L'Onada®

Serveis a les Persones

Estado de Información no financiera

2019

Índice del contenido

MODELO DE NEGOCIO DE L'ONADA SERVEIS

- Quiénes somos, L'Onada Serveis
- Nuestros centros y servicios
- Gobierno corporativo
- Análisis de Materialidad

ENFOQUE DE GESTIÓN EN CUESTIONES AMBIENTALES

- Utilización sostenible de los recursos
- Gestión de residuos
- Colaboración con Fundación Plegadis

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

- Empleo
- Organización del trabajo
- Salud y seguridad
- Relaciones sociales
- Formación
- Accesibilidad personas con discapacidad
- Igualdad
- Ética

RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

SOCIEDAD

- Actuaciones con la comunidad
- Compromiso con el desarrollo local
- Subcontratación y proveedores
- Clientes
- Información fiscal

ANEXO 1. Correspondencia contenidos de la Ley 11/2018 en indicadores GRI.

L'Onada

Serveis a les Persones

Modelo de negocio de L'Onada Serveis

MODELO DE NEGOCIO DE L'ONADA SERVEIS

Quiénes somos, L'Onada Serveis

L'Onada Serveis es una organización líder en servicios sociales desde el año 1995. Trabaja para la mejora asistencial de personas dependientes. Gestiona 30 centros en Catalunya, Comunidad Valenciana y Comunidad de Madrid.

Misión

"**Satisfacer las necesidades de las personas dependientes y de sus familias, basándose siempre en la Atención Centrada en la Persona, sus derechos y sus libertades durante las diferentes etapas de la vida, potenciando en todo momento sus capacidades personales y la ética del cuidado, con la máxima profesionalidad y garantía de calidad en la prestación de nuestros servicios**".

Nuestros valores

L'Onada Serveis dispone de unos valores que identifican a la organización y sus acciones. Estos valores son los que transmite a sus profesionales y a las personas usuarias/familias, y pretenden ser la nuestra más ferviente carta de presentación:

Honestidad, seriedad y respeto

Imagen y comunicación

Trabajo en equipo y buen ambiente laboral

Dinamismo e innovación

Ánimo de servicio

Nuestra historia de éxito

La trayectoria de éxito de **L'Onada Serveis** se basa en una organización eficiente y una gestión dinámica y emprendedora, implantada a través de sucesivos planes estratégicos comprometidos con la maximización de la eficiencia. La capacidad para diseñar, gestionar y asimilar diferentes centros de trabajo de atención a nuestros usuarios y desarrollar una cultura común ha permitido consolidar nuestra posición de líder en el sector en la atención a personas.

Empresas que integran L'Onada Serveis

Empresa líder en la gestión de residencias y centros de día dirigidos a personas de la tercera edad.

OnaCare
Complejos residencial, ofrece servicio y atención mediante tres recursos asistenciales diferentes: Residencia asistida, centro de día y unidad de discapacitados físicos.

Formación, Información y Servicios Sociales

Empresa líder en formación dirigida a futuros profesionales de los Servicios Sociales, independientemente del colectivo de actuación. Así también especializada en venta de artículos geriátricos.

L'Onada Bressol
Centros dirigidos a los infantes de 1 a 3 años en su primer contacto con el sistema educativo.

Empresas vinculadas

Tradicionarius, empresa encargada del servicio de Catering.

Cuenta con una cocina sostenible en un marco de higiene Alimentario y sanitario, apostando como mejora, la incorporación de productos básicos biológicos y de la comarca.

La **Fundación Plegadis** es un proyecto que nace con la voluntad e intencionalidad de divulgar, y asimismo potenciar, conocimientos y sensibilización social sobre la educación medioambiental y de la biodiversidad.

La **Fundación Plegadis** mantiene una fuerte colaboración directa con **L'Onada Serveis** para el desarrollo y aplicación de políticas medioambientales sobre el impacto que pueda tener una residencia sobre su entorno.

Tecnisenior es una línea de acondicionamiento de los hogares a las necesidades reales de los usuarios.

Proporciona soluciones completas para adaptar la vivienda o en su caso el edificio.

Limicola: Empresa que se dedica a la edición, producción, publicación y comercialización de la publicación del **Diari Més Ebre**, es un diario gratuito de información local y de la comarca Baix Camp, la publicación es en catalán.

Así también lidera junto con **L'Onada Serveis** la edición y producción del **Programa MAIORS,** que desde el 2004 explica temas de interés para las personas de la tercera edad dirigido por el personal de **L'Onada Serveis** y con la participación e intervención de los usuarios de los centros.

Tortosa Televisió: Empresa que se dedica a la gestión, promoción, producción y comercialización de emisión del canal de televisión local **Canal TE "Terres de l'Ebre"** en la ciudad de Tortosa y comarcas.

En el **Canal TE**, se encarga de la emisión del **programa MAIORS** en la comarca.

Nuestros centros y servicios

Mapa de presencia

	30 Residencias y centros de dia	**2.174** usuarios de la tercera edad
	5 Guarderías de 0 a 3 años	**213** niños y niños de 0 a 3 años
	2 Centros de formación	**24** Cursos de formación

Centros residenciales para personas de la tercera edad

CATALUÑA

Barcelona

Residencia y centro de dia La Sagrera
Titularidad Generalitat de Catalunya .
Carrer de Berenguer de Palou, 102, 08027, Barcelona
Tel.: 93 243 00 33
sagrera@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 96
Plazas de centro de día: 30

Residencia Badalona Domènech i Montaner
Titularidad Municipal.
C/ Bellavista, 24-30, 08913 Badalona
Tel.: 93 460 50 17
Email: badalona@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 80
Plazas de centro de día: 32

Residencia Parc del Guinardó
Titularidad Municipal.
Carrer de Garriga i Roca, 62, 08041 Barcelona
Tel.: 93 026 72 11
guinardo@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 45

L'Onada Residencia Municipal de Casserres
Titularidad Municipal.
C/ Bisbe Comelles, nº 75, 08693, Casserres
Tel.: 93 822 50 00
casserres@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 51
Plazas de centro de día: 25

Residencia y centro de dia Can Jorba - L'Onada Santpedor
Titularidad Municipal.
C/ Salvador Espriu, nº 10, 08251, Santpedor
Tel.: 93 832 01 55
santpedor@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 98
Plazas de centro de día: 25

Residencia y centro de dia "El Llenoder"-L'Onada Sant Fruitós
Titularidad Municipal.
C/ Jacint Verdaguer, nº1, 08272, Sant Fruitós de Bages
Tel.: 93 876 08 64
santfruitos@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 71
Plazas de centro de día: 30

Lleida

Residencia Asistida y Centro de Dia Les Garrigues
Titularidad Generalitat de Catalunya.
C/ de Màrius Torres, 7-9, CP 25400, Les Borges Blanques, Lleida
Tel.: 973 14 34 65
borgesblanques@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 59
Plazas de centro de día: 12

Tarragona

Residencia Asistida municipal Riudoms
Titularidad Municipal.
C/Salvador Espriu, nº 65, 43330 Riudoms
Email: riudoms@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 94
Plazas de centro de día: 30

Residencia L'Atmella de Mar
Titularidad Municipal
Avinguda de l'Ensenyament, s/n, 43860, L'Ametlla de Mar
Tel.: 877 01 68 78
ametlla@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 131
Plazas de centro de día: 40

Residencia y Centro de Dia L'Onada Gandesa
Titularidad Generalitat de Catalunya.
Carretera de Bot, 3, 43780, Gandesa
Tel: 977 42 16 40
gandesa@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 28
Plazas de centro de día: 10

Residencia L'Onada Deltebre
Titularidad Municipal
C/ Madrid s/n, 43580, Deltebre
Tel.: 977 48 39 75
deltebre@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 131
Plazas de centro de día: 40

Residencia y Centro de Dia L'Onada Tortosa
C/ Bisbe Serra, Nº 6, 43500, Tortosa
Tel: 977 44 32 00
tortosa@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 100
Plazas de centro de día: 40

Residencia L'Onada Golden Beach
Avda. Països Catalans, nº 30, 43540.
Sant Carles de La Ràpita.
Tèl: 977 74 44 36
Email: larapita@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 131
Plazas de centro de día: 40

Residencia Asistida municipal Ulldecona
Titularidad Municipal.
Avda. Generalitat, nº 14, 43550, Ulldecona
Tel.: 932 68 71 77
Email: ulldecona@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 42
Plazas de centro de día: 20

Residencia y centro de día Municipal La Sénia
Titularidad Generalitat de Catalunya.
C/ Jaume I, nº 44, 43560, La Sénia
Tel.: 977 57 53 49
lasenia@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 28
Plazas de centro de día: 10

Residencia y centro de día Municipal Alcanar
Titularidad Municipal.
C/ Càlig, nº 75, 43530, Alcanar
Tèl: 977 73 11 34
alcanar@lonada.com
Plazas de Residencia asistida: 76
Plazas de centro de día: 30

Centros de día para personas de la tercera edad

CATALUÑA

Barcelona

Centro de día de Berga
Titularidad Municipal
Passeig de la Indústria, 32. Berga
Tel.: 93 821 00 88
berga@lonada.com
Plazas de centro de día: 25

Centro de día Besòs Centre
Titularidad Generalitat de Catalunya.
C/ Major, nº 8-10, 08930, Sant Adrià de Besòs, Barcelona
Tel.: 93 388 72 53
besoscentre@lonada.com
Plazas de centro de día: 30

Centro de día Besòs - La Mina
Titularidad Generalitat de Catalunya.
C/ Jaume Huguet, s/n, 08930, Sant Adrià del Besòs, Barcelona
Tèl: 672 23 48 43
besosmina@lonada.com
Plazas de centro de día: 24

Centro de día Casc Antic
Titularidad Municipal.
C/ Sèquia Nº 7, barri Casc Antic, Barcelona.
Tel.: 930267481
cascantic@lonada.com
Plazas de centro de día: 30

Centro de día Sant Antoni
Titularidad Generalitat de Catalunya.
C/ Marquès de Campo Sagrado, nº 31-33, 08015, Barcelona
Tel.: 93 329 46 49
santantoni@lonada.com
Plazas de centro de día: 40

Centro de día Sant Cosme
Titularidad Generalitat de Catalunya.
C/ Marquès de Campo Sagrado, nº 31-33, 08015, Barcelona
santcosme@lonada.com
Plazas de centro de día: 24

Tarragona

Centro de día Mont-roig del Camp
Titularidad Municipal.
C/ 1 d'Octubre, 1, 43300, Mont-roig del Camp, Tarragona
Tel.: 977 83 87 20
montroig@lonada.com
Plazas de centro de día: 40

Centro de día Corbera d'Ebre
Titularidad Municipal.
C/ Sant Roc, s/n. Corbera d'Ebre, Tarragona
Tel.: 977 07 64 96
corberaebre@lonada.com
Plazas de centro de día: 20

Centro de día L'Onada Tarragona
Titularidad propia.
C/ Sevilla, nº 15, 43001, Tarragona
Tel.: 977 21 59 59
tarragona@lonada.com
Plazas de centro de día: 45

L'Onada SAIAR L'Ampolla (Servei d'Atenció Integral a la gent gran en l'Àmbit Rural) Titularidad Municipal.
Zona Lúdico-Deportiva s/n, 43895, L'Ampolla
Tel.: 977 59 36 17
ampolla@lonada.com
Plazas de centro de día: 20

Centro de día Horta de Sant Joan
Titularidad Municipal.
Av. Generalitat, 33 - 43596 Horta de Sant Joan, Tarragona
Tel.: 977 43 57 92
Hortasantjoan@lonada.com
Plazas de centro de día: 15

Centro de día L'Aldea
Titularidad Municipal.
C/ Pau Casals, 145, 43896, L' Aldea
Tel.: 977 45 20 77
laldea@lonada.com
Plazas de centro de día: 25

VALENCIA

Castellón

Centro de día Vinarós
Titularidad Municipal
Avenida Gil de Atrocillo, 12500, Vinaròs, Castellón
Tel.: 96 486 79 22
vinaros@lonada.com
Plazas de centro de día: 75

Centro de atenciòn a la discapacidad

CATALUÑA

Barcelona

Residencia de discapacidad intelectual Joan XXIII de Cerdanyola del Vallès
Titularidad Generalitat de Catalunya
Finca Bones Hores, s/n 08290 Cerdanyola del Vallès , Barcelona
Tel.: 93 692 26 81
cerdanyola@lonada.com
Plazas de residencia: 52

Centros en educaciòn infantil

CATALUÑA

Tarragona

Escuela Bressol del Delta de L'Aldea
Titularidad Municipal
C/ 21 cantonada en Mossèn Alfons Monfort Colom Nº1, l'Aldea (Tarragona). bressoldelta@lonada.com.
Tel: 672 234 834
Plazas: 84. Aulas: 7

Escuela Bressol L'Hortet de Deltebre
Titularidad Municipal
Avinguda la Pau s/n, de Deltebre (Tarragona)
bressolhortet@lonada.com
Tel: 679 344 419
Plazas: 259. Aulas: 18

Escuela Bressol Lo Panilló de Gandesa
Titularidad Municipal
C/ Asís Garrote, S/N de Gandesa (Tarragona).
bressolpanillo@lonada.com.
Titularidad: Pùblica.
Plazas: 60. Aulas: 4

Escuela Bressol Els Caragolins de Maspujols
Titularidad Municipal
Josep Tarradellas s/n, de Maspujols (Tarragona)
Tel: 977815416
bressolmaspujols@lonada.com
Titularidad: Pùblica.
Plazas: 20. Aulas: 2

Escuela Bressol Xip-Xap de Sant Carles de la Ràpita
Titularidad Municipal
C/ Aragó, 15, de Sant Carles de la Ràpita (Tarragona)
Tel: 977 74 31 48
bressolxipxap@lonada.com
Titularidad: Pùblica.

Centro de formación especializada

- Centro de formación especializada ocupacional, privada y programas europeos.
- Cursos subvencionados en temas sociales.
- Venta y alquiler de ayudas técnicas y material geriátrico.

CATALUÑA

Tarragona

FISS Tarragona Carrer Pare Palau 10, entresuelo, (Tarragona). Tel: 977 21 12 21 direccion@fiss.es.	**FISS Sant Pere i Sant Pau** Camí Pont del Diable, 10, 43007 Sant Pere i Sant Pau (Tarragona). Tel: 977 25 27 info@fiss.es.

Servicios de Catering

El servicio de Catering, ubicado en la ciudad de Tortosa, se encarga de elaborar y distribuir menús escolares de niños, personas de la tercera edad y servicios de catering en general.

CATALUÑA

Barcelona

Centre de dia Sant Adrià del Besós (ICASS) Titularidad Generalitat de Catalunya. C/ Major, nº 8-10, 08930, Sant Adrià de Besòs, Barcelona 25 comensales	**Centre de dia Sant Adrià del Besòs - La Mina (ICASS)** Titularidad Generalitat de Catalunya. C/ Jaume Huguet, s/n, 08930, Sant Adrià del Besòs, Barcelona 24 comensales

Centro de día Casc Antic Titularidad Municipal. C/ Sèquia Nº 7, barri Casc Antic, Barcelona. 30 comensales	**Centre de dia Sant Antoni (ICASS)** Titularidad Generalitat de Catalunya. C/ Marquès de Campo Sagrado, nº 31-33, 08015, Barcelona 40 comensales
Centre de dia Sant Cosme (ICASS) Titularidad Generalitat de Catalunya. C/ Marquès de Campo Sagrado, nº 31-33, 08015, Barcelona 24 comensales	**Residència Joan XXIII per a persones amb discapacitat intel·lectual** Titularidad Generalitat de Catalunya Finca Bones Hores, s/n 08290 Cerdanyola del Vallès , Barcelona 52 comensales

Tarragona

Centre de dia de Mont-roig del Camp Titularidad Municipal. C/ 1 d'Octubre, 1, 43300, Mont-roig del Camp, Tarragona 35 comensales	**Centro de día Horta de Sant Joan** Av. Generalitat, 33 - 43596 Horta de Sant Joan, Tarragona Tel.: 977 43 57 92 15 comensales
L'Onada SAIAR L'Ampolla (Servei d'Atenció Integral a la gent gran en l'Àmbit Rural) Titularidad Municipal. Zona Lúdico-Deportiva s/n, 43895, L'Ampolla 20 comensales	**Centro de día L'Aldea** Titularidad Municipal. C/ Pau Casals, 145, 43896, L' Aldea 25 comensales
Centro de día Corbera d'Ebre Titularidad Municipal. C/ Sant Roc, s/n. Corbera d'Ebre, Tarragona 15 comensales 0	
Escuela Bressol del Delta de L'Aldea Titularidad Municipal C/ 21 cantonada en Mossèn Alfons Monfort Colom Nº1, l'Aldea (Tarragona). 12 comensales	**L'Onada Bressol de Deltebre** Titularidad Municipal Avinguda la Pau s/n, de Deltebre (Tarragona) 10 comensales
Escuela Bressol Lo Panilló de Gandesa Titularidad Municipal C/ Asís Garrote, S/N de Gandesa (Tarragona). 8 comensales	**Escuela Bressol Els Caragolins de Maspujols** Titularidad Municipal Josep Tarradellas s/n, de Maspujols (Tarragona) 8 comensales
Fleca 2000 Reus Carrer de Llovera, 7, 43201 Reus 35 comensales	**Fleca 2000 Tarragona - C/Mª Cristina** Carrer Reina Maria Cristina, 5 BAJO, 43002, Tarragona 30 comensales

Fleca 2000 Tarragona - **Carrer Cristòfor Colom** Carrer Cristòfol Colom, Tarragona 15 comensales	**Fleca 2000 Tarragona - Sant Pere i Sant Pau** Camí Pont del Diable, 8, 43007, Sant Pere i Sant Pau, Tarragona 15 comensales
Fleca 2000 Tarragona - Torreforta Carrer S. Benilde, 2, 43006 Tarragona 20 comensales	**Tradicionarius Tarragona- Rovira i Virgili** C/ d'Antoni Rovira i Virgili, 32, 43002 Tarragona 65 comensales
Tradicionarius Tarragona- Ramon i Cajal Avinguda de Ramón y Cajal, 25, 43001 Tarragona 12 comensales	**Tradicionarius La Ràpita (servei d´store i assessorament alimentari mitjançant dietista)** **Delegació/ Centre assessor** Carrer d'en Gorria, 7-9, 43540 Sant Carles de la Ràpita, Tarragona

Gobierno corporativo

La estructura del Gobierno Corporativo de **L'Onada Serveis** se corresponde con su visión a largo plazo y la gestión prudente de la organización.

Consejo de Administración

Cinta Pascual Montañés
Presidenta.
Diplomada en Trabajo Social, Posgrado en Dirección en Equipamientos Sociales y MBA.

Impulsora de diferentes proyectos, siempre centrados en los servicios sociales y de aprendizaje.

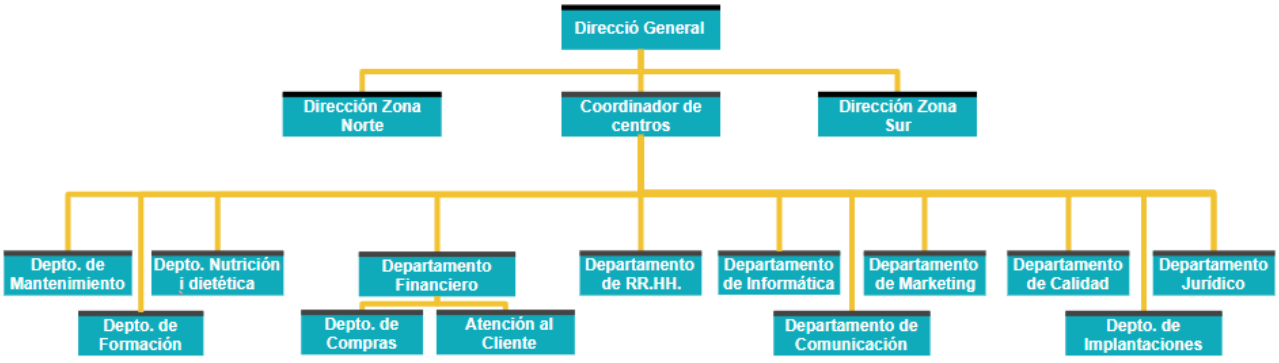
Presidenta del Círculo Empresarial de Atención a Personas (CEAPs).

- Presidenta de Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA).
- Miembro del Comité Ejecutivo de Fomento.
- Miembro del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña.

Joan Baptista Antó i Juan
Vicepresidente
Técnico Superior en Dirección de Marketing. Coach profesional de empresas. Experto en medición, Análisis y Diagnóstico de los procesos críticos de negocio.

Dilatada experiencia como empresario de más de 20 años (Perfect Group), con empresas de reconocido prestigio en diferentes sectores de la actividad económica.

Equipo directivo L'Onada Serveis



Análisis de Materialidad

Grupos de interés

El Estado de Información No Financiera permite a **L'Onada Serveis** poner a disposición de sus grupos de interés los datos relativos al ejercicio 2019 de aquellas materias que, no teniendo carácter financiero, son de especial relevancia para el Grupo de interés. Los grupos de interés más relevantes considerados son los indicados a continuación:

Plantilla	• Personas empleadas • Representantes sindicales • Management
Clientes	• Clientes / Personas usuarias • Familias de referencia • Profesionales de la salud
Proveedores y socios	• Proveedores de materias primas • Organismos reguladores
Sociedad	• Gobierno y Administración Pública • Medios de comunicación • Guarderias/ Escuelas / Universidades • organizaciones sociales • Vecinos

Principales canales de comunicación y diálogo con nuestros grupos de interés

Para cada uno de sus grupos de interés, cuenta con unos determinados canales de comunicación que garantizan una comunicación real y constante con **L'Onada Serveis**.

Comunicación y diálogo con la **plantilla**	
Plataforma intranet	Comunicados corporativos, noticias, campañas, anuncio de formaciones, compartir ocio, campañas concretas de comunicación interna, medioambiente, prevención, RR. HH., RSC, etc.
Tablones de anuncios	Comunicados corporativos, noticias, campañas, anuncio de formaciones, compartir ocio.
Carteles	Campañas concretas de comunicación interna, medioambiente, prevención, RR.HH., RSC, etc.
Sesión de acogida	Presentación de las actividades de la empresa a todos los nuevos colaboradores y colaboradoras.
Reunión mensual	Revisión de objetivos, indicadores, metodología de trabajo, comunicados corporativos, noticias, campañas, anuncio de formaciones, etc.

Redes sociales	Noticias corporativas, noticias de los centros, anuncios de trabajo, etc.
Buzones de sugerencias	Libre expresión de opiniones, solicitudes, etc.
En Línea con Cinta	Libre expresión de opiniones, solicitudes, denuncias por incumplimiento de políticas, etc.
Comunicación y diálogo con los clientes	
Plataforma intranet	Presentación corporativa, servicios ofertados, acceso a las fichas de su familiar, acceso a comunicación con el personal de los centros, comunicados corporativos, noticias, campañas, etc.
Web corporativa	Presentación corporativa, servicios y centros (teléfonos y direcciones de contacto), noticias de los centros.
Comunicación familia	Comunicado, encuestas, entrevistas, detección de reclamaciones, visitas a nuestros centros a los familiares, etc.
Sesión de acogida	Presentación de las actividades de de la organización y de las àreas de trabajo con las personas usuarias del servicio y familias.
Redes sociales	Información del dia a dia del centro, noticias corporativas, noticias relacionadas al sector, etc.
Buzones de sugerencias	Libre expresión de opiniones, solicitudes, denuncias por incumplimiento de políticas, etc.
Comunicación y diálogo con los proveedores y socios	
Plataforma intranet	Presentación corporativa, servicios ofertados, acceso a las fichas de su familiar, acceso a comunicación con el personal de los centros, comunicados corporativos, noticias, campañas, etc.
Web corporativa	Presentación corporativa, servicios y centros (teléfonos y direcciones de contacto), noticias de los centros.
Reuniones en nuestras instalaciones	Necesidades, criterios de adjudicación, condiciones de contratación, pagos y facturación
Comunicación y diálogo con la sociedad (medios, escuelas, políticos, etc.)	
Plataforma intranet	Presentación corporativa, servicios ofertados, acceso a las fichas de su familiar, acceso a comunicación con el personal de los centros, comunicados corporativos, noticias, campañas, etc.
Web corporativa	Presentación corporativa, servicios y centros (teléfonos y direcciones de contacto), noticias de los centros.
Teléfono	Comunicados de las personas usuarias, encuestas, entrevistas, detección de reclamaciones, etc.
Visitas a instalaciones	Presentación corporativa y de nuestros procesos a autoridades, escuelas, medios, etc.

Todas estas vías de comunicación específicas nos permiten mantener una comunicación correcta y fluida con todos sus grupos de interés.

Materialidad

Como consecuencia de un proceso de escucha continuo que **L'Onada Serveis** tiene establecido con los grupos de interés prioritarios, se establecen objetivos e indicadores en los diferentes ámbitos, que son objeto de seguimiento y evaluación.

La materialidad delimita los asuntos considerados clave para el funcionamiento de nuestra organización. Los temas materiales han sido seleccionados en función del impacto en la gestión y la importancia para los grupos de interés, en aras de promover el desarrollo sostenible e incorporar criterios de sostenibilidad en la gestión.

Para su elaboración se hizo el ejercicio de consulta a los grupos de interés, se han identificado los siguientes asuntos relevantes:

- Calidad en nuestra atención y servicios
- Satisfacción de clientes
- Capacidad de innovación
- Responsabilidad Social
- Promoción interna y gestión del talento.
- Integración de la responsabilidad social corporativa en el negocio
- Aplicamos una política de respeto y protección del medioambiente.
- Protagonismo y compromiso de las personas socias trabajadoras y empleadas
- Seguridad en el trabajo y protección de la salud

La Dirección General de **L'Onada Serveis** ha implementado o está en proceso de implementar medidas al respecto en todos los ámbitos mencionados, que son desarrolladas a lo largo del presente documento.

L'Onada
Serveis a les Persones

Cuestiones ambientales

I. ENFOQUE DE GESTIÓN EN CUESTIONES AMBIENTALES

Dada nuestra actividades desarrolladas en **L'Onada Serveis**, somos una organización de bajo impacto medioambiental. Aún así, nuestro compromiso con el medioambiente queda reflejado en la generalización de buenas prácticas medioambientales en nuestras instalaciones. Dichas buenas prácticas tienen su origen en el Sistema de Gestión del Medio Ambiente (SGMA), implantado en las instalaciones de nuestros centros.

El consumo eficiente de los recursos y evitar la degradación del entorno a causa de nuestra actividad empresarial son nuestras prioridades medioambientales. Todos nuestros centros están ubicados en terrenos urbanos y por tanto no afectan a espacios naturales protegidos o a áreas de alta biodiversidad no protegidas.

Las personas son una pieza fundamental en nuestra transformación hacia una empresa más sostenible, pero consideramos la tecnología como un facilitador clave en el proceso de cambio, por ello es necesario, la implantación de medidas que reduzcan el impacto ambiental de su actividad y conciencien a los usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el cambio climático; y por otro, a desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos.

Los principales desafíos ambientales son los referentes a la optimización del uso de los recursos y de la energía, la minimización del impacto generado por la producción de residuos y la emisión de gases contaminantes que contribuyen al calentamiento global, manteniendo en todo momento los máximos estándares de calidad y confort hacia los usuarios.

Por este motivo, se desarrollan estrategias para llevar a cabo un consumo responsable de la energía y el agua, reducir la generación de los residuos y realizar una segregación óptima de los mismos que permita su reciclado.

Hacia el medio ambiente se compromete a...

- Establecer mecanismos que garanticen la seguridad del personal.
- Considerar la variable ambiental en las decisiones y acciones empresariales
- Desarrollar y adaptar siempre que sea posible, tecnologías respetuosas del medio ambiente.
- Observar y respetar la reglamentación vigente para la preservación del medio ambiente.
- Obtener las certificaciones ambientales y proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre el impacto ambiental de nuestras acciones.
- Promover en los/las trabajadores/as y en las comunidades una cultura de cuidado y protección al medio ambiente.
- Apoyar proyectos e instituciones orientadas a proteger el medio ambiente.

- Optimizar los recursos, reciclarlos y evitar al máximo la generación de basura y mantener limpias las instalaciones y áreas de trabajo.
- Ahorrar energía, agua y otros recursos naturales.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos y equipos de los centros.

Hacia el medio ambiente no debe...

- Realizar acciones que pongan en peligro el equilibrio del medio ambiente dentro y fuera del área de trabajo.
- Ser indiferentes hacia cualquier práctica que suponga degradación ambiental.
- Ocultar información sobre nuestra responsabilidad en posibles afectaciones al medio ambiente.
- Hacer mal uso del agua y los demás recursos naturales, malgastar materiales, energía o cualquier otro recurso que el centro necesita para funcionar.
- Tirar basura y desechos tóxicos.
- Fumar en lugares prohibidos o señalados.

Utilización sostenible de los recursos

L'Onada Serveis promueve la protección del medio ambiente; preservación de los espacios naturales y la biodiversidad y prevención de la contaminación, para un desarrollo sostenible.

	2018	2019	
Consumo energético (kw)	2.708.996,75	2.922.722,00	⇧ 8% *
Consumo gas (kw)	4.674.336,94	4.213.662,46	⇩ 10% *
Consumo de agua (m2)	73.124,00	68.767,00	⇩ 6% *

** Durante el 2019 ha disminuido el consumo gas y agua de los centros. todo ello gracias a las diferentes políticas implementadas, las cuales que reducen el consumo y el impacto medioambiental.*

Agua

Dentro de la responsabilidad ambiental de **L'Onada Serveis** con el consumo responsable del agua se desarrolla mediante

- Implementación del registro del control diario de lavadoras de los centros y seguimiento por la dirección del centro.
- Registro de incidencias detectada por el personal de centro, el cual mediante nuestra plataforma de gestión, realiza un alta de la incidencia y realiza un seguimiento y resolución por el personal de mantenimiento.

- Supervisión mensual de las instalaciones por el equipo de mantenimiento (Valoración del registro de incidencias).
- Supervisión de los equipos por los proveedores que utilicen las instalaciones de agua (registro de incidencias).
- Formación al 100% del equipo para implantar medidas de eficiencia, control y sensibilización en los centros (Formación obligatoria inicial del personal).

Papel

Debido a nuestra actividad, el consumo de papel es uno de los impactos ambientales más significativos de **L'Onada Serveis**. Sin embargo, la cada vez mayor concienciación por parte de todos consigue que se vaya reduciendo su consumo.

De este modo, a lo largo del ejercicio el consumo de hojas de papel por persona ha descendido. Esta reducción se ha conseguido gracias a iniciativas:

- **85% Protocolos y registros de las personas usuarias están dentro de nuestro sistema informático de gestión**. El volumen de papel para realizar los registros de los usuarios de una media de 120 folios mensuales a disminuir al 89% el uso del papel con la realización de un programa informático propio.
- **65% de las facturas pueden consultarse en PDF en el portal de las familias** y, si lo desean, se les puede entregar copia en recepción
- **Desarrollo 18 cursos de formación en formato electrónico** (Los temarios se encuentran disponibles online a través de la Intranet y del portal de e-learning, disponible a todo el personal).
- **La configuración por defecto de la impresión de documentos a doble cara.**
- **Potenciando la utilización de versiones digitales Manuales de Acogida, folletos, tarjetas, etc..**
- **Nuevas tecnologías como canal de comunicación.** Priorización del uso de las nuevas tecnologías como canal de comunicación y tramitación en los circuitos administrativos internos, con el consiguiente ahorro en volumen de papel.

Iniciativas de eficiencia energética

- **Racionalización y ahorro de energía en el alumbrado de los centros.** Alumbrado exterior de bajo consumo:
    - Sustitución de las luminarias de vapor de mercurio por luminarias de tecnología LED
    - Utilización de luces de bajo consumo y de reactancias electrónicas para la iluminación interior: incorporación de sistemas de regulación según el nivel de iluminación
    - Iluminación exterior, sectorización de encendidos parciales y detectores de

presencia en las zonas de paso.

- Instalación de detectores de presencia en diversos espacios para disminuir el consumo de energía de la instalación.
- Optimización en el uso de la calefacción/aire acondicionado

- **Selección de productos de limpieza con criterios ambientales**. Incorporación de medidas que promuevan la gestión ambientalmente sostenible, mediante la selección de productos de limpieza basada en conseguir la máxima eficiencia garantizando el respeto con criterios ambientales (generar poco residuos y procurando una manipulación segura por parte de los/las trabajadores/as).

Gestión de residuos

Con la implementación del protocolo de gestión de residuos y una guía que recogen los diferentes residuos y su correcta gestión en los centros y oficinas, este 2019 se ha generado de **1100 kg. de residuos sanitarios** (aproximadamente), cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones. Este cálculo se ha realizado con los ratios obtenidos de los pesos medios producidos por persona usuaria.

Para la retirada y gestión de los residuos peligrosos de todas las residencias y oficinas centrales contamos con la colaboración de **Atler Eficiencia**:

- Los centros disponen de contenedores para el reciclaje de pilas de trabajadores, usuarios y familiares. Se han recogido 20 kg.
- Se ha realizado la retirada de un total de 12 kg. de lámparas y luminarias por la empresa **Atler Eficiencia**.
- Con respecto al compromiso contra el desperdicio alimentario, desde el 2001 se está trabajando en ajustar la cantidad de comida a las necesidades reales. Por ello, diariamente se calcula la comida en función de las personas usuarias, los/las trabajadores/as y familiares que vayan a comer/cenar y del menú que hayan elegido, de manera que el desperdicio de comida sea mínimo. El área de cocina tiene un objetivo y se puntúa anualmente, lo que permite un incremento en su bono anual.

Colaboración con Fundación Plegadis

La **Fundación Plegadis** es un proyecto que nace con la voluntad e intencionalidad de divulgar, ya la vez potenciar, conocimientos y sensibilización social sobre la educación medioambiental y de la biodiversidad. El proyecto se materializa en un peculiar edificio ubicado en la llanura deltaica del Ebro, en el municipio de La Ràpita.

Dentro de su plan anual de Responsabilidad Social Corporativa, **L'Onada Serveis**, estableció un acuerdo de colaboración con la **Fundación Plegadis.** La fundación está

basada en el compromiso con la preservación de la biodiversidad y el medio ambiente, lo que impulsó la voluntad de **L'Onada Serveis** a adherirse a su proyecto de Responsabilidad Social Ambiental.

Ambas entidades detallaron, pues, un programa de actividades y acciones sociales conjuntas para llevar a cabo a lo largo de este año 2019. De manera que se organizaron e impulsaron diferentes jornadas de actividades ambientales, por parte de la Fundación Plegadis, a un total de 15 centros residenciales de **L'Onada Serveis** y 5 Guarderías de L'Onada Bressol.

Una gran experiencia en todos los aspectos, ya que la **Fundación Plegadis** ha acercado la magia de la ornitología en niños, personas mayores de la tercera edad y personas con discapacidad psíquica a través de sesiones de anillamiento científico, talleres de cajas nido, instalaciones de comederos de pájaros y, también, proveyendo comida a las aves.

Todo ello, el proyecto de Responsabilidad Social Ambiental se ha desarrollado con gran éxito a lo largo de este 2019 y, por tanto, las dos entidades se muestran satisfechas con el programa establecido y las sensaciones obtenidas. Por este motivo, ya han anunciado su intención de mantener y potenciar el programa de actividades durante el transcurso del año 2019.

A continuación puede ver una selección de imágenes de las jornadas que se han realizado con las personas de la Residencia L'Onada Cerdanyola, de la Escuela L'Onada Bressol Xip Xap de La Ràpita y de la Residencia L'Onada La Ràpita.

L'Onada
Serveis a les Persones

Cuestiones sociales y relativas al personal

II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

El éxito empresarial de **L'Onada Serveis** reside en el talento de su equipo humano. Por ello, la organización mantiene el compromiso de mejorar de forma continua sus habilidades, capacidades y su grado de responsabilidad y motivación, al tiempo que se ocupa, con la mayor dedicación, de las condiciones de trabajo y seguridad.

En **L'Onada Serveis**, dispone de un programa de formación continuada efectivo y global, que garantiza la adquisición de los conocimientos necesarios para desarrollar a pleno rendimiento las funciones inherentes a cada puesto de trabajo, y a la vez, fomentar aquellos aspectos formativos que repercuten en beneficio de la promoción profesional ya que ofrecen un valor añadido a la plantilla.

Así, la formación interna con igualdad de oportunidades, los criterios de selección, el acceso a puestos de dirección por parte de las mujeres, la erradicación del lenguaje sexista, la tolerancia cero en lo que respecta al acoso sexual o moral, entre otros, avalan la gestión cotidiana y el crecimiento de **L'Onada Serveis**.

Políticas y compromisos en la dimensión laboral

En estos 24 años de experiencia, hemos podido ver qué aspectos de las relaciones laborales favorecen un sentimiento de pertenencia a la Organización. Podemos definirlo con dos palabras: TRANSPARENCIA = CONFIANZA.

- **Riguroso proceso de selección**. Con el fin de garantizar un buen ambiente en la organización, es importante COMUNICAR las ofertas de los diferentes puestos de trabajo en el equipo humano con la máxima antelación posible.

- **Posibilidad de promoción horizontal y vertical a través de la participación en Planes de carrera.** Consiste en aplicar un conjunto de medidas formativas dirigidas a formar al personal para un puesto de responsabilidad en la organización. Tenemos un Sistema reglado de Promoción basado en un modelo de competencias definidas. Desde RRHH preparamos un proceso formativo, siempre y cuando consideramos que la persona trabajadora tiene las aptitudes para acceder al sitio promocional con garantía por ambas partes.

- Estudiada **acogida de las personas** que se incorporan por primera vez en nuestra organización:

    - Manual de acogida.
    - Firma de documentación y bienvenida por la Dirección del Centro.
    - Asignación de tutor/a.
    - Procedimiento de acogida, el Itinerario de Formación Inicial (IDF). Se facilita información sobre la cultura, misión y objetivos de **L'Onada Serveis**, y todos aquellos aspectos relacionados con el puesto de trabajo.

- **Políticas de formación.** Son un conjunto de medidas, instrucciones y conocimientos que se imparten para que la plantilla pueda adquirir más habilidades en su acción dentro de la entidad.
    - Plan de formación anual dirigido a todo el personal.
    - Plan de formación individual.
    - Conocimiento de los procedimientos de actuación de **L'Onada Serveis**.
- **E-lerning**, l**os recursos autoformativos**. Oferta formativa en línea (creado por nuestro personal) para ampliar o perfeccionar, de manera flexible e individualizada, las competencias técnicas y cualitativas del personal, sin la presencia de un docente ni la existencia de una programación establecida.
- **Proceso de motivación**. La acción, o la conducta, no ocurren de forma espontánea, ya que son inducidas, bien por motivos internos, bien por incentivos. La Motivación tiene que ver con las razones que subyugan a una conducta:
    - Reuniones de supervisión mensual con responsables directos.
    - Reuniones de equipo mensuales.
    - Reunión anual con Dirección General.
    - Participación activa del personal.
    - Organización de actividades fuera del trabajo.
    - Participación en eventos conjuntos en otros centros de trabajo.
- **Contratación fija a los 6 meses de contratación**. Actualmente el 89% de la plantilla es fija.
- **Acompañamiento a la jubilación.**
- **Acompañamiento psicosocial individualizado.**
- **Acompañamiento profesional a los/las trabajadores/as.** Es el espacio donde se puede dirigir el personal que desea realizar cambios de puesto de trabajo por diversas motivaciones. Una vez analizadas se canalizan en función de las diferentes posibilidades organizativas existentes, teniendo en cuenta su perfil y su necesidad, siempre que sea posible.
- **Campaña de vacunaciones.**
- **Campañas para adquirir hábitos saludables**
- **Asesoramiento a los/las trabajadores/as para acceder a las prestaciones.**
- Organización de **actividades deportivas** dirigidas a dinamizar la práctica deportiva de los/las trabajadores/as para la mejora del bienestar y la cohesión de personal, como por ejemplo la caminata popular y las sesiones de actividad física.
- **Amplia gama de Beneficios Sociales:** Seguro de vida, mutua médica para los/las trabajadores/as (100% gratuita), el plan de pensiones, ticket comedor, ticket de guardería, regalo por maternidad, asesoramiento gratis fiscal, regalo de la empresa cada, 10 y 20 años.
- **Premio del trabajador del año**. A partir de una evaluación de 360 grados nos permitió evaluar a todos. Los premios van desde viajes en crucero por el Mediterráneo, cenas para Barcelona, obras de teatro, etc.

- **Servicio de comedor.** Prestación del servicio de comedor para los/las trabajadores/as y con unos precios accesibles.
- **Programa de voluntariado** para generar valor para todos: centros, trabajadores, organizaciones sociales y sociedad.
- **Creación de trabajo en el pueblo** mediante el contacto continuo con la bolsa de trabajo de los Ayuntamientos.
- **Seguimiento y control como función administrativa que busca medir y corregir la actuación de la plantilla,** con el fin de asegurar que los objetivos de la empresa se realizan.
    - Tratamiento de incidencias y No Conformidad como áreas de mejora.
    - Control del absentismo.
    - Control de la gestión del tiempo.
    - Indicadores de objetivos.
    - Encuestas de clima laboral.

Empleo

PLANTILLA DE L'Onada Serveis	**991**
Plantilla por sexo **Mujeres** **Hombres**	 **87%** **13%**
Índex de rotación del personal	**29,49%**
Total de bajas por accidentes	**46**
Valoración de la encuesta de clima laboral	**81,8 %**

Organización del trabajo

Medidas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral

La calidad de nuestro equipo humano, es clave para alcanzar el éxito como empresa. Por este motivo, se trabajan políticas de igualdad que favorezcan la retención del personal y la conciliación con la vida familiar, personal y laboral.

El mercado de los servicios sociales, no ha sufrido todavía un cambio cultural y de valores, pues cuidar de nuestros seres queridos, hasta no hace mucho, era una tarea dedicada

única y exclusivamente a la mujer. Este hecho real, nos da plantillas mayoritariamente de mujeres en todas sus vertientes que nos hizo plantear, desde hace ya unos años, nuevas formas de organización del tiempo que permitieran esta conciliación de la vida personal y laboral.

La conciliación de la vida personal, laboral y familiar se plantea como una necesidad y una demanda social, y como un requisito para aproximarse al objetivo de la igualdad de oportunidades.

Se destacan las siguientes medidas tomadas desde la Dirección de **L'Onada Serveis**:

- **Ofrecer en la cartera de beneficios sociales préstamos sin intereses de hasta 3.000€.**
- **Descuentos en la cuota mensual de servicios de Guardería para niños de 0 a 3 años.** La finalidad es favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar mediante el descuento de una cantidad económica a las unidades familiares con niños de 0 a 3 años que estén matriculados en guarderías o jardines de infancia de L'Onada Bressol .
- **Reducción de jornada de trabajadores/as.**
- **Contratación de mujeres desempleadas para sustituciones de trabajadores/as en reducción de jornada.** Ofrecer apoyo a trabajadores/as que reduzcan la jornada en ejercicio de los derechos establecidos en el artículo 37.5 ET.
- **Reducción de jornada para el cuidado de niños menores de nueve años, niños prematuros o personas con discapacidades y por razón de violencia género.**
    - Reducción proporcional de las retribuciones.
    - Flexibilización horaria en los casos mencionados, creando nuevos turnos de trabajo ajustados a las necesidades de la persona solicitante.
    - Agrupación, a petición del padre/madre, de las horas de lactancia en jornadas completas.
    - Permisos y licencias por lactancia, hospitalización de hijos, exámenes prenatales y preparación para el parto.
    - Licencias para maternidad y/o paternidad. También adopción/acogimiento.
- **Facilitamos el acceso a excedencias** (tanto voluntarias como por cuidado de familiares) y facilitamos permisos no retribuidos por ausencias prolongadas no superiores a 6 meses (estudios, viajes y, en definitiva, cualquier asunto personal).
- **Disponemos de comedor para la plantilla.** Pueden llevarse la fiambrera o hacer menú a un precio social.
- **Se han pactado acuerdos beneficiosos** para los/las trabajadores/as a Banca, Agencia de viajes, Seguros, tiendas, etc.
- **La planificación de turnos,** provoca jornadas parciales, hecho este que favorece dos factores duales:
    - Posibilidad de más puestos de trabajo

- Posibilidad de conciliar **trabajo - familia.**

- **La planificación de turnos**, provoca jornadas intensivas, hecho este que favorece también una mejora en la conciliación de la vida profesional y familiar.

- **Permutas de turnos de trabajo y de vacaciones.**

- **Disponer de días personales a cambio de días de vacaciones**

- **Posibilidad de concentrar las vacaciones y los días personales** en el permiso de maternidad / paternidad.

- **Horas de formación dentro de la jornada laboral.**

Ser un buen lugar para trabajar no es cuestión de prácticas de conciliación sofisticadas, complejas y costosas sino más bien una cuestión de confianza hacia nuestras plantillas y una convicción de que es importante facilitar la conciliación.

Al buscar fórmulas para conciliar, creamos entornos de trabajo saludables donde la conciliación es una realidad, este hecho, de forma mecánica, contribuye a aumentar los beneficios y reducir los costes.

- Aumento de beneficios: contar con las mejores personas asegura altos niveles de innovación y, por tanto, servicios de calidad excelentes.

- Reducción de costes: personas satisfechas están comprometidas y, por tanto, no se van a la competencia, con lo cual disminuye los costes de la rotación, las personas se ausentan menos, con lo que se reduce el absentismo físico y psíquico, a la vez que las personas satisfechas son más flexibles y presentan menos resistencia a los cambios.

No es necesario invertir mucho presupuesto, sino por encima de todo escuchar nuestros equipos y crear un clima de confianza interna y a partir de la información, crear las prácticas que mejor se ajusten a nuestra realidad y a las necesidades de nuestras plantillas.

Como ya hemos comentado en el programa de prevención del absentismo, el premio al trabajador/a del año, extraído a través del resultado de una encuesta de 360º, garantizar las ganas de querer participar y enriquece todo el equipo con el análisis de los puntos fuertes/ débiles de cada uno. Las actividades más valoradas por nuestras plantillas son las estancias gratuitas en apartamentos turísticos para toda la familia, y las fiestas que se realizan cada año por el personal y sus familias.

Hacemos un resumen de los principales beneficios o ventajas que consideramos nos dan un rasgo diferencial, pues suponen una compensación adicional que afecta de manera directa a la mejora de la vida personal y familiar de las personas que integran La **L'Onada Serveis**.

Plan de Carrera (*)	En cuanto al aspecto personal ha de remarcar el Plan de Carrera al que todas las personas de nuestras plantillas hay tienen acceso. Este plan de carrera puede venir de Dirección o puede ser solicitado por el/la propio/a trabajador/a. RRHH prepara un proceso formativo, siempre y cuando considere que el/la trabajador/a tiene las aptitudes para acceder al sitio promocional con garantía por ambas partes.

	Teniendo en cuenta que **L'Onada Serveis** en los últimos 15 años ha pasado de 25 plazas a más de 1000, han sido muchas las oportunidades de ser promocionados/as, y muchos/as los profesionales que han sido promocionados/as.
Trabajador / a del año	Con el fin de dar reconocimiento público a los mejores trabajadores/as, el equipo directivo se reúne y, en base a unos baremos, puntúa cada uno de los/las trabajadores/as de la plantilla. Este/a, recibe premios a lo largo del año para él/ella y su familia, como entradas al Port Aventura, Liceo, cenas románticas para el matrimonio, escapadas de fin de semana, cruceros etc ... Asimismo, la partida presupuestaria que dedicamos a este premio, conlleva, anualmente, viajes de incentivo.
Para hacer equipo	Convivencias de fin de semana con la familia, coincidiendo con la inauguración de las residencias. Pensión completa, excursiones, juegos y concursos para los niños. Una manera lúdica de conocer otros compañeros / as de otros centros y hacer a nuestras familias partícipes del día a día. Cena de Navidad de todos los equipos, fiestas y celebraciones.
Beneficios Sociales	Desde el año 2008, el Departamento de RRHH ha negociado con empresas de servicios próximas a los centros de trabajo descuentos por los/las trabajadores/as de **L'Onada Serveis**. A fin de contribuir a una mejor eficiencia del tiempo de los/las trabajadores/as, los pueden disfrutar directamente en el lugar de trabajo: Servicios de peluquería y estética, masaje, cursos monográficos de baile, cocina, etc ... Además de la cartera de beneficios sociales pactada con otras empresas.
Cartas de felicitación	RRHH pretende hacer saber a todos aquellos/las trabajadores/as que demuestran día a día su profesionalidad, que estamos orgullosos de su trabajo. Les hacemos saber por escrito en una reunión que la Dirección de RRHH mantiene con ellos/as a sus centros de trabajo.
Felicitación por el Santo y Aniversario	A través de su plataforma de gestión informatizada. Cada trabajador/a recibe una felicitación el día de su cumpleaños. Este sencillo hecho, aporta humanidad a la relación laboral entre ambas partes.
Programa Maior	Con la Colaboración de Canal TE, se está llevando a cabo un programa de televisión dedicado a los más grandes, donde todos los/las trabajadores/as tienen la oportunidad no sólo de visitar un plató, sino de ser protagonistas del programa explicando su día a día en un centro geriátrico. Ver la web www.lonada.com allí se pueden ver todos los programas que se han hecho, así como actividades para los/las trabajadores/as.
Comunicación	**Línea Directa con Cinta:** Toda la plantilla tiene abierta la comunicación directa con la gerencia. Con el fin de hacer oído no sólo a todas las ideas y sugerencias, sino también quejas que puedan tener, se habilitó este sistema de comunicación (que puede ser anónimo o nominativo) y ágilmente reciben respuesta; se les puede emplazar a una entrevista personal. Cada trabajador/a es una pieza en nuestro puzzle, por eso todos son importantes. No hay distinción.
Buzón de Sugerencias	En la misma línea, la innovación forma parte de las aportaciones de todos los /las trabajadores/as. Las opiniones de la plantilla son valoradas.
Eventus	Es la revista de nuestra organización. Además de los artículos fijas, la revista está abierta a la participación de todos/as los/as trabajadores/as y sus familias.
Premio a la fidelidad	Cada año, el personal que cumple 5 años en **L'Onada Serveis**, recibe, en una cena de empresa, un reloj y lo que hace 10 años, una joya. Este distintivo es muy deseado por nuestros trabajadores/as.

Juegos para toda la familia	En todas las fiestas, eventos y de manera itinerante (a solicitud de Dirección) se llevan a los centros castillos hinchables para los chiquillos, haciendo más fácil la conciliación familiar laboral
estancias	**L'Onada Serveis** tiene firmado un convenio de colaboración con los apartamentos Ornis, facilitando las estancias de nuestros trabajadores/as para realizar sesiones técnicas y/o formativas. Además, ofrecen a nuestros trabajadores/as y sus familias estancias vacacionales al 50% de descuento.
Guardería	Todos nuestros trabajadores/as disfrutan de un 5% de descuento en las guarderías L'Onada Bressol.

Salud y seguridad

L'Onada Serveis cuenta con un departamento de Prevención denominado internamente **Onapreven**, que gestiona la Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología, concertando con un servicio de prevención ajeno la Vigilancia de la Salud.

Existe una política en materia de prevención y un Plan de Prevención dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo principal es integrar de manera efectiva la prevención en la gestión de la empresa, asumiendo un modelo de gestión que se inspira en el concepto de Seguridad Integrada.

Anualmente, dentro del Plan de Formación se planifica la formación en materia de prevención, orientada principalmente a la formación de nuevos trabajadores, formación específica para los riesgos del puesto de trabajo y planes de emergencia.

Durante el año 2019:

- 1.195 reconocimientos médicos.
- 24 reuniones de los comités de salud y seguridad.
- 1.751 personas capacitadas en PRL (Prevención de Riesgos Laborales).
- 121 Accidentes de trabajo.
- 19,881 días totales de bajas por enfermedad, accidentes o baja por maternidad .
- Ratio de absentismo del 5,53%.

Relaciones sociales

L'Onada Serveis estructura el diálogo social con uno de sus principales grupos de interés, los profesionales, a través de distintos canales de comunicación. Estos canales de

comunicación interna permiten que la información fluya en todos los sentidos y llegue a todos los profesionales de la organización.

Gerisoft, nuestra Plataforma tecnológica informatizada de gestión

L'Onada Serveis cuenta con una plataforma tecnológica informatizada de gestión que permite compartir, distribuir y gestionar la información de todos nuestros clientes (usuarios, personal y familias) en formato digital, mejorando la productividad de la organización. Cabe destacar que la plataforma es un programa conectado a tiempo real a todos nuestros centros y servicios, por lo tanto, no tenemos fugas de tiempo en la información.

Destacar también que la plataforma cuenta con acceso para las familias para comprobar la evolución de todas la actividades que realiza la persona usuaria en su día a día, así como la evolución de la atención individualizada. También tienen acceso los Ayuntamientos y/o Mancomunidades para comprobar datos genéricos del funcionamiento del servicio, especialmente los de calidad.

Exponemos brevemente las tareas y funciones que el programa nos permite realizar:

- Gestión de clientes: Contactos, información, gestión por àreas, atención individualizada,
- Gestión de incidencias de las personas (usuarias y profesionales) e incidencias del centro (mantenimiento, compras, ...).
- Gestión de la calidad: *Registro de no conformidades, registro de las acciones correctivas y preventivas, registro de felicitaciones y mejoras.*
- Marketing: Registro de comunicación interna mediante vídeos multimedia, ventanas de avisos, así como también registro de *comunicación* con las familias. Acceso a la documentación.
- *Gestión de personal.*
    - Información *de* la plantilla referente a: contratos, información personal, *información* de la supervisión realizada, mejoras aportadas, seguimiento y control del plan de mejora personal, agenda del día a día, ...
    - *Gestión del tiempo:* Horario, vacaciones, permisos...
    - *Gestión de la formación y del talento, evaluación por competencias:* Formación realizada, evaluaciones, planes de carrera...
    - *Estadísticas:* Estadísticas del personal, consulta por tipo de contrato, por tipología de acceso y funciones, Estadísticas del control de la asistencia, Estadísticas de la formación y su participación.
- *Gestión del centro: registros de facturación,* control *de menús, etc.*
- MK, tablón donde los diferentes departamentos publican todas las decisiones, los planteamientos y las noticias que afectan a los profesionales.

- *Comunicación directa* con Dirección General o con RRHH. Teniendo la posibilidad de realizar comentarios a cualquier contenido que se publique en este espacio, permitiendo un intercambio con la dirección general o RR.HH.

- *Acceso al portal de formación.*

- Acceso al portal de la web, en donde se tiene información relativa a noticias, servicios, hay dos tablones donde los profesionales pueden escribir sobre sus inquietudes, aficiones, etc.

- Buzón de sugerencias: el profesional puede aportar sugerencias para mejorar diferentes aspectos de la organización a través de la Intranet. Mensualmente se evalúan las propuestas se analiza su aplicabilidad, durante este año se aplicaron 52 propuestas por los profesionales.

Convenio colectivo

En **L'Onada Serveis** el diálogo social se organiza mediante la interlocución con los sindicatos y los órganos de representación de cada centro de trabajo según corresponda conforme a lo dispuesto en la legislación.

Comités de empresa, existen cuatro comités de empresa: Comité de L'Onada Deltebre, Comité de L'Onada La Ràpita, Comité de Residència L'Onada Badalona, Comité de Residència L'Onada La Sagrera.

Comité de ética: Este nace como un espacio de diálogo y comunicación fluida. Este comité informa a todos los profesionales de los resultados de las acciones emprendidas a través de la Intranet.

Comités de salud y seguridad: se crean estos comités al amparo de la Ley de Protección de Riesgos Laborales, con las competencias reconocidas por la normativa y reuniéndose trimestralmente de manera ordinaria.

Evaluación del desempeño

Uno de los elementos fundamentales de comunicación de la compañía es la evaluación del desempeño, por la que se articula un procedimiento anual, sistemático, formalizado y personalizado, mediante el cual, el evaluador y el profesional evaluado establecen, de forma objetiva, realista y constructiva, un compromiso sobre lo que uno espera del otro y cómo llegar a conseguirlo.

Servicios de Atención a Usuarios

Por último, existen varios servicios de atención a usuarios. Además de los servicios de atención de servicios generales para la resolución de incidencias (Centro de Atención de Usuarios, servicio de mantenimiento,...).

Acceso en Línea con RRHH donde se da respuesta a todas las cuestiones relacionadas con los contratos de trabajo, condiciones laborales, seguros médicos, nómina, etc. Para

cuestiones de formación, desarrollo profesional, evaluación del desempeño, etc. existe otro servicio de atención a usuarios a través de la cuenta de correo rrhh@lonada.com.

Lo mismo ocurre con las cuestiones de salud laboral; existe un servicio a usuarios a través de la cuenta onapreven@lonada.com.

Formación

Formación = Atención de calidad

L'Onada Serveis, fruto de su misión, es consciente de que la calidad es el eje fundamental de la atención a las personas. Uno de los pilares para conseguir esta calidad, es la formación, que persigue promover y facilitar que el personal mejore su calificación profesional y consiga adaptar sus conocimientos a las exigencias del puesto de trabajo.

L'Onada Serveis dispone de programas de formación continua y desarrollo de habilidades, orientados a cubrir las carencias y necesidades formativas de los empleados, que se identifican durante el año y que están en línea con las competencias establecidas en los modelos de gestión. Los planes de formación tienen además una alta orientación al desarrollo profesional y personal de los empleados.

Los planes de formación de las distintas compañías son actualizados regularmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio y, en última instancia, de cada persona.

Para determinar la eficacia de los programas formativos, las compañías del grupo evalúan los cursos impartidos a diferentes niveles: satisfacción de los participantes, conocimientos adquiridos por los mismos e impacto en el desempeño de los participantes en el área que han sido formados.

Número de cursos impartidos **Cursos presenciales** **Cursos e-learning**	 29 cursos 18 cursos
Media de horas de formación obligatorias por trabajador/a	22 horas
Empleados participantes en actividades de formación (%)	96,7%
Valoració dels cursos de formación (%)	88 %

Cursos de formación presenciales

- Referente Assistencial
- PIAI
- Cultura de L'ONADA
- Cartera de servicios
- Herramientas de animación
- Tècniques sanitàrias geriàtricas
- Gestión de conflictos
- Tutoria IDF
- Unidad de convivència
- Tècnicas de Validació
- ERES
- ACP Salud Mental
- Coaching
- Metode Do†e
- Història de vida
- Tocar y contactar
- Música para a despertar
- Atención al cliente familiar

- Primeros auxilios
- Ackerman
- Texturizados i pretexturizados
- ACP Indirecta
- DCM
- Experto en Validación
- Habilidades de comunicación
- Liderazgo de equipos
- Manejo en situación de crisis
- Manipulación de cargas
- Administración de fármacos

Accesibilidad personas con discapacidad

L'Onada Serveis está comprometido con la accesibilidad de sus instalaciones, nuestros centros cumplen con las normas legales establecidas en sus nuevos edificios e instalaciones. Además, realizamos las reformas necesarias para garantizar el acceso a las personas con movilidad reducida allí dónde es debido.

Igualdad

Nuestro Código Ético, así como las políticas desarrolladas en su marco, garantizan y promueven la igualdad entre hombres y mujeres.

Además, el propio Código Ético de **L'Onada Serveis** impulsa la comunicación abierta ante eventuales conductas susceptibles de ser contrarias a la igualdad y regula un canal formal y directo de denuncia para poder comunicar posibles incumplimientos en esta materia al presidente de la Comisión de Auditoría, comisión delegada del Consejo de Administración.

L'Onada Serveis cuenta con un Plan de Igualdad de conformidad con la legalidad vigente, además, en el marco del Plan de Igualdad, existe un Protocolo de Prevención y Actuación en caso de acoso en el trabajo que regula el procedimiento para abordar posibles situaciones de acoso.

Ética

La Constitución Española reconoce en el artículo 10.1 la dignidad de la persona como uno de los fundamentos del orden político y de la paz social.

En el ámbito internacional, el Convenio sobre Derechos Humanos y Biomedicina tiene como finalidad proteger al ser humano en la dignidad y la identidad y garantizar a toda persona, sin ninguna discriminación, el respeto a la integridad y a los otros derechos y libertades fundamentales.

En el ámbito de la Unión Europea, en diciembre de 2002, se aprobó, en Niza, la Carta de Derechos Fundamentales, la cual proclama en el artículo 1: «La dignidad humana es inviolable. Será respetada y protegida.»

A nivel nacional distintas comunidades han publicado diferentes normativas:

- El 2010 la Generalitat de Cataluña publica la ORDEN DASC/349/2010, de 16 de junio, del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña. Donde constituye un comité de ética catalán y da las pautas para la creación de los Espacios de Reflexión Ética en Servicios Sociales (ERESS),

- la comunidad foral de Navarra en el la orden floral 155/2012 da las pautas para acreditar un comité de ética,

- la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias en el año 2013 publica el documento "Los comités de ética en intervención social".

En los últimos años ha crecido el interés por los aspectos éticos en los servicios sociales, las Naciones Unidas propuso 5 principios básicos, descritos en los documentos de los derechos humanos para personas de edad.

Los tres primeros hacen referencia a la vertiente más individual y personal del ser humano. Los dos últimos principios permiten lograr la autorrealización personal, basada en la independencia, aportando calidad y dignidad humana.

Estos principios son:

- **Dignidad**: "Las personas mayores tenemos que poder vivir con dignidad y seguridad y vernos libres de explotación y maltratos físicos y/o psíquicos, así como ser tratadas dignamente sin discriminación por causa de edad, género, etnia, discapacidad, situación económica o cualquier otra condición."

- **Independencia**: "Incluye el acceso a la alimentación, el agua, la vivienda, el vestido y la atención sanitaria adecuadas, así como la oportunidad de trabajo remunerado y el acceso a la capacitación y la educación."

- **Autorrealización**: "Las personas mayores tenemos que poder desarrollar plenamente las oportunidades a partir del acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales, de ocio y tiempo libre en la sociedad."

- **Asistencia**: "Las personas mayores tenemos que beneficiarnos del cuidado de la familia, así como tener acceso a los servicios sociales, sanitarios y asistenciales, y disfrutar de los derechos humanos y fundamentales, cuando residimos tanto en el hogar propio como en centros de atención o instituciones."

- **Participación**: "Las personas mayores tenemos que participar activamente en la formulación y en las políticas que afectan directamente a nuestro bienestar, desde la solidaridad con otras generaciones, en una sociedad para todo el mundo; este principio tiene que ser entendido desde el derecho a la libre asociación."

El Comité de Ética en L'Onada

Nuestro Comité de Ética Asistencial se configura como un órgano interdisciplinario de carácter asesor y consultivo, al servicio de los profesionales, usuarios y familias de nuestras instituciones de atención a la gente mayor. Tiene la finalidad de examinar y asesorar en la resolución de las situaciones de conflicto ético que puedan surgir en el ejercicio de la tarea asistencial, investigar, formar y asesorar en todas las tareas que mejoren la calidad

de vida de nuestros trabajadores/as, usuarios y familias para que, en todo caso, quede amparada la dignidad de las personas y la calidad de la asistencia que recibe nuestro usuario.

En el ámbito de actuación, inicialmente se crea un comité de ética para todo el grupo, los equipos técnicos de cada centro son los que transmitirán las situaciones a trabajar en el comité de ética.

Las funciones del comité de ética de L'Onada Serveis

- Protección de los derechos de los Residentes.
- Analizar, asesorar y facilitar los procesos de decisión en situaciones que plantean conflictos éticos entre las personas que intervienen: el personal, los residentes, las familias y las instituciones.
- Colaborar en la formación en bioética de los profesionales de nuestros centros y, muy particularmente, en la de los miembros del comité.
- Proponer a los centros protocolos/procedimientos de actuación para las situaciones en que surgen conflictos éticos y que se presentan de manera reiterada u ocasional.
- Impulsar la investigación en bioética en el marco de las tareas que se desarrollan en el centro.
- Elaborar una memoria anual de las actividades y exponerla en el Departamento de Acción Social y Ciudadanía.
- Difusión de una ética / moral global, así como transmitir Valores y Criterios de Conducta

NOTA

- Las funciones del comité son completamente independientes de las competencias que en asuntos de ética o deontológicos corresponden a los colegios profesionales respectivos.
- No es función de nuestros comités de ética peritar o manifestarse sobre las denuncias o reclamaciones que afectan los aspectos de los procedimientos técnicos de la actividad de los centros. Y en ningún caso podrán emitir juicios sobre las responsabilidades eventuales de los profesionales implicados en los asuntos a los que se les someten.

L'Onada
Serveis a les Persones

Respeto por los derechos humanos

III. RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

Para **L'Onada Serveis**, el compromiso empresarial con el respeto a los derechos humanos, según los principios éticos y la cultura corporativa que guían el desarrollo de sus actividades y la consecución de sus fines, es un aspecto clave. Los compromisos principales en esta materia se encuentran recogidos en dos códigos internos de **L'Onada Serveis**: el Código de Conducta y la Política de Derechos Humanos.

Código de conducta

El Código de Conducta de **L'Onada Serveis** expresa el compromiso ético del personal consciente de que las actitudes morales se basan en los principios y valores de los individuos y de la organización. Su objetivo es orientar la toma de decisiones ante los problemas y situaciones que impliquen un conflicto de valores. Es una herramienta de uso cotidiano que especifica el conjunto de conductas observables, de manera formal, definiendo cuál es el comportamiento que se espera de los miembros del grupo, así como los que no se permiten en el marco de la filosofía institucional.

El Código de Conducta de **L'Onada Serveis**, es una guía que sirve para resolver dilemas éticos o de conducta en nuestra organización, orientando el comportamiento de los/las trabajadores/as que integramos nuestra empresa, resaltando el compromiso moral de nuestras decisiones, acciones y conductas cotidianas, para canalizar adecuadamente alrededor del respeto y los derechos propios y de los demás.

Principios generales del código de conducta de L'Onada Serveis

- Todas las personas deben ser tratadas con respeto y dignidad.
- Las personas no deben ser utilizadas como un medio o instrumento, sino reconocerlas como un fin en sí mismas.
- Apoyar el desarrollo de las personas.
- Establecer relaciones armónicas y de mutuo beneficio (ganar-ganar) con los grupos e individuos con los que se relaciona interna y externamente.
- Realizar un trabajo enfocado a la consecución de resultados.
- Las personas que integran la organización deben mantener comportamientos ejemplares.
- Respetar las ideas, opiniones y aportaciones de otras personas, grupos e instituciones, sin distinción de género, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, edad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía.

Compromisos que deben asumir el personal de L'Onada Serveis

- Ejercer nuestro trabajo con creatividad y sentido de previsión, proponer mejores maneras de hacer las tareas así como trabajar con honestidad, y respeto a los derechos de los demás.
- Alinear nuestros esfuerzos y decisiones a los objetivos estratégicos de la empresa y el

logro de resultados.

- Cumplir escrupulosamente y con sentido de oportunidad nuestras tareas y responsabilidades.
- Conocer la manera específica en que nuestras actividades influyen en la generación de valor económico para la empresa y orientar nuestras acciones en este sentido.
- Comunicar con oportunidad y veracidad, participar activamente en equipos de trabajo y propiciar relaciones efectivas y armónicas.
- Desarrollar nuestro potencial al máximo y aprender por todos los medios disponibles mejores formas de realizar nuestro trabajo y contribuir a la misión de **L'Onada Serveis**.
- Reconocer los éxitos de los demás, compartir nuestro conocimiento con la organización, así como documentar el aprendizaje adquirido.
- Denunciar cualquier acto de corrupción.
- Denunciar cualquier acción o actitud que pueda repercutir en la integridad o la salud de los usuarios, así como cualquier acto o indicio de abuso o maltrato.
- Dar la bienvenida y orientar al personal de nueva incorporación.
- Tener absoluta discreción de la información reservada o confidencial que se nos confía.
- Emplear el tiempo de la jornada laboral para cumplir con las tareas encomendadas.
- Mantener en buen estado el equipo y las herramientas que la organización nos confía, así como todos los medios con que nos provee para la realización de nuestro trabajo.
- Tener cuidado de nuestra salud e integridad física, la de nuestros compañeros / as y la de cualquier persona que entre en contacto con nosotros.
- Cumplir con las normas de seguridad, salud y protección ambiental, utilizar el equipo de seguridad para ejercer nuestras funciones y advertir de todo acto o condición que ponga en riesgo a los residentes, el personal, las instalaciones, la comunidad o el medio ambiente.
- Asumir una cultura de transparencia, legalidad y rendición de cuentas en todas nuestras actividades.
- Asegurar que nuestra participación en actos públicos refleja la vivencia de los valores institucionales de la **L'Onada Serveis**.

Toda actuación de **L'Onada Serveis** y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso de los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por lo que la relación de **L'Onada Serveis** con sus empleados, como la de éstos entre sí, se basará en los siguientes compromisos:

- Igualdad de oportunidades
- No discriminación
- Formación
- Seguridad y salud en el trabajo

- Erradicación del trabajo infantil
- Erradicación del trabajo forzoso
- Respeto a los derechos de las minorías
- Respeto por el entorno

Política de Derechos Humanos

L'Onada Serveis, de acuerdo a su Política de Derechos Humanos, se compromete a asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos. Esto incluye un proceso de diligencia debida para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda el impacto de su actividad sobre los derechos humanos, como un proceso que permita reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que haya provocado o contribuido a provocar.

Los sistemas establecidos por **L'Onada Serveis** para la gestión de sus sistemas de cumplimiento consideran aspectos regulatorios relacionados con los derechos humanos, tales como los derechos de los/las trabajadores/as, financiación del terrorismo, delitos de odio, corrupción de menores, salud pública, etc.

La normativa establece que las organizaciones deben, por ejemplo, identificar y evaluar sus riesgos, adoptar medidas disciplinarias, supervisar el sistema de cumplimiento y crear una cultura en la que se integren la política y el sistema de gestión de compliance de la compañía.

Por todo ello, durante el 2019 **L'Onada Serveis** ha continuado trabajando para el desarrollo y adaptación de su normativa y sistemas de gestión internos. Durante el año 2019 no se han producido denuncias legales por vulneración de derechos humanos. Las comunicaciones recibidas a través de los canales de comunicación de **L'Onada Serveis** se encuentran explicadas en los "Principales canales de comunicación y diálogo con nuestros grupos de interés" en el Análisis de materialidad.

L'Onada
Serveis a les Persones

Lucha contra la corrupción y el soborno

IV. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

L'Onada Serveis tiene un firme compromiso con la actuación ética y responsable en el ejercicio de su actividad, que se traduce en la exigencia de que sus profesionales no solo actúen en estricto cumplimiento de la legalidad, sino que se abstengan de realizar cualquier actuación que pudiera considerarse cuestionable desde una perspectiva ética.

Nuestra lucha contra la corrupción y el soborno está recogida en varios documentos fundamentales de **L'Onada Serveis**:

Código Ético

Elaborado desde el 1996 contribuyendo a generar una cultura ética y de respeto a la Ley entre todos los miembros de **L'Onada Serveis**. Es revisado anualmente por el **Comité de Ética** y por la dirección de Recursos Humanos.

L'Onada Serveis, de forma íntegra y comprometida, aplica principios éticos corporativos necesarios para su actividad, velando por la homogeneidad y practicidad de las normativas, y por las conductas internas.

Política de Compliance

Desde el año 2012 **L'Onada Serveis** se ha dotado de un Sistema de gestión de Compliance penal (Manual de prevención de riesgos penales) a efectos de estructurar un entorno de prevención, detección y gestión temprana de Riesgos de Compliance penal y anti-soborno.

El objetivo es promover una cultura preventiva basada en el principio de "rechazo absoluto" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude, y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los empleados de **L'Onada Serveis**, con independencia de su nivel jerárquico y del lugar en el que trabajen.

Se persigue, con dicho sistema, reducir los efectos indeseados del riesgo, en el caso de que se materialicen, contribuyendo a generar una cultura ética y de respeto a la Ley entre todos los miembros de **L'Onada Serveis**. El documento fundamental de este sistema es la Política de Compliance penal y anti-soborno.

Igualmente, **L'Onada Serveis** cuenta con un buzón de denuncias para poder detectar cualquier acto de corrupción y/o de malas prácticas, así como comportamientos no éticos. Durante el ejercicio fiscal no se ha registrado ninguna denuncia de esta índole.

Cuadros resumen todas las recomendaciones implementadas relativas a los tipos delictivos

Riesgo de delito de tráfico y trasplante de órganos

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL

- Mantener en vigor y uso el protocolo de éxitus realizando modificaciones en su caso.
- En caso de extracción de órganos es preceptiva la autorización expresa de la autoridad competente (correspondiente Comunidad Autónoma) y del usuario.
- Será preceptiva la adecuada capacitación de todo el personal implicado en el proceso de donación.
- El centro deberá disponer de protocolos para recabar toda la información sobre donantes y órganos. Para cada donación ha de recabarse un conjunto de datos mínimos: centro de obtención y datos generales, tipo de donante, tipo de órgano, grupo sanguíneo, fecha de nacimiento o edad estimada, sexo, causa del fallecimiento, fecha y hora, fecha y hora de clampaje, peso, altura, historial de abuso de drogas por vía intravenosa, historial de neoplasia maligna, historial de otras enfermedades transmisibles, pruebas de VHB, VHC, VIH e información básica para evaluar la función del órgano donado.
- La información sobre donantes y receptores de órganos humanos será recogida, tratada y custodiada en la más estricta confidencialidad.
- Es clave que el centro disponga de protocolos para recabar toda la información precisa sobre donantes y órganos. Los centros autorizados para la obtención de órganos y trasplantes deberá disponer de una unidad de coordinación hospitalaria formada por personal cualificado y las infraestructuras y medios necesarios.

Riesgo de delito de trata de seres humanos

Departamento: RECURSOS HUMANOS

- La empresa deberá asegurarse de que todas las personas que trabajan en ella están contratadas en forma legal, disponiendo de su correspondiente contrato de trabajo.
- El empresario debe asegurarse de que el trabajador dispone de los documentos que acreditan la identidad del interesado, fotocopiar los documentos originales y conservarlos al menos cinco años.
- Cuando se contrate a algún trabajador extranjero la empresa debería solicitar la documentación siguiente: la TIE o tarjeta de identificación de extranjeros, el NIE, o Número de Identificación de Extranjeros y la resolución de concesión por la subdelegación de Gobierno que corresponda, así la empresa se asegura de que el empleado extranjero dispone de la documentación necesaria para trabajar en España.
- Es importante que las empresas dispongan de registros que, respetando en todo caso la normativa sobre protección de datos, permitan constatar la identidad de sus empleados y que los documentos no son falsos.
- La empresa deberá asegurarse de que el empleado extranjero dispone de los documentos precisos para trabajar en España.
- La empresa deberá controlar, a través de los transportistas, que todos los pasajeros (transporte de personas mayores) se encuentran en posesión de los documentos de viaje requeridos (DNI y tarjeta de la Seguridad Social)

Riesgo de delitos relativos a la prostitución, explotación sexual y a la corrupción de menores

Departamento: CENTRAL

- En la organización de eventos, espectáculos o actividades de ocio, es necesario asegurarse de la clase de asistentes.

  Es necesario que la empresa se asegure de que, con la realización de tales actividades lúdicas no está favoreciendo ni colaborando en la corrupción de menores. También debe adoptar las cautelas necesarias

para evitar estar involucrada, aunque sea indirectamente, en situaciones en las que se colabora, promueve o de algún otro modo se favorece la prostitución tanto de mayores de edad como de menores.

- Restringir el acceso a sitios y páginas web de Internet, para evitar el riesgo de que alguno de sus empleados pueda acceder a páginas web de contenido pornográfico

Riesgo de descubrimiento y revelación de secretos

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL

- Es necesario que a cada fichero detectado se le asigne un nivel de seguridad que corresponda con el tipo de datos tratados.
- Se debe facilitar al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Ser cuidadoso al facilitar la dirección de correo. Facilitar únicamente la dirección de correo a aquellas personas y organizaciones en las que confía y que quiera comunicar.
- Debe asignarse un nombre para cada conjunto de datos de carácter personal/fichero detectado
- Debe asignarse un nivel de seguridad para cada uno de estos ficheros
- Establecer un control periódico de los documentos de seguridad.
- Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura.
- Debe existir un control de las copias ,reproducción de documentos y para el traslado de documentación.
- El cambio de contraseña en ningún caso será superior a un año.

Riesgo de delitos de estafa y defraudaciones

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL

- Ser cauteloso a la hora de determinar quién tendrá poder bastante para contratar en su nombre.
- Adoptar mecanismos de supervisión en la contratación de productos o servicios en su nombre, habida cuenta que de los actos cometidos por sus empleados podrán ser imputables criminalmente a la empresa.
- La empresa deberá ser diligente en la contratación de sus empleados y observar que no cuenten con antecedentes penales no cancelados en delitos defraudatorios.
- Los empleados, a la hora de desempeñar sus labores profesionales no deberán, con ánimo de lucro engañar induciendo a error a terceros en la obtención de beneficios para la propia empresa.
- la empresa deberá ser cautelosa a la hora de determinar quién tendrá poder para contratar en su nombre.
- La utilización en el desempeño de las actividades comerciales de medios o programas informáticos o telemáticos para con ánimo de lucro conseguir fraudulentamente beneficios para la empresa supone un riesgo penal
- La persona jurídica deberá controlar periódicamente el uso de tarjetas crédito, débito, o cheques de viaje al objeto de que los empleados no realicen un uso irregular de los mismos.
- La empresa deberá solicitar el pertinente certificado de antecedentes penales por delito socioeconómico.
- Mantener a salvo la información confidencial de la empresa es fundamental para evitar fraudes en la empresa, por ello debe tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:
    - Proteger con contraseña las computadoras portátiles y codificar los archivos confidenciales.
    - Proteger las contraseñas en el trabajo; no anotarlas en su escritorio.
    - Instalar, utilizar y actualizar regularmente software antivirus y anti-espionaje en su computadora o red.
    - Utilizar un firewall para evitar que los piratas informáticos entren en su ordenador.
    - Mantener su computadora/red actualizada con un software de refuerzos de seguridad.

- Educar a los empleados para que no respondan, ni hagan click en enlaces dentro de emails sospechosos ya que pueden potencialmente infectar sus computadoras.
- Proteger los estados de cuenta que contengan números de cuenta.
- Realizar rigurosas revisiones de antecedentes de los candidatos durante el proceso de contratación, especialmente previo a que los empleados obtengan acceso a información confidencial o autorización de compras.
- Establecer un límite a la cantidad de personal que pueden autorizar compras.
- Definir un límite monetario al monto que puede utilizar cada persona.
- La persona que lleva la contabilidad no debe ser la misma que concilie los estados de cuentas.
- Asegurarse de que todos los cheques, órdenes de compra y facturas estén numerados consecutivamente y revisar regularmente si faltan documentos.

- La empresa debe conocer cuál puede ser el perfil de un defraudador:
  - Concentración de funciones
  - Imprescindibilidad
  - Disponibilidad en la resolución de problemas
  - Nunca toma vacaciones
  - Inestabilidad financiera
  - Cambios en los hábitos de consumo y nivel de vida
- En temporada navideña, tendrán que cuidar que sus tarjetas de crédito y documentos de identidad no pasen a manos de estas bandas de estafadores.
- Los empleados deben estar alerta. Cada vez que encuentren una propuesta de un negocio o una transacción que no entiendan, no la deben aceptar ni procesar.

Riesgo de delito de frustración de la ejecución

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + DEPARTAMENTO FINANCIERO

- La empresa debe hacer frente a las obligaciones con los acreedores en los plazos marcados en las distintas relaciones contractuales.
- Las empresas inmersas en un procedimiento penal como responsable civil, o hubiera sido ésta ya condenada, no deberá realizar actos de disposición patrimonial.
- El alzamiento u ocultación de bienes que impida el cobro de acreedores podrá generar responsabilidad penal de la empresa.

Riesgo de delito de insolvencias punibles

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + DEPARTAMENTO FINANCIERO

- La suscripción de créditos en nombre de la persona jurídica supondrá un riesgo para la entidad. La empresa deberá velar porque dichos créditos en fases de insolvencia sean reales y no se produzcan simulaciones o créditos de carácter ficticio.
- Las cuentas anuales de la sociedad deberán ser llevadas conforme a la legislación vigente.
- En una situación preconcursal, debiera la empresa guardarse de realizar actos de disposición patrimonial desproporcionados en atención a su situación financiera, y que carezcan de justificación económica empresarial

Riesgo de daños informáticos

Departamento: CENTRAL

- Un uso inadecuado de los medios informáticos (la alteración, borrado, daño, deterioro, supresión o el hacer inaccesible datos, programas o documentos) en el seno de la empresa puede dar lugar a la comisión de un delito de daños informáticos que puede ser imputable a la persona jurídica.
- Se debería contar con sistemas de acceso restringido para aquella información que pudiera clasificarse como sensible, toda vez que la supresión, daño, deterioro, alteración, en definitiva, cualquier modificación de datos informáticos, programas informáticos o documentos electrónicos puede suponer la atribución de la comisión de un delito de daños informáticos a la persona jurídica
- Detectar esa información e implantar sistemas de protección
- Establecer una política de seguridad de la información.
- Se recomienda fervientemente que la empresa debería contar con un sistema de renovación periódica de contraseñas para impedir el acceso inadecuado de empleados o terceros a los sistemas de información de la empresa.
- RECOMENDACIONES PREVENCIÓN PHISHING
    - Aprender a identificar claramente los correos electrónicos sospechosos de ser phishing.
        - Utilizan nombres y adoptan la imagen de empresas reales.
        - Llevan como remitente el nombre de la empresa o el de algún empleado real.
        - Incluyen webs muy parecidas o iguales a las de empresas reales.
    - Verifica la fuente de información de tus correos entrantes.
    - Tu banco nunca te pedirá que le envíes tus claves o datos personales
    - **Nunca entres en la web de tu banco pulsando en links incluidos en correos electrónicos.**
    - Refuerza **la seguridad de tu ordenador**.
        - Con un buen antivirus que bloquee este tipo de ataques.
        - Actualizar regularmente el sistema operativo y el software instalado. Instale un Firewall o cortafuegos.
    - **Introduce tus datos confidenciales únicamente en webs seguras.**

      Las webs seguras han de empezar por “https://” y debe aparecer en tu navegador el icono de un pequeño candado cerrado.
    - **Revisa periódicamente tus cuentas.**
    - Nunca está de más revisar tus cuentas bancarias de forma periódica.

- NORMAS BÁSICAS PARA PROTEGERSE DE LOS VIRUS INFORMÁTICOS:
    - Actualizar con frecuencia el antivirus al menos 2 veces al mes.
    - Siempre tenga solo un antivirus, nunca dos o más. Esto hace que ninguno funcione bien.
    - Analizar con un software antivirus actualizado cualquier correo electrónico antes de abrirlo o pendrive desconocido.
    - No descargue, ni mucho menos ejecute archivos adjuntos (attachement) a un mensaje de correo electrónico sin antes verificar con la persona que supuestamente envió el mensaje, si efectivamente lo hizo.
    - No ejecute nunca un programa de procedencia desconocida.
    - Instalar los parches de actualización de software.
    - Nunca abra archivos adjuntos a un mensaje de correo electrónico cuya extensión sea “.exe”, “.vbs”.
    - Haga copia de seguridad
- RECOMENDACIONES MANTENIMIENTO DE CONTRASEÑA.
    - Usar distintas contraseñas
    - Utilizar contraseñas inteligentes, que sean difíciles de descifrar

- RECOMENDACIONES PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE DATOS DEL ORDENADOR.
    - No aceptar solicitudes de amistad en redes sociales a desconocidos.
    - No anunciar con mensajes automáticos que no se va a estar disponible durante un tiempo.
    - No conectar un pendrive desconocido.

Riesgo de delitos relativos a la propiedad industrial, intelectual, al mercado y a los consumidores

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL

- Para el caso de que la empresa posea sitio web o blog propio se debe prestar especial atención a los contenidos de la misma, y si éstos respetan los derechos de autor (imágenes, información, etc.), toda vez que podría incurrir en responsabilidad la empresa que utilice o difunda estos contenidos sin la pertinente autorización.
- La empresa debe contractualmente incluir alguna cláusula de obligación de sus trabajadores/as de guardar reserva acerca de información que sea relevante de la propia empresa ("know how").
- La revelación o descubrimiento de secretos de empresa por parte de sus trabajadores/as puede ocasionar responsabilidad penal de la persona jurídica. Por tanto, la empresa debe contar con sistemas para la protección de información que pueda resultar sensible, así como concienciar a sus trabajadores/as de los riesgos que se generan en la revelación de los referidos secretos empresariales.
- El engaño o perjuicio a los consumidores a raíz de una publicidad engañosa en la venta de un producto o servicio puede ser imputable a la persona jurídica.
- Proteger y controlar que los empleados no puedan acceder a sitios web que ofrezcan contenidos que no respeten la propiedad intelectual
- Inculcar a los/las trabajadores/as que también los programas de ordenador son elementos protegidos por la propiedad intelectual y, en esta medida, su utilización está sujeta a una serie de limitaciones.
- Prestar especial atención a los contenidos de la web propia de la empresa, y si éstos respetan los derechos de autor
- La revelación o descubrimiento de secretos de empresa por parte de sus trabajadores/as puede ocasionar responsabilidad penal de la persona jurídica, la empresa debe contar con sistemas para la protección de información que pueda resultar sensible, así como concienciar a sus trabajadores/as de los riesgos que se generan en la revelación de los referidos secretos empresariales

Riesgo de delitos relativos al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL + DEPARTAMENTO FINANCIERO

- La empresa deberá identificar y evaluar los riesgos por tipos de clientes y operaciones.
- Implantar un protocolo en cada Centro para evitar la recepción de cantidades en efectivo por importe igual o superior a 2.500.-€
- Con los nuevos clientes se deberá realizar un seguimiento específico y reforzado de sus actividades para garantizar que la operativa efectuada encaja con el conocimiento que se tiene de sus propios clientes.
- Negarse a establecer o mantener relaciones de negocio con personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

Riesgo de delitos contra la hacienda pública y la seguridad social

Departamento: CENTRAL + DEPARTAMENTO FINANCIERO

- Tal y como es de sobra conocido, su empresa debe estar al corriente de pago con la Hacienda, pues lo contrario puede generar responsabilidad administrativa de la empresa y en algunas ocasiones, responsabilidad criminal.
- La empresa como sujeto pasivo del tributo debe actuar con la debida diligencia a la hora de realizar el abono de sus impuestos, dado que las acciones u omisiones encaminadas a defraudar a la Hacienda en la obtención de devoluciones injustificadas, puede generar responsabilidad penal de la empresa.
- Su empresa debe respetar sus obligaciones con la Seguridad Social.

- Si su empresa obtiene subvenciones o ayudas de la las Administraciones Públicas falseando las condiciones requeridas para su concesión u ocultando las que la hubiesen impedido, la empresa podrá incurrir en responsabilidad penal.
- Si la cuantía defraudada a la Hacienda Pública supera los 600.000.-€, la responsabilidad de la persona jurídica podrá verse sustancialmente agravada.
- El órgano de administración del grupo l'Onada debe estar informado de las políticas fiscales que se apliquen en la compañía y antes de la presentación de los impuestos y de la formulación de las cuentas anuales, el responable de los asuntos fiscales de la empresa debería informar
- falsear las condiciones requeridas para la concesión de subvenciones o ayudas podría incurrir en responsabilidad penal.
- BUENAS PRÁCTICAS FISCALES
    - Las empresas evitarán la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquellas en las que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento, por parte de la Agencia Tributaria.
    - Las empresas y la Agencia Tributaria colaborarán en la detección y búsqueda de soluciones respecto a aquellas prácticas fiscales fraudulentas.
    - El Consejo de Administración u órgano equivalente estará informado de las políticas fiscales aplicadas por la compañía.
    - La agencia tributaria y las empresas tienen como objetivo que sus relaciones sean constructivas, transparentes.
    - La agencia Tributaria y las empresas utilizarán todas las posibilidades que ofrece el carácter contradictorio del procedimiento inspector, potenciando el acuerdo en todas las fases procedimentales en que ello sea factible.

Riesgo de delitos contra los derechos de los ciudadanos extranjeros

Departamento: CENTRO RESIDENCIA

- No debe ayudar a permanecer en España a un ciudadano extranjero no comunitario vulnerando la legislación en el caso que exista intencionalidad en la conducta.
- Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a la asistencia jurídica gratuita en los procesos en los que sean parte, cualquiera que sea la jurisdicción en la que se sigan, en las mismas condiciones que los ciudadanos españoles.
- Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a asistencia letrada en los procedimientos administrativos que puedan llevar a su denegación de entrada, devolución, o expulsión del territorio y en todos los procedimientos en materia de protección internacional, así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice.
- No imponer condiciones más gravosas que los españoles, o que impliquen resistencia a facilitar a un extranjero bienes o servicios ofrecidos al público, sólo por su condición de tal o por pertenecer a una determinada raza, religión, etnia o nacionalidad.
- Constituye discriminación indirecta todo tratamiento derivado de la adopción de criterios que perjudiquen a los/las trabajadores/as por su condición de extranjeros o por pertenecer a una determinada raza, religión, etnia o nacionalidad.

Riesgo de delitos sobre la ordenación del territorio y el urbanismo

Departamento: CENTRAL

- La realización de cualquier obra de edificación necesita contar con la licencia administrativa correspondiente.
- Es necesario que el promotor de la obra documente los motivos de las reservas o rechazo formulado a la recepción de la obra.
- Es necesario tener en cuenta que las licencias y autorizaciones deben corresponderse con la situación actual del proyecto.
- Conviene tener en cuenta que también es posible la comisión de un delito contra la ordenación del territorio cuando las obras de urbanización, construcción o edificación no autorizables se lleven a cabo en suelos no urbanizables.
- Si la empresa interviene en algún proceso de edificación de nueva construcción o alteración de la configuración arquitectónica de edificios existentes será necesario que su empresa cuente con un proyecto en el que se definan y determinen las exigencias técnicas de la obra
- En el caso que el grupo L'Onada actúe como constructora, si realiza subcontrataciones de determinadas partes o instalaciones de las obras, esta subcontratación debe sujetarse a lo establecido en el proyecto y en el contrato al que se ha comprometido el constructor.

Riesgo de delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente

Departamento: CENTRAL

- La empresa deberá velar por el cumplimiento normativo y evitar que se produzcan vertidos y ruidos que puedan causar daños medioambientales, porque en función de su gravedad, puede incluso generar responsabilidad penal.
- Si su empresa genera residuos, y esté obligada legalmente al tratamiento de los mismos, ésta deberá contar con un protocolo o plan de eliminación sostenible de residuos.
- Si su empresa es objeto de una inspección medioambiental, deberá colaborar con la Administración, dado que la obstaculización de su actividad supone una agravación de la responsabilidad penal tras la comisión de un delito medioambiental
- Optimizar la eficiencia del transporte: para las empresas que dentro de su logística utilizan algún sistema de transportación, una iniciativa puede ir encaminada a optimizar su eficiencia buscando alternativas para reducir las emisiones.
- Reducción del uso de agua: la mayoría de las compañías productoras, principalmente de alimentos utilizan el agua como uno de sus insumos. Es importante buscar un aprovechamiento más eficiente de este recurso, así como su ahorro por medio de sistemas tecnológicos o técnicas para evitar el desperdicio.
- En el centro de trabajo se deberá optimizar el consumo de agua y otros recursos para contribuir a disminuir el impacto ambiental negativo.
- los/las trabajadores/as pueden fomentar la creación de programas que minimicen el consumo de agua. Para ello es importante que las empresas instalen sistemas y dispositivos de regulación de caudal (circuitos cerrados que reutilicen las aguas grises; sistemas eficientes de riego; interruptores de descarga en el inodoro; limitadores de la presión, difusores o temporizadores en los grifos; etc) pero también que todos los trabajo introduzcan rutinas para ahorrar agua en el día a día del trabajo:
    - Cerrar los grifos cuando no los necesitemos para no malgastar agua
    - Controlar contadores, tuberías y calderas para detectar posibles escapes o consumos excesivos.
    - Avisar al servicio de mantenimiento si hay alguna avería para evitar fugas.
    - No usar el inodoro como si fuera una papelera.
    - Utilizar el agua caliente sólo cuando sea necesaria para evitar gastar energía.
- Iluminar sólo las áreas que se estén utilizando y regular los niveles de luz según nuestras necesidades.
- Apagar las luces cuando sean innecesarias, incluso en breves periodos de tiempo

- Organizar nuestro puesto de trabajo para poder aprovechar al máximo la luz natural abriendo contraventanas, cortinas y persianas y manteniendo limpias las ventanas.
- Aprovechar la regulación natural de la temperatura antes de usar sistemas de climatización por ejemplo abriendo las ventanas para crear corriente.
- Programar los aparatos de climatización en las áreas ocupadas y sólo durante la jornada laboral.
- Siempre que sea posible es preferible usar ventiladores en lugar de equipos de aire acondicionado, ya que bajan 5 o 6 grados la temperatura consumiendo un 90% menos de energía y en ningún caso contienen gases perjudiciales para la capa de ozono.
- Adecuar los niveles de climatización dependiendo del clima y el tipo de actividad laboral: normalmente en invierno deben oscilar entre 18 y 20 grados y en verano entre 24 y 26 grados.
- Apagar los aparatos cuando termina la jornada o si van a estar inactivos durante más de 1 hora.
- Desenchufar los alimentadores de corriente al final de la jornada, porque los equipos consumen energía incluso cuando están apagados. Para ello es útil contar con ladrones con interruptor que nos permitan desconectar varios aparatos a la vez.
- Recargar los equipos sólo el tiempo necesario y desenchufar los cargadores al terminar para evitar consumos excesivos.
- Configurar los equipos en modo “ahorro de energía” ya que se puede reducir el consumo eléctrico hasta un 50 %.
- Usar pantallas planas; consumen menos energía y emiten menos radiación.
- Apagar el monitor del ordenador cuando no se esté utilizando, ya que gasta un 70% de consumo energético total del equipo.
- Para que el salvapantallas del ordenador ahorre energía ha de ser totalmente negro y es aconsejable configurarlo tras 10 minutos de inactividad como máximo.
- Los equipos como impresoras, fotocopiadoras, faxes, etc. consumen menos por separado que un aparato multifuncional pero si se ha de realizar más de una función son más eficientes los aparatos multitarea.
- Para hacer 3 o menos copias la impresora es la mejor opción, a partir de 4 copias la fotocopiadora es más eficiente.
- Conservar en buenas condiciones los materiales y aparatos para alargar su vida útil o por si se pueden reutilizar (conservar las tapas de los recipientes que podemos reutilizar).
- Reutilizar los materiales potencialmente desechables para usos similares o alternativos.
- Entregar el material o equipos deteriorados u obsoletos a gestores que los recuperen y reparen para donarlos a asociaciones sociales.
- Depositar los residuos generados en el lugar adecuado y asegurarnos de que se llevan a gestores autorizados de residuos y especializados en su reutilización o reciclaje, prestando especial atención en caso de ser residuos peligrosos como pilas, tóner o aparatos eléctricos.
- Disminuir la variedad de materiales y sustancias utilizadas facilita su gestión.
- Sustituir las toallas y pañuelos de papel desechable por toallas y pañuelos de tela.
- Evitar el despilfarro en los envíos publicitarios.
- Revisar las suscripciones y cambiarlas, si es posible, a formato electrónico.
- Aplicar Tecnologías de la Información y la Comunicación para ahorrar papel, energía y evitar desplazamientos y residuos.
- Trabajar en soporte informático para guardar documentos y revisar errores o mejoras antes de imprimir.
- Utilizar formatos que aprovechen el espacio para reducir la cantidad de papel necesaria. Imprimir a doble cara, en calidad de borrador y en blanco y negro siempre que sea posible.
- Seleccionar el modo “ahorro de tóner” en impresoras y fotocopiadoras si existe la opción.
- Reutilizar el papel impreso sólo por una cara y reutilizar sobres usados para el correo interno de la empresa.
- Usar papel reciclado.
- Adquirir papel blanqueado con métodos totalmente libres de cloro.
- Comprar papel con el sello FSC que certifica una gestión forestal ambientalmente responsable.
- Utilizar papel de menor gramaje.
- Evitar usar papel térmico al no poderse reciclar.

- Seleccionar proveedores que garanticen la calidad de sus bienes y servicios desde una perspectiva ambiental y de comercio justo, usando por ejemplo alguna certificación oficial.
- Adquirir productos y equipos que cuando estén funcionando representen la menor peligrosidad con el medio ambiente posible y que, al final de su vida útil, no se conviertan en residuos tóxicos.
- Rechazar productos y envases desechables y priorizar los más duraderos, los que se puedan reparar o reciclar.
- Seleccionar los productos hechos a partir de procesos menos contaminantes y cuyos componentes materiales tengan menos impacto respecto a otros.
- Preferir proveedores de bienes y servicios locales y productos de temporada.
- Optar por productos hechos a partir d materiales biodegradables o reciclados.
- Elegir el abastecimiento de productos a granel y rechazar productos excesivamente empaquetados y con envases compuestos de diferentes materiales como el tipo brik.
- Escoger aparatos eléctricos y electrónicos que garanticen la mayor eficiencia energética.
- Planificar con antelación la compra para adquirir la cantidad necesaria y evitar el excedente.
- Negociar con el proveedor la devolución del material sobrante y de envases vacíos para reutilizarlos.
- Mantener ordenadas y limpias las áreas de trabajo para facilitar el control y la detección de posibles accidentes, derrames, fugas de fluidos.
- Redactar y respetar protocolos de mantenimiento sobre productos peligrosos para evitar la generación de residuos innecesarios.

Riesgo de delitos contra la salud pública y relativos a las drogas

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL

- Despachar y suministrar productos químicos siempre bajo la debida autorización
- La entidad produce y distribuye productos alimentarios y el grupo debe adoptar las medidas de seguridad adecuadas para evitar que, de su actividad de producción, distribución o comercialización, se deriven riesgos para la salud de los consumidores.

Riesgo de falsedad en los medios de pago

Departamento: DEPARTAMENTO FINANCIERO

- La empresa debe saber que si recibe de buena fe moneda falsa y constate su falsedad, no deberá distribuirla, pues podrá ser declarada penalmente responsable.
- De ningún modo la empresa debe tolerar la alteración, copia, reproducción o cualquier otra falsificación de tarjetas de crédito o débito.
- Mantener un registro estricto de los “empleados” que disponen de autorización para el uso de las tarjetas y un seguimiento para detectar, en su caso, cualquier actividad que pueda implicar un riesgo para la empresa.

Riesgo de delitos de cohecho

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL + DEPARTAMENTO FINANCIERO

- Si en algún momento la empresa ha realizado ofertas de trabajo a funcionarios públicos, a personas que ejercen una función pública o a sus familiares, es recomendable que se deje de hacer ya que podría considerarse cohecho

- La mercantil en el ejercicio de su actividad social tiene relación con funcionarios públicos o autoridades públicas pero forma a sus trabajadores/as sobre las personas que se incluyen dentro del concepto de funcionario público y lo que podría suponer un trato preferente sobre ellos.
- Se recomienda que la empresa redacte una política sobre regalos u obsequios en la que se detalle, entre otros aspectos, hasta qué cantidades están permitidas o quién debe autorizar estos gastos. Además debe formar a los/las trabajadores/as en este ámbito.
- La mercantil realiza actividades de esponsorización y debe tener en cuenta que dichas actividades en sí mismas no están prohibidas, sin embargo en algunos casos pueden ser utilizadas para encubrir actos de cohecho. Por ello las recomendaciones para la empresa que lleva a cabo estas actividades son las siguientes:
    - La contribución debe hacerse de forma transparente, debe documentarse, y debe autorizarse por la persona competente.
    - Debe evitarse esponsorizar actividades relacionadas con un funcionario público que haya de tomar decisiones relevantes sobre la empresa.
    - Debe contabilizarse adecuadamente.

Riesgo de corrupción en los negocios

Departamento: CENTRO RESIDENCIA

- Más allá de las típicas cortesías (p.ej.: navidad, etc.) el hecho de que el directivo, administrador o empleado reciba, solicite o acepte un beneficio injustificado como contraprestación para favorecer indebidamente a otro, puede ocasionar responsabilidad penal de la empresa.
- Tiene que dar a conocer a terceros, ya sean socios comerciales, contratistas o proveedores, la política anticorrupción de la empresa. Por ejemplo su rechazo absoluto a la utilización de cualquier acto de corrupción, ya sean sobornos, extorsiones o tráfico de influencias, y deberán, en la medida de sus posibilidades, adoptar las medidas necesarias para evitar mantener o iniciar relaciones comerciales con contratistas o proveedores de reputación dudosa, a estos efectos, sería recomendable que la empresa llevase a cabo las investigaciones apropiadas sobre la reputación de las empresas con las que prevea relacionarse.
- La concurrencia a concursos públicos o la celebración de contratos no deben nunca obtenerse mediante el soborno
- La mercantil debe tener en cuenta que en los casos en que los miembros de la empresa corrompan a los funcionarios públicos en la obtención de un beneficio o ventaja competitiva en contratos de elevada cuantía
- La alteración de competiciones deportivas de especial relevancia económica o deportiva, mediante prácticas corruptas, puede suponer la responsabilidad criminal de la persona jurídica.

Riesgo de delitos contra los/las trabajadores/as

Departamento: CENTRO RESIDENCIA + CENTRAL + RECURSOS HUMANOS

- Velar por el cumplimiento de los derechos que disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual les corresponden a sus trabajadores.
- Ante una hipotética inspección laboral, la situación irregular de un trabajador que no está dado de alta en el régimen de la Seguridad Social, puede conllevar la responsabilidad criminal
- En el supuesto de una modificación estructural la empresa debe responsabilizarse de la situación laboral de los nuevos trabajadores.
- En caso de que la empresa cuente con trabajadores/as extranjeros, éstos deberán contar con permiso de trabajo válido para desempeñar relaciones laborales en España, habida cuenta que la contratación de trabajadores/as en situación irregular puede dar lugar a la responsabilidad penal de la persona jurídica.

- La empresa no podrá ampararse en razón de ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o minusvalía, etc, para negar la contratación de un candidato.
- Impedir o limitar el ejercicio del derecho de huelga, así como los derechos de los/las trabajadores/as a formar parte en un sindicato podría generar responsabilidad de la empresa.
- Contar con un plan de prevención de riesgos laborales.
- El Plan de prevención de riesgos laborales habrá de reflejarse en un documento que se conservará a disposición de la autoridad laboral,
- No llevar a cabo las evaluaciones de riesgos y, en su caso, sus actualizaciones y revisiones, así como los controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los/las trabajadores/as que procedan, o no realizar aquellas actividades de prevención que hicieran necesarias los resultados de las evaluaciones, con el alcance y contenido establecidos se considerará por la normativa como infracción grave.
- El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los/las trabajadores/as, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los/las trabajadores/as que deban desempeñarlos.
- El empresario garantizará de manera específica la protección de los/las trabajadores/as que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.
- Antes de la incorporación al trabajo de jóvenes menores de dieciocho años, y previamente a cualquier modificación importante de sus condiciones de trabajo, el empresario deberá efectuar una evaluación de los puestos de trabajo a desempeñar por los mismos.
- El empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los/las trabajadores/as en la prestación de sus servicios.
- Cuando se haya producido un daño para la salud de los/las trabajadores/as o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos.
- Elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral la relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.
- En aquellos accidentes ocurridos en el Centro de trabajo o por desplazamiento en jornada de trabajo que provoquen el fallecimiento del trabajador, que sean considerados como graves o muy graves o que el accidente ocurrido en un Centro de trabajo afecte a más de cuatro trabajadores, pertenezcan o no en su totalidad a la plantilla de la Empresa, el empresario, además de cumplimentar el correspondiente modelo, comunicará, en el plazo máximo de veinticuatro horas, este hecho por telegrama u otro medio de comunicación análogo a la autoridad laboral.
- Cuando la utilización de un equipo de trabajo pueda presentar un riesgo específico para la seguridad y la salud de los/las trabajadores/as, el empresario adoptará las medidas necesarias con el fin de que la utilización del equipo de trabajo quede reservada a los encargados de dicha utilización.
- El empresario adoptará las medidas necesarias con el fin de que los equipos de trabajo sean adecuados para el trabajo que deba realizarse y convenientemente adaptados a tal efecto, de forma que garanticen la seguridad y la salud de los/las trabajadores/as al utilizarlos.
- El empresario deberá proporcionar a sus trabajadores/as equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus funciones y velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios.
- El empresario adoptará las medidas adecuadas para que los/las trabajadores/as reciban todas las informaciones necesarias en relación con las medidas adoptadas en caso de emergencia.
- En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta.
- La formación deberá impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo o, en su defecto, en otras horas pero con el descuento en aquélla del tiempo invertido en la misma.
- Se realizarán simulacros de emergencia donde se produzcan prácticas de primeros auxilios y de alarma y evacuación de los/las trabajadores/as.

- Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores/as de dos o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Garantizar la vigilancia periódica de la salud de los/las trabajadores/as
- El empresario deberá elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral la documentación relativa a la práctica de los controles del estado de salud de los/las trabajadores/as y conclusiones obtenidas de los mismos.
- El acceso a la información médica de carácter personal se limitará al personal médico y a las autoridades sanitarias que lleven a cabo la vigilancia de la salud de los/las trabajadores/as, sin que pueda facilitarse al empresario o a otras personas sin consentimiento expreso del trabajador.
- Los resultados de la vigilancia de la salud serán comunicados a los/las trabajadores/as afectados.
- El empresario y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados.
- La empresa de trabajo temporal será responsable del cumplimiento de las obligaciones en materia de formación y vigilancia de la salud.
- El empresario deberá consultar a los/las trabajadores/as, con la debida antelación, sobre la adopción de las decisiones relativas a la planificación y la organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías.
- El empresario deberá consultar a los/las trabajadores/as, con la debida antelación, sobre la adopción de las decisiones relativas a los procedimientos de información y documentación.
- El empresario deberá consultar a los/las trabajadores/as, con la debida antelación, la adopción de las decisiones relativas al proyecto y la organización de la formación en materia preventiva..

Riesgo de delitos relativos al ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas

Departamento: RECURSOS HUMANOS

- Son inadmisibles y, por tanto, deben ser castigadas, las conductas de incitación pública a la violencia o al odio dirigidas contra un grupo de personas o contra un miembro de dicho grupo, definido en relación con la raza, el color, la religión o creencia, la ascendencia o el origen nacional o étnico; la comisión de esos actos mediante la difusión, por cualquier medio, de escritos, imágenes u otros soportes; la apología pública, negación o trivialización flagrante de los crímenes de genocidio, crímenes contra la humanidad y crímenes de guerra, cuando las conductas puedan incitar a la violencia o al odio contra tal grupo o un miembro del mismo, están penalmente prohibidas y castigadas.
- Las personas jurídicas pueden ser consideradas responsables de la conducta de discurso de odio
- cometida por una persona que tenga un cargo directivo en el seno de la organización o cuando la falta de supervisión por dicha persona haya permitido que una persona bajo su autoridad lleve a cabo una conducta de discurso de odio.
- En la declaración de principios o código ético o código de conducta de la empresa, ésta haga saber a todos sus empleados, a sus potenciales clientes, proveedores y al público en general, su política de absoluta inadmisión de cualquier tipo de manifestación de racismo, xenofobia, incitación al odio y la negativa a participar o colaborar con cualquier entidad o persona que lo promueva.
- Las empresas deben educar y sensibilizar a sus empleados e integrantes sobre los tipos de contenido que no están permitidos bajo sus reglas y normas de conducta. Sería recomendable que las empresas contasen con procedimientos la detección de cualquier contenido o comentario que incite al odio, discriminación, violencia u hostilidad y, por supuesto, procedimientos para la eliminación de esos contenidos.

Riesgo de delitos societarios

Departamento: RECURSOS HUMANOS

- Las cuentas anuales de la sociedad deberán ser llevadas conforme a la legislación vigente. La falsedad en las cuentas, además de suponer la responsabilidad penal de los administradores, puede ocasionar la imposición de consecuencias accesorias sobre la persona jurídica.
- Las cuentas de la entidad deben reflejar verazmente la situación de la persona jurídica.
- Los administradores de la sociedad deben facilitar y cooperar en la inspección o supervisión de la empresa sujeta a supervisión administrativa (p.ej Mercado de Valores). La negación o impedimento de la actuación de personas, órganos o entidades inspectoras o supervisoras generará la responsabilidad penal de los administradores, así como la posibilidad de que la sociedad pueda sufrir consecuencias accesorias.
- Los administradores no deberían influir en la realización de las cuentas anuales u otros documentos que deban reflejar la situación económica de la entidad.
- Transparencia, buena fe y cooperación con la agencia tributaria en la práctica fiscal empresarial.
- Los contribuyentes podrán presentar un anexo explicativo junto con las declaraciones tributarias, manifestando los criterios seguidos en la preparación de las mismas así como los hechos en los que se basan

L'Onada
Serveis a les Persones

Sociedad

V. SOCIEDAD

L'Onada Serveis está comprometida con una gestión basada en modelos de Responsabilidad Social Corporativa. Desde 2016 cuenta con un Comité de RSC como órgano encargado de la adopción de decisiones en esta materia. Es un órgano transversal, con presencia de todos los departamentos de la compañía, e incorporando a los máximos órganos directivos de la empresa.

Actuaciones con la comunidad

Dado el crecimiento de **L'Onada Serveis** y el elevado número de personas atendidas, las acciones de programas de responsabilidad con la sociedad también tienen una lectura global. Estas acciones implican a la Administración, presentan un carácter solidario e incumben aspectos culturales y sociales.

Los objetivos de las actividades son: Dar a conocer nuestros centros de **L'Onada Serveis** a todos los colectivos, crear plataformas de comunicación, hablar de la vejez y de todo lo que rodea a las personas mayores con normalidad, potenciar el sentimiento de pertenencia a la organización por parte de nuestros equipos de profesionales, usuarios y familias.

- **Maior**. Es un programa que se emite por el Canal Terres de l'Ebro y también se puede ver por la web corporativa de **L'Onada Serveis**. Inició en 2008, y pretende ser una plataforma de comunicación para recordar todas las vivencias de una generación que coincide con la de los usuarios de **L'Onada Serveis**, y también tratar temas de novedades relacionados con las personas mayores. Maior es más que un programa de televisión, es una plataforma de transmisión de valores.

  Nuestra participación durante 2019 en la coordinación y realización de 21 programas, con la intervención de nuestros usuarios, familias y guiado por nuestro equipo de atención directa.
- **Ebrelíders**: Premio Maior. Ebreliders son unos premios organizados por el periódico Más Ebro (diario territorial localizado en todas Terres de l'Ebro), que pretende hacer un reconocimiento a la gente ebrenca que haya hecho algo de interés por nuestras tierras, en el año 2009 fue la primera edición.
- **La Marató de TV3. L'Onada Serveis** hace 10 años que participa de forma solidaria con la Maratón de TV3. Cada año es un centro nuestro el que lidera el proyecto. Un proyecto que cada vez está adquiriendo más fuerza e importancia en la organización. A continuación presentamos la evolución de las recaudaciones de los últimos 10 años:

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
5.006€	10.108€	9.388€	10.388€	12.050€	10.940€	10.680€	15.000€	18.474€	21.710€	21.970€

- **Colaboración con causas benéfica**s. **L'Onada Serveis** como empresa de Servicios a las personas dentro de su política de calidad tiene como objetivo velar por el bienestar de estas. Por otra parte, como empresa solidaria con la comunidad y que le gusta compartir con ella la ilusión para ayudar a las personas, en el año 2014

comenzó un proyecto para recoger fondos a una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo sea ayudar a las personas. Cada año seleccionamos una asociación de enfermos sin ánimo de lucro y realizamos actividades para conseguir fondos para estas entidades.

- **L'Onada Serveis** responde: "Plataforma de Comunicación". Dentro del programa Maior hemos creado una plataforma de comunicación que consiste en preguntas sobre los diferentes servicios para las personas mayores. Las preguntas se pueden realizar llamando a nuestros centros o bien a través de la web. Seguidamente se contestan en directo por el programa.
- **Intercambios intergeneracionales de nuestros centros.** Colaboración de los centros residenciales con los centros educativos de primaria y secundaria para desarrollar actividades y actuaciones que favorezcan la cohesión social y los intercambios intergeneracionales. Tenemos establecidos diferentes proyectos intergeneracionales: Una rosa un abrazo (proyecto a Sant Jordi), proyecto de cuenta cuentos, viajar desde **L'Onada Serveis**, Proyecto una vuelta por la vida, proyecto sensorial, etc. La participación de diferentes escuelas permitió abrir el centro a niños y padres de familias.
- **Servicios de Respiro gratuito.** Prestación de servicios de atención residencial temporal gratuito por 5 días para personas mayores y personas con discapacidad intelectual, en los centros **L'Onada Serveis**. Con el fin mejorar la calidad de vida de las familias cuidadoras de personas con dependencia, proporcionándoles un tiempo de descanso y dando respuesta a determinadas situaciones familiares imprevistas.
- **Programa de voluntariado.** El objetivo es mejorar la calidad de vida de los residentes contando con voluntarios que fomentan y complementan la sociabilización de las personas ingresadas. Los actos anuales de participaciones con voluntariado, asociaciones y familias para centro de 24 actos anuales y una media de participación del 65% de las familias de nuestros usuarios.

Compromiso con el desarrollo local

L'Onada Serveis está comprometida con el entorno local de los centros donde está presente:

- El 92% de la media de los/las trabajadores/as de cada centro son contratados localmente, favoreciendo de este modo el desarrollo de las comunidades en las que está presente.
- **L'Onada Serveis** tiene un especial compromiso con el empleo local en cada una de sus centros: el 94% del personal de los centros provienen de las poblaciones más cercanas al centro (viven a menos de 15 km. de los centros).
- Además, en zonas rurales o con baja empleabilidad, **L'Onada Serveis** colabora con las instituciones públicas competentes (Ayuntamientos, Centros Especiales de Empleo, servicios de empleo y otras entidades de fomento a la inserción laboral) tanto para cubrir vacantes internas como para facilitar la inserción laboral de los beneficiarios de los programas de estas instituciones, por ejemplo, ofreciéndoles períodos de prácticas.

- Asimismo, la compañía también genera un impacto local positivo a través de la compra a sus proveedores. Concretamente el 85% de los proveedores del sector alimentación y bebidas son regionales/locales.

Subcontratación y proveedores

Para ser capaces de aumentar la calidad de nuestros servicios, y mejorar la eficacia y competitividad de la organización, en **L'Onada Serveis** requerimos a nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando principios similares a los nuestros y que respeten la ley y la regulación existentes en los países donde operan.

Buenas prácticas de compras

El departamento de compras busca la implicación del compromiso de una actuación íntegra en el trabajo (trabajo en equipo, eficiencia, cumplimento de compromisos, innovación...) así como la aplicación de buenas prácticas en el proceso de gestión y negociación con proveedores (legalidad, pautas de comportamiento, procesos de compra, selección y evaluación de proveedores...)

Ficha de proveedor

El departamento de compras asegura un correcto tratamiento de datos en el alta de proveedores. Documento que confirma alta de un nuevo proveedor en el sistema informático y que cumplimenta dicho proveedor informando de los datos necesarios y obligatorios para poder activarlo (razón social, CIF, datos bancarios, ... acompañado de copia del NIF, Certificado Bancario y copia del Registro Sanitario si procede).

Contrato de suministro

Asegura un cumplimiento de compromisos del proveedor durante el tiempo de duración del contrato. Esto justifica un acuerdo entre las dos partes por un periodo de tiempo determinado. Detalla las condiciones de suministro establecidas entre las dos partes. Con la firma de este documento las dos partes se comprometen a cumplir las obligaciones legales, éticas y de confidencialidad detalladas en el documento. Este contrato puede o no incluir un compromiso de pago de rappel.

Condiciones generales de suministro

Documento que acompaña al Contrato de Suministro para informar al proveedor de las condiciones generales de suministro, tratamiento de nuevos productos, circuito de compras (pedidos, horarios, temperaturas, rechazos,...). También informa del procedimiento de facturación y formas de pagos y opciones de plataformas electrónicas para la gestión de pedidos, albaranes y facturas.

Política de devoluciones

Se define para evitar errores y discrepancias en el momento de las devoluciones. Documento no obligatorio para todos los proveedores. Establece el sistema para tramitar las devoluciones de producto y abono de estos. Estas políticas se comunican a los centros y se realiza una valoración semestral por parte del departamento de compras.

Homologación por exclusividad

Un proveedor puede ser homologado por exclusividad cuando realice un servicio o provea un producto exclusivo o cuando sea el único que, para ese servicio/producto, opere en una determinada zona.

Clientes

Nuestra misión como organización de servicios es satisfacer las necesidades de las personas dependientes y de sus familias, basándose siempre en la Atención Centrada en la Persona, sus derechos y sus libertades durante las diferentes etapas de la vida, potenciando en todo momento sus capacidades personales y la ética del cuidado, con la máxima profesionalidad y garantía de calidad en la prestación de nuestros servicios.

Estamos firmemente comprometidos con ofrecer un servicio de máxima calidad, siendo este un objetivo básico de todas nuestras actuaciones y el motor que ha impulsado nuestro crecimiento.

Nuestra apuesta por la calidad, unida a nuestra experiencia de más de 23 años en el sector, nos ha llevado a ofrecer a nuestras personas usuarias y sus familias una cartera de servicios que es de las más amplias de todo el sector, con el objetivo de que la persona vean satisfechas todas sus necesidades presentes y futuras, proporcionándoles así una atención integral e individualizada.

Toda esta atención se presta en centros confortables que han sido diseñados específicamente para convertirse en el nuevo hogar de nuestros mayores y por eso ponemos especial cuidado en dotarlas de un ambiente cálido, acogedor y familiar.

Por este motivo, todos nuestros procesos internos se rigen por estrictas normas de calidad. Este nivel de calidad está basado en la alta capacitación de nuestros profesionales, para los que existen constantes planes de formación y actualización, y en la participación directa y activa de las personas de mayor nivel de experiencia en el sector.

Calidad y servicio de atención al cliente

La satisfacción de los clientes es uno de los pilares fundamentales de **L'Onada Serveis**. Para ello resulta fundamental conocer de primera mano lo que opinan respecto al servicio que reciben.

También se llevan a cabo acciones de mystery shopping en todos los centros, con el fin de conocer la calidad del servicio desde el punto de vista de un potencial cliente.

Estas acciones y las herramientas digitales implementadas por la **L'Onada Serveis** permiten que los centros conozcan la opinión de sus personas usuarias y las familias haciendo más eficiente la gestión del servicio e incorporándose en el día a día.

L'Onada Serveis cuenta con diferentes tipos de encuestas de satisfacciones dirigidas a nuestros clientes: Usuarios y Familias. Estas encuestas se realizan en diferentes periodos durante la estancia de la persona usuaria en nuestro centro, para conseguir la máxima información:

Encuesta de los 30 días de ingreso	
Objetivo	Conocer las expectativas y el grado de satisfacción de los usuarios / Familias en el primer mes del ingreso.
Dirigido	Familiar / Tutor de referencia de los usuarios del centro
Responsable	Dirección del Centro
Metodología	Esta encuesta se realiza en reunión con la Dirección y la familia / tutor de referencia. Esta encuesta nos permite herramienta que nos permite trabajar, en su caso, los objetivos de PAI, la comunicación con la familia y así también las insatisfacciones, sugerencias y quejas detectadas durante el primer mes.

Encuesta participación - información familias	
Objetivo	Conocer el grado de implicaciones en las Actividades del PAI, comunicación con el personal y grado de confianza.
Dirigido	Familiar / Tutor de referencia de los usuarios del centro
Responsable	Dirección del Centro y Responsable de PAI
Metodología	Esta encuesta se aplica al finalizar la reunión de PAI (en caso de asistir a la reunión de PAI), de lo contrario se hace a los dos meses de hacer la reunión de PAI (previamente la Dirección, Responsable del PAI y la Referente Asistencial han comunicado los objetivos de PAI y el seguimiento de las actividades).

Encuesta anual del Servicio	
Objetivo	Valorar el grado de satisfacción y realizar comparación anual de la familia y de la persona usuaria.
Dirigido	Usuario con capacidad cognitiva. Familiar / Tutor de referencia de los usuarios del centro
Responsable	Dirección del Centro
Metodología	Esta encuesta en los meses de octubre / noviembre, a criterio del centro intervienen en la aplicación de las encuestas del equipo técnico. Se realiza el volcado de información y se entrega al departamento de calidad, que realiza un análisis y comparativa de usuarios - Familias y entre los centros **L'Onada Serveis**. En la reunión anual se exponen los puntos fuertes y débiles, con el fin exponer las áreas de mejoras del centro.

Encuesta final del Servicio	
Objetivo	Valorar el grado de satisfacción del servicio de comedor : valoración del ersonal, comida, etc. por parte de la persona usuaria
Dirigido	Usuario con capacidad cognitiva.
Responsable	Dirección del Centro
Metodología	Esta encuesta en los meses de septiembre / octubre

Encuesta del servicio de comedor	
Objetivo	Una vez finalizado el Servicio se realiza la encuesta a las Familias para el Análisis de la baja, en su caso.
Dirigido	Familiar / Tutor de referencia de los usuarios del centro
Responsable	Dirección del Centro
Metodología	Esta encuesta se aplica dos semanas después de la baja del servicio, en caso de exitus, de lo contrario se realiza antes de realizar la derivación.

Encuesta	Valoración	Participantes
Encuesta de los 30 días de ingreso	95,6	98% de los ingresos
Encuesta participación - información familias	92,0	100%
Encuesta anual del Servicio	90,7	98% personas usuarias / 98% familias
Encuesta final del Servicio	94,0	95% familias
Encuesta del servicio de comedor	89,0	90% personas usuarias on capacidad cognitiva
Valoración global de Mystery shopping	89,0	

Quejas, reclamaciones y felicitaciones

Hemos visto en el apartado anterior que nuestro proceso de satisfacción de la persona usuarias y familias contempla una amplia recogida de información. Parte de esta información va enfocada a conocer y documentar las quejas de los clientes. Para ello disponemos de diferentes registros:

- Los**"Hojas oficiales de reclamaciones**". En el Decreto 284/1996, queda legislado que las personas mayores que viven en residencias tienen derecho a presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento.
- Las **Hojas propias** del Departamento de Atención al Cliente de **L'Onada Serveis**

Estas hojas están a disposición de los familias, usuarios, personal interno y cualquier persona (colaboradores,, organizaciones, vecinos, auditores, etc.), pero desde la implantación de nuestro sistema de gestión de calidad, **L'Onada Serveis** tiene diferentes líneas de recogida de quejas y sobre todo nos ha permitido dar mejor gestión de los mismos con el personal interno. Esté recogida se por medio de:

- El **registro de comunicación con familias**. Con la participación de todos los técnicos del centro para conocer las incidencias, quejas y mejoras.
- El buzón de sugerencias
- El sistema de recogida de nuestra **WEB.** Las familias y usuarios y personal del centro, tienen acceso a GeriSoft y pueden registrar incidencias y quejas, por los siguientes vertientes:
    - **Buzón de sugerencias** de GeriSoft
    - **A Línea con Cinta**
- El sistema Informático GeriSoft: este tiene acceso a todo el personal del centro y cualquier persona puede registrarlo, estas son analizadas conjuntamente con el área que afecte y con el personal que intervienen en su resolución, en su caso. La diferenciación que aporta nuestro sistema respecto de otras es que analiza a fondo la información de manera que la divide en:

a) Recogida de quejas y reclamaciones en el apartado de Calidad → ***no*** conformidad
b) Recogida de agradecimientos o "Felicitaciones" en Gerisoft

No conformidades a Gerisoft	750
No conformidades por área	
Área Asistencial	42,50%
Área Atención indirecta	4,17%
Área Dirección/Coordinación	11,11%
Área Físicofuncional	1,70%
Área Psicoestimulación	9,0%
Área Sanitaria	20,8%
Área Social	1,70%
´Central - facturació	4,70%
Mantenimiento	4,32%
Felicitaciones	408

Resultados de nuestro sistema de calidad

- UNE ISO 9001: 2008: **L'Onada Serveis** inició la aplicación de los sistemas UNE ISO en su metodología de trabajo en el año 2001, en la estructura y organización del programa informático GeriSoft, finalmente la CERTIFICACIÓN DE SUS PROCESOS SE REALIZA DURANTE AÑO 2004. Hoy nuestros centros extiende certificados y anualmente se incorporan más centros en esta certificación.
- Es importante destacar que nuestra organización CUENTA CON AUDITORES CERTIFICADOS EN LA NORMA UNE-ISO 9001:2008, que tienen la tarea de realizar auditorías periódicas en nuestros centros y realizar auditorías externas a empresas del sector.
- Modelo EFQM: La dirección general tiene la maestría en dirección de servicios basado en el modelo de calidad EFQM, por la Universidad Rovira i Virgili. Es por este motivo que es el modelo clave para nuestra organización, toda nuestra filosofía y nuestros ejes de actuación están basados en el modelo EFQM.
- Joint Comission: Es un sistema que está presente en la reingeniería de los procesos de atención directa, en especial el área sanitaria y asistencial.
- Otras certificaciones: Certificación para la guía para la aplicación de los Indicadores y Procesos para la Mejora Continua de la Calidad Asistencial desarrollado por ICASS de todos nuestros centros residenciales de **L'Onada Serveis**, realizado en el año 2011 por la empresa TÜV.

Información fiscal

Ejercicio 2019		% s. facturación
Facturación	34.745.336,91 €	100,00%
Ebitda	4.746.930,27 €	13,66%
Resultado neto	3.329.613,37 €	9,58%

ANEXO 1. Correspondencia contenidos de la Ley 11/2018 en indicadores GRI.

El estado de información no financiera de **L'Onada Serveis** tiene el objetivo de mostrar, en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, información para comprender la evolución, los resultados y la situación de la **L'Onada Serveis**, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, así como, en el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y en su aportación a la sociedad.

Para la elaboración del estado de información no financiera **L'Onada Serveis** ha tenido en cuenta las directrices de la Comisión Europea sobre presentación de información no financiera (2017/C 215/01). Estas directrices están dirigidas a ayudar a las empresas a divulgar de manera coherente y sistemática información de importancia relativa significativa. Asimismo, se han utilizado los siguientes marcos de referencia: Los GRI Sustainability Reporting Standards (Estándares GRI). Este marco ha sido empleado para la presentación de los indicadores clave de resultados no financieros. Se ha utilizado una selección de los Estándares GRI o parte de su contenido. Así como el firme compromiso de **L'Onada Serveis** con la Responsabilidad Social Corporativa

La información incluida ha sido verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

En el siguiente cuadro se identifican dónde están localizados los distintos contenidos que, de acuerdo con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, conforman el estado de información no financiera de Management Solutions, así como los estándares utilizados total o parcialmente:

Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar utilizado	Página / Referencia
Modelo de Negocio y aspectos generales		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Localización de las actividades GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica GRI 102-6 Mercados servidos GRI 102-7 Dimensión de la organización	4 - 18
Principales grupos de interés y estudio de materialidad	GRI 101 Fundamentos GRI 102-40 Lista de grupos de interés GRI 102-46 Contenidos de los informes y Coberturas GRI 102-47 Lista de temas materiales	19 - 21
Políticas aplicadas, principales riesgos relacionados y resultados	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	23 - 67

Marcos de referencia utilizados para elaborar el informe	GRI 102-54 Informe conformidad estándares GRI	69
Cuadro resumen indicando donde se recoge la información	GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	69 - 72
Informe de verificación	GRI 102-56 Verificación externa	73

Información sobre cuestiones medioambientales		
- Gestión ambiental - Contaminación - Economía circular y prevención y gestión de residuos - Uso sostenible de los recursos - Cambio climático - Protección a la biodiversidad	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)	23 - 27

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
- Empleo - Organización del trabajo - Salud y seguridad - Relaciones sociales - Formación - Accesión universal de las personas con discapacidad - Igualdad	GRI 102-7 Dimensión de la organización GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1. b) El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo y grupo de edad GRI 401-1.b) Número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región (en lo relativo a despidos) GRI 102-35 Políticas de retribución GRI 102-36 Proceso para la determinación de la retribución (para el enfoque de gestión) GRI 103-2 Enfoque de Gestión (desconexión laboral) GRI 102-8. c) El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad GRI 403-4 Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	29 - 41

Información sobre el respeto de los Derechos Humanos		
Derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Evaluación de Derechos Humanos, No discriminación; Libertad de asociación y negociación colectiva; Trabajo Infantil; Trabajo forzoso u obligatorio y Derechos Humanos) GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	43 - 45

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Corrupción y soborno	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Anticorrupción) GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	47 - 67

Información sobre la sociedad		
Compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad) GRI 102-13 Afiliación a asociaciones GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	62 - 63
Subcontratación y proveedores	GRI 102-9 Cadena de suministro GRI 103-3 Enfoque de Gestión (Evaluación ambiental y social de proveedores)	64 - 65
Consumidores	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 418-1 Denuncias sustanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	65 - 68
Información fiscal		69