grupoUrgatzi

INFORME GRUPO URGATZI
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
AÑO 2022

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
2. CARTA DIRECCIÓN 3
3. PERFIL ORGANIZACIÓN 5
   - 3.1. Misión, visión, valores y políticas empresariales 5
   - 3.2. Gobierno corporativo y ODS 7
   - 3.3. Modelo de negocio 8
   - 3.4. Organización y órganos de gobierno 11
   - 3.5. Contexto y estrategia 13
   - 3.6. Partes interesadas 15
   - 3.7. Resultados del desempeño 21
4. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL 25
   - 4.1. Desempeño ambiental 25
   - 4.2. Aspectos ambientales 27
   - 4.3. Contaminación 29
   - 4.4. Consumo responsable 30
   - 4.5. Economía circular y gestión de residuos 33
   - 4.6. Cambio climático 34
   - 4.7. Protección a la biodiversidad 35
5. INFORMACIÓN SOCIAL Y DEL PERSONAL 35
   - 5.1. Empleo 35
   - 5.2. Relaciones sociales 43
   - 5.3. Organización del trabajo 44
   - 5.4. Salud y seguridad 46
   - 5.5. Formación 48
   - 5.6. Igualdad 48
   - 5.7. Accesibilidad 51
6. MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO 51
7. DERECHOS HUMANOS 52
8. SOCIEDAD 53
   - 8.1. Subcontratas y proveedores 54
   - 8.2. Ciudadanía 55
   - 8.3. Información fiscal 56
9. DATOS DE CONTACTO 56
10. TABLA DE INDICADORES 57

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 2022. Para la divulgación de dicha información, el Grupo ha tomado entre otros indicadores, los determinados para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Iniciative (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 2022. 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 que hemos aprobado este 2022 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 realiza el

desarrollo 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 somo 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
- Orientación 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.

3.2. Gobierno corporativo y contribución a los ODS

Durante el año 2022, el Grupo Urgatzi público su compromiso con la sostenibilidad a través de la firma del Pacto de las Naciones Unidas, con el compromiso 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 dirigidos al cumplimiento de los ODS determinados por las Naciones Unidas e incluidos dentro de la Agenda 2030. Nuestra entidad identifica como prioritarios, al generar impactos directos a través de nuestra actividad, los siguientes ODS:

- ODS 3. Salud y bienestar
- ODS 5. Igualdad de género

- ODS 13. Acción por el clima

Todas nuestras acciones se enmarcan en nuestra estrategia corporativa de responsabilidad empresarial y se alinearán con la sociedad en general y con nuestros grupos de interés en particular. Para ello, nos comprometemos a la divulgación de las acciones en las memorias de sostenibilidad y en el informe de progreso anual como herramienta de comunicación y divulgación de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Durante el año 2023 presentaremos el informe de progreso correspondiente a nuestro primer año de actividad.

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.

Infancia, juventud e inclusión: Servicios de intervención socioeducativa y/o familiar, servicios de alojamiento para personas en riegos de exclusión, centros de día socioeducativos, centros residenciales para personas menores de edad en situación de desprotección, centros residenciales para personas en riesgo de exclusión y marginación, servicios de intervención social y mediación familiar, servicios de punto de encuentro familiar y servicios de mediación familiar.

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.

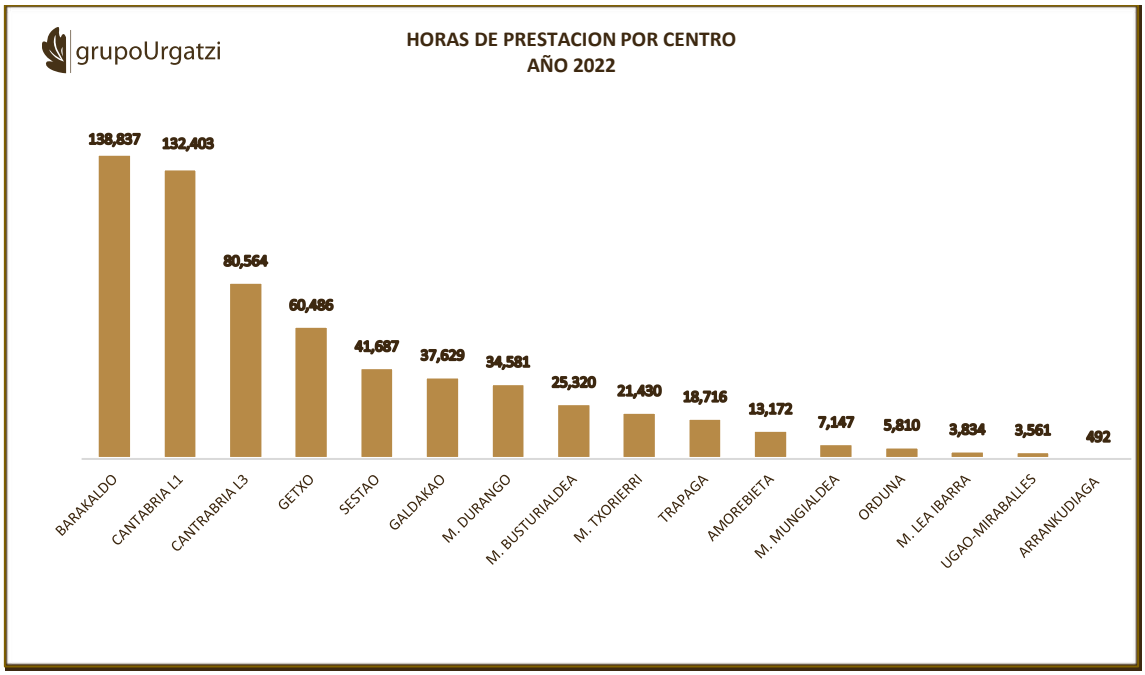
I+D+i: diseño de proyectos de investigación, desarrollo e innovación. Proyectos en constante evolución que proponen soluciones y consiguen objetivos para los retos planteados en nuestros ámbitos de actuación.

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 2022, hemos gestionado los siguientes servicios de ayuda a domicilio: Ayuntamientos de Basauri, Barakado, 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 2022, hemos prestado 669.616 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 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

CENTROS PARA MENORES

- **Hogar Igeldo.** Hogar de acogida para menores en situación de desprotección. 10 plazas. Igeldo. Donosti. Titular DFG.
-

3.4. Organización y órganos de gobierno

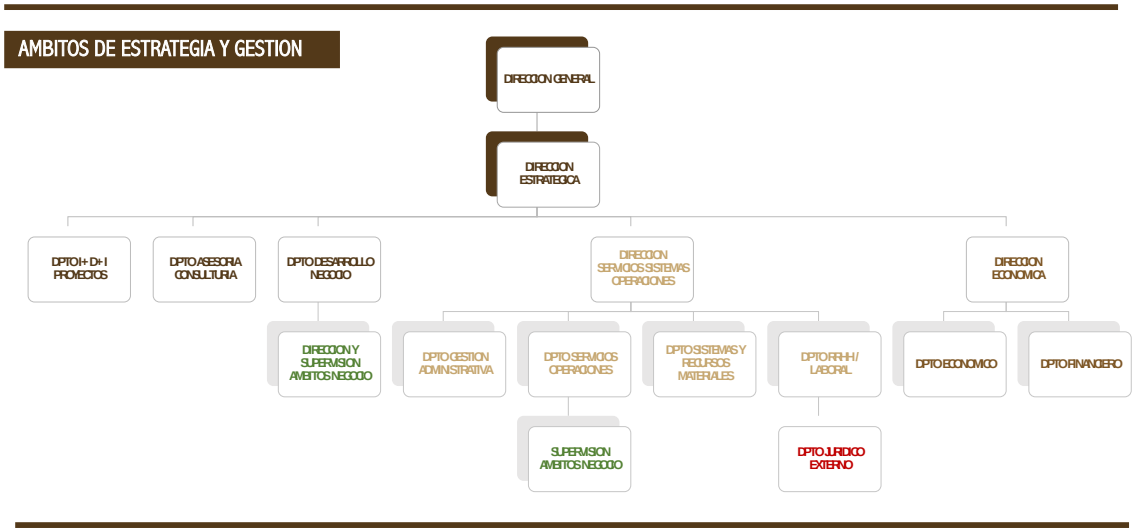
El Grupo Urgatzi está formado por 728 personas, 692 mujeres y 36 hombres.

En el Grupo disponemos de diferentes órganos de gobierno:

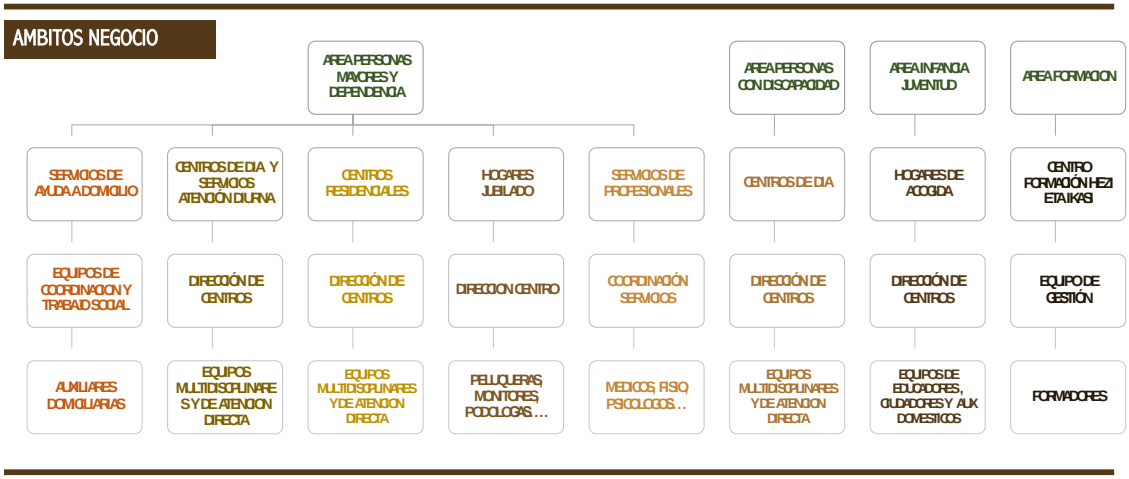
- Consejo de administración formado por dos personas cuyas principales funciones son la aprobación de los objetivos estratégicos, el presupuesto, inversiones, análisis de cuentas y aprobación de las mismas, así como su seguimiento periódico.
- Equipo directivo formado por tres personas cuyas principales 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 rotario 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
Coordinador/a centro discapacidad	1	0
Director/a centros	4	0
Director/a financiera	1	0
Director/a general	0	1
Director/a servicios generales	0	1
Responsable coordinación Cantabria	1	0
Responsable dto./sección SAD	0	1
Responsable sección económico	1	0
Responsable sección laboral	1	0
Conductor/a	2	3
Cocinero/a	0	1
Terapeuta ocupacional	4	0
Peluquero/a	2	0
Auxiliar administrativo/a	1	0
Auxiliar de transporte	1	0
Camarero/a	6	2
Coordinado/a sad nivel 1	1	0
Coordinado/a sad nivel 2	1	0
Medico	1	1
Personal de servicios	0	1
Técnico/a administrativo	1	1
Trabajador/a social SAD Cantabria	10	0
Ayudante/a de cocina	1	0
Oficial de mantenimiento	0	2
Limpiador/a	2	2
Auxiliar administrativo/a	3	1
Auxiliar técnico	1	1
Psicólogo/a	4	0
Técnico/a prevención	0	1
Trabajador/a social SAD Bizkaia	10	0
Auxiliar administrativo/a	1	0
Ayudante/a coordinación Cantabria	0	1
DUE	2	1
Auxiliar domiciliario/a	573	8
Fisioterapeuta	1	1
Educador/a social	4	1
Trabajador/a social de centros R3ª edad.	2	0
Gobernante/a	4	0
Gerocultor/a	40	4
Animador/a sociocultural	4	1
Total	**692**	**36**

3.5. Contexto y estrategia

Durante el año 2022 se llevó a cabo un proceso de actualización de la de reflexión estratégica metodológico y de carácter participativo.

Así, en dicho proceso participaron las personas responsables de las diferentes áreas con los siguientes propósitos:

- Comprender y conocer el entorno y contexto actual de la empresa
- Identificar cuestiones externas e internas que puedan afectar a la empresa para la obtención de los resultados previstos
- Identificar y comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinar los riesgos y oportunidades
- Analizar el alcance del sistema y del mapa de procesos
- Identificar acciones para tratar riesgos y oportunidades identificados

En cuanto a la aplicación metodológica, se utilizó la metodología PESTEL + DAFO = CAME, logrando la determinación del perfil estratégico de la empresa. A partir del análisis de las cuestiones internas y externas se identificaron los riesgos y oportunidades, las partes interesadas y las principales líneas estratégicas junto con una propuesta de acciones.

Los principales riesgos y oportunidades se centran en los siguientes aspectos:

Tras este proceso de reflexión se diseñó la estrategia del Grupo con la identificación de los ejes y objetivos estratégicos, que se despliegan a través del Plan estratégico 2022-2025.

Los ejes estratégicos son los siguientes:

1. Mercado/clientela
2. Gestión de personas
3. Innovación

4. RSE
5. Comunicación Empresa

Tras la revisión de la estrategia en vigor se decide mantener los ejes del plan anterior y centrarse en las siguientes líneas de trabajo:

- Consolidar los negocios/actividades actuales
- Potenciar el crecimiento en negocios tradicionales
- Impulsar crecimiento en nuevos modelos

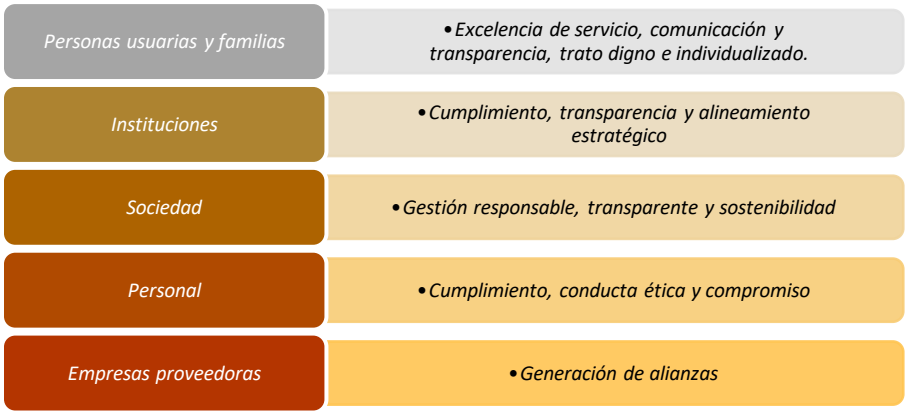
Estos retos se buscarán a través:

- La sostenibilidad económica
- La identidad corporativa que nos diferencia y mejora de nuestra competencia
- Desarrollo de nuestra misión como entidad, para alcanzar la visión que como organización tenemos del servicio a través del desarrollo de nuestros valores

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.

Las principales preocupaciones de las partes interesadas son las siguientes:



Se ha revisado la matriz de partes interesadas, sin que se hayan identificado cambios en los requisitos y expectativas. Se continúa trabajando con un enfoque a partes interesadas desde la gestión y el desempeño de los procesos y servicios.

Se mantiene la comunicación y el contacto con partes interesadas a través del Sitio Web y las redes sociales. Concretamente, se ha producido un incremento de la comunicación de los centros a través de redes sociales, como canal ágil y visual de información a 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:

- El impacto de la Pandemia en el sector residencial; agradecimiento de GESCA (https://dependencia.info/noticia/4134/actualidad/el-impacto-de-la-pandemia-en-el-sector-residencial-agradecimiento-de-gesca.html)
- El Centro Nafarroa de Amorebieta es reconocido por sus buenas prácticas en atención personalizada. https://www.durangon.com/el-centro-nafarroa-de-amorebieta-es-reconocido-por-sus-buenas-practicas-en-atencion-personalizada/
- 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/

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 2022.

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, del servicio social de base y dependiendo de las circunstancias en los hogares de menores dado el carácter del servicio. Es constante también el contacto con el área de administración principalmente en el área de sad. Durante el año 2022, se ha retomado la medición de la satisfacción de las personas usuarias y familias en algunos servicios.

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 8,9 puntos según usuarios/as y de 8,9 puntos según las personas cuidadoras, frente a la meta establecida de 7,5.

Los/as usuarios/as más contentos/as con el servicio son los del SAD Txorierri (9,3 puntos). El resto se sitúa en índices de satisfacción por encima de 8,7 puntos, por lo que el resultado se considera muy positivo.

El 98% 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 88% y se dispone de varios centros en el 100%.

Debemos hacer una puntualización en relación con el resultado de Lea Ibarra contestado por las personas usuarias, porque únicamente han sido 2 y ambas han respondido en todas las cuestiones estar contentas.

Este resultado (contento/a) tiene una valoración de 7 puntos al pasarlo a la escala numérica y, por ello, el resultado ha sido siempre de 7,00.

Los/as cuidadores/as más contentos/as han sido los de Lea Ibarra (9,34 puntos) y los/as menos contentos/as los/as de Cantabria Lote 3 (7,98 puntos).

Con respeto a la valoración de las AADD, combinando los cuatro aspectos (puntualidad, cumplimiento del tiempo de servicio, conocimientos técnicos y trato), los/as AADD han obtenido una excelente puntuación en algunos centros de trabajo, siendo la media de 9,1 puntos según los/as usuarios/as y de 9,1 puntos según familias.

Por Centros, todos ellos presentan un índice de satisfacción por encima del 8,9.

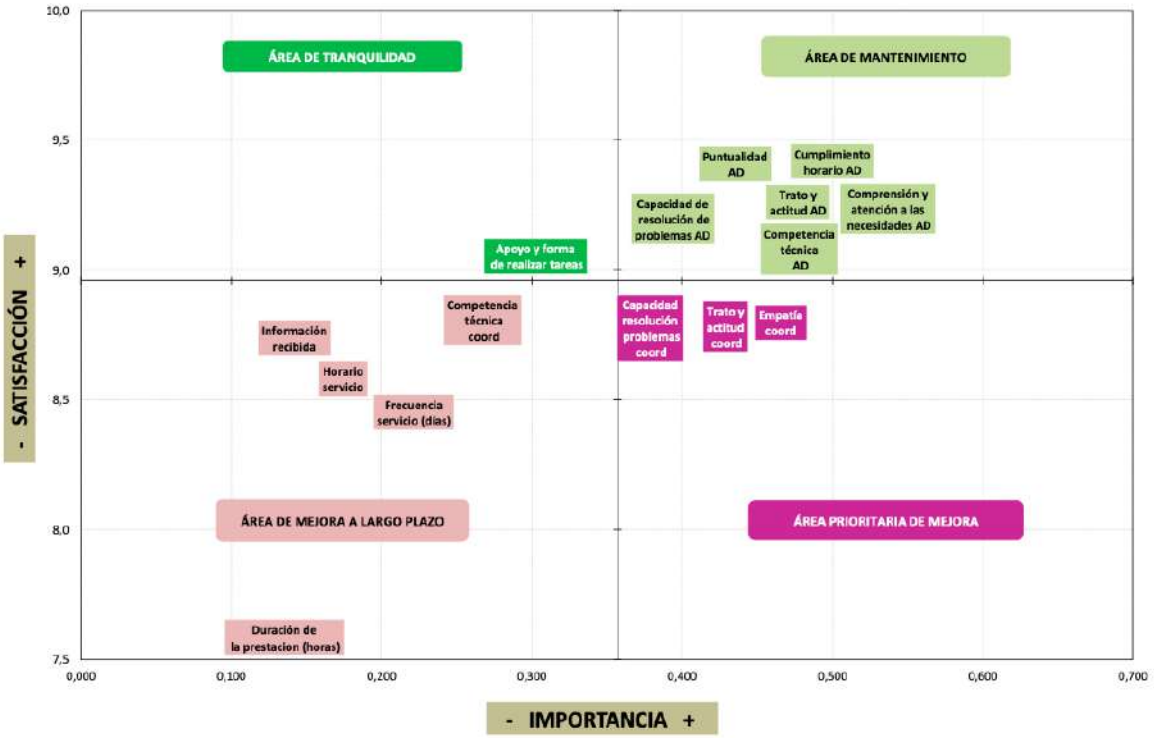
En lo que se refiere al trato dispensado por el equipo de coordinación, las puntuaciones medias han sido buenas: 8,6 según las personas usuarias y 8,7 las familias. La puntuación más baja se ha registrado en el centro de Lea Ibarra con 7,6 puntos frente a la meta establecida en 7,5 puntos.

En el análisis incluimos una valoración de los cambios de AADD en los servicios se ha obtenido una puntuación media de 8,3 de las personas usuaria y de 8,7 de las familias, siendo el SAD de Santander Lote 3 el que registra peor puntuación con un total de 7,7 puntos, Orduña con 7,8 puntos y Sestao con 7,9 puntos. Todos ellos por encima de la meta establecida en 7,5.

Se ha preguntado a las personas participantes en el estudio si han puesto alguna queja durante el año 2022. 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 5% de las personas usuarias y el 4% las familias frente a la meta < 7% para ambos casos.
En ambos colectivos, destaca Cantabria Lote 1 como el centro de trabajo en el que más quejas se han presentado: el 15% de los/as usuarios/as.

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, ya que la satisfacción global es de 8,9 puntos. 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 el apoyo recibido y la forma de efectuar las tareas. 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 a tener en cuenta por su baja valoración en comparación al resto.

Cabe señalar que la satisfacción entre las personas usuarias y cuidadoras no presenta grandes diferencias en ninguno de los aspectos valorados. La distancia más grande la encontramos en la valoración de la gestión de los cambios de AADD.

Personas usuarias de centros

Se ha lo grado un índice de satisfacción global de las personas usuarias muy positivo:

INDICES	CENTRO DE DIA	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 a 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).

Clientes servicio Proyectos

El grado de satisfacción obtenido es del 100%.

Personal y representación de las personas trabajadoras

Tras la pandemia se retomado la formación interna y la creación de equipos de trabajo para la adopción de proyectos globales de Grupo.

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 está trabajando en la definición e implantación del Plan de Igualdad de Urgatzi SL y Asociación Urgatzi. No se han podido pasar encuestas de satisfacción.

Diputación y Ayuntamientos

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

Con respecto al servicios de menores se trasladan los informes de seguimiento semestral en tiempo y forma.

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 2022 se han comenzado a realizar actividades ligadas a la estrategia de RSC, y en concreto de gestión ambiental, así como otras 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 comenzado a retomar las acciones de trabajo con las personas becarias. Así, durante el 2022 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.

Durante el año 2022 se han ido retomando los diferentes servicios que fueron suspendidos temporalmente durante el estado de alarma principalmente.

Entorno (Sociedad y comunidad)

La relación con la comunidad y el entorno en muy positiva. Se han retomado algunas acciones de impacto social tales como la Campaña de calendarios solidarios, Celebración del día de la Mujer en diferentes centros, Celebración de los 20 años de atención sociosanitaria en el Centro Nafarroa, Charlas de buenos hábitos saludables en el Centros de día de Muskiz, Celebración 13 aniversario el Centro de Día Berria, Actividades de jardinería en San José Etxe-Alai.

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.

Como se ha indicado anteriormente, en 2022 se aprobó el nuevo Plan estratégico 2022-2025 y realizado una nueva reflexión estratégica desarrollada en un nuevo plan de carácter continuista, pero integrando los nuevos aspectos del contexto.

Se recogen los principales logros a cierre de 2022 en las diferentes líneas estratégicas:

Línea MERCADO-CLIENTELA

Como principales resultados en la presente línea es la adjudicación del 100% de proyectos presentados, lo que supone un total de 18 proyectos. Cabe indicar que muchos de ellos son proyectos que se ha recuperado, tales como el SAD de Basauri que es estratégico para la organización.

Por otro lado, se ha captado un nuevo cliente para el desarrollo del servicio de fisioterapia y médico en la residencia de Etxe Maitia.

Los proyectos incluido en esta línea estratégica se ha desarrollado satisfactoriamente, logrando las diferentes metas previstas para 2022 (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 2022 se consolida la plataforma de formación, y con ello la oferta formativa on line. En línea con el Plan de Igualdad se diseña un curso de igualdad para su oferta digital.

- Digitalización de los procesos de atención en centros y en hogares: Se ha comenzado a trabajar en posibles herramientas.
- 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

La estrategia de RSC se ha visto afectada por la situación de emergencia sanitaria, no se han podido llevar a cabo acciones ligadas a la RSC según lo previsto. Durante el 2022 se han retomado algunas acciones de Grupo, tales como la realización del Calendario Solidario.

Se cumplen al 100% con los requerimientos de la LISMI.

Se continua el Proyecto de alimentación saludable en el centro Nafarroa y la participación de eventos del entorno de algunos centros.

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:

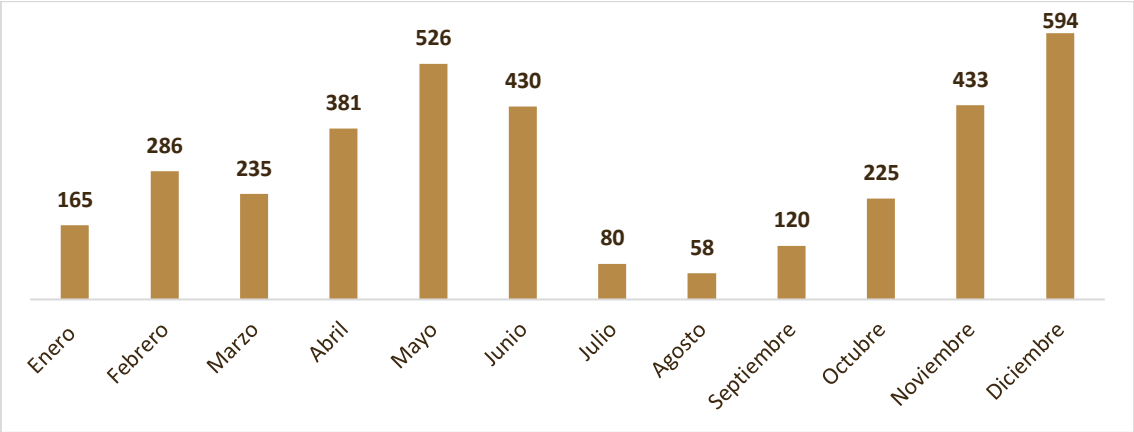
EJE	OBJETIVO	PROYECTO	ACCIONES	META
MERCADO/CLIENTELA	Desarrollar una estrategia que nos sirva para adelantamos a las necesidades del mercado, que fidelice nuestros servicios actuales y proponga el acceso a nuevos nichos de mercado, dando siempre cumplimiento a las necesidades de nuestra clientela	1 CONTROL DE LICITACIONES	1. DESARROLLO DE HERAMIIENTA ANALISIS	100%
		2 MEJORA DE LOS PROYECTOS	2.1 IMPLEMENTACION MEJORAS INFORMATICAS 2.2. DESARROLLO PROYECTOS 2.3. APPS PRESTACION	80% (1º año) 100% (2º año)
		3 CONTROL DE ADJUDICACIONES	3.1. CONTROL LICITACIONES ESTRATEGICAS 3.2 IMPLANTACION DE MACRO INDICADORES DE GESTION	100%
		4 PLAN COMERCIAL	4.1. ESTRATEGIAS DE ALINEAMIENTO CON LA CLIENTELA. 4.2 INCLUSIÓN DE LA POLITICA Y ESTRATEGIA DE RSE.	100%
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	1 PLAN DE IGUALDAD (ODS Nº5)	1.1. DESARROLLO E IMPLANTACION DE ACCIONES 1.2. CAPACITACIÓN FUNCIONES Y COMPETENCIAS. VALORACION. 1.3. FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN	80%
		2 COMUNICACIÓN INTERNA	2.1 DISEÑO DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2.2 DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS	1/año
		3 FORMACIÓN	3.1. DEFINCIÓN DE PLAN DE FORMACIÓN ALINEADO A LA ESTRATEGIA	80%
		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	2 /año
		5 CONOCIMIENTO	5.1. DEFINICIÓN ORGANIZACIÓN 5.2. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS :MANUAL CALIDAD EMPRESA 5.3 COMITES EMPRESA: TIPOLOGÍA Y CONTENIDO DEFINICIÓN	3/año
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	100%
		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	75%
			2.3 DESARROLLO MODULO INFANCIA	100%
		3 INTRANET	3.1 DESARROLLO INTRANET DE COMUNICACIÓN 3.2 PROYECTO KIWI	100%
RSE	"Empresa referente por la prestación de servicios sociamente 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	85%
		2 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: BIZITZA GOZATUZ	2.1 CAMPAÑAS SOLIDARIAS 2.2. BENEFICION SOCIALES EMPRESA	3
		3 INCLUSIÓN	3.1. CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO 3.2. POLITICAS DE CONTRATACIÓN	10% requisitos
		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 (concienciación socia L, aliniamiento con el cliente y la sociedad)	3/año
		5. BUENA GOBERNAZA Y TRANSPARENCIA	5.1 EINF 5.2. SISTEMA DE COMPLIANCE	Verificación anaul
		6. IGUALDAD DE GENERO	6.1 PROMOCION IGUALDAD GENERO	2 /año
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	80%
		2 DEFINIR PROCESO DE COMUNIACIÓN 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 DIRECCIÓN	80%

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

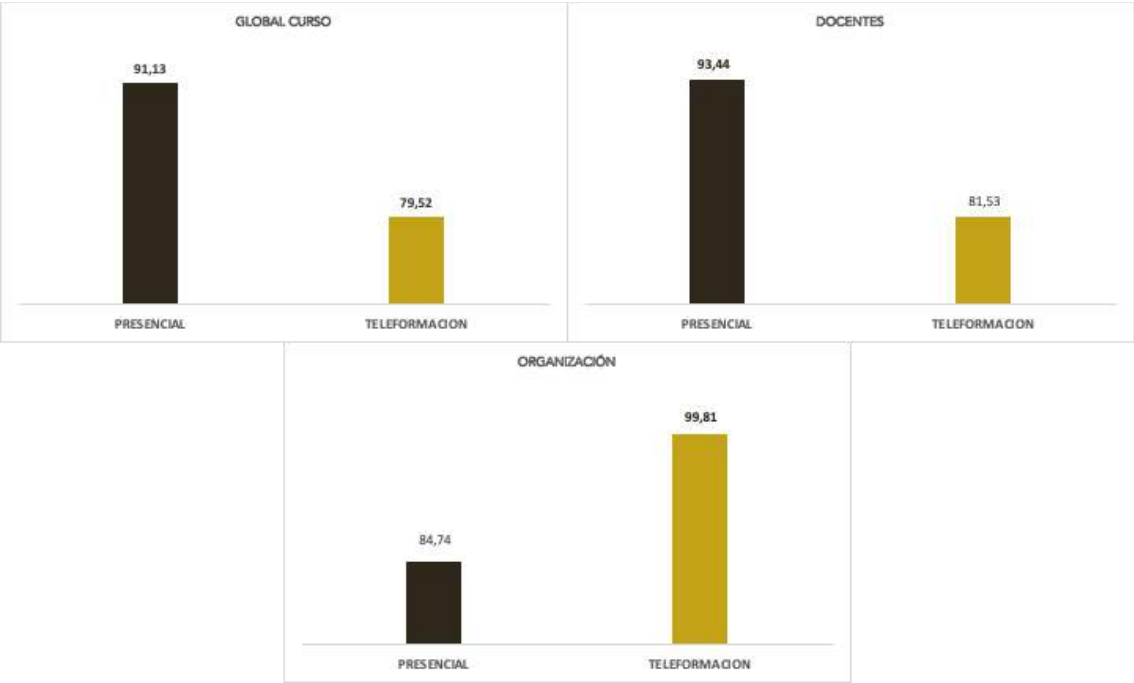
- 196 acciones formativas
- 3.533 horas de formación

- 57% curso en modalidad presencial y 43% en modalidad de teleformación
- 2.476 personas participantes
- 85% de media de satisfacción global sobre 100%
- 64 clientes

Distribución de horas impartidas por meses



Media de satisfacción del alumnado



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.

Compromiso que incluimos en nuestros valores como organización socialmente responsable y desplegamos a través de nuestra política medioambiental, siendo nuestra dirección estratégica:

"Desde la perspectiva de ciclo de vida de nuestros servicios, nuestro propósito es transformarlos en recursos SOSTENIBLES, partiendo de la responsabilidad empresarial y el alineamiento con las expectativas de los grupos de interés."

Nuestra política medioambiental 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.

Además, trasladamos nuestros principios a 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.

Gestionamos el medio ambiente apoyándonos en los fundamentos de la mejora continúa establecidos por la norma UNE EN ISO 14001: 2015 que disponemos certificado desde 2005 y que hemos ido renovando nuestro compromiso y adecuándolo al contexto organizacional.

Las claves de nuestro sistema son la implantación de medidas de eficiencia medioambiental, control operacional y seguimiento periódico de todas las actividades y la medición mediante indicadores para posibilitar mejora continua.

La consolidación de un sistema se consigue a medida que los resultados se van integrando en los procesos de la organización, teniendo en cuenta los aspectos internos y externos que nos afectan, así como los intereses y expectativas de los Grupos de interés.

Anualmente y en el marco de la dirección estratégica establecida, se revisa y analiza el contexto específico ambiental al objetivo de gestionar los riesgos y oportunidades existentes, mediante objetivos y acciones que se despliegan a través del Plan estratégico y programas ambientales correspondientes.
A cierre de 2022 se ha logrado resultados ambiéntales positivos:

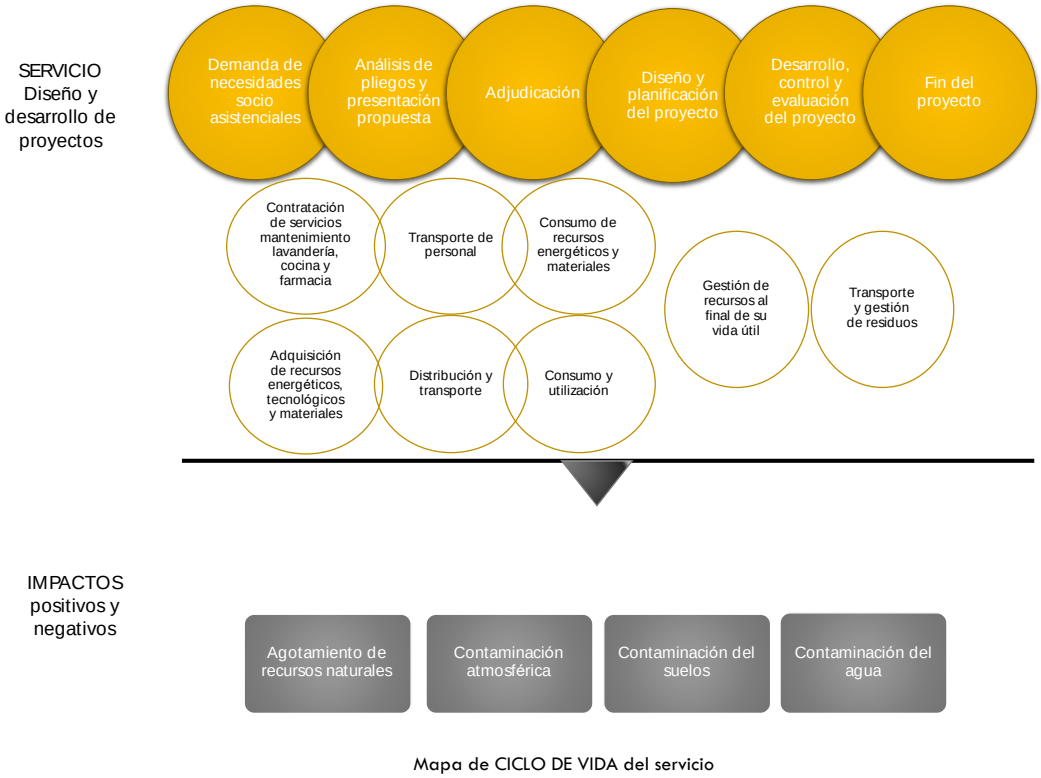
Objetivo	Proyecto	Indicadores	Meta	Resultados 2022	Observaciones
Gestión ambiental	Consumo responsable	Nº productos/servicios/año	1	1	1 servicio de cocina con el consumo de productos de Km. 0
	Huella de carbono	Alcance 1	reducción t CO_2eq	22,29 t CO_2eq	Combustible y gas
		Alcance 2	reducción t CO_2eq	98,94 tCO_2eq	Consumo energético
	Economía circular	Reciclaje de envases	100%	100%	
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	4	Desarrollo acciones Planeta berdea Adhesión Pacto mundial Acciones reducción huella de carbono Auditorías energéticas Convenios con Ecoembes Charlas ambiéntales

En el periodo 2022 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.
Desde 2017 se comunican externamente los principales resultados ambientales a través del sitio web con la elaboración del informe de sostenibilidad. Actualmente, se publica el Informe EINF.

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 se está actualmente valorando, debido a la variabilidad y prioridad que tiene el precio a la hora de contratar servicios energéticos.

Realizada la revisión de la evaluación de aspectos ambientales 2022 de aspectos ambientales se han obtenido aspectos ambientales significativos de nivel individual de emplazamiento generador (centro) y a nivel global:

- 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)

Durante el año 2022 no se han registrado aspectos significativos respecto de los residuos generados, según los criterios ambientales establecidos por la organización.

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, así como las acciones para el tratamiento de los resultados de carácter individual por centro, y también a nivel global, a través de objetivos estratégicos.

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 materas necesarias para el desarrollo de nuestros servicios y procesos auxiliares.

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

Las medidas están principalmente enfocadas a realizar un uso razonable de los recursos energéticos, basados en la implantación de unas buenas prácticas para así prevenir consumos excesivos e innecesarios y con ello evitar las emisiones atmosféricas derivadas de los mismos.

Durante el 2022 se ha registrado una disminución del consumo de gas de 13.171,92m³, lo que ha supuesto la emisión de 25,29 t CO_2eq menos. Asimismo, se ha disminuido el consumo energético global, logrando una reducción del 98,94 t CO_2eq.

grupoUrgatzi

	CONSUMO			COMERCIALIZADORAS						
				0,00 kg CO_2/kWh	0,15 kg CO_2/kWh	0,15 kg CO_2/kWh	0,20 kg CO_2/kWh	0,25 kg CO_2/kWh	0,25 kg CO_2/kWh	
CENTROS	2021	2022	DIFERENCIAS	ALDRO	CUR ENERGIA	IBERDROLA	ENERGYA VM	DIFERENCIA	POR CONSUMO	TOTAL
ASUA-ERANDIO	249,19kwh	221,07kwh	-28,12 kwh	221,07 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-55,27 kg CO_2/kWh	-7,03 kg CO_2/kWh	-62,30 kg CO_2/kWh
CD BIDEBERRI	12.470,68kwh	10.398,22kwh	-2.072,46 kwh	9.875,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	523,22 kwh	-2.494,91 kg CO_2/kWh	-518,12 kg CO_2/kWh	-3.013,03 kg CO_2/kWh
CD MUSKIZ	0,00kwh	0,00kwh	0,00kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	+0,00 kg CO_2/kWh	+0,00 kg CO_2/kWh	+0,00 kg CO_2/kWh
CD NAFARROA	0,00kwh	0,00kwh	0,00kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	+0,00 kg CO_2/kWh	+0,00 kg CO_2/kWh	+0,00 kg CO_2/kWh
CD SESTAO	56.689,31kwh	52.707,00kwh	-3.982,31 kwh	52.707,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-13.176,75 kg CO_2/kWh	-990,58 kg CO_2/kWh	-14.167,33 kg CO_2/kWh
GETXO(2º Piso)	3.013,32kwh	2.683,73kwh	-329,59 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	2.683,73 kwh	0,00 kwh	-268,37 kg CO_2/kWh	-82,40 kg CO_2/kWh	-350,77 kg CO_2/kWh
GETXO(3º Piso)	12.313,33kwh	12.539,27kwh	225,93kwh	12.539,27 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-3.134,82 kg CO_2/kWh	+56,48 kg CO_2/kWh	-3.078,33 kg CO_2/kWh
HEZI ETA IKASI	14.517,41kwh	13.688,00kwh	-829,41 kwh	13.688,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-3.422,00 kg CO_2/kWh	-207,35 kg CO_2/kWh	-3.629,35 kg CO_2/kWh
M B SENDEJA	6.297,84kwh	5.566,92kwh	-730,92 kwh	5.566,92 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-1.391,73 kg CO_2/kWh	-182,73 kg CO_2/kWh	-1.574,46 kg CO_2/kWh
M B ARENAL	5.645,63kwh	4.921,65kwh	-723,98 kwh	0,00 kwh	4.807,80 kwh	118,85 kwh	0,00 kwh	-492,17 kg CO_2/kWh	-180,99 kg CO_2/kWh	-673,16 kg CO_2/kWh
M B IPARRAGUIRRE	5.286,11kwh	4.978,64kwh	-307,48 kwh	0,00 kwh	4.419,38 kwh	559,26 kwh	0,00 kwh	-497,86 kg CO_2/kWh	-76,87 kg CO_2/kWh	-574,73 kg CO_2/kWh
M B LAUKIZ	41.219,50kwh	38.819,00kwh	-2.400,50 kwh	32.407,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	6.412,00 kwh	-8.422,35 kg CO_2/kWh	-600,13 kg CO_2/kWh	-9.022,48 kg CO_2/kWh
M B Oficina(Leioa)	9.061,00kwh	4.095,00kwh	-4.966,00 kwh	4.095,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-1.023,75 kg CO_2/kWh	-1.241,50 kg CO_2/kWh	-2.265,25 kg CO_2/kWh
M B ZURBARAN	11.508,26kwh	9.629,64kwh	-1.881,63 kwh	0,00 kwh	9.369,90 kwh	256,74 kwh	0,00 kwh	-962,66 kg CO_2/kWh	-470,41 kg CO_2/kWh	-1.433,07 kg CO_2/kWh
RES MUNGUIA	185.168,36kwh	188.364,94kwh	3.196,58kwh	188.364,94 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-47.091,24 kg CO_2/kWh	+799,15 kg CO_2/kWh	-46.292,09 kg CO_2/kWh
RES SONDIKA	51.216,69kwh	50.240,00kwh	-976,69 kwh	50.240,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	0,00 kwh	-12.560,00 kg CO_2/kWh	-244,17 kg CO_2/kWh	-12.804,17 kg CO_2/kWh
										-98.980,52 kg CO_2/kWh

En el caso del consumo de gasoil se ha producido un aumento del consumo de combustible con el consiguiente aumento las emisiones en 2,35 t CO_2eq.

No se genera contaminación acústica ni contaminación lumínica.

4.4. Consumo responsable

El Grupo Urgatzi tiene entre sus principios ambientales el uso de productos con un ciclo de vida controlado y que generen el menor impacto posible a lo largo del mismo.

Es por ello, que nuestra prioridad se centra es el uso y consumo de productos y/o servicios sostenibles, en llevar a cabo las operaciones de manera controlada y en sensibilizar a todas las personas de la organización y resto de partes interesadas.

Así, se establecen los siguientes criterios relacionados con el consumo:

- Consumo de servicios y productos sostenibles
- Uso de energías renovables
- Equipos e instalaciones más eficientes
- Gestión eficiente del mantenimiento
- Sensibilización u concienciación del personas y resto de grupos de interé.
- Consolidación y mejora de sistemas operacionales
- Definición y creación de buenas prácticas
- Creación de aula de formación online.
- Adquisición de productos de Km 0

Consumo de papel

Durante el año 2022 se ha registrado el siguiente consumo de papel reciclado:

Cantidad: 55 Caja de 2.500 hojas

CONSUMO	PAPEL DE FIBRA VIRGEN	PAPEL RECICLADO	AHORRO
Madera (in kg)	1.477	0,0	100%
Agua (in l)	34.543	7.047	79%
Energía (in kWh)	8.918	2.392	73%
CO_2-Emission (in kg)	666	383	42%

Se llevan a cabo las siguientes medidas:

- Utilización de papal reciclado
- Sistemas de impresión ecológicos
- Utilización de materiales con ecoetiquetado
- Sistemas de gestión documental para la reducción del consumo de papel
- Buenas prácticas de consumo

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 por canalización. Asimismo, los vertidos se gestionan a través de estas entidades.

El consumo se realiza de manera controlada a partir de la implantación de medidas de control operacional, si bien durante el 2022 se ha producido un aumento del consumo a nivel global e individual de centros, debido fundamentalmente a la situación de crisis sanitaria.

AGUA			
CENTROS	**2022**	**2021**	**DIFERENCIAS**
ASUA-ERANDIO	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
CD BIDEBERRI	*399,42m³*	*531,56m³*	*-150,72m³*
CD MUSKIZ	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
CD NAFARROA	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
CD SESTAO	*609,86m³*	*613,58m³*	*-3,72 m³*
OFICINAS GETXO	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
OFICINAS GETXO 2	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*

HEZI ETA IKASI	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
LARRABARRENA	*1.089,51m³*	*1.076,61m³*	*12,90 m³*
		Consumo total	**141,54 m³**

Se han adoptado medidas en las instalaciones:

- Revisión de las instalaciones con aumento de consumo de agua para detectar fallos en las mismas.
- Aplicación de buenas prácticas de consumo
- Concienciación

Energía

En cuanto al uso y consumo de energía tratamos consumir el mayor volumen de energía renovable posible, siempre que el criterio económico lo permita.

Se mejora el consumo de gas y energía eléctrica a nivel global e individual de centros, excepto en las oficinas de ubicadas en Getxo que registran una subida muy poco significativa.

ELECTRICIDAD			
CENTROS	**2022**	**2021**	**DIFERENCIAS**
ASUA-ERANDIO	*221,07 kwh*	*230,19kwh*	*-28,12 kwh*
CD BIDEBERRI	*10.398,22 kwh*	*12.470,68kwh*	*-2.072,46 kwh*
CD MUSKIZ	*0,00kwh*	*0,00kwh*	*0,00kwh*
CD NAFARROA	*0,00kwh*	*0,00kwh*	*0,00kwh*
CD SESTAO	*52.707,00 kwh*	*56.669,31kwh*	*- 3.962,31 kwh*
OFICINAS GETXO	*2.683 kwh*	*3.013,32kwh*	*-329,59 kwh*
OFICINAS GETXO 2	*12.539 kwh*	*12.313,33kwh*	*225,93 kwh*
HEZI ETA IKASI	*13.688kwh*	*14.517,41kwh*	*- 829,41 kwh*
LARRABARRENA	*50.240,00 kwh*	*51.216,69kwh*	*- 976,69 kwh*
		Consumo total	**-7.972,65 kwh**

GAS			
CENTROS	**2022**	**2021**	**DIFERENCIAS**
ASUA-ERANDIO	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
CD BIDEBERRI	*494,28 m³*	*1.153,35 m³*	*-659,08 m³*
CD MUSKIZ	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
CD NAFARROA	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
CD SESTAO	*3.318,50 m³*	*4.256,94m³*	*-938,44m³*
OFICINAS GETXO	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
OFICINAS GETXO 2	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
HEZI ETA IKASI	*0,00m³*	*0,00m³*	*0,00m³*
LARRABARRENA	*11.909,74 m³*	*13.856,88m³*	*-1.947,13 m³*
		Consumo total	**-3.544,65m³**

COMBUSTIBLE			
CENTROS	**2022**	**2021**	**DIFERENCIAS**
ASUA-ERANDIO	*0,00l*	*0,00l*	*0,00l*
CD BIDEBERRI	*1.109,47 l*	*1.020,18l*	*89,29l*
CD MUSKIZ	*2.719,96 l*	*2.513,37l*	*206,59l*
CD NAFARROA	*6.060,45l*	*5.100,87l*	*959,58l*
CD SESTAO	*4.414,59 l*	*4.919,24l*	*-504,65 l*
OFICINAS GETXO	*0,00l*	*0,00l*	*0,00l*
OFICINAS GETXO 2	*0,00l*	*0,00l*	*0,00l*
HEZI ETA IKASI	*0,00l*	*0,00l*	*0,00l*
LARRABARRENA	*0,00l*	*0,00l*	*0,00l*
		Consumo total	**750,81 l**

Durante el año 2022, hemos realizado las siguientes acciones para la mejora en los consumos energéticos:

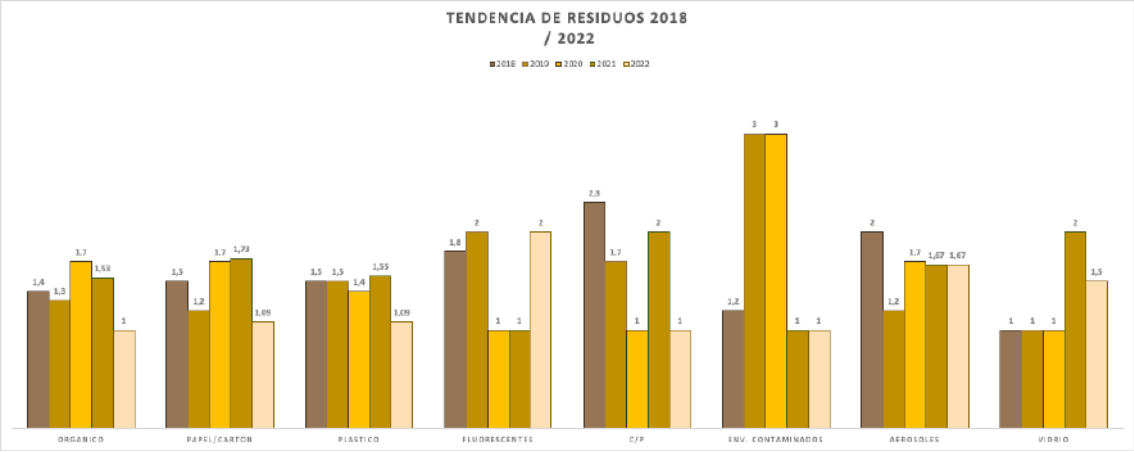
- Adecuación y puesta a punto de equipos de calefacción para ajustar el consumo de gas.
- Reprogramación de calderas.
- Revisión y actualización de equipos de lavado para la mejora de la eficiencia en el consumo de agua.
- Adquisición de vehículos híbridos para la disminución del consumo de combustible.
- Concienciación.
- Instalación progresiva de alumbrado LED

4.5. Economía circular y gestión de residuos

Como consecuencia de nuestra actividad se generan residuos asimilables a los residuos domiciliarios. Concretamente, en 2022 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.

Durante 2022 se ha registrado los siguientes datos:



El Grupo Urgatzi dispone de un sistema de control operacional para la gestión integral de los residuos generados en sus actividades.

Fases del control operacional:

- *Segregación*
- *Almacenamiento*
- *Entrega a gestores autorizados*
- *Control y seguimientos periódicos de cumplimiento de los criterios operacionales*

Y para ello desarrollamos las siguientes acciones:

- *Concienciación de todo nuestro personal en la gestión de residuos*
- *Disponibilidad de 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*

4.6. Cambio climático

Entre los principios ambientales del Grupo Urgatzi figura la disminución de su huella de carbono. Este objetivo se obtiene mediante la aplicación de distintas medidas de eficiencia energética implantadas por nuestra organización, así como las pautas de consumo responsable.

Hemos establecido las siguientes medidas:

- Reducción de consumo de energía mediante la adquisición de productos sostenibles
- Reducción del consumo de energía mediante el “consumo responsable”
- Utilización de energías 100 % renovables en algunos centros
- Realización de auditorias energéticas para la identificación de aspectos de mejora

Durante el periodo 2022 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 25,29 t CO_2 eq, es lo que se genera para producir unas 118 toneladas de patatas, unas 30 toneladas de pan o 2,5 toneladas de carne de vacuno.
- Alcance 2: se dejado de emitir un total de 98,94 t CO_2 eq, lo que tiene el mismo efecto que plantar 341 chopos, cubriendo una superficie de 8.508m^2.

4.7. Protección de la biodiversidad

Todos nuestros centros de trabajo se encuentran fuera de áreas protegidas. Por tanto, no tomamos medidas directas para restaurar la biodiversidad.

No obstante, en el marco del Plan de RSC se llevan a cabo diferentes acciones:

- Programa Planeta Berdea, a través de la plataforma Open Salud 360 hemos realizado campañas de sensibilización dirigidas a la protección de la diversidad.
- Participación en 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 sus relaciones e interrelaciones que mantiene con todas las partes interesadas.

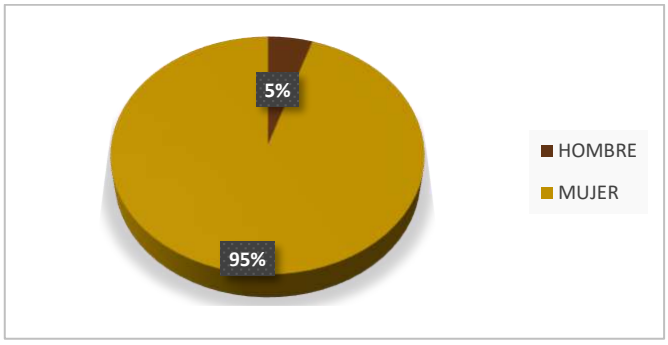
El enfoque a cliente proporcionando atención de la más alta calidad se basa en el desempeño de nuestro personal, por lo que ellos y ellas son la piedra angular de nuestra cultura corporativa, donde el compromiso y la ética son parte esencial de los valores del Grupo.

La estructura del empleo del Grupo Urgatzi se establece en:

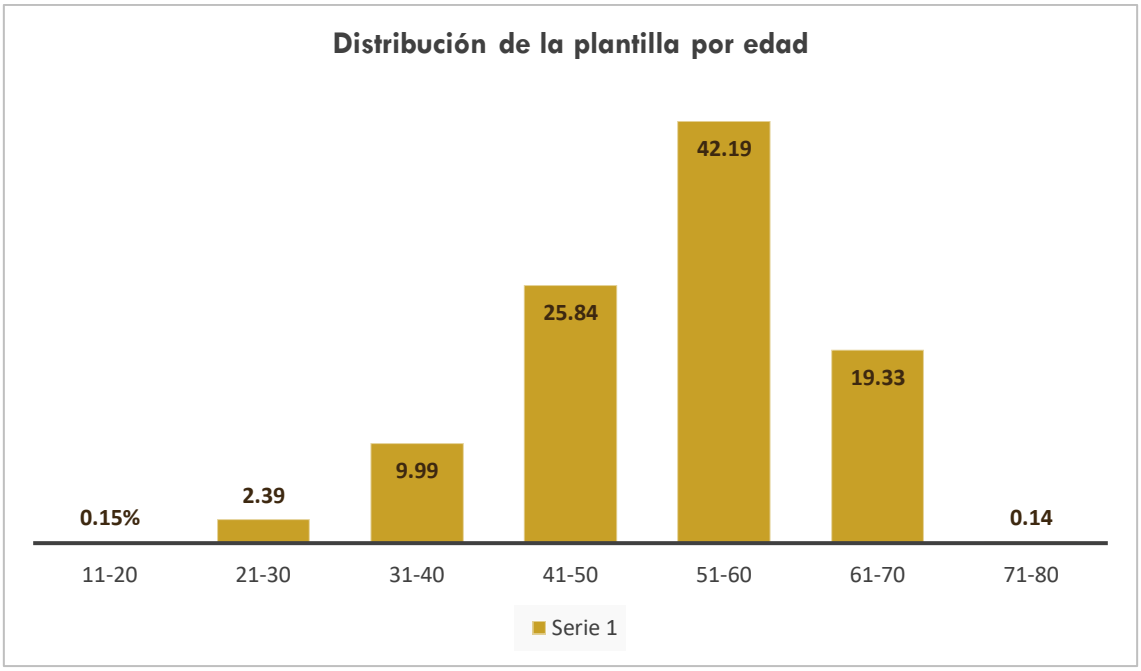
- Personal de atención directa: personal que desarrolla labores de atención directa a las personas que son receptoras de nuestros servicios.
- Personal de indirecto: Personal que tiene funciones de soporte operativo, estructura y procesos estratégicos.

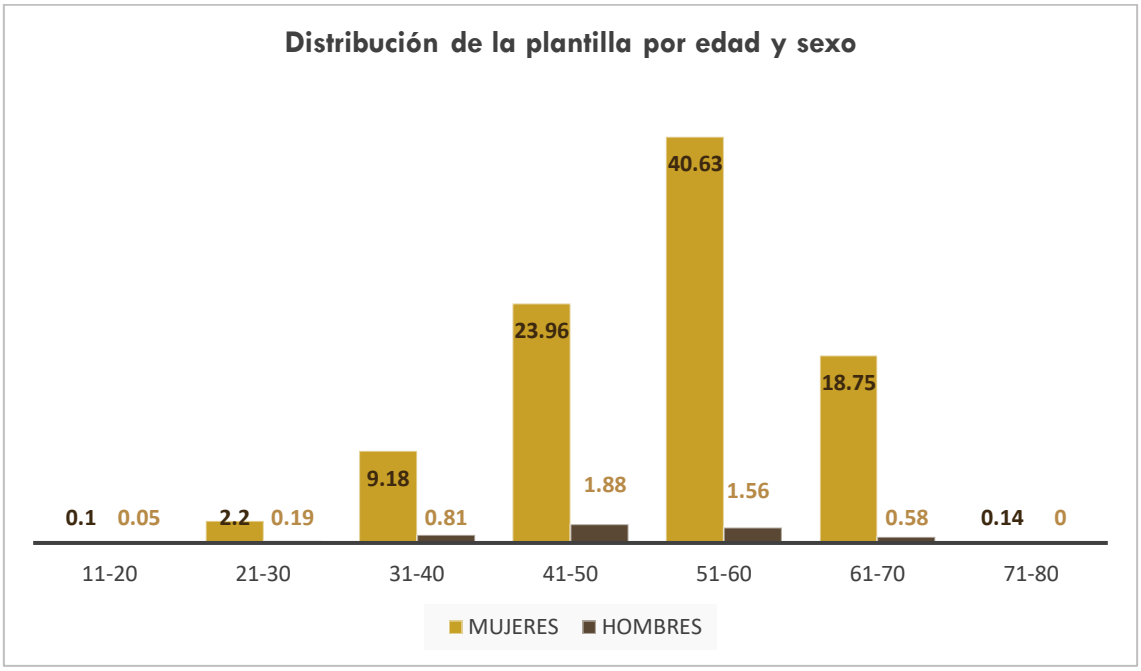
Durante el año 2022 hemos tenido una plantilla media de 728 personas, 692 mujeres y 36 hombres.

Distribución de la plantilla por sexo

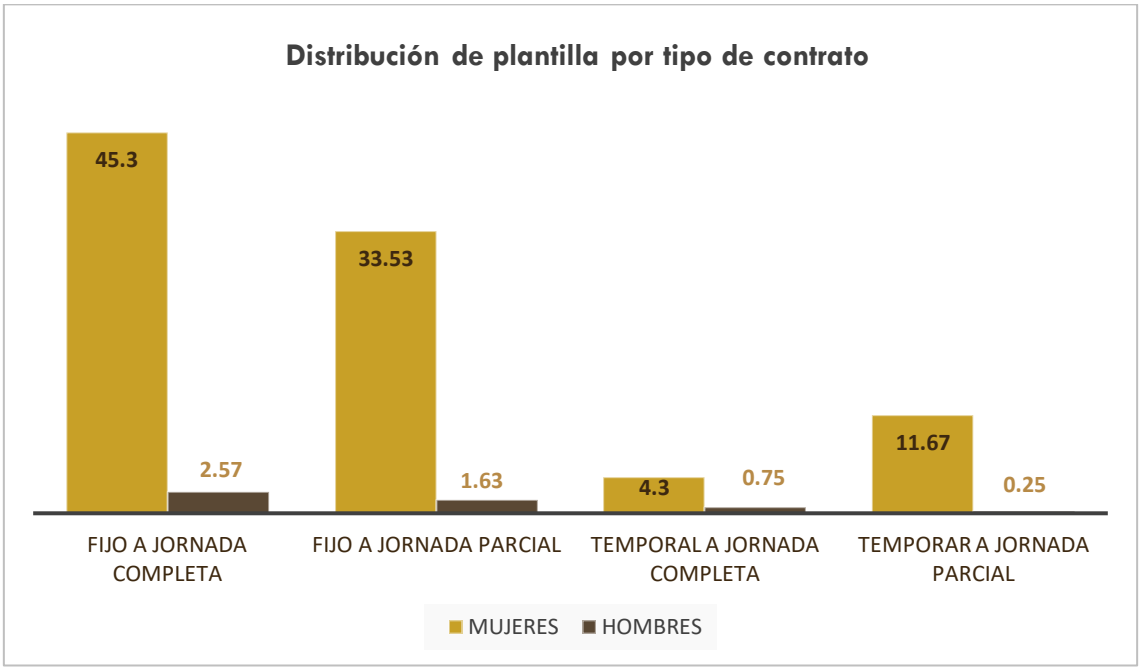


La distribución de esta plantilla media por edades y ámbitos de actividad se muestra en el cuadro siguiente:





Distribución de los contratos de trabajo según duración: La modalidad más frecuente de contratación en Urgatzi SL es el contrato indefinido a jornada completa que representa el 47,87% de los contratos; siendo el 45,30% de mujeres y el 2,57% de hombres, seguido de los contratos fijos a tiempo parcial que representan el 33,53% de los contratos, correspondiendo el 33,53% a las mujeres y el 35,16% a los hombres.

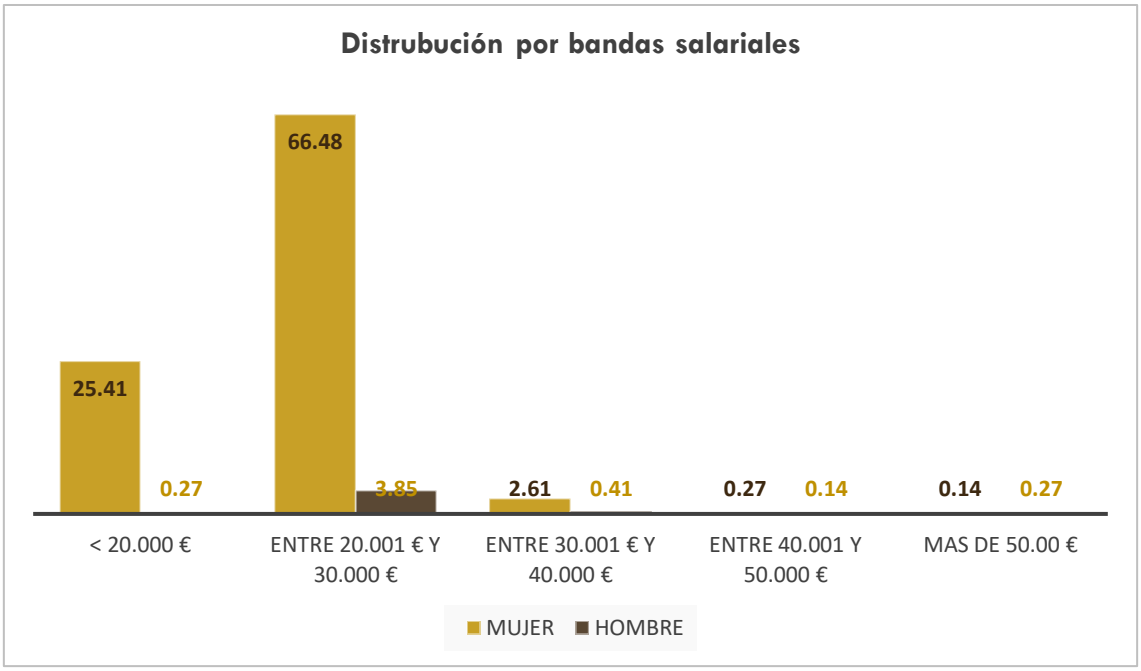


Las bajas producidas en el 2022 han sido un total de 298, siendo el 84% por finalización de contrato. Teniendo en cuenta la distribución por sexo, se mantiene la brecha de género existente en todos los indicadores analizados. Así el 91% de las bajas son de mujeres y el 9% de hombres.

De total de bajas registradas el 1% esta motivadas por despido y se distribuyen de la siguiente manera:

SEXO	Nº	Categoría	Banda de edad
Mujer	1	Auxiliar Domiciliaria	≥ 55 años
	1	Trabajadora social	40 a 54 años
	1	Psicóloga	≥ 55 α⟩οσ
	1	Gerocultora	40 a 54 años
Hombre	1	Conductor	40 a 54 años

La totalidad de los conceptos retributivos están recogidos y definidos en cada convenio, y se ligan 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 2022 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 Hombres
Código convenio 17 Oficinas	TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO	28870,2	29916,19
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	18914,53556	19246,8
	TÉCNICO/A SERVICIOS	0	21043,2
	FISIOTERAPEUTA	26413,04	0
	AUXILIAR TECNICO ADMINISTRATIVO NIVEL 1	0	27262,2
	RESPONSABLE SECCION DTO FINANCIERO	36687,12	0
	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO NIVEL 2	20571,48	0
	RESPONSABLE SECCION DTO RRHH	31659,48	0
	RESPONSABLE SECCION DTO SAD	0	40097,64
	COORDINADOR/A SAD NIVEL 1	32176,2	0

La remuneración del personal directivo durante el año 2022 es de 66.690,27 € para los hombres y de 53.082,08 para las mujeres. Los dos consejeros de la entidad no reciben retribución salarial.

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 18 AYU DOMICILIO BIZKAIA	TRABAJADOR/A SOCIAL	25071,588	0
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	14828,72	0
	COORDINADOR/A SAD NIVEL 2	27576,36	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA/O	19293,87531	19276,85528
	TÉCNICO FORMACIÓN	19296,72	0

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 11 CD BIDEBERRI	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	26934,88	0
	DUE	21092,4	0
	GEROCULTOR/A	17529,6	17529,6
	CONDUCTOR/A	0	17529,6

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 3 CD TRAPAGA. RESID.PRIVADAS	PODOLOGO/A	36000	0
	TERAPEUTA	21782,22	0
	PELUQUERO/A	17525,28	0
	CAMARERO/A	15871,70545	15875,76
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	19575,72	0

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código: 5 CD MUSKIZ	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	32899,68	0
	PSICOLOGO/A	26145	0
	FISIOTERAPEUTA	0	22505,52
	DUE	21445,68	0
	GEROCULTOR/A	22149,92923	21331,92
	CONDUCTOR/A	21331,92	21201,45
	OFICIAL MANTENIMIENTO	0	21331,776
	CAMARERO/A	20602,68	0
	LIMPIADOR/A	20602,68	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	22403,22	22505,52
	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	22505,52	0
	GEROCULTOR/A	21331,92	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	22505,52	0

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 12 CD BERRIA - SESTAO	TRABAJADOR/A SOCIAL	21092,4	0
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	17321,4	17321,4
	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	27199,05	0
	DUE	20776,42	0
	TERAPEUTA	20235,72	0
	GEROCULTOR/A	17245,31814	17529,6
	CONDUCTOR/A	17529,6	17529,6
	PELUQUERO/A	17529,6	0
	OFICIAL MANTENIMIENTO	0	17529,6
	LIMPIADOR/A	0	16402,46667
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	17529,6	0
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	17321,4	0
	PSICOLOGO/A	23705,4	0
	GEROCULTOR/A	17529,6	0
	CONDUCTOR/A	16068,8	17529,6
	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	27104,28	0

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio: 13 RESIDENCIA SONDIKA	DIRECTOR/A CENTROS RESIDENCIALES	27104,28	0
	MEDICO	35249,755	23708,4
	FISIOTERAPEUTA	21092,4	0
	DUE	21092,4	21092,4
	TERAPEUTA	20235,716	0
	GOBERNANTE/A	19157,845	19141,2
	GEROCULTOR/A	17678,40738	17529,6
	PELUQUERO/A	17529,6	0
	OFICIAL MANTENIMIENTO	0	17321,4

	LIMPIADOR/A	0	16419,36
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	17529,6	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	17529,6	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA	0	19983,72
	CELADOR/A	0	19983,72

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 32 ESTATAL SERV ATENCIÓN PERS DEPEND (SAD CANTABRIA)	TRABAJADOR/A SOCIAL	18193,23	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA	12420,58243	12723,07833
	AYUDANTE DE COORDINACIÓN	0	14620,64

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 38 AYUDA A DOMICILIO (SAD GETXO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	25085,76	0
	AUXILIAR DOMICILIARIA	19324,12558	19335,48

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
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
	COCINERO/A	21252,48	21252,48
	AUXILIAR DE TRANSPORTE	0	21252,48
	LIMPIADOR/A	18790,78	0
	EDUCADOR/A	26132,165	27125,93
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	25931,18222	26206,4
	EDUCADOR/A	26206,4	0
	FISIOTERAPEUTA	27293,22	0
	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 Hombres
Código convenio 41 RESIDENCIAS BIZKAIA (JUAN ELLACURIA-SESTAO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	21046,68	0
	MEDICO	23705,4	23705,4
	PSICOLOGO/A	23705,4	0
	FISIOTERAPEUTA	21092,4	21092,4
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	17529,6	17529,6

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 42 CONVENIO INTERVENCION SOCIAL (NAGUSIEN ETXEA ROMO)	TRABAJADOR/A SOCIAL	23359,92	0
	PSICOLOGO/A	25762,64	0
	EDUCADOR/A	23359,92	0

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 44 CENTROS DE LA 3º EDAD ETXE MAITIA	TRABAJADOR/A SOCIAL	21092,4	0
	MEDICO	0	23705,4
	PSICOLOGO/A	23705,4	0
	FISIOTERAPEUTA	21092,4	0
	ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	17404,31667	0

Convenio	Descripción	Media Mujeres	Media Hombres
Código convenio 47 RESIDENCIAS DE BIZKAIA (RESI GETXO)	MEDICO	43980	0
	PSICOLOGO/A	23705,4	0
	AYUDANTE DE COCINA	20235,72	0
	EDUCADOR/A	20235,72	0

En aquello 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 2022, 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 2022 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 2022 el absentismo significó el siguiente coste sobre el coste de personal:

AMBITOS ACTUACION	COSTE PERSONAL	% ABSENTISMO
SAD	16.311.923,17 €	*5,13 %*
CENTROS MAYORES	3.556.576 €	*3,46 %*
CENTROS INFANCIA	10.906,58	*3,33 %*

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 y en los centros de menores en base a una atención 24/365, 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 23 personas disponen de una jornada reducida motivada por la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. De las cuales 22 mujeres y 1 hombre, distribuidos, lo que supone que el 95,65 % han sido mujeres y el 4,35 % han sido hombres.

La distribución por categorías ha sido 17 auxiliares domiciliarias, 2 trabajadoras sociales, 1 monitora/educadora, 2 terapeutas y 1 oficial de mantenimiento.

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.

En cuanto a la reducción por jornada de cuidado de hijo/a el 95,65 % ha sido solicitado por mujeres y el 0,4% por hombres.

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 PREVENCION. 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 2022 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Digitalización de los procesos de evaluación de riesgos en los domicilios, mediante un desarrollo propio dentro del programa de gestión del SAD, UrgatziDATA.
- Creación de cursos de formación y materiales de divulgación en materia de prevención de riegos 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 2022 ha sido la siguiente:

ACCIDENTES DE TRABAJO

	Accidentes de Trabajo (1)											
	Con baja										Sin baja	No laboral (5)
	Periodo							Recaidas (2)	Anterior (3)	Total Dias (4)	Periodo	
	En jornada			In itinere			TOTAL					
	Leve	Grave/ M. Grave	Mortal	Leve	Grave/ M.Grave	Mortal						
Nº	69	1	0	15	0	0	85	5	8		58	31
Días	2.257	214	0	758	0	0	3.229	662	343	4.234	0	

	AT con baja (6)		AT sin baja	
	Nº	Dias	Nº	Dias
18 - 30 años	1	28	1	0
31 - 40 años	7	110	8	0
41 - 50 años	21	879	20	0
51 - 60 años	32	1211	23	0
más de 60 años	9	243	6	0
RESUMEN	70	2.471	58	0

	AT con baja (6)		AT sin baja	
	Nº	Dias	Nº	Dias
Hombres	2	57	4	0
Mujeres	68	2414	54	0
RESUMEN	70	2.471	58	0

ENFERMEDADES PROFESIONALES

	Enfermedades Profesional (1)				
	Con baja				Sin baja
	Periodo	Recaídas (2)	Anterior (3)	Total (4)	Periodo
Nº	6	0	0	6	0
Días	362	0	0	362	0

	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	0	0	0	0
51 - 60 años	5	362	0	0
más de 60 años	1	0	0	0
RESUMEN	6	362	0	0

	EP con baja		EP sin baja	
	Nº	Días	Nº	Días
Hombres	0	0	0	0
Mujeres	6	362	0	0
RESUMEN	6	362	0	0

(Fuente Mutualia)

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 2022 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 530 horas de formación y han participado 1.058) personas trabajadoras, lo que supone el 94% del total de la plantilla, siendo el 89,70% mujeres y el 3,98% hombres.

5.6. Igualdad

El Grupo Urgatzi realizó el correspondiente diagnóstico para la elaboración del II plan de igualdad, en el que se establecían los siguientes objetivos estratégicos:

Fomentar la Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el Grupo Urgatzi como un eje primario de la responsabilidad social corporativa (RSE)

Integrar la perspectiva de igualdad de género en la gestión de la empresa.

Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla de la empresa.

Impulsar en nuestros Grupos de interés medidas contra la discriminación por razón de sexo, religión, país de origen, discapacidad o tendencia sexual y que atiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo.

El II Plan de Igualdad del Grupo Urgatzi contempla 6 ejes de actuación alineados con el diagnóstico realizado y en consonancia con los objetivos generales del Plan.

- EJE 1. Estrategia
- EJE 2. Comunicación
- EJE 3. Brecha de género
- EJE 4. Procesos de RRHH
- EJE 5. Formación y sensibilización
- EJE 6. Salud Laboral y violencia de género (incluye el Acoso)

Dichos EJES dan respuesta a los ámbitos prioritarios de acción y han sido desplegados a través de un programa de medidas en materia de igualdad, con detalle de objetivos, acciones indicadoras, plazos y personas implicadas, para el periodo 2021-2025.

Durante el año 2022 se ha implantado el 89% de las acciones previstas. Concretamente se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- 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

A continuación, se recoge el programa de medidas propuestas con detalle del progreso registro en 2022:

EJE DE ACTUACIÓN		OBJETIVOS		MEDIDAS	Año 2021	Año 2022		GRADO DE CONSECUCIÓN 2021	GRADO DE CONSECUCIÓN 2022	EVALUACIÓN CUALITATIVA	ESTADO	OBSERVACIONES
					2º semestre	1º semestre	2º semestre					
1	ESTRATEGIA	1.1	Lograr la inclusión de la igualdad en las estrategias generales de la empresa y la adopción de una posición proactiva en el logro de la misma.	1.1.1 Inclusión de la igualdad entre hombres y mujeres como un objetivo explícito en los documentos y planes estratégicos de la empresa.					100%	Se incluyen objetivos en materia de igualdad en el Plan estratégico de la compañía en 2 ejes estratégicos. Indicado clave grado de cumplimiento de las acciones del Plan de Igualdad. El Plan estratégico esta sometido a seguimiento periódico y evaluación anual.	FINALIZADO	
				1.1.2 Diseño de un cuadro de mando con indicadores de igualdad, presentando la información desagregada por sexo.					90%	Adquisición de un software de logic inclusión y monitorización de indicadores en materia de igualdad. Se encuentra en fase de cierre en la plataforma del sad de indicadores desagregados.	EN CURSO	Se amplia el plazo de ejecución
				1.1.3 Política organizativa: Análisis y revisión de los perfiles de puesto.								
				1.1.4 Formación y sensibilización al equipo directivo en igualdad de género.								
		1.2	Implicar a la RLT en la implantación y seguimiento del Plan de Igualdad	1.2.1 Promoción de la igualdad mediante la negociación colectiva, estableciendo medidas de acción positiva para la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres (art. 43 LOI). Integrar en los convenios la perspectiva de género en sus diferentes artículos pertinentes.								
2	COMUNICACIÓN	2.1	Fomentar una cultura de igualdad asegurando el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	2.2.1 Continuar con la implementación de lenguaje inclusivo.					100%	Se comienza con la información documentada de gestión en oficinas centrales (documentos internos y externos, sitio web, redes sociales)	EN CURSO	
				2.2.2 Creación de un manual interno de comunicación inclusiva y no sexista.								
				2.2.3 Comunicación del II Plan de igualdad, y materias específicas de igualdad: Corresponsabilidad, política salarial y conciliación, violencia de género.				100%	100%	Realizadas las acciones de comunicación internas previstas entorno del II Plan de Igualdad de Urgatzi: Comunicación interna a RLT, comunicación interna y externa a través del sitio web. Comunicado compromiso con la Igualdad	EN CURSO	
3	BRECHA DE GÉNERO	3.1	Disminución de la brecha de género	3.1.1 Incluir como criterio de selección la preferencia del sexo infrarrepresentado a igualdad de méritos y capacidades.								
				3.1.2 Priorización de la contratación del sexo infrarrepresentado para los puestos que corresponda.								
4	PROCESOS DE RRHH	4.1	Formar en materia de igualdad	4.1.1 Formación al Área de RRHH en procesos de selección con perspectiva de género.					100%	Realizada formación específica en materia de igualdad del personal implicado en el proceso de selección y contratación en el nivel directivo.	EN CURSO	Se amplia plazo para personal del departamento de RRHH
		4.2	Integrar la perspectiva de género en los procesos de RRHH	4.2.1 Impulso de la mejora de la organización mediante la mejora individualizada de los procesos de valoración de puestos y promoción, a través de su sistematización, la definición de criterios cuantitativos para todos los factores utilizados, la inclusión de controles adecuados en el proceso para asegurar la objetividad de las evaluaciones, y la revisión y valoración periódica sobre la base de la mejora continua.								
				4.2.2 Comunicación de la Política salarial a todas las personas de la organización para la comprensión de su propósito, fundamento y sistemáticas utilizadas para su despliegue.					25%	La política retributiva se basa fundamentalmnete en os Convenios colectivos. Esta en fase de análisis cómo comunicarlo a toda la organización.	EN CURSO	
				4.2.3 Definir y sistematizar el proceso de promoción interna y de mejora del desempeño, incluyendo los criterios y procedimiento de evaluación.								
5	FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	5.1	Sensibilización/formación en materia de igualdad	5.1.1 Diseño de acciones formativas/sensibilización internas en materia de igualdad a disposición de todo el mundo.				100%		Diseño y desarrollo a medida de un curso de igualdad dirigido a la sensibilización de todas las personas trabajadoras de Urgatzi.	FINALIZADO	
				5.1.2 Diseño de un plan de formación específico en materia de igualdad.					100%	Se incluye en el Plan de formación general de la empresa acción de sensibilización en materia de igualdad de carácter voluntario, ya que no se ha considerado necesario establecer un plan específico en igualdad, siendo más adecuado incorporar las diferentes acciones específicas en el Plan general.	FINALIZADO	Se modifica el enfoque
				5.1.3 Implantación del Plan de formación					100%	Se comienza la formación en el 2º semestre de 2022, participando un 10 % aprox. Como acciones de sensibilización se han creado cinco píldoras informativas, siendo el grado de implantación del 83%. La 5ª se enviará durante el 1º trimestre de 2023.	EN CURSO	El grado de consecución de la medidas es sobre la acción de implantación y no sobre el % de participación de las personas. A cierre de plan se podrá realizar un análisis global de implantación de acciones y participación de personas.

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 2022 se ha contratado un total de 23 personas.

Durante el año 2022 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 2022, 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: 7.270 € €
- Talleres Usoa: 28.095 €

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 los mismos, como a nuestra clientela.

En el año 2022 se ha revisado y 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.

Durante el año 2022 se han realizado un total de 6.481,32€ en aportaciones a las siguientes entidades sin ánimo de lucro:

- CRUZ ROJA
- ASOCIACION CONTRA EL CANCER
- DYA
- KAIKU
- BIOCRUCES

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 2022, hemos revisado y actualizado 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 2022 han sido:

- Contribución a los ODS:
  - *ODS Nº 3. Salud y bienestar*
  - *ODS Nº 5. Igualdad de género*
  - *ODS Nº 13. Acción por el clima*
- Firma pacto mundial (febrero 2022)
- Desarrollo de canales de comunicación en materia de igualdad
- Desarrollo de canales de comunicación en materia de ética y conducta
- Acciones de promoción en igualdad de género
- Acciones 360 Open Salud: plan de salud, sostenibilidad y solidaridad

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

El 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 2022 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 2022.

8.3. Información fiscal

Durante el ejercicio 2022, 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 10,6 % respecto del ejercicio anterior, debido sobre todo al aumento en los ingresos en los servicios de ayuda a domicilio.

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

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 organizaicón (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 organizaicón (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 organizaicón (3.3 Modelo de negocio y mercado)
102-7	Tamaño de la organización	3. Perfil de la organizaicón (3.3 Modelo de negocio y mercado y 3.4 Organización y organos de gobierno)
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3.4 Organización y organos 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 corporativos 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 organos de gobierno 3.6 artes interesadas
102-19	Delegación de autoridad	Apoderamientos
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.4 Organización y organos 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 organos de gobierno (organigramas)
120-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	3.4 Organización y organos de gobierno (organigramas)
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado C (Resultados de desemepeño)
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 + Principlaes 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 amplia 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	I Introducción
102-55	Índice de contenidos GRI	índice informe y tabla de ndicadores
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 dimático
302-5	productos y servicios	4.4. Consumo responsable y 4.6 Cambio dimático
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 dimático
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 dimático
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de oz	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 amb	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 proveedodas y subcontratistas
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	8.1 Empresas proveedodas 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. Infomación 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 trabajadoiras/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. Infomación 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. Infomación social y del personal
Contenidos temáticas	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. Infomación 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 discriminaicón			
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. Infomación social y del personal
Conteneido 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. Infomación social y del personal
Contneido 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
Contneido 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
Contneido 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
Contneido 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
Contneido 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 dáusulas 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 Ciudadania
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	8.2 Ciudadania
417. Marketing y equitecado			
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 diente			
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 diente y pérdida de datos del diente	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