

**Fundación Lantegi Batuak**  
**Memoria 2003**

**Txorierra Etorbidea 12**  
**48180 Loiu (Bizkaia)**  
**Tel: 944535999 - Fax: 944536248**  
**[www.lantegi.com](http://www.lantegi.com) - [lb@lantegi.com](mailto:lb@lantegi.com)**





- 1** Declaración corporativa: Carta del Presidente
- 3** Una entidad de referencia
- 7** Misión, visión y valores
- 9** Estrategia y Áreas de Gestión
- 11** Contribución en las Personas
  - 12** Incorporaciones
  - 12** Desarrollo e integración sociolaboral
  - 13** Condiciones laborales
- 15** Contribución en los clientes
  - 16** Unidades de Negocio
  - 17** Satisfacción del cliente externo
  - 17** Acciones de mejora
- 18** Contribución en la sociedad
  - 19** Acciones de comunicación
  - 20** Costos adicionales y coste real
  - 21** Reconocimientos más relevantes
- 22** Resultados clave



“Nos resta aún mucha tarea por realizar; necesitamos, además, combatir la desinformación, nos servirá para convertir nuestra labor en algo efectivo”

José Mª Fernández Bilbao  
Presidente

Estimado lector:

Llegado el momento de presentar la memoria anual de nuestra Organización y debiendo redactar, como Presidente, la carta que da paso al contenido de la misma, es obligado ser fiel al concepto de "memoria" y recordar todos aquellos motivos y situaciones que por no resueltos son el argumento fundamental de nuestra existencia como Fundación Lantegi Batuak.

Hoy en día, las tasas de desempleo para el colectivo de personas con discapacidad, continúan teniendo unas cifras que, se estima, triplica a la de la población en general. Nuestro objetivo, que todas las personas con discapacidad puedan acceder a un empleo en una empresa ordinaria, es el eje sobre el que gira toda la actividad de orientación, formación, promoción y adecuación laboral, luchando además, contra las reticencias de quienes aún desconfían de la capacidad de este colectivo para la realización de tareas (productos y servicios) con el mismo grado de calidad y exigencia de otros existentes en el mercado.

Este panorama sigue dando sentido a una organización, que roza ya las 2.000 personas y que ha cumplido en el 2003 los veinte años de su existencia. Acabado un año más, seguimos adaptándonos a esas nuevas situaciones que hacen de Lantegi Batuak una organización dinámica, como sus trabajadores y trabajadoras, integrados en los diferentes talleres y servicios repartidos por toda la geografía de Bizkaia.

Nuestro objetivo es la inserción sociolaboral, pero especialmente en aquellos sectores de la población más vulnerables como son las personas con discapacidad. Con este enfoque, los profesionales de Lantegi Batuak dedican su esfuerzo coordinado a conseguir la plena integración social de estas personas, a través del trabajo.

No quiero olvidar a todas esas instituciones locales, provinciales, autonómicas, estatales, europeas, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y los donantes privados, que han entendido la importancia de apoyar la misión por la que trabajamos, y han confiado en nosotros, mediante el apoyo constante, la subcontratación de nuestros servicios, y fundamentalmente, confiando en la calidad de los trabajos realizados por las personas con discapacidad.

Nos resta aún mucha tarea por realizar; necesitamos, además, combatir la desinformación, nos servirá para convertir nuestra labor en algo efectivo, desde una perspectiva global y desde el conocimiento que nos aporta una larga trayectoria en cuestiones relacionadas con el empleo de personas con discapacidad.

Agradezco también al equipo profesional de la Fundación su esfuerzo y su calidad de trabajo, sin los cuales no habríamos logrado el avance conseguido en el desarrollo de nuestra misión fundacional.

Para mí ha sido un honor y un orgullo presidir esta organización durante estos años y estoy plenamente convencido de que estamos muy cerca de una época crucial e importantísima para la consecución de nuevos proyectos y objetivos.

José M<sup>a</sup> Fernandez Bilbao  
Presidente de Fundación Lantegi Batuak



LANTEGI BATUAK



## UNA ENTIDAD DE REFERENCIA

El origen de Lanteri Batuk se sitúa en 1964, cuando surgen las primeras experiencias de ocupación y trabajo protegido al amparo de Gorabide, la Asociación Vizcaína de Personas con Discapacidad Intelectual.

En 1983 adopta el nombre de Lanteri Batuk, con el objetivo de centralizar la gestión y coordinar la red de talleres creados. En 1998 se constituye en fundación, adoptando personalidad jurídica propia.

Fundación Lantegi Batuak crea servicios ocupacionales, especiales de empleo y de promoción al empleo ordinario, que permiten a cada individuo desarrollarse lo más posible y de forma continuada, desde la formación y el entrenamiento laboral hasta el empleo remunerado, con el fin de conseguir su plena integración en la sociedad.

Estas oportunidades laborales son generadas creando y gestionando actividades industriales y de servicios, que posibilitan a las personas seguir un itinerario de inserción sociolaboral, que abarca desde la orientación y la formación, a los centros ocupacionales y especiales de empleo, hasta el empleo ordinario.

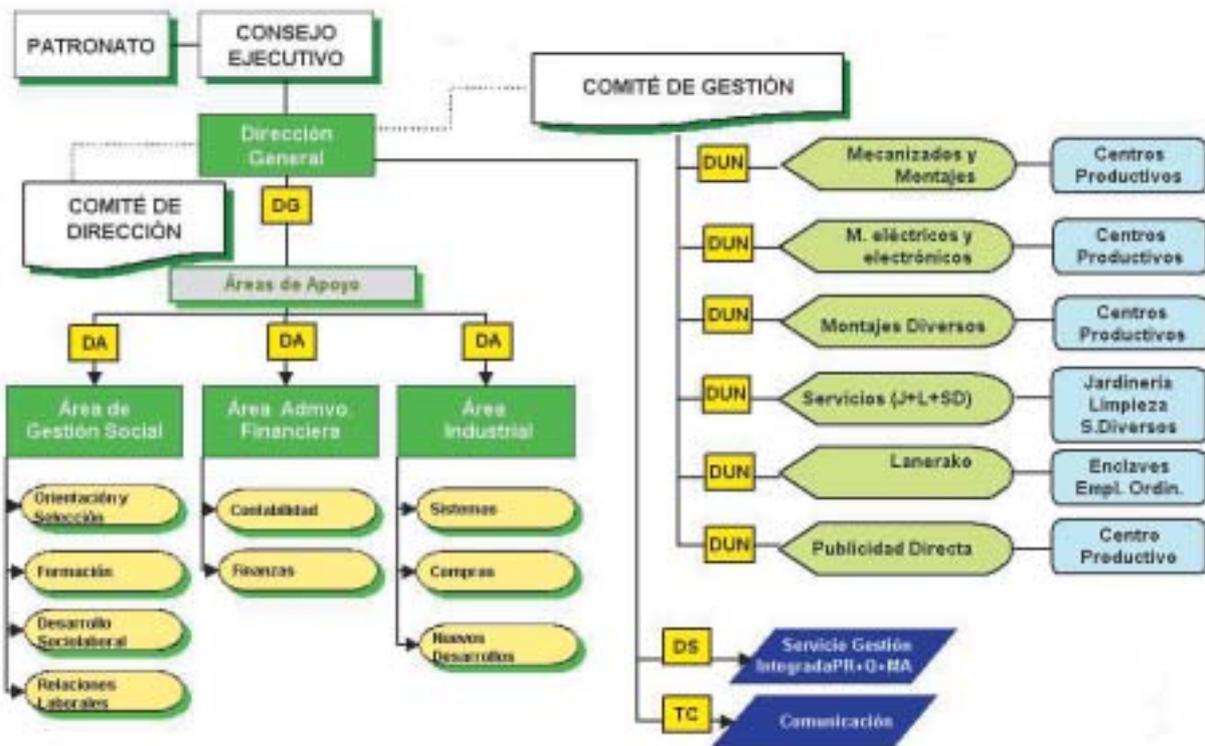
- Orientación para la inserción laboral de las personas con discapacidad, en colaboración directa con los servicios sociales de base de los Ayuntamientos.
- Formación prelaboral y laboral, en función de las necesidades detectadas en el perfil de la persona.
- Ocupación y Empleo remunerado y estable a través de nuestros 16 centros de producción y servicios exteriores.

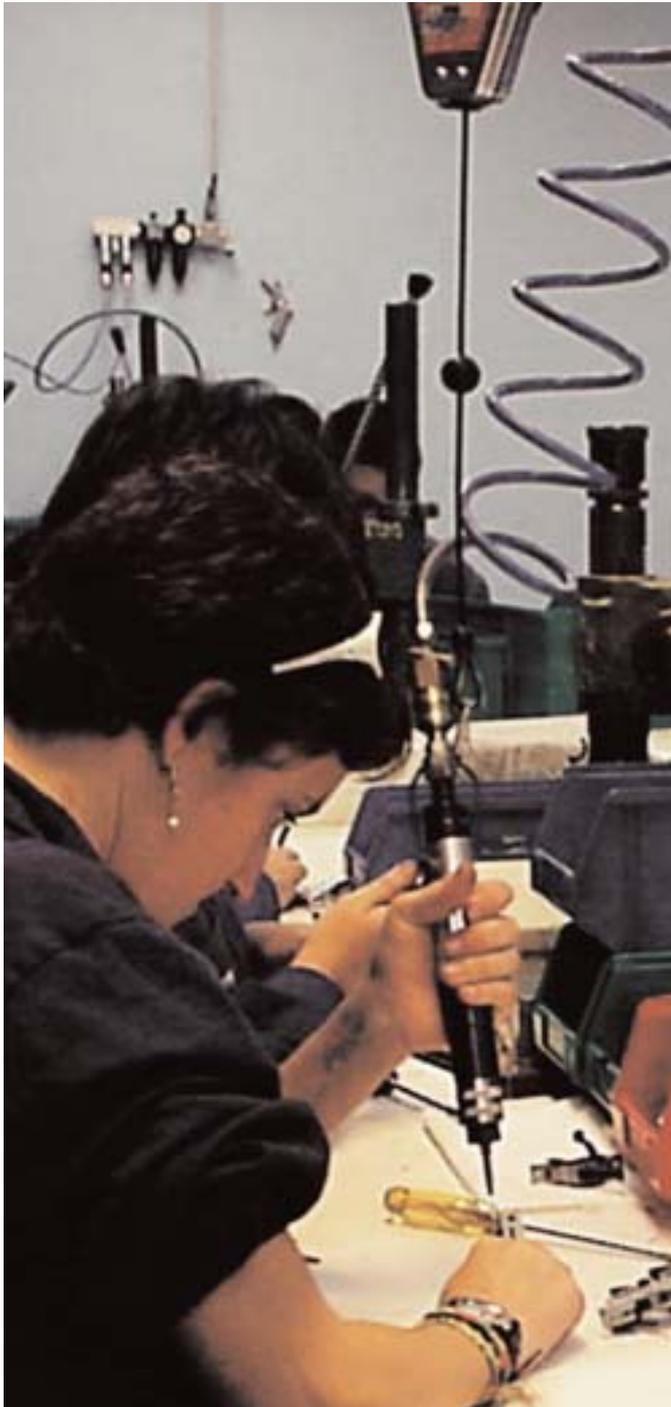
- Integración laboral en empresas ordinarias para lograr su plena inclusión social.

Lantegi Batuak, atendiendo a las necesidades sociales existentes, tiene talleres y servicios repartidos a lo largo de todo el Territorio Histórico de Bizkaia.

En cada uno de los Talleres conviven físicamente las personas que están en régimen de centro ocupacional y aquellas que están en régimen de empleo especial. Los Servicios de jardinería, limpieza y servicios diversos como pintura industrial, vial, y mantenimiento de mobiliario urbano, son itinerantes, a través de las brigadas móviles.

Con la incorporación, hace dos años del colectivo de personas con enfermedad mental, desde Lantegi Batuak se atiende a todos los tipos de colectivos con discapacidad.





## LANTEGI BATUAK EN CIFRAS

### Personas 2003

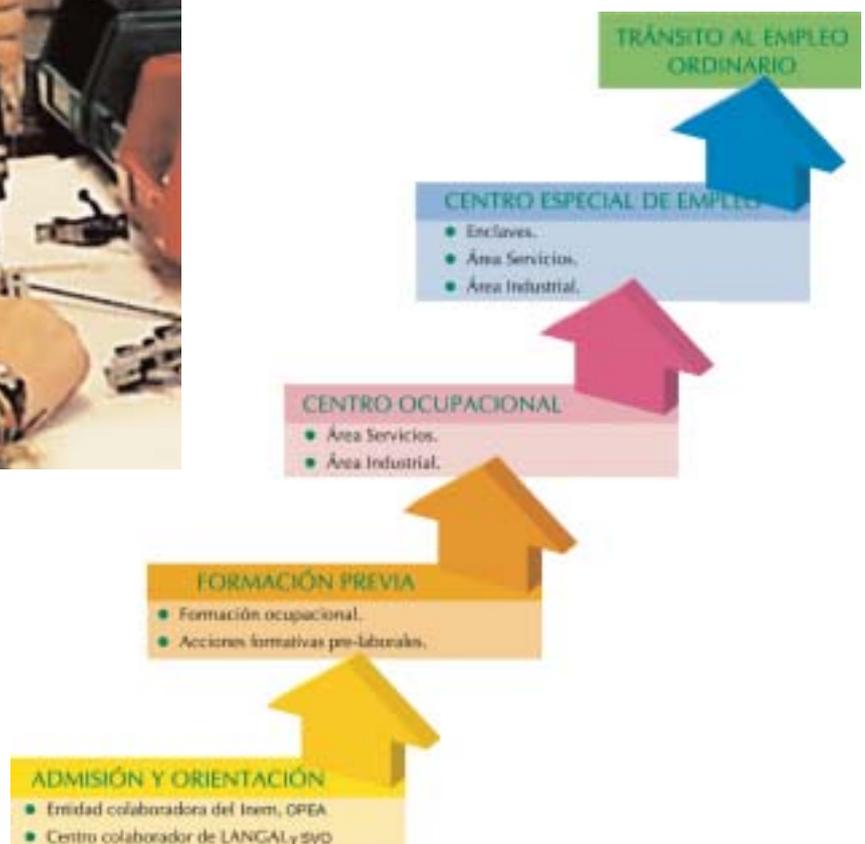
Centro Ocupacional.....	727
Centro Especial de Empleo.....	953
Empleo Ordinario.....	68
Sin discapacidad.....	224
Total.....	1.904
% de personas con discapacidad.....	88,2

### Cifras económicas 2003 (Millones de €)

Excedente económico.....	2,9
Ventas.....	29,7
Valor añadido.....	14,3
Inversiones.....	4,8

### Estructura 2003

Nº centros productivos.....	16
Servicios exteriores.....	8
M <sup>2</sup> de taller.....	25.000
Horas productivas.....	2.062.000
% ocupación.....	79%





## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Para Lantegi Batuak, las actividades de subcontratación industrial y de servicios que desarrollamos, son un medio para conseguir un fin: la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

## MISIÓN

Somos una organización no lucrativa que genera oportunidades laborales, lo más normalizadas posibles, con el fin de lograr el máximo desarrollo de las personas con discapacidad, preferentemente intelectual y de Bizkaia.

Estas oportunidades son generadas creando y gestionando actividades industriales y de servicios, que posibilitan a las personas seguir un itinerario de inserción sociolaboral, que abarca desde la orientación y la formación, a los centros ocupacionales y especiales de empleo, hasta el empleo ordinario.

## UNA VISIÓN PARA 2005

- A través del crecimiento sostenido y de la generación de oportunidades laborales, pretendemos que la oferta de plazas sea superior a la demanda, eliminando de este modo las listas de espera.
- Debemos mantener unas tasas de desarrollo profesional para las personas con discapacidad intelectual, de manera que favorezcan una promoción del 2% anual de CO a CEE y una transición a empleo ordinario del 1,5% anual.
- Queremos mejorar en la integración y adecuación laboral de las personas con discapacidades no intelectuales que trabajan en Lantegi Batuak.
- Pretendemos convertirnos en un referente de buenas

prácticas en materia de intervención sociolaboral con personas con discapacidad.

- Vamos a alcanzar en Lantegi Batuak, al menos la cifra de 1.070 personas en Centro Especial de Empleo.
- Vamos a apostar por el crecimiento del empleo en el sector servicios, equilibrando el peso con el sector industrial, y estableciendo una preferencia por el desarrollado en entornos normalizados de trabajo.
- Queremos fidelizar a los principales clientes actuales, desarrollar el potencial de los clientes de tipo medio y potenciar la entrada de otros nuevos, satisfaciendo además, las crecientes exigencias de todos ellos.
- Para que todo esto sea posible, se hace imprescindible mantener un excedente económico positivo acumulado, para el periodo 2003-2005, de 8.600.000 euros, de manera que posibilite la disponibilidad de recursos para invertir.

## VALORES

Basándonos en un sistema sin ánimo de lucro, que revierte sus beneficios en los fines de la organización y apoyándonos en una gestión ética, solidaria, participativa, dinámica y eficiente, que potencia la satisfacción de las personas, los clientes y la comunidad que nos rodea.





“ Una organización, cualquiera que sea la actividad que realiza, sólo puede orientar sus decisiones en el marco de la “planificación estratégica”, pero la gestión de esta la realizan las personas. Por ello, nuestro futuro depende de nosotros.”

Iñaki Parra Gómez  
Director Gerente

Fundación Lantegi Batuak ha realizado a lo largo de 2003 un proceso de reflexión estratégica, fruto del cual ha sido la redefinición de la Misión y la Visión. Además, se han establecido las líneas estratégicas maestras para el periodo 2003-2005.

## ESTRATÉGIAS BÁSICAS

La actividad de Lantegi Batuak se desarrolla en interacción continua con el entorno social, económico e institucional, por tanto es esencial:

- Proyectar hacia el exterior la realidad del colectivo de personas con discapacidad con relación a su integración social y laboral.
- Crear las infraestructuras industriales y de servicios adecuadas, para que las personas con discapacidad puedan realizar una integración laboral satisfactoria, bien en un centro de empleo protegido, bien en una empresa ordinaria.
- Establecer lazos de colaboración con los Servicios Sociales para lograr una eficaz optimización de los recursos comunitarios.

## AREAS DE GESTIÓN

En definitiva, de lo que se trata es de conjugar la experiencia de gestión empresarial con la experiencia en la gestión de los procesos de intervención sociolaboral para atender colectivos con dificultades para la integración laboral.

### Gestión con las personas

En los centros de trabajo de Lantegi Batuak, conviven personas en Centro Ocupacional y en Centro Especial de Empleo.



El modelo de gestión de las personas en Lantegi Batuak se centra en el desarrollo laboral, para conseguir las mayores cotas de integración social.

La política de la gestión social de las personas, está orientada al desarrollo, la formación, la comunicación interna y la seguridad.

En los últimos años, se ha procedido a una reestructuración en la gestión de las personas, unificando las áreas que se ocupaban de ellas en función de su discapacidad, en un sólo departamento de Gestión Social.

El proceso, pasa por definir los criterios para implantar un sistema de gestión, habiéndose realizado los tres primeros:

- Descripción de puestos de trabajo
- Aplicación del procedimiento de descripción a los puestos no descritos todavía
- Establecer criterios de gestión por grupos profesionales
- Gestión de personas y establecimiento de la política retributiva

La discriminación positiva en favor de las personas con discapacidad, es un factor clave para seleccionar y contratar personas: allí donde exista un puesto de trabajo para cubrir, será ocupado preferentemente por una personas con discapacidad intelectual. Si no la hubiera, por una persona con otro tipo de discapacidad. Sólo en caso de no encontrar a una persona con discapacidad adecuada para el puesto, se contrataría a una persona sin discapacidad.

### Gestión con los clientes comerciales

En Lantegi Batuak trabajamos cerca del cliente, porque somos conscientes que solo a través del contacto directo podemos dar un servicio integral de calidad, que puedan satisfacer y superar las expectativas de todos nuestros clientes.

### Gestión con la sociedad

Lantegi Batuak, atendiendo a las necesidades sociales existentes, tiene talleres y servicios reparados a lo largo de todo el Territorio Histórico de Bizkaia.

Desde Lantegi Batuak, se ofrece a la persona con discapacidad, un servicio individualizado e integral, que va desde la orientación, el centro ocupacional y el especial de empleo, hasta el apoyo en los procesos de inserción laboral en empresas ordinarias.



## CONTRIBUCIÓN EN LAS PERSONAS

Incorporaciones  
Desarrollo e integración sociolaboral  
Condiciones laborales

“Hice un cursillo y me llamaron en dos semanas, y ahora, me gustaría lograr un trabajo en una empresa ordinaria”

Asier Ibarretxe  
Operario de Publicidad Directa

## INCORPORACIONES

A finales de 2003, Fundación Lantegi Batuak cuenta con 1.904 personas, 88% con discapacidad y 12% sin discapacidad.

Evolución de las personas



Si tenemos en cuenta el tipo de discapacidad, el 66% de las personas tienen una discapacidad intelectual, el 19% física o sensorial, y el 3% enfermedad mental.

Durante 2003, se han incorporado 105 nuevas personas a Lantegi Batuak, siendo el 74% personas con discapacidad.

Crecimiento de plantilla	2002	2003	>N°	>%
Disc. Intelectual	1223	1256	33	31
Físicos y Sensoriales	348	365	17	16
Trastorno Mental	31	59	28	27
Sin Discapacidad	197	224	27	26
Totales	1799	1904	105	100

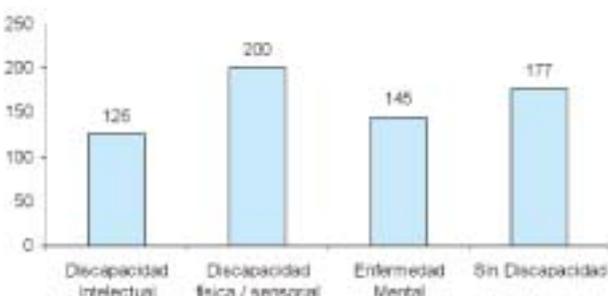
Se han ofertado a través de convocatorias internas 19 puestos de trabajo, de las cuales el 77% se han resuelto internamente de forma satisfactoria.

## DESARROLLO E INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL

### Admisión y orientación

Como paso previo a la admisión y/o contratación, se realiza con las personas con discapacidad intelectual y sus familias, una entrevista para valorar sus capacidades, y como consecuencia de esta, se realiza una orientación hacia la ocupación, el empleo especial u otros servicios de la comunidad.

Entrevistas de admisión realizadas



### Selección y contratación

Se han realizado 648 entrevistas, de las cuales el 31%, ha sido a personas con discapacidad física o sensorial, el 22% a personas con enfermedad mental, y el 27 % a personas sin discapacidad, fundamentalmente para sustituciones de verano.

Tras 648 entrevistas, 302 personas han sido seleccionadas.

### Formación

El plan de formación para las personas con discapacidad intelectual, contempla diversas áreas como el procesado de la información, el aprendizaje de nuevas tareas, el manejo de herramientas, las actitudes ante el trabajo, y un amplio abanico de habilidades sociales y relacionales.

Formación de personas con discapacidad intelectual o trastorno mental				
ÁREA FORMATIVA	CO	CSE	LE	Nº de actividades (CO+CSE)
FORMACIÓN INDIVIDUALIZADA	980	440	0	1420
ORIENTACIÓN GRUPAL	35	35	0	70
SEMINARIOS	1.150	970	0	2120
FORMACIÓN OCUPACIONAL	220	0	12	232
TOTAL	2.185	1.445	12	3642

Formación personas con D. Física, sensorial y sin discapacidad		
ACCIONES FORMATIVAS	Nº personas	Nº actividades (horas)
INTERVENCIÓN SOCIAL	1100	12
DIRECCIÓN	30	6
RECURSOS HUMANOS	20	4
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	2	0,4
CONFERENCIAS	2	0,4
PLAN DE RIESGOS LABORALES	80	16
CALIDAD	280	56
MEDIO AMBIENTE	40	8
GESTIÓN INTERIOR	10	2
SECCIÓN DE LA PRODUCCIÓN	10	2
FABRICACIÓN MECÁNICA	20	4
M. ELECTRICOS Y ELECTRONICO	30	6
INFORMÁTICA	140	28
ENCOMENDAS	10	2
PROSPECTIVA DE EMPLEO	0	0
OTROS	140	28
TOTAL	980	120

31.648 horas individuales.  
17 horas por persona

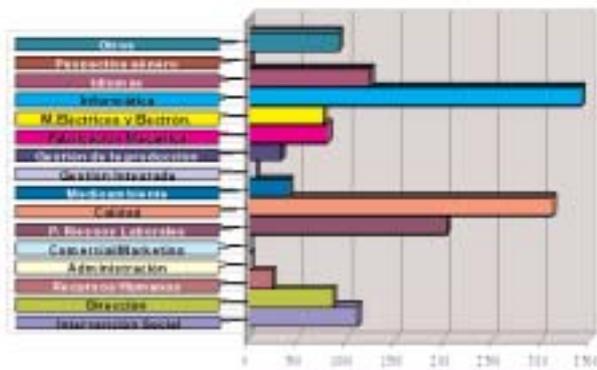
A las acciones de formación de carácter grupal, hay que añadir los programas de adecuación. Estos, son un sistema de formación individualizado que se desarrolla en el puesto de trabajo y abarca las áreas deficitarias detectadas y reflejadas en el perfil de la persona. Este conjunto de acciones, permiten observar la evolución de la persona y ayudan a la promoción de nivel y categoría.

Horas formación disc. Intelectual



También se imparten cursos de formación a las personas que se encuentran en lista de espera. Estas acciones tienen un carácter prelaboral o de capacitación ocupacional, centrándose en el entrenamiento de destrezas y habilidades requeridas para el futuro desarrollo de una actividad ocupacional.

**Horas formación sin disc. intelectual**



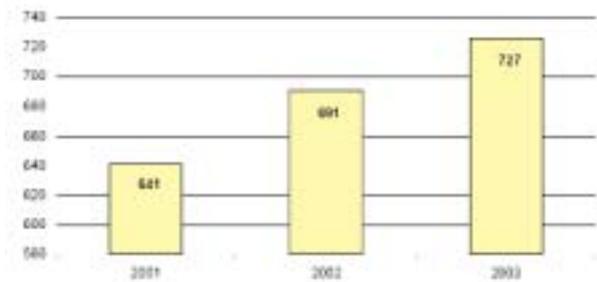
**Centro Ocupacional**

La totalidad de las personas que se encuentran en Centro Ocupacional, tienen una discapacidad intelectual y desempeñan su labor en un taller.

Este colectivo, no tienen una relación contractual con Lantegi Batuak, si bien reciben una gratificación económica, al objeto de que no les resulte gravoso el acudir al centro, y por otro lado, de estimular económicamente la tarea ocupacional que realizan.

Durante 2003, un total de 84 personas provenientes de la lista de espera se han incorporado a Lantegi Batuak en este régimen.

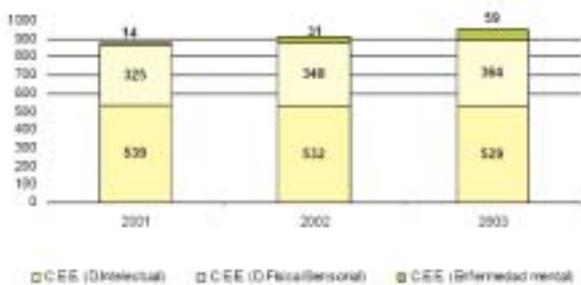
**Personas en Centro Ocupacional**



**Centro Especial de Empleo**

En este régimen laboral, Lantegi Batuak proporciona empleo a todos los colectivos con discapacidad: intelectual, física, sensorial o enfermedad mental.

**Personas en Centro Especial de Empleo**



Durante 2003, se han producido 163 contratos laborales, de las cuales 92 han sido personas con discapacidad física/sensorial, 45 con enfermedad men-

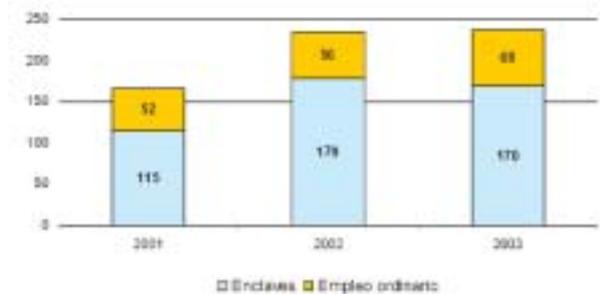
tal, 26 con discapacidad intelectual, de los cuales, 19 han promocionado desde el Centro Ocupacional. El incremento neto ha sido de 42 personas con discapacidad, de las cuales 28 son personas con enfermedad mental.

**Empleo con apoyo**

En el último estadio del itinerario, se encuentra la inserción en el empleo ordinario, que se realiza mediante el Programa Lanerako - Tránsito al empleo.

Existen dos modalidades de inserción de personas con discapacidad en una empresa ordinaria: los ENCLAVES y el EMPLEO ORDINARIO.

**Personas en empleo con apoyo**



Cuando un cliente decide subcontratar alguna parte de su proceso productivo y por cualquier motivo, prefiere que el trabajo sea realizado en sus propias instalaciones, se pone en marcha nuestro proceso de implantación de los servicios industriales en el exterior mediante la figura del enclave.

Por otro lado, si una empresa decide contratar a una persona, integrándola dentro de su plantilla, estamos hablando de empleo ordinario.

**Comunicación interna**

En los tablones de anuncios existentes en los centros de trabajo (talleres), se han colocado 53 circulares internas y, con carácter mensual una hoja con un resumen de los indicadores de gestión. Asimismo, se encuentra a disposición de todo el personal el horario de centro, el convenio colectivo vigente, el plan de formación anual y el plan de emergencia industrial.

Se ha enviado un ejemplar de las tres revistas editadas a todas las personas de la organización.

Toda esta información, además de la del sistema integrado de prevención, calidad y medio ambiente, se encuentra disponible en la intranet de la organización, denominada "Intralán".

Se ha puesto en marcha un sistema de acogida para bienvenida y recepción, aplicado a las personas en su incorporación a LB con el objeto de conocer la estructura y la misión, visión y valores de la organización.

En el mes de febrero, se realizó la reunión anual con la Dirección, donde los 53 directivos y mandos intermedios de Lantegi Batuak analizaron los resultados sociales y empresariales de 2002, y se explicaron los objetivos 2003.

Finalmente, se constituyó un equipo de mejora en comunicación interna, cuyo trabajo finalizará en 2004.

## CONDICIONES LABORALES

### Seguridad en el trabajo

A lo largo del año 2003 se han venido desarrollando en los talleres, enclaves y servicios, las diferentes acciones programadas en el plan de prevención anual en aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Para el cumplimiento de dicho plan se han mantenido las siguientes actuaciones:

- 1.- Continuidad de las actividades del comité de seguridad y salud.
- 2.- Formación en el área de prevención.
- 3.- Evaluación de los riesgos.
- 4.- Elaboración, aprobación y puesta en marcha del plan de prevención anual.
- 5.- Renovación del acuerdo con el Servicio de Prevención FREMAP

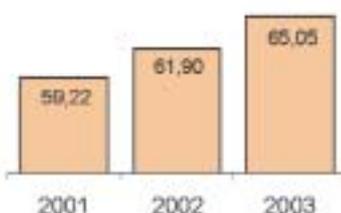
Se ha mantenido la entrega en la acogida del personal nuevo del "Manual de normas generales en prevención" dirigido a todos los trabajadores de Lantegi Batuak. Dicho manual, redactado por el servicio de prevención y aprobado por el comité de seguridad y salud, recoge en sus 76 páginas las normas generales de prevención aplicables al conjunto de actividades de Lantegi Batuak.

Dentro del proceso de integración de la prevención en calidad, en un único sistema de gestión integrado, durante el año 2003, se ha procedido a implantar en los talleres de Loiu Bat y Loiu Bi los requisitos de prevención del sistema de gestión integrado.

### Accidentabilidad

Este año 2003 nos encontramos con un discreto repunte de las cifras de siniestralidad en índices de incidencia, aumentándose un 5,08% en relación al anterior año.

Evolución del índice de incidencia\*



\*Nº de accidentes por cada 1000 trabajadores.

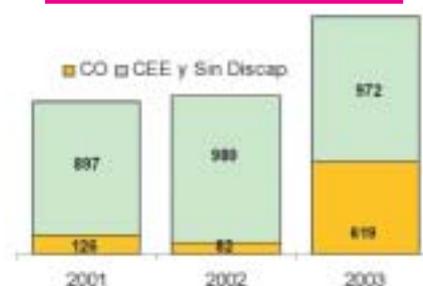
Estas cifras, si bien no son alarmantes, continúan la tendencia iniciada en el 2002, y a que hasta entonces la tendencia era descendente, aunque en el histórico de Lantegi Batuak sí hemos tenido repuntes ocasionales. Analizadas las causas de accidentes y su tipología nos encontramos un incremento de las lesiones por "sobreesfuerzos" y un descenso de las lesiones por riesgos propios a la maquinaria.

El índice de incidencia refleja el número de accidentes con baja, por cada 1000 trabajadores.

### Salud laboral

La vigilancia de la salud ha incluido este año alrededor de un total de 1591 reconocimientos, de los cuales 619 han sido a los usuarios/as de CO, y el resto a personas en CEE y sin discapacidad.

Evolución de los exámenes de salud



### Ergonomía

Por cuarto año consecutivo se ha establecido un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y adecuación ergonómica de los puestos de trabajo. Este año los talleres participantes en el programa ERGOHOBE han sido los talleres de Loiu Bat y Loiu Bi y ha iniciado su participación en el Programa la Unidad de Servicios.

En este primer año de programa (afecta al bienio 2003-2004) se han identificado 65 acciones de las que han sido abordadas en este año 39 y cerradas 25.

Acciones ERGOHOBE





## CONTRIBUCIÓN A LOS CLIENTES

Unidades de Negocio  
Satisfacción del cliente externo  
Acciones de mejora

“Los clientes exigen calidad y nosotros  
les damos calidad”

Amaia Barrionievo  
Auxiliar administrativa

## UNIDADES DE NEGOCIO

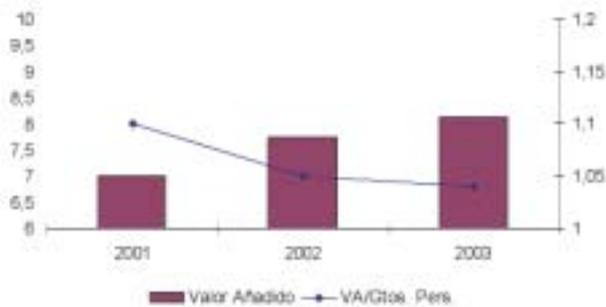
En LANTEGI BATUAK como Realidad Empresarial tenemos dos ámbitos de actuación bien diferenciados. Por un lado, prestamos servicios a la industria en régimen de subcontratación, suministrando componentes y producto final en las actividades de Montajes Electrónicos, Mecanizados y Montajes, Componentes y Aparellaje Eléctrico y Montajes Diversos, a través del área Industrial.

Por otro, en el área de servicios, ofrecemos servicios de Jardinería, Limpieza, Publicidad Directa (franquicia GUPOST), Centro de jardinería (LORELAN) y otros servicios diversos como Pintura Industrial y Vial y Mantenimiento de Mobiliario Urbano.

### Área Industrial

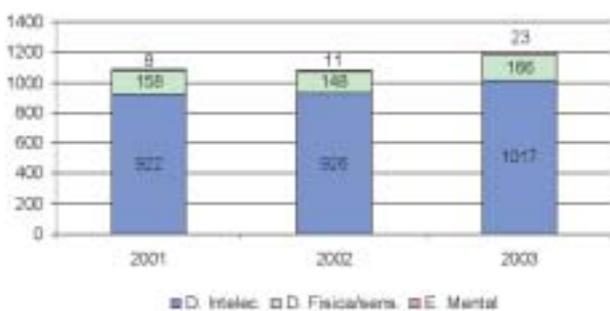
En el área industrial, que representa el 80% del volumen total de facturación, las actividades se desarrollan en alguno de los 15 centros de producción, en tareas tales como los cableados, el montaje de circuitos y equipos electrónicos, armarios eléctricos, pequeña calderería y soldadura, y en general, toda clase de montaje de conjuntos y subconjuntos bajo las especificaciones del cliente.

Evolución del VA y VA/PER en Área Industrial



En LANTEGI BATUAK, desarrollamos una gestión integral de todos y cada uno de los procesos de producción de acuerdo con las demandas y necesidades de nuestros clientes: desde el concepto hasta la entrega del producto terminado, incluida la colaboración en el diseño del proceso productivo, la gestión de aprovisionamientos y la logística en general.

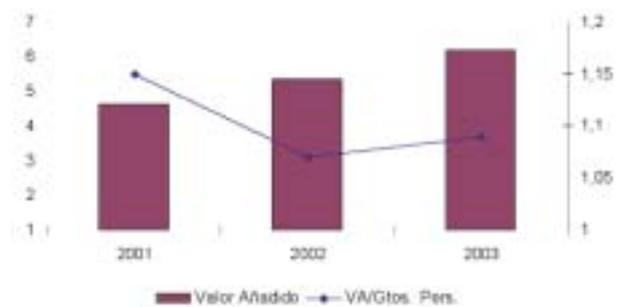
Personas con discapacidad en Área Industrial



### Área de Servicios

En el área de SERVICIOS, que representa el 20% del volumen total de facturación de LANTEGI BATUAK, las actividades se subdividen entre jardinería, limpieza, Publicidad Directa, Centro de Jardinería - LORELAN, y otros servicios diversos como Pintura Industrial y Vial y Mantenimiento de Mobiliario Urbano. También gestionamos gasolineras, recepciones, etc. Finalmente, también se incluye en el Área de Servicios, la actividad de Lanerako, cuya tarea es la inserción de personas con discapacidad en empresas ordinarias a través de los enclaves industriales o del empleo ordinario.

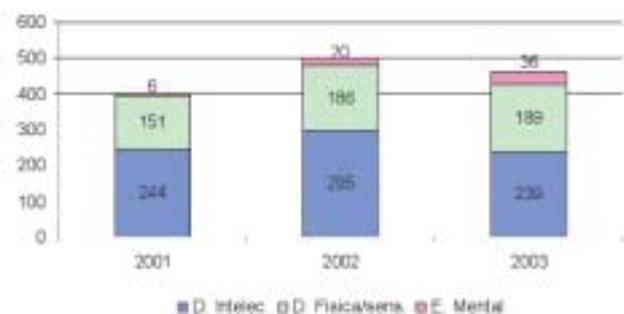
Evolución del VA y VA/PER en Área Servicios



Todas las actividades, a excepción de la de Publicidad Directa que se desarrolla en un taller, desarrolla su actividad fuera de los entornos protegidos de un taller.

El área de servicios, satisface necesidades individualizadas a unos clientes que provienen tanto del sector público (Diputaciones, Ayuntamientos y organismos públicos) como del privado (empresas, asociaciones, comunidades...)

Personas con discapacidad en Área Servicios



En los últimos años, se está produciendo una diversificación de actividades, buscando generar oportunidades laborales en actividades, con tareas productivas que pueden ser llevadas a cabo por un gran número de personas con discapacidad y orientadas hacia el sector servicios.

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Durante el año 2003, se ha realizado una amplia encuesta a nuestros clientes comerciales, con el objetivo de conocer su opinión sobre los servicios que prestamos.

Este estudio posibilita poner en marcha planes y acciones de mejora que afectan a todas las unidades de negocio.

Se enviaron 163 encuestas, que representaban el 83% del Valor Añadido de Lantegi Batuak. De todos ellos, respondieron 60, es decir, el 37% y que corresponde con el 48% del Valor Añadido total.

Los resultados han sido ponderados en función del Valor Añadido de cada Unidad de Negocio y de la relevancia dada a cada dimensión, a través del nº de preguntas asignadas.

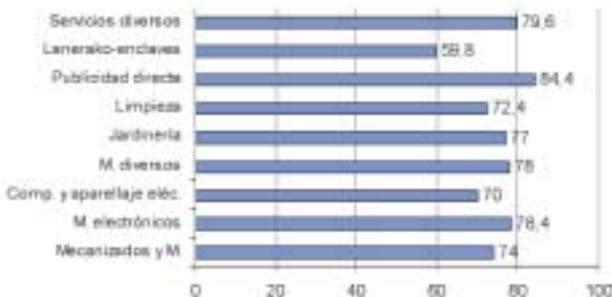
Sobre 100 puntos posibles, los clientes externos han valorado la calidad de los distintos servicios de Lantegi Batuak con 73,4 puntos.

Valoración de los distintos atributos



Los resultados han sido analizados de forma independiente por cada Unidad de Negocio, siendo la valoración de los clientes la que se muestra en el gráfico siguiente.

Valoración según actividad



También se ha preguntado a los clientes que comparen a Lantegi Batuak con su mejor proveedor. Este ratio de comparación se sitúa en 0,94, es decir por debajo de 1 que sería una equiparación en la calidad del servicio con su mejor proveedor.

Comparativamente con la anterior encuesta para la evaluación de la satisfacción de los clientes externos, los resultados indican una mejora en tres de las Unidades de Negocio analizadas, un retroceso en una, y mantenimiento a la baja en otras tres.

Comparativa entre las encuestas 2000 y 2003



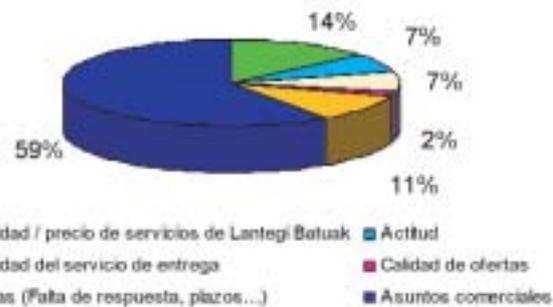
Además, se han analizado otras dos Unidades de Negocio que no existían en la primera encuesta.

## ACCIONES DE MEJORA

Con carácter trimestral, se elabora un informe conteniendo un listado de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes indicando motivo de la misma y la respuesta facilitada.

Durante 2003, se han producido 406 contactos con clientes externos, de los cuales el 41% han estado relacionados directamente con la satisfacción.

Distribución de los contactos según criterios



De las acciones derivadas de las visitas relacionadas con la satisfacción, podemos extraer que el 40% han estado relacionadas con quejas y reclamaciones, el 24% han sido sugerencias, el 13% informes de falta de conformidad, mientras que el resto, han sido otro tipo de reclamaciones.



## CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Acciones de comunicación  
Costos adicionales y coste real  
Reconocimientos más relevantes

“Cuando empecé a trabajar en Lanteri Batuk, mi familia estaba contenta, y mis amigos me dieron la enhorabuena. Además, el trabajo es entretenido.”

Janire González  
Montaje de equipos eléctricos

## ACCIONES DE COMUNICACIÓN

La transparencia en la comunicación es un aspecto esencial de la relación de Lantegi Batuak con el entorno. La mejora continua en la comunicación, tanto interna como externa, permite informar y dialogar con los distintos agentes: familiares, sociales, económicos e institucionales implicados.

Los principales canales de comunicación de Lantegi Batuak son:

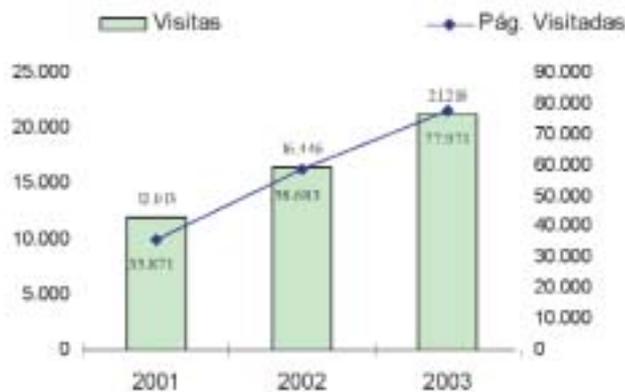
- Web corporativa
- Edición de publicaciones (Lan Hotsa, memoria...)
- Comunicación con los medios
- Organización de jornadas y participación en foros
- Visitas a las instalaciones

### Web corporativa

Lantegi Batuak pone a disposición de la sociedad una web corporativa ([www.lantegi.com](http://www.lantegi.com)), con el objetivo de llegar al máximo número de personas.

Durante 2003, la web de la compañía recibió más de 21.216 visitas, procedentes de 20 países, y reparadas entre un total de 5.689 usuarios distintos.

Evolución de las consultas en [www.lantegi.com](http://www.lantegi.com)



### Edición de publicaciones

Lantegi Batuak realiza una labor de edición y difusión de publicaciones que tratan de mantener informado al entorno social, económico y político, tanto de la necesidad del proyecto, como de su evolución y resultados obtenidos.

El público objetivo al que van destinados los documentos, representa un amplio espectro social que pasa por los familiares de las personas con discapacidad, los usuarios y trabajadores, las empresas privadas, las instituciones públicas y las organizaciones similares que trabajan en el ámbito de los servicios sociales de la comunidad. Abarcamos una distribución cercana a los 2.500 destinatarios. Entre estas publicaciones, podemos destacar la "Memoria Anual", y la revista "Lan Hotsa".

### Comunicación con los medios

El continuo crecimiento de los contactos con los medios de comunicación, ha colocado a Lantegi Batuak como uno de los principales referentes sobre la integración laboral de las personas con discapacidad.

Nº de apariciones en prensa escrita



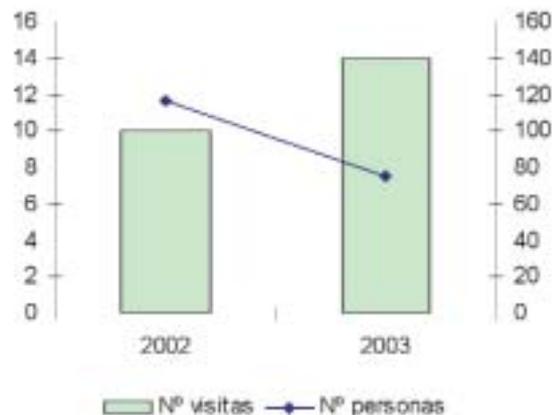
### Visitas a las instalaciones

Durante 2003, en Lantegi Batuak hemos continuado con el programa de visitas a nuestras instalaciones.



Alrededor de 75 personas, en 14 grupos diferentes, han visitado distintos talleres. De estos grupos, 5 corresponden a Instituciones políticas, 3 a organizaciones similares, internacionales y nacionales, 2 a organismos oficiales, 2 a centros de formación, 1 a servicios sociales de base y 1 mas de empresa ordinaria.

Nº de personas y grupos que han visitado Lantegi Batuak



## Organización de jornadas y participación en foros y ferias

La participación y organización de jornadas, foros y ferias, tiene por objeto fomentar el conocimiento de la fundación en el exterior y potenciar la imagen de la empresa. También representa una magnífica oportunidad para conocer la opinión de la sociedad, recogiendo sus demandas.

Lantegi Batuak ha organizado o participado como ponente invitado en numerosas jornadas, entre las que cabe destacar:

- Jornada de profesionales de la integración socio-laboral, celebradas en el Palacio Euskalduna, y en la que reunimos a 170 profesionales de la C.A.P.V.



- Buenas prácticas en ergonomía en el ámbito de la gestión integrada, dentro de los actos celebrados en el contexto de la IX Semana Europea de la Calidad, organizada por Euskalit.
- Stand en la Cumbre Industrial y Tecnológica de Bilbao.



- La integración laboral como Ventaja competitiva, organizada en colaboración con la APD y Radio Intereconomía.
- Congreso Mercadis, donde acudimos con una ponencia sobre las experiencias laborales con personas con enfermedad mental.
- Invitados por la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, intervinimos con una ponencia sobre la colaboración de Lantegi Batuak

con la red pública de formación, orientación, colocación, intermediación, etc.

- También estuvimos presentes como ponentes en el III Congreso de Educación Especial, donde se explicó el modelo de gestión que llevamos a cabo en Lantegi Batuak.



## COSTOS ADICIONALES Y COSTE REAL

El objetivo de Lantegi Batuak es insertar socialmente por medio del trabajo a las personas con discapacidad. Por tanto, las actividades empresariales constituyen un medio para alcanzar ese fin.

Lo que sucede, es que Lantegi Batuak incurre, por el tipo de población que atienden, en una serie de gastos o costes adicionales, que forman parte inseparable de su gestión, pero que le diferencian de otras organizaciones que carecen de ellos. Son los que llamamos costes adicionales, derivados de las siguientes circunstancias:

- Ritmo adaptado de trabajo
- Ausencia de regulaciones de empleo
- Adaptaciones ergonómicas
- Diversidad geográfica
- Transiciones a empleo ordinario
- Diversidad de actividades
- Reestructuración / adaptación al mercado.

Toda esta labor de integración se realiza, además, con el menor coste posible. Las Administraciones apoyan a Lantegi Batuak mediante la concesión de subvenciones y bonificaciones a la Seguridad Social en el personal minusválido.

No obstante, las administraciones, es decir, la sociedad, recibe una contrapartida (reversión) a través de los impuestos (seguridad social, IRPF etc.), y además evita que aumente el número de personas con discapacidad en los centros asistenciales que hay destinados a este fin por parte de la Administración.

A esto, cabría añadir los ahorros que consigue como consecuencia de que algunas personas con discapacidad no perciban pensiones no contributivas.

Así pues, podemos definir la reversión como el porcentaje de las subvenciones y bonificaciones otorgadas por las administraciones, que se les devuelve vía impuestos.

PAGOS E INGRESOS ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LANTEGI BATUAK					
Concepto / año	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Pagos de la Admon. a LB</b>					
Subvención DFB	2.622	2.902	3.237	3.444	3.732
Bonificaciones Inem	3.276	3.595	3.626	4.896	5.438
Gobierno Vasco	97	110	319	128	201
<b>TOTAL</b>	<b>5.995</b>	<b>6.607</b>	<b>7.182</b>	<b>8.468</b>	<b>9.371</b>
<b>Pagos de LB a la Admon.</b>					
Impuestos y tributos	893	1.170	1.398	1.758	1.812
IRPF	520	568	663	675	699
SS. Trabajador y Empresa	2.867	3.301	3.749	4.411	5.013
<b>TOTAL</b>	<b>4.280</b>	<b>5.039</b>	<b>5.810</b>	<b>6.844</b>	<b>7.524</b>
Diferencia	1.715	1.568	1.373	1.624	1.847
<b>% Reversión</b>	<b>71,39</b>	<b>76,27</b>	<b>80,89</b>	<b>80,82</b>	<b>80,29</b>

El coste económico real que supone el apoyo de las distintas administraciones a Lantegi Batuak, es la diferencia resultante entre los conceptos de pagos (subvenciones y bonificaciones) e ingresos (impuestos y tributos) que realizan las distintas administraciones y cuya evolución en los últimos cinco años mostramos en el cuadro anterior.

## RECONOCIMIENTOS MÁS RELEVANTES EN EL ÁMBITO SOCIAL Y EMPRESARIAL

En 1991 se comenzó a realizar la implantación progresiva en todos los centros de producción, los sistemas de la Calidad en base a la norma internacional ISO 9002, obteniendo en el año 1995 el primer certificado de "Registro de Empresa", otorgado por AENOR para el taller de Erandio.



Existen nueve centros certificados según Norma ISO 9001:2000. Foto de archivo.

1997. Premio Empresa y Sociedad, destinado a proyectos de formación ocupacional y creación de empleo para personas socialmente excluidas.

1997. Premio IMSERSO de integración social.

1999. Finalista en los premios "Con mucho gusto" del Gobierno Vasco.

2000. Premio EUREKA por la labor de apoyo a colectivos con dificultades de integración laboral.



Dentro de las líneas estratégicas marcadas por la organización, en 2002 se comenzó a integrar en un único sistema de gestión los distintos requisitos de prevención, calidad y medio ambiente, sistematizando las nuevas áreas dentro de los procesos claves y relevantes que intervienen en la organización.



2002. Obtención del "tercer nivel de eficacia y adecuación" en prevención de riesgos laborales

2003. Premio Utopía de Servicios Sociales, otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia.



2003. Calificación ambiental de proveedores y contratistas de los talleres de Loiu y Oficinas.

2003. Se realizó con éxito la transición del sistema de calidad a la nueva versión 9001:2000.



En 2003, de los dieciséis centros de producción que se encuentran en funcionamiento, nueve se encuentran certificados, mientras que el resto se encuentran en situación de ser certificados.

LANTEGI BATUAK se consolida, a nivel del Estado, como una de las primeras organizaciones del ámbito del trabajo protegido en conseguir la certificación de sus sistemas de gestión de la calidad, lo que nos anima a continuar avanzando en la filosofía de la Calidad Total, en la dirección marcada por el modelo Europeo EFQM aplicando los conceptos de calidad a todos los ámbitos de nuestra gestión.

# RESULTADOS CLAVE

Lantegi Batuak, por ser una organización de economía social, evalúa los resultados a través de indicadores de gestión como la generación de oportunidades laborales, tanto en centro ocupacional como de empleo especial, para personas con discapacidad, los contratos conseguidos para este colectivo con empresas ordinarias, etc.

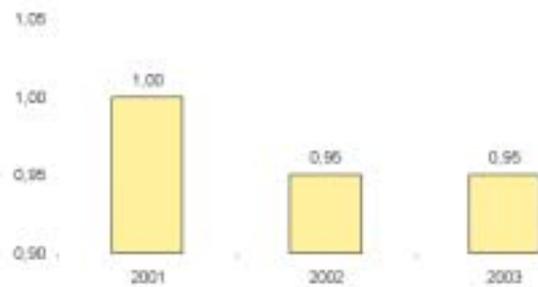
En segundo lugar se encuentran los resultados económicos por ser estos el medio necesario para generar recursos, y que por tratarse de una entidad sin ánimo de lucro, revierten en su totalidad a la organización para crear infraestructuras e invertir en maquinaria y medios productivos.

La evolución de todos estos indicadores se comunica de forma mensual a toda la organización, a través de los tableros de anuncios.

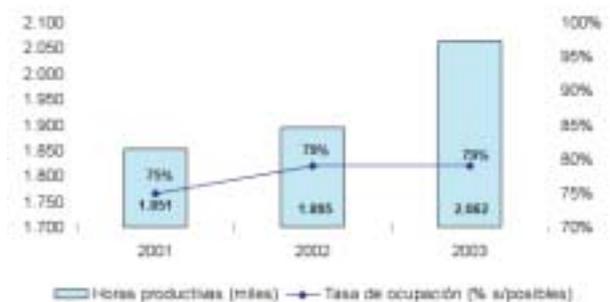
## Objetivos 2003 y resultados

	Acumulado	Objetivo 03	% realiz.
Oportunidades laborales generadas (CO + CEE)	78	100	78%
Transiciones a E.O.	18	12	150%
Promociones CO a CEE	18	21	86%
Resultado económico	2.924.409	1.781.000	164%
VA / PER	0,95	0,97	98%
Inversiones ordinarias	1.399.099	1.171.940	119%
Inversiones extraordinarias	3.480.854	3.205.109	109%

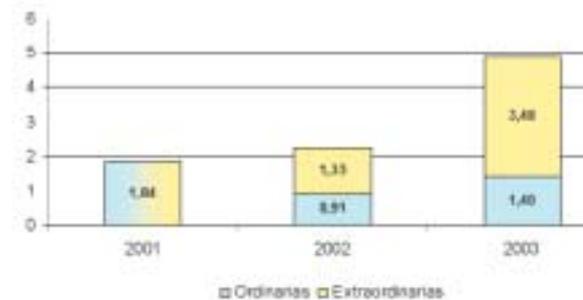
## Autonomía (Valor Añadido / Gtos. Personal)



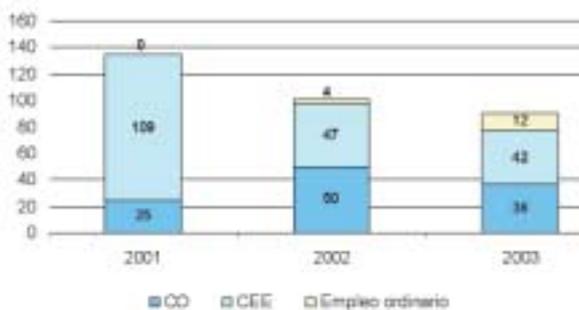
## Tasa de ocupación (%) y horas productivas (miles)



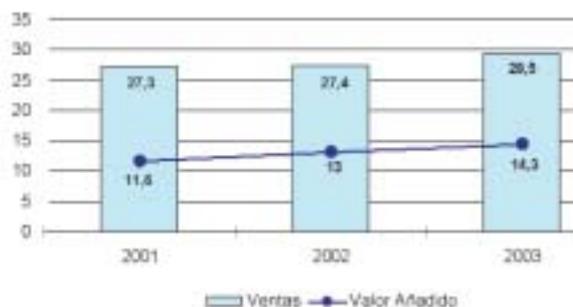
## Inversiones (millones de euros)



## Oportunidades laborales generadas



## Ventas realizadas y Valor añadido



Del análisis de los datos, se desprende que hemos continuado creando empleo y ocupación, aunque a menor ritmo que años anteriores.

El incremento de las ventas y el valor añadido, han propiciado que el ratio Valor Añadido / Gtos. de Personal, que sirve como indicador del nivel de autonomía de la organización, se mantuviera en el mismo nivel que el año anterior, a pesar del incremento en los gastos de personal.

Los resultados económicos positivos han posibilitado también una inversión acumulada en los últimos tres años de 8,96 millones de euros, más de la mitad de los cuales ha sido invertido en la adquisición de nuevas instalaciones y mejora de las existentes.