de la mejora continua.

El Plan de Prevención representa la síntesis descriptiva de cómo la empresa está organizada funcional y técnicamente y es la herramienta a través de la cual integrar la actividad preventiva en su sistema de gestión a todos los niveles jerárquicos.

El Plan de Prevención describe los requisitos del sistema de la prevención de la empresa con objeto de proporcionar herramientas, procedimientos y métodos para el cumplimiento de las obligaciones empresariales, ya sean éticas o legales, en relación con la prevención de riesgos laborales.

A través de la política de prevención de riesgos laborales, manifestamos nuestro compromiso ineludible con la salud y seguridad y los servicios que prestamos.

El Grupo Urgatzi tiene como modalidad preventiva el servicio de prevención propio en la empresa matriz y en la filial tiene servicios de prevención ajeno como modalidad, a través de IMQ PREVENCIÓN. Nuestro sistema desarrolla herramientas de planificación, seguimiento y evaluación continua disponiendo de todos los mecanismos necesarios para la revisión periódica. Todos los puestos de trabajo tienen la correspondiente evaluación de riesgos que realizamos con perspectiva de género, la cual se revisa cada cuatro años o bien si las condiciones de trabajo se han modificado o si la siniestralidad así lo demanda.

Durante el año 2023 se han realizado las siguientes actuaciones:

- ✓ Consolidación de la digitalización de los procesos de evaluación de riesgos en los domicilios, mediante un desarrollo propio dentro del programa de gestión del SAD, UrgatziDATA.
- ✓ Plan de formación y sensibilización en materia de prevención de riesgos a través de la plataforma de formación on line.

Nuestro modelo de gestión es auditado con la periodicidad establecida legalmente. El año 2020 la entidad Ondoan realizó la auditoria y emitió el correspondiente certificado de conformidad.

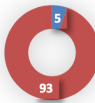
La siniestralidad del año 2023 ha sido la siguiente:

ACCIDENTES DE TRABAJO

Accidentes de Trabajo ⁽¹⁾												
Con baja											Sin baja	No laboral (5)
Periodo							Recaídas (2)	Anterior (3)	Total Días (4)	Periodo		
En jornada			In itinere			TOTAL						
Leve	Grave/ M. Grave	Mortal	Leve	Grave/ M. Grave	Mortal							
Nº	98	0	0	7	0	0	105	4	12		54	54
Días	3.031	0	0	273	0	0	3.304	166 3	974 6	4.444	0	

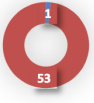
	AT con baja ⁽⁶⁾		AT sin baja	
	Nº	Días	Nº	Días
18 - 30 años	3	13	3	0
31 - 40 años	12	335	8	0
41 - 50 años	31	720	13	0
51 - 60 años	41	1223	24	0
más de 60 años	11	740	6	0
RESUMEN	98	3.031	54	0

AT con Baja ⁽⁶⁾



■ Hombres ■ Mujeres

AT sin Baja



■ Hombres ■ Mujeres

	AT con baja ⁽⁶⁾		AT sin baja	
	Nº	Días	Nº	Días
Hombres	5	249	1	0
Mujeres	93	2782	53	0
RESUMEN	98	3.031	54	0

ENFERMEDADES PROFESIONALES

Enfermedades Profesional ⁽¹⁾					
	Con baja				Sin baja
	Periodo	Recaídas (2)	Anterior (3)	Total (4)	Periodo
Nº	2	0	3	5	1
Días	84	0	121	205	0
	1				1

	EP con baja		EP sin baja	
	Nº	Días	Nº	Días
18 - 30 años	0	0	0	0
31 - 40 años	0	0	0	0
41 - 50 años	2	84	0	0
51 - 60 años	0	0	1	0
más de 60 años	0	0	0	0
RESUMEN	2	84	1	0

EP con Baja



■ Hombres ■ Mujeres

EP sin Baja



■ Hombres ■ Mujeres

	EP con baja		EP sin baja	
	Nº	Días	Nº	Días
Hombres	0	0	0	0
Mujeres	2	84	1	0
RESUMEN	2	84	1	0

(Fuente Mutuaia)

5.5. Formación

La formación es un proceso sistematizado dirigido a la capacitación, mejora del desempeño y motivación de las personas trabajadoras del Grupo Urgatzi.

El proceso de formación se desarrolla con la colaboración de la empresa de formación Hezi eta Ikasi, especializada en la cualificación y reciclaje profesional de personas trabajadoras del ámbito sociosanitario y asistencial.

Se diseñan planes de formación anual a partir de las necesidades formativas detectadas en función del contexto, estrategia, requisitos legales y desarrollo de las funciones del puesto.

Durante el año 2023 se ha desarrollado y potenciado el uso de la formación on line, a través de la plataforma del Grupo.

El Grupo Urgatzi ha impartido a su personal 5.342 horas de formación y han participado 1.310 personas trabajadoras.

5.6. Igualdad

En septiembre de 2023 se ha definido y registrado el III Plan de igualdad del Grupo Urgatzi para el periodo 2023-2027.

Se aprueban por la Comisión los objetivos estratégicos del Plan, que son los objetivos generales del Plan de Igualdad que se desarrollaran a lo largo de su vigencia con el despliegue de objetivos específicas y medidas de actuación.

1. Integrar la perspectiva de igualdad de género en la gestión de la empresa.
2. Construir una cultura de igualdad con la participación e implicación de todas las personas de la organización.
3. Reducir la brecha de género de manera progresiva.
4. Integrar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la gestión de las personas y procesos de la empresa.
5. Promover la aplicación de la transversalidad de género a las políticas de salud y seguridad y las acciones necesarias para la lucha contra el acoso.

El Plan de Igualdad del Grupo Urgatzi contempla 5 ejes de actuación alineados con el diagnóstico realizado y en consonancia con los objetivos estratégicos y su consecución.

- EJE Estrategia
- EJE Cultura
- EJE Brecha de género
- EJE Personas
- EJE Salud Laboral y violencia de género

Estos ejes se encuentran desarrollados en un programa de medidas que incluye tareas, plazos, indicadores y funciones.

Durante el año 2023 se ha trabajado en la realización del Diagnóstico y posterior definición y registro del Plan de Igualdad, llevando a cabo a su vez, algunas medidas previstas durante el 3º trimestre:

- Publicación en la web de manera accesible del Plan
- Creación de un curso de formación en materia de igualdad
- Impartición de formación en materia de igualdad
- Sensibilización en materia de igualdad: píldoras informativas, campañas expuestas en el blog de la web del grupo Urgatzi.
- Implantación y difusión del protocolo de acoso por razón de sexo o sexual

5.8. Accesibilidad

El Grupo Urgatzi, dispone de un porcentaje de contratación de personas con discapacidad de un 2%, en cumplimiento de la LGD (ley general de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social. Así, durante 2023 se ha contratado un total de 26 personas.

Durante el año 2023 además, se mantienen convenios de colaboración con dos entidades sociales de empleo como son Lavanindu y Usoa, buscando reafirmar nuestro compromiso con la accesibilidad al empleo de personas con discapacidad. Dado que nuestro marco de actuación es el de los servicios públicos bajo licitación, esto nos supone una mayor dificultad de contratación de personas, ya que éstas por norma general vienen por procesos de subrogación.

Debido a esta situación profundizamos en nuestro compromiso en esta materia mediante dichos convenios.

De esta manera durante el año 2023, dichas entidades nos han facturado por servicios de lavandería, y confección y suministro de ropa de trabajo y materiales de seguridad las siguientes cantidades:

- ✓ Lavanindu: 6.708,80 € €
- ✓ Talleres Usoa: 40.216,30 €

6. MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

El Grupo Urgatzi desarrolla su actividad profesional en el marco de los servicios sociales de carácter público, trabajando para instituciones de carácter local, provincial y autonómico. Por lo tanto, entendemos que la transparencia y la honestidad son valores fundamentales para nuestro Grupo.

El desarrollo de estos valores a través de nuestro código de conducta es fundamental para generar valor tanto a nuestros servicios, como a las personas destinatarios de estos, como a nuestra clientela.

En el año 2023 se ha comunicado interna y externamente el Código ético, dónde se recogen las medidas de anticorrupción y antisoborno, pautas de actuación sobre regalos y atenciones y sobre donaciones y patrocinios. Asimismo, se ha implantado el canal ético en una ubicación visible del Sitio Web, realizando la difusión de los principios y pautas de utilización del canal. Todo ello, ha sido comunicado internamente a las personas de la organización.

Durante el año 2023 se han realizado un total de 46.187,93€ en aportaciones a las siguientes entidades sin ánimo de lucro:

- ✓ CRUZ ROJA
- ✓ ASOCIACION CONTRA EL CANCER
- ✓ DYA

- ✓ KAIKU
- ✓ BIOCRUCES
- ✓ CLUB DE BALONMANO FEMENINO DE ZUAZO

7. DERECHOS HUMANOS

Para el Grupo Urgatzi, es estratégico asumir los Derechos Humanos como normas de conducta universales aplicables a todas las empresas del Grupo; tal y como se recogen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante el año 2023, se ha editado y comunicado el Código de Conducta del Grupo Urgatzi, así como de los canales de denuncia y sistemas de supervisión y control necesarios para garantizar su cumplimiento.

El Grupo Urgatzi ha suscrito el Pacto Mundial de Naciones Unidas de junio de 2000 adhiriéndose a los siguientes 10 principios que son igualmente pauta y base de este código:

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente dentro de su ámbito de influencia

Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Trabajo

Principio 3: las empresas deberían apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deberían apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado o realizado bajo coacción.

Principio 5: las empresas deberían apoyar la erradicación efectiva de la mano de obra infantil.

Principio 6: las empresas deberían apoyar la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio ambiente

Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

8. SOCIEDAD

El Grupo Urgatzi entiende la Responsabilidad Social Corporativa como conjunto de acciones y estratégicas empresariales que persiguen un desarrollo homogéneo y equilibrado entre las dimensiones económica y social, enfocada hacia nuestros Grupos de interés.

La Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Urgatzi es uno de los ejes estratégicos necesarios para conseguir ser una empresa referente por la prestación de servicios socialmente responsables.

Desde el año 2022 se han integrado acciones y medidas para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con mayor grado de influencia.

Las acciones desarrolladas dentro de la RSC durante el año 2023 han sido:

- Contribución a los ODS:
 - ODS N° 3. Salud y bienestar
 - ODS N° 5. Igualdad de género
 - ODS N° 13. Acción por el clima
- Renovación del compromiso y realización del informe de progreso.
- Formación y sensibilización en materia de igualdad.
- Acciones dirigidas a la disminución de la brecha.
- En relación con la violencia de género se ha aprobado y difundido el protocolo de acoso, así como la implantación de difusión del canal ético.
- Acciones 360 Open Salud: plan de salud, sostenibilidad y solidaridad.
- Plan de comunicación del Grupo Urgatzi con acciones en materia de RSE.
- Creación del comité de control y seguimiento de RSE.
- Implantación de medidas de eficiencia energética para la disminución de la huella de carbono.

8.1. Subcontratas y proveedores

El Grupo Urgatzi dispone de alianzas estratégicas con empresas proveedoras con las que se establecen relaciones de confianza, garantizando así la prestación de nuestros servicios de acuerdo con nuestros valores y políticas empresariales.

Se trabaja con empresas sensibilizadas con el cumplimiento normativo, la calidad de servicio y el respeto por el medio ambiente.

El Grupo Urgatzi comunica sus compromisos, políticas y requisitos aplicables en el desarrollo de los servicios en materia de calidad y medio ambiente anualmente a todos sus nuevos proveedores.

Las empresas proveedoras críticas se someten a auditorías internas y externas con motivo de la revisión de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.

El Grupo Urgatzi dispone de un procedimiento de compras y selección de proveedores para de realizar la selección y evaluación de los Proveedores teniendo en cuenta criterios medioambientales y sociales, siempre que sea posible.

El Grupo Urgatzi comunica los procedimientos y distintos requisitos aplicables a los proveedores, que considere necesario de manera anual.

De este modo se determina la capacidad de los proveedores para cumplir con los requisitos de calidad y medio ambiente que el Grupo Urgatzi tiene establecido para sus productos y servicios. Los criterios de selección y aprobación inicial de proveedores pueden ser uno o varios de los siguientes criterios:

- ✓ Relación calidad/precio de su producto.
- ✓ Proximidad geográfica que afecta en un aprovisionamiento más rápido.
- ✓ Exclusividad del producto.
- ✓ Condiciones de pago, plazo de entrega, etc.
- ✓ Certificado de calidad/medio ambiente
- ✓ Entidades socialmente responsables

8.2. Ciudadanía

Las empresas FULSION, GRUPO URGATZI y BULLHOST junto al centro de investigación ISEA, han finalizado en el 2023 un innovador proyecto de investigación denominado OroIA, relativo a la investigación para el Desarrollo e un Innovador Sistema de Detección Temprana y Seguimiento Personalizado de los indicios asociados a la enfermedad del Alzheimer, basada en la aplicación de nuevos marcadores cognitivos y tecnologías de inteligencia artificial.

OroIA, se concibe como un sistema completo destinado a las personas mayores, implementado mediante una aplicación multiplataforma (móvil y web) y la integración de un asistente inteligente conversacional (chatbot), con el que el usuario (persona mayor) interactuará mediante lenguaje natural (texto y voz). Dicho asistente interactuará con el usuario de una manera reactiva (a requerimientos del usuario) y de una manera proactiva (el asistente hará preguntas y mandará tareas al usuario y a sus familiares).

Como resultado del proceso en la que los familiares de la persona usuario (hijas/os, nietas/os, sobrinas/os, hermanas/os, etc.), interactúan con el sistema y se comunican con la persona usuaria, e intervienen incorporando información y contenidos al sistema (fotos, vivencias y referencias a acontecimientos personales del usuario, etc.), se conseguirán unas condiciones de conexión intergeneracional, especialmente motivadoras y con muchos beneficios emocionales para la persona mayor.

El proyecto ha sido financiado dentro del programa HAZITEK, del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

En el marco de la formación, Las empresas ALECOP, IDEABLE SOLUTIONS, HEZI ETA IKASI y ABAO KOMUNKAZIO AGENTZIA junto al centro de investigación ISEA, han finalizado en el año 2023 un innovador proyecto de investigación denominado TeachIngBot, relativo a la investigación para el Desarrollo y Validación de un Innovador Sistema Inteligente de Aprendizaje Personalizado, basado en tecnologías de Inteligencia Artificial, todo ello en el marco de la implantación de nuevas estrategias enseñanza-aprendizaje totalmente centradas en el alumno.

TeachIngBot proporcionará un enfoque innovador para mejorar los actuales procesos de aprendizaje de las personas, mediante diferentes asistentes cognitivos conversacionales (chatbot), que mediante lenguaje natural actuaran como “tutores virtuales inteligentes”. Estos tutores virtuales guiarán de forma integral a los estudiantes en todo su proceso formativo; atendiendo sus dudas, resolviendo sus problemas, interactuando con ellos, proponiéndoles la realización de determinadas, tareas y actividades, monitorizando sus progresos y adaptando los contenidos formativos a los mismos, detectando posibles problemas e incluso motivándoles.

El proyecto TeachIngBot se ha desarrollado entre los años 2021 y 2023 y ha sido financiado dentro del programa HAZITEK, del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

Durante el 2023 el Grupo Urgatzi ha iniciado un proyecto con las empresas XUPERA XXI, AISILAN XXI, BULLHOST CLOUD SERVICE, KREAN junto al centro de investigación ISEA, están desarrollando un innovador proyecto de investigación denominado SENIOR.HUB, Plataforma basada en tecnologías de Inteligencia Artificial para el acceso seguro, confiable, sencillo y motivador a un ecosistema digital de Servicios para el colectivo Senior.

El proyecto **SENIOR.HUB** prevé su finalización está prevista para el año 2025. El proyecto ha sido financiado dentro del programa HAZITEK, del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

El proyecto está financiado dentro del programa HAZITEK, del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

Durante el año 2023, hemos participado en iniciativas sociales en materia deportiva, aportando donaciones a la sociedad deportiva Kaiku y al Club de balonmano femenino de Zuazo, para el desarrollo de la actividad de remo en la margen izquierda de Bizkaia y el fomento del deporte femenino.

Nuestro compromiso con la sociedad también es en materia de salud, colaborando mediante el programa Planeta Berdea, a través del calendario solidario anual del grupo, con la entidad sin ánimo de lucro Bio+Cruces, entidad dedicada a la investigación sanitaria.

Por último, hay que indicar que durante el año 2023 no se han recibido quejas, reclamaciones o denuncias ni por la ciudadanía en general por nuestra actividad, ni por nuestros grupos de interés.

Todas las quejas y reclamaciones de las personas usuarias han sido gestionadas en base a nuestro sistema de gestión de la calidad, y reflejadas en el correspondiente informe de satisfacción y en el informe de revisión por la dirección del año 2023.

8.3. Información fiscal

Durante el ejercicio 2023, la sociedad ha seguido desarrollando su actividad de prestación de servicios asistenciales de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Atención Residencial con una evolución positiva del resultado de explotación del ejercicio.

La cifra de negocio se ha aumentado un 9,6% respecto del ejercicio anterior, debido sobre todo al aumento en los ingresos en los servicios de ayuda a domicilio.

✓ Volumen de operaciones: 27.214.220,55€

- ✓ Impuestos: 1.257.103,67 €
- ✓ Subvenciones: 237.582,04 €
- ✓ Cotizaciones Seguridad social: 4.422.952,82 €
- ✓ Beneficios: 1.893.045,57 €

9. DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ Areetako Etorbidea, 2ºB-3º DCH, 48930, Getxo, Bizkaia.
Forma jurídica	Sociedad limitada
Teléfono	94 480 40 78
e-mail	grupourgatzi@grupourgatzi.eus
Persona de contacto	Abelardo Bruña

10. TABLAS DE INDICADORES

A continuación, se recogen las tablas de correspondencias con los indicadores GRI.

GRI 102: Contenidos Generales		
GRI Standard	Contenido	Apartado-Comentarios
1. Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	1 Introducción
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	3. Perfil de la organización (3.3 Modelo de negocio y mercado)
102-3	Ubicación de la sede	6. Datos de contacto
102-4	Ubicación de las operaciones	3. Perfil de la organización (3.3 Modelo de negocio y mercado)
102-5	Propiedad y forma jurídica	9. Datos de contacto
102-6	Mercados servidos	3. Perfil de la organización (3.3 Modelo de negocio y mercado)
102-7	Tamaño de la organización	3. Perfil de la organización (3.3 Modelo de negocio y mercado y 3.4 Organización y órganos de gobierno)
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3.4 Organización y órganos de gobierno
102-9	Cadena de suministro	3.3 Modelo de negocio y mercado
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3.5 Contexto y estrategia
102-11	Principio o enfoque de precaución	3.5 Contexto y estrategia
102-12	Iniciativas externas	3.5 Contexto y estrategia y 3.2 Gobierno corporativo y contribución a los ODS
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2. Carta de la dirección
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.5 Contexto y estrategia
3. Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.1 Misión, visión y valores Derechos humanos e impacto en la sociedad: Adhesión al Pacto Mundial
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.2 Gobierno corporativo y contribución a los ODS 7. Recursos humanos
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	3.4 Organización y órganos de gobierno 3.6 Partes interesadas
102-19	Delegación de autoridad	Apoderamientos
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.4 Organización y órganos de gobierno (organigramas)
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.6 Partes interesadas (Consulta principalmente acerca del servicio)
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	3.4 Organización y órganos de gobierno (organigramas)
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	3.4 Organización y órganos de gobierno (organigramas)
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado C (Resultados de desempeño)
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.5 Contexto y estrategia 4.1 Desempeño ambiental 4.2 Aspectos ambientales 4.3 Contaminación
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.7 Resultados de desempeño
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.7 Resultados de desempeño
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	3.5 Contexto y estrategia
102-35	Políticas de remuneración	5.1 empleo
102-36	Proceso para determinar la remuneración	5.1 empleo 5.2 Relaciones sociales
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	5.2 Relaciones sociales
5. Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Punto 3.6 Figura en el informe + Principales necesidades (Se dispone de Tabla de partes interesadas)
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	5.2 Relaciones sociales
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	3.6 Partes interesadas
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	5.2 Relaciones sociales
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	3.6 Partes interesadas
6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cuentas anuales consolidadas del Grupo Urgatzi
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Contenidos establecidos por RD-ley 16/2017. Referencias a Planes, programas y sistemas certificados
102-47	Lista de temas materiales	Fundamentos: Cumplimiento del RD-ley 16/2017 que establece los contenidos
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se dispone de cambios de enfoque, se amplía cierta información
102-50	Periodo objeto del informe	El informe anual integrado refleja la actividad económica, social y ambiental llevada a cabo por el Grupo durante el ejercicio fiscal 2022
102-51	Fecha del último informe	jun-22
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	6. Datos de contacto
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	1 Introducción
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice informe y tabla de indicadores
102-56	Verificación externa	Prevista para 27 y 28 de julio

GRI 300: AMBIENTALES

GRI Standard	Contenido	Apartado-Comentarios
301. Materiales		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	4.2 Aspectos ambientales
301-2	Insumos reciclados	4.4. Consumo responsable
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	a la prestación del servicio
302. Energía		
GRI 103 (Contenido sobre el enfoque)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.4. Consumo responsable
302-2	Consumo energético fuera de la organización	na
302-3	Intensidad energética	na
302-4	Reducción del consumo energético	4.4. Consumo responsable y 4.6 Cambio climático
302-5	productos y servicios	4.4. Consumo responsable y 4.6 Cambio climático
303. Agua		
303-1	Extracción de agua por fuente	4.4. Consumo responsable
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por	na
303-3	Agua reciclada y reutilizada	na
304. Biodiversidad		
304-1	arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran	4.7 Protección de la biodiversidad
304-2	productos y los servicios en la biodiversidad	4.7 Protección de la biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	na
304-4	UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en	na
305. Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	na
305-2	(alcance 2)	4.4. Consumo responsable y 4.6 Cambio climático
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	na
305-4	Intensidad de las emisiones de GE	na
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.4. Consumo responsable y 4.6 Cambio climático
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	na
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	na
306. Efluentes y residuos (Contenido sobre el enfoque)		
306-1	Vertido de aguas en funcio	4.4 Consumo responsable
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	4.5. Economía circular y gestión de residuos
306-3	Derrames significativos	4.1 Desempeño ambiental
306-4	Transporte de residuos peligrosos	na
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua	na
307. Cumplimiento ambiental		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	4.1 Desempeño ambiental
308. Evaluación ambiental de proveedores (Contenido sobre el enfoque)		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	8.1 Empresas proveedoras y subcontratistas
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	8.1 Empresas proveedoras y subcontratistas

GRI 400: SOCIALES			
GRI Standard		Contenido	Apartado
401. Empleo			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 5. Información social y del personal
Contenidos temáticos	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.1 Empleo
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.1 Empleo
	401-3	Permiso parental	5.6 Igualdad
402. Relaciones personas trabajadoras/empresa			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 5. Información social y del personal
Contenidos temáticos	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	na
403. Salud y seguridad en el trabajo			
Contenidos sobre el enfoque	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5.4 Seguridad y salud
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	5.4 Seguridad y salud
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	5.4 Seguridad y salud
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	5.4 Seguridad y salud
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	5.4 Seguridad y salud
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	5.4 Seguridad y salud
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con	na
Contenidos temáticos	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5.4 Seguridad y salud
	403-9	Lesiones por accidente laboral	5.4 Seguridad y salud
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	5.4 Seguridad y salud
404. Formación y enseñanza			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 5. Información social y del personal
Contenidos temáticos	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.5 Formación
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.5 Formación
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	na
405. Diversidad e igualdad de oportunidades			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 5. Información social y del personal
Contenidos temáticos	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.1 Empleo 5.6 Igualdad
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5.1 Empleo 5.6 Igualdad
406. No discriminación			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 5. Información social y del personal
Contenido temático	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5.6 Igualdad 5.7 Accesibilidad 7. Derechos humanos

407. Libertad de asociación y negociación colectiva			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 5. Información social y del personal
Contenido temático	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	na
408. Trabajo infantil			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 7. Derechos humanos
Contenido temático	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	7. Derechos humanos
409. Trabajo forzoso u obligatorio			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 7. Derechos humanos
Contenido temático	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	7. Derechos humanos
410. Prácticas en materia de seguridad			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 7. Derechos humanos
Contenido temático	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	7. Derechos humanos
411. Derechos de los pueblos indígenas			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 7. Derechos humanos
Contenido temático	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	7. Derechos humanos
412. Evaluación de derechos humanos			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 7. Derechos humanos
Contenidos temáticos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	7. Derechos humanos
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	na
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	na
413. Comunidades locales			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 7. Derechos humanos
Contenidos temáticos	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	7. Derechos humanos
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	na
414. Evaluación social de los proveedores			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización 8. Sociedad
Contenidos temáticos	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	8.1. Subcontratas y empresas proveedoras
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	8.1. Subcontratas y empresas proveedoras

415. Política pública			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	na
Contenidos temáticos	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	na
416. Salud y seguridad de los clientes			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización
Contenidos temáticos	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	8.2 Ciudadanía
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	8.2 Ciudadanía
417. Marketing y etiquetado			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	na
Contenidos temáticos	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	na
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	na
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	na
418. Privacidad del cliente			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	na
Contenidos temáticos	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	na
419. Cumplimiento socioeconómico			
Enfoque	103	Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de la organización
Contenidos temáticos	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	8.3 información fiscal