

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2022

Agosto 2023



1. Presentación del Eticentre

El Centre per a la Gestió Ètica de l'Empresa (Eticentre) es una asociación sin ánimo de lucro constituida en 2004 que reúne a empresas y organizaciones de Mallorca comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

A nivel interno, el Eticentre promueve actividades de soporte a la implantación de medidas de RSE entre las empresas asociadas, entre las cuales se encuentra **La Sonrisa Médica**

Los indicadores de RSE permiten disponer de una fotografía de la situación en relación a los compromisos de ética empresarial, permitiendo el diseño de acciones formativas y de mejora en función de los ámbitos de RSE menos desarrollados.

Las fichas descriptivas de buenas prácticas pretenden favorecer el efecto demostración entre nuestro tejido empresarial, favoreciendo la transferencia de experiencias y su efecto multiplicador.

Mediante la elaboración de las memorias individuales de RSE de empresas de Eticentre se pretende dar continuidad y visibilidad a la tarea de apoyo a la implantación de medidas de RSE y poner de manifiesto las buenas prácticas presentes en una parte del tejido empresarial mallorquín, confinando al contribuir así a que arraigue a nuestra sociedad un nuevo modelo de empresa más centrado en las necesidades sociales, capaz de establecer relaciones de confianza entre todos aquellos sectores con los cuales tienen relación.



2. Presentación de la empresa

Nombre comercial: Sonrisa Médica

Dirección: c/ Andrea Doria, 42, bajos. Izq. - 07014 Palma

Año de creación: 1994

Actividad que desarrolla: Acompañamiento emocional a pacientes hospitalizados y familiares a través del clown para humanizar el entorno hospitalario y mejorar la calidad asistencial

Descripción de la actividad de la empresa: Desarrollo de programas regulares de actuaciones de Payasos de Hospital profesionales y especializados en el ámbito socio-sanitario en los hospitales públicos de las Islas Baleares (Son Espases, Son Llàtzer, Manacor, Comarcal d'Inca, Can Misses y Mateu Orfila). La asociación presta servicios a razón de actuaciones en parejas de payasos en los 6 hospitales públicos de Mallorca y en 1 residencia geriátrica asistida::

- ≈ Hospital Universitario Son Espases – (4 días por semana – 4 programas)
- ≈ Hospital Universitario Son Llàtzer (2 días por semana – 2 programas)
- ≈ Hospital de Manacor (1 día por semana – 1 programa)
- ≈ Hospital Comarcal d'Inca (1 día por semana – 1 programa)
- ≈ Hospital General Mateu Orfila (1 día por semana + 1 día mensual – 2 programas)
- ≈ Hospital Can Misses (2 días por semana – 2 programa)
- ≈ Residencia geriátrica asistida de Maó (1 día por semana – 1 programa)

Sector de actividad: Servicios socio-sanitarios auxiliares

Número de trabajadores (media 2022): 6 oficina + 22 artistas (5 de ellos en excedencia)

Teléfono: 971 28 41 06

Web: www.sonrisamedica.org

Persona de contacto: Marta Barrio Bestard (gerente)





3. Presentación de indicadores

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	PERSONAL
Información económica a disposición de la plantilla	SI	N.D
Diferencias salariales según dedicación	SI	N.D
Reuniones de organización con la plantilla	SI	N.D
Rotación de la plantilla	NO	N.D
Planes de formación	SI	N.D
Flexibilidad horaria	SI	N.D
Sistemas de actuación ante conflictos	SI	N.D
Reuniones para debatir problemas internos	SI	N.D
Personas procedentes de inserción	SI	N.D
Recogida de quejas de clientes y proveedores	SI	N.D
Proveedores de economía social y solidaria	NO	N.D
Descuentos comerciales para clientes del ámbito social	SI	N.D
Residuos destinados a reciclaje	SI	N.D
Uso de papel reciclado	SI	N.D
Evolución consumo de agua y energía	INCREMENTO ENERGÍA DECRECIMIENTO AGUA	N.D
Participación en redes	SI	N.D
Inversiones socialmente responsables	N.P.	N.D
Participación de los trabajadores en la toma de decisiones	NO	N.D
Establecimiento de sistemas de gestión ambiental que incluyan toda la cadena de valor y supongan fijar y comunicar objetivos.	NO	N.D
Mecanismos de selección de proveedores en favor de aquellos que incorporen a su gestión criterios de RSE	NO	N.D
Fomento del voluntariado entre los trabajadores y directivos de la empresa	SI	N.D

Nota: N.D. significa que el dato no está disponible, y N.P., no procede



4. Buenas prácticas

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	<p>ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de archivo en servidor digital para minimizar al máximo el consumo del papel (reportes diarios de los payasos, registro estadístico, registro de documentación laboral, certificaciones, documentación del sistema de calidad ISO 9001 online en su totalidad).• En 2019 se inicia gestión a través de google suite.• En 2020 se implementa un sistema de e-commerce (tienda solidaria online). <p>COMUNICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicaciones internas online (si no requieren rúbrica no digital por cuestiones jurídicas).• Comunicación externa online si posible (memoria actividad, mailings, redes sociales).• Emisión de encuestas de satisfacción al personal de los hospitales de forma digital.• En 2019 inicio comunicación con admón. pública con REDsara (registro electrónico común). <p>MATERIAL PROMOCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Estandarización del material promocional (roll ups, displays, pancartas, serigrafía, etc..) para poder re-utilizar el material de forma recurrente.• Utilización del mismo apoyo de roll ups y displays (cambiando sólo lona identificativa).• Se dispone de sistema de recaudación QR para adaptar la captación de socios, donaciones y voluntarios a las nuevas tecnologías. <p>MATERIAL PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Siempre que la normativa de los hospitales lo permita; reutilización de batas de segunda mano (tan batas ramas convencionales como pijamas naranjas de quirófano).• Utilización de fijador de maquillaje para evitar retocar.• Control de consumo: Luces LED, Reciclado de papel, consumo de papel reciclado.• En 2021 se retira el uso del cartel luminoso en entrada en respuesta a la necesidad de ahorro energético y se limita el uso de calefacción a 20º.

Políticas laborales y de igualdad de oportunidades

FLEXIBILIDAD LABORAL

- Flexibilidad horaria para facilitar trabajo a equipo gestión (dirección artística y responsable captación de recursos). Disponen de portátil corporativo para trabajar según su horario y ubicación más adecuada. Se dispone de apoyo informático remoto y servidor centralizado para tener la documentación con fácil acceso desde los dispositivos autorizados.
- Flexibilidad de disponibilidad horaria al equipo artístico; Sonrisa médica facilita la conciliación entre la vida profesional y personal de los artistas, así como refleja su contrato indefinido, de tal forma que los payasos envían su reporte de disponibilidad para que el director artístico programe ad hoc basándose en su disponibilidad. Así compatibilizan su atención familiar y de otros trabajos con su tarea en Sonrisa Médica.
- En 2019 se facilita teletrabajo a través de pasarela de conexión remota
- En 2020 se adapta la prestación social al ámbito virtual para seguir aportando servicio en confinamiento y poder continuar con la plantilla al 100% sin tener que recurrir a ERTE.
- En 2016, se aceptan 1 excedencias/suspensión temporal voluntaria a solicitud de los trabajadores; en 2020, dos; en 2021; dos; en 2022, cuatro.

CONTRATACIÓN PERSONAL Y CONDICIONES LABORALES

- Todo el personal de Sonrisa Médica (también el equipo artístico que trabaja en base a altas y bajas puntuales según su disponibilidad ofrecida cada mes) tiene la posibilidad de firmar contrato indefinido con la asociación una vez ha pasado el periodo de evaluación y observación inicial. Por esta razón el grado de rotación es prácticamente inexistente.
- En 2018, se revisa la tabla salarial de los trabajadores del equipo artístico valorando la experiencia (cantidad de intervenciones en el hospital y su calidad artística).
- En 2019, creación plan de acogida para la nueva dirección artística.
- En 2020, se formula nuevo modelo de contratación a petición de un trabajador para que pueda seguir ofreciendo sus servicios y experiencia tras haber alcanzado su jubilación y contratación indefinida desde el inicio.



- En 2021, adaptación salarios de aquellos fijados en el salario mínimo por tablas, al SMI según reforma laboral y normativa aprobada por el Gobierno de España. Contratación de un nuevo trabajador con certificación de discapacidad.
- En 2022, adaptación gasto gasolina por kilometraje a 0,23 euro /km (antes 0,19 euros/km).
- En 2022, incremento salarial de las actuaciones de la Clownética (externas al hospital).

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- En 2020, se redactan nuevos protocolos registrados de intervención en oficina para garantizar la seguridad (higienización, EPIS, no convivencia de más de una persona en oficina, etc..) registrados en sistema calidad ISO9001:2015.
- En 2020, se redactan protocolos de intervención en el hospital revisados y aprobados por los propios hospitales para garantizar un pronto y seguro regreso al ámbito hospitalario de forma presencial. Dichos protocolos son registrados por el sistema de calidad ISO9001:2015 de Sonrisa Médica y de los hospitales Son Espases, Son Llätzer, Manacor e Inca.
- En 2020, se tramita una evaluación de trabajador especialmente sensible para la solicitud de su baja durante el periodo de más incidencia en la pandemia.
- En 2021, se invita a todo el equipo a pasar el reconocimiento médico a través de la empresa de prevención de riesgos laborales y se gestiona adaptación de la aplicación de su trabajo a un miembro del equipo en estado de gestación.
- En 2022, se invita a todo el equipo a pasar el reconocimiento médico a través de la empresa de prevención de riesgos laborales.



ESTRUCTURA

- Organización bien estructurada en cuatro pilares, la Junta directiva (altruista) que dirige la línea estratégica de la entidad; el equipo de gestión (compuesto por gerencia, administración, voluntariado, captación de recursos, dirección artística y psicológica), y el equipo artístico (compuesto por el equipo artistas).
- En 2019, se incorpora una nueva dirección artística que por primera vez se divide entre dos personas para poder gestionar mejor las distintas vertientes (artística y producción). Esta acción permite una optimización de la gestión.
- En 2021, se incorpora un nuevo director artístico (el anterior deja la asociación por iniciativa propia al tener que apostar por un negocio propio) a 25 horas a la semana con el apoyo de un responsable de producción (25 horas semana) que selecciona personalmente.
- En 2021, se contrata a dos nuevos artistas en Menorca para poder dar servicio a la residencia geriátrica recién inaugurada que requiere unas condiciones de vacunación específicas.

FORMACIÓN, APOYO Y MOTIVACIÓN

- Sonrisa Médica diseña e implementa un plan de formación gratuito y remunerado dirigido al equipo artístico fundamentado en las cuatro líneas de refuerzo para poder ofrecer un buen servicio (artística, musical, sanitaria y psicológica). Atendiendo a la naturaleza de la contratación indefinida en base a altas y bajas del personal artístico, la asociación remunera al personal artístico por todas las acciones de formación obligatoria para poder mantener y mejorar el servicio, así como por las sesiones de trabajo que se llevan a cabo.
- Desde 2014, Sonrisa Médica inicia la celebración de una reunión del equipo anual en la que se informa a todos los miembros de la situación económica de la entidad, los objetivos cubiertos en el ejercicio anterior y los objetivos previstos como hoja de ruta para el presente ejercicio. También se facilita información sobre los benefactores de Sonrisa Médica.



- Desde 2015, Sonrisa Médica hace llegar una copia de la memoria anual de actividad de la asociación a cada trabajador así como a los socios de la asociación por su conocimiento. Dicho documento es aprobado en asamblea general de socios.
- Desde 2015, Sonrisa Médica ofrece su campaña “Sonrisa Médica te da las gracias” que ofrece precios especiales y servicios gratuitos a sus socios, trabajadores y colaboradores como medida motivadora y de agradecimiento a su gestión.
- Desde 2015, Sonrisa Médica recupera los espacios regulares y remunerados de reunión
- Desde 2016, Sonrisa Médica abre espacios gratuitos de apoyo individual en psicoterapia a todos los miembros del equipo que requieran del servicio para sobreponerse a la carga emocional que el trato con los pacientes supone.
- Desde 2018, se ofrece al equipo sénior en modalidad de contratación por altas/bajas en régimen artista, cobertura asistencia gratuita por incapacidad laboral transitoria.
- En 2018, Sonrisa Médica aprueba un nuevo plan de escalonado de remuneración basado en el reconocimiento a la experiencia y conocimientos. Dicho plan supone un ascenso de entre el 5% y el 25% según la experiencia de cada miembro del equipo.
- En 2019, ofrece dos jornadas anuales de ocio en equipo (abril 2019 + diciembre 2019)
- En 2020, se facilita al equipo artístico con exposición en el hospital, a recibir la vacuna a partir del mes de febrero 2021.
- En 2021, se aprueba un plan de formación para el nuevo director artístico que incluye viajes de familiarización con el servicio a dos de las asociaciones de payasos federadas (Payasospital en Valencia y Pupaclown en Murcia).
- En 2021, se crean nuevos puestos de apoyo a la dirección artística y de acompañamiento descentralizado a equipos en cada isla con la implantación de la figura del “responsable isla”.
- En 2021, se recuperan los espacios de formación regular remunerada y presencial que durante la pandemia se tuvieron que limitar en base a media jornada al mes.

- En 2021, se renueva el vestuario de los artistas y se ofrece un servicio de acompañamiento con un profesional en la materia contratado para la ocasión dentro del programa de formación.
- En 2022, se invierte especialmente en la formación del equipo,

Equipo GESTIÓN:

- Digitalización de formularios, informes y estadísticas – oficina al completo
- Mindfulness con inteligencia emocional aplicado ámbito profesional – Gerencia
- Asesoramiento y resolución de dudas enfocadas al SGC - oficina al completo

Equipo ARTÍSTICO:

- Formación en asistencia a centros de geriatría – Equipo artístico Menorca
 - Formación en clown musical – Todo equipo artístico
 - Formación en Salud Mental – Equipo artístico Ibiza
 - Formación avanzada PdH (teoría práctica de PdH 2) – Equipo artístico Menorca
- En 2022, se celebra reunión del equipo al completo (junta directiva, gestión y artístico) para valorar el seguimiento a objetivos y escuchar propuestas para objetivos de futuro.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- Sonrisa Médica dispone de un sistema de Calidad adaptado a la nueva norma ISO9001:2015 en el que se facilita la tramitación de quejas y reclamaciones así como sistema de actuación en caso de conflicto por parte de trabajadores, beneficiarios y proveedores.
- En 2019, no se registran reclamaciones o quejas
- En 2020, no se registran reclamaciones o quejas



- En 2021, se registran incidencias que se solventan y gestionan según los procedimientos registrados en el sistema de calidad.
- En 2022, se detectan 2 NO conformidades que responden a quejas de usuario y asociado:
 - Disconformidad en emisión de certificados de asociados – en proceso gestión
 - Disconformidad en actuación en área urgencias HGMO - gestionada y cerrada

REGIMEN INTERNO Y CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- Sonrisa médica toma como referencia estos dos importantes documentos propios que formula y promueve entre sus trabajadores para garantizar una correcta gestión laboral, prestación de servicio y conducta empresarial.
- En 2021, se aúna criterios con el resto de asociaciones de payasos de hospital federadas en la redacción de un único código deontológico común a todas.
- Se celebran auditorias anuales y regulares externas de control en calidad y transparencia de cuentas. El resultado de todas ellas es público y puede consultarse con total transparencia en la página web de Sonrisa Médica.

NORMATIVA VIGENTE

- En 2021, se revisa la adaptación de la LOPDGC a la actual normativa. También se gestiona la solicitud de derecho a supresión de una trabajadora que cesó su actividad en 2017 y que ejerce su derecho en 2021.

Política Social

VOLUNTARIADO

- Incorporación a la Plataforma de voluntariado de las Islas Baleares <http://plataformavoluntariat.org/ca/>, Sonrisa Médica cree en la gestión responsable del voluntariado y quiere colaborar con esta entidad que lucha para conseguir que los voluntarios de las Islas Baleares sean atendidos según la normativa y con las coberturas necesarias.

- El personal voluntario que colabora con la asociación es correctamente registrado, formado e informado; cumpliendo con la normativa vigente que establece la Ley de Voluntariado y respetando las dietas de manutención y transporte así como seguros en accidentes y responsabilidad civil requeridas para cada colaboración.
- En 2019, Sonrisa médica participa en la campaña en favor del voluntariado organizada por la Plataforma de voluntariado de las Islas Baleares.
- En 2020, Sonrisa médica no ofrece acciones de voluntariado puesto que prevalece la necesidad de contención del virus SARS-COV-II.
- En 2022, se reanuda el programa de voluntariado y se abre una nueva línea específica para la labor artística de cara a eventos de captación y sensibilización.

RSE

Sonrisa Médica pertenece al grupo de empresas de Eticentre, <http://eticentre.org>, entidad de gestión empresarial ética en las Islas Baleares que lucha para incorporar criterios éticos en el mundo de los negocios y la gestión empresarial ofreciendo herramientas de gestión y evaluación dirigidas especialmente a la pequeña y mediana empresa para hacer posible el proceso de mejora continua. El objetivo de Sonrisa Médica es conocer la Responsabilidad social empresarial y sus instrumentos para mejorar su gestión.

- Desde 2014, talleres de concienciación sobre el cuidado de la piel atópica para niños/as
- Desde 2015, actuaciones especiales para fomentar la higiene de manos entre pequeños/as y mayores en los hospitales
- Desde 2017, proyecto de identificación de las emociones entre los más pequeños gracias a su “Taller de les emocions” que imparte en los colegios
- Desde 2018, registro de antecedentes penales sexuales de todos sus trabajadores en plantilla en contacto con niños/as
- En 2018, estrategia de sensibilización sobre su labor en los hospitales utilizando lenguaje no sexista y comunicación no violenta
- En 2019, primera actuación concienciación sobre la fotoprotección en clínica Quirón Rotger.
- En 2020, Sonrisa Médica aprovecha su nuevo canal virtual de cápsulas clownéticas para enviar mensajes de sensibilización (gestión de las emociones para niños) y de concienciación a las medidas de prevención (uso de mascarilla, lavado de manos, programa de vacunación) y otros mensajes de interés social.

- Gracias al personal sanitario - https://www.youtube.com/watch?v=98C_8yr00cQ
- Dia de l'infant hospitalitzat - https://www.youtube.com/watch?v=G4SxC6N8k_k
- Monstre de colors (Gestió emocional) - <https://www.youtube.com/watch?v=BpNuJ4b14c0>
- Fer esport en el confinament - <https://www.youtube.com/watch?v=l21C6hzu90E>
- Rentat de mans - <https://www.youtube.com/watch?v=T3r8WF4b8ZI>
- En 2022 y desde 2013 se siguen manteniendo las acciones de sensibilización en el Hospital universitari Son Espases de cara al cuidado de la piel atópica.
- En 2022, y desde 2020, se celebran talleres de sensibilización sobre la fotoprotección en Clínica Quirón Rotger.
- En 2022, se participa en las jornadas “Un invierno en Mallorca” (Clínica Rotger – Grupo Quirón).
- En 2022, y desde 2021, se participa en la inauguración del curso académico de la facultad de medicina de les Illes Balears (UIB).
- En 2022, por primera vez, se crea un programa de atención y acompañamiento a las familias refugiadas de Ucrania en sus residencias de acogida en Mallorca (de mayo a septiembre)
- En 6 de junio de 2022, se participa en el 68º Congreso nacional de pediatría (AEP) impartiendo al conferencia inaugural.
- En 20-22 de septiembre de 2022, se participa en las Jornadas nacionales de Payasos de hospital impartiendo conferencias sobre “El ABC de la gestión” y “Bounding entre el payaso de hospital y el personal sanitario”.

Objeto Social

Para Sonrisa Médica, el objeto social y única referencia válida para desarrollar su tarea, es dar respuesta a una necesidad social que no es cubierta por el sistema público o privado de las islas.

La atención a los pacientes (especialmente niños/as) así como a sus acompañantes en un momento tan difícil cómo es el de la hospitalización y el proceso terapéutico ambulatorio o de larga hospitalización, se convierte en la primera área de desarrollo de un proyecto social. Es decir, para Sonrisa Medica, el único objeto a tener en cuenta es de cariz social y sin ningún tipo de ánimo de lucro.



Además, promueve la colaboración con iniciativas de RSE a otras entidades que colaboran con la asociación de varias formas favoreciendo el impulso de la economía social y solidaria.

En 2018 se logra finalmente tener presencia en Ibiza y Menorca, además de en Mallorca, alcanzando de esta forma uno de sus mayores objetivos, la cobertura autonómica tan importante ahora que afortunadamente, los pacientes de pediatría pueden ser atendido sin necesidad de trasladarse a Mallorca.

En 2019 se celebra el 25 aniversario de Sonrisa Médica y con él, el nacimiento de la profesión de Payaso/a de Hospital en España. Sonrisa Médica lo celebra con una gala – espectáculo sensibilizador en el teatro Principal de Palma y promueve la concienciación de la necesidad de trabajar en la humanización de los espacios hospitalarios y de trabajar en el ámbito emocional con los pacientes.

Fija además entre sus objetivos un inicio de apertura de nuevos canales digitales para poder ofrecer mayor flexibilidad en el horario de atención y para adaptarse a nuevas vías de comunicación demandadas por los propios pacientes pediátricos. Este hecho facilita la inmersión en estos canales en marzo 2020, cuando la pandemia sitúa al equipo artístico fuera de los hospitales como medida de protección y prevención frente al SAR-COV-II

En 2020 modifica sus estatutos para ofrecer servicios a personas adultas en centros no hospitalarios como las residencias geriátricas de las Baleares. Lo hace siguiendo las peticiones recibidas de centros, particulares, instituciones públicas y el equipo de artistas. En la modificación de los estatutos, se requiere que cualquier apertura de servicio no influirá en la gestión de los programas dirigidos a la tercera edad y por ello, deberán ser los centros solicitantes quienes contraten el servicio y sufraguen los gastos.



En 2021 inaugura su primer servicio de acompañamiento en una residencia geriátrica asistida. En concreto en la RGA de Maó. El Ayuntamiento de Maó se hace cargo de todos los gastos mediante la contratación formal del servicio del que hace un seguimiento muy positivo para sus residentes.

En 2021, implanta un programa puntual en respuesta a la necesidad de atender a familias refugiadas del conflicto bélico en Ucrania. La petición que motiva dicha implantación es recibida por parte de una asociación de familias ucranias y el programa se implanta en colaboración con Creu Roja Illes Balears fomentando de esta forma el trabajo en red.



5. La visión de Eticentre

¿Por qué motivos se hacen? Objetivos.

Política Medio Ambiental

Las acciones de Política medio ambiental antes mencionadas se llevan a cabo para:

- evitar derrochar recursos y ser responsables con el Medio ambiente

Política Laboral

Las acciones de Política laboral antes mencionadas se llevan a cabo para:

- Facilitar la conciliación laboral y personal de cada trabajador, buscando su satisfacción y considerando sus necesidades
- Creando comisiones de trabajo y espacios de reunión en los que hay representación de los principales estamentos (payasos, dirección del equipo artístico, dirección captación de recursos, administración, gerencia, junta directiva)
- Minimizar el grado de rotación del personal y garantizar la máxima estabilidad posible dentro de la naturaleza variable de los servicios que se prestan.
- Garantizar su formación y posibilidad de mejora a nivel personal en las diversas materias que se requieren para llevar a cabo su trabajo.
- Mantener informados a los trabajadores de las acciones que se llevan a cabo en la asociación.
- Agradecer y motivar su implicación en el trabajo.
- Facilitar la detección de incidencias / conflictos y establecer herramientas de resolución efectivas
- Fomentar la colaboración altruista y voluntaria con entidades y particulares de forma responsable
- Favorecer la gestión laboral y promover una correcta conducta empresarial

Política social

- Sensibilizar y educar en valores mostrando la gestión de la asociación como ejemplo de buena conducta responsable.

Objeto social

- Dar cobertura a una necesidad social que en la actualidad no es cumplida por instituciones públicas y privadas



¿Cómo se desarrollan estas actuaciones?

Política medio ambiental

Las acciones de Política medioambiental antes mencionadas se desarrollan mediante las siguientes acciones:

- Utilización servidor centralizado con acceso a todos los dispositivos autorizados.
- Implementación sistema de archivo online.
- Autorizar y favorecer las comunicaciones internas y externas en formato online.
- Reutilizar todo el material posible o reciclando aquel no reutilizable.
- Minimizando la utilización de recursos (impresión doble cara, reutilización papel empleado por borradores, bombillas de bajo consumo).

Política laboral

Las acciones de Política laboral antes mencionadas se desarrollan mediante las siguientes acciones:

- Ofreciendo flexibilidad horaria, temporal y geográfica.
- Contratando de forma indefinida al personal una vez ha acabado el periodo de prueba.
- Ofreciendo plan de formación remunerado al equipo artístico.
- Informando y motivando al equipo en tanto sea posible.
- Facilitando sistema de grabación y tramitación de reclamaciones.
- Fomentando la gestión del voluntariado de acuerdo con la legislación vigente.
- Haciendo seguimiento a nuestra tarea en base al régimen interno y el código deontológico de la asociación.

Política social

Las acciones de Política social antes mencionadas se desarrollan mediante las siguientes acciones:

- Firme compromiso a formar parte de la Plataforma de voluntariado de las Islas Baleares, <http://plataformavoluntariat.org/ca/>
- Firme compromiso a formar parte del centro de gestión ética empresarial Eticentre, <http://eticentre.org>

Objeto social

Las acciones del Objeto social se desarrollan principalmente intermediando:

- El registro del objeto social a los Estatutos de la asociación para cumplir su gestión.

¿Cómo se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores para las empresas, del Eticentre



6. La dirección responde.....

¿Cómo mejora la competitividad la RSE?

Mantener una política de responsabilidad empresarial ética y una gestión responsable basada en la transparencia, la eficacia y el cuidado al personal y a nuestro objeto social, hace posible que los centros de atención (hospitales y residencias de personas mayores) así como las instituciones públicas que los gestionan (Conselleria de Salut, Conselleria serveis socials, Consell insulars, Ajuntaments) y por otro lado, los potenciales y actuales benefactores de la Sonrisa Médica, crean en nuestra labor y buen hacer y den un paso al frente para apostar por esta entidad de 29 años de recorrido. Una gestión ética, responsable y sostenible garantiza un servicio equilibrado, estable y seguro que ofrece una imagen de regularidad por la que es fácil apostar y ofrece más posibilidades a la hora de acceder a llevar a cabo nuestra labor dentro de un centro hospitalario del sector público y/o privado.

¿Cómo mejora la gestión diaria la RSE?

La motivación del equipo es pieza clave para poder mantener los bajos ratios de rotación en el equipo de payasos y de gestión; de ahí el interés de la dirección por cuidar al equipo en distintas vertientes como una atención en materia psicológica, espacios remunerados de intercambio de información y resolución de incidencias y una nueva dirección artística que fomente la formación artística al más alto nivel para que el equipo pueda crecer personal y profesionalmente.

La dirección artística también se hace cargo de la selección, formación y acogida de nuevos artistas para esponjar la plantilla y permitir que puedan trabajar en otras áreas fuera de la entidades siempre que se cumplan los mínimos exigidos por contrato de disponibilidad y asistencia a reuniones y formación, piezas clave para una correcta evolución del servicio.

La escucha activa, la formación e información generan un clima de confianza y bienestar básico para poder trabajar con comodidad y entrega. Por otro lado, gestionar al equipo artístico a través de altas y bajas adecuadas a sus necesidades personales hace que estén satisfechos y se sientan más comprometidas con la asociación. Esto influye en una buena implementación de sus tareas. La carencia de rotación hace que sean trabajadores mejor formados y conscientes de la importancia de su tarea y de dar continuidad a las mejoras de los procedimientos y por ello se seguirá trabajando en su motivación y el adecuado equilibrio con la prestación de servicios que hace la entidad a sectores vulnerables y su condición sin ánimo de lucro.

¿Cómo mejora la productividad?

La baja rotación hace que se pueda mantener el conocimiento y la experiencia, elementos de gran valor para Sonrisa Médica y la optimización de recursos (reciclaje, comunicaciones centralizadas vía online, minimización archivos, sistemas de control remoto para poder acceder a la información, etc.) hace que disminuyan los costes de gestión y que se pueda invertir más en el objeto social de la Asociación.

¿Cómo mejora en procesos de innovación?

Las actuaciones sociales generan nuevas ideas y sugerencias que contribuyen a la innovación, a buscar nuevas vías de financiación y a la creación de nuevos programas para los centros de servicio que se adapten más y mejor a las necesidades de los usuarios. También facilita la productividad al poder optimizar en tiempo y recursos y sobretodo, ayuda a que los equipos puedan compaginar su vida personal y profesional;

En este momento, el proyecto a valorar es el de la optimización de recursos telemáticos (almacenamiento y gestión a través e Microsoft 365 que redundará en una gestión de archivo y digitalización ayuda también al facilitar una mejor comunicación (más fluida y eficaz).

¿Cómo mejora la motivación de los trabajadores?

Las acciones de tipo social son un elemento de motivación para toda la plantilla. Por otro lado, las acciones de detección de incidencias generan una repercusión positiva porque el principal recurso con el que contamos es nuestro equipo humano, y gracias a ellas, se sienten más satisfechas e implicados en la actividad de la asociación. La conciliación es otro elemento base para que se pueda trabajar en buenas condiciones y fomenta la implicación y pertenencia al grupo.



7. RETOS 2023

Sobre la relación y compromiso con el entorno.....

- Avanzar en la implantación de programas de acompañamiento a otros sectores vulnerables además de la infancia (en concreto, tercera edad)
- Adoptar un plan de formación que incluya la aplicación de medidas de implantación de los ODS.

Sobre el ámbito de Recursos humanos, políticas laborales, conciliación e igualdad.....

- Plan de acogida, formación y acompañamiento a nuevos artistas.
- Ampliar los recursos necesarios para la dirección artística para avanzar en áreas de mejora de la calidad y motivación del equipo.
- Celebración de al menos un encuentro de toda la organización.

Sobre el ámbito de Buen Gobierno y transparencia.....

- Obtención sello Fundación Lealtad.
- Implantación de un sistema de canal de denuncias.
- Revisión Plan de voluntariado
- Implantación de un sistema de canal de denuncias.
- Protocolo acoso sexual.
- Revisión y adaptación a la nueva normativa LOPDCG, así como formación específica al equipo de gestión en esta materia.
- Inclusión en la EFHCO, Federación europea de organizaciones de payasos de hospital.
- Revisión y adaptación a la nueva normativa LOPDCG, así como formación específica al equipo de gestión en esta materia.





Esta iniciativa ha estado financiada por:



Centre per a la Gestió Ètica de la Empresa
www.eticentre.org



Memoria de responsabilidad social empresarial Sonrisa Médica 2022