



*Fundación Lantegi Batuak
Memoria 2004*



2	Informe de gesti3n 2004
4	Veinte años de experiencia
7	Misi3n, visi3n y valores
9	Estrategia y áreas de gesti3n
11	Desarrollo de las Personas Incorporaciones Desarrollo e integraci3n sociolaboral Evaluaci3n de la satisfacci3n de las personas EPSV Lantegi Batuak Condiciones laborales
16	Servicios a empresas e instituciones Unidades de Negocio Satisfacci3n del cliente externo
19	Aportaciones a la comunidad Acciones de comunicaci3n Costos adicionales y coste real Reconocimientos más relevantes
24	Resultados clave



Informe de Gestión 2004

En términos económicos, el ejercicio 2004 ha finalizado con un excedente similar al obtenido en el ejercicio anterior, salvado el capítulo de Gastos Extraordinarios, que recoge la aportación inicial extraordinaria a "Lantegi Batuak EPSV" por importe de 600.000 euros.

En el ejercicio 2004 se han incrementado las ventas en un 12 %, con una participación de compras en las ventas prácticamente similar. Además, la evolución del gasto de personal entre la cifra de ventas ha permanecido prácticamente invariable.

La evolución de las plantillas, al concluir el ejercicio, indica que ha crecido en 93 el número de empleos en Centro Especial de Empleo, y que 6 personas más, todas ellas con discapacidad intelectual, se incorporaron en Centro Ocupacional. Así, al 31 de diciembre de 2004, la plantilla total en Fundación Lantegi Batuak, ascendía a 2.048 personas, de las que 1.779 eran con discapacidad, lo que indica que a lo largo del ejercicio se creció en 144 personas, de las que 99 lo fueron con discapacidad (25 con discapacidad intelectual, 17 con enfermedad mental y 57 con otras discapacidades). También durante el año, 24 personas con discapacidad intelectual fueron contratadas en empleo ordinario. Esta evolución positiva en la generación de oportunidades laborales, se ha visto impulsada, tanto por la disponibilidad de plazas como consecuencia de la puesta en marcha de los nuevos centros, como por la positiva evolución del volumen de negocio.

Durante el ejercicio se han realizado inversiones en inmovilizado material, por valor de 1.474.886 euros. Las mayores inversiones han correspondido a las obras efectuadas sobre las propiedades de Zorrotza y Etxebarri. En maquinaria e instalaciones productivas, así como en útiles varios de producción se invirtieron 802.456 euros.

Iniciativas de gestión emprendidas

Se ha continuado con la ejecución derivada de la Reflexión Estratégica 2003-2005, procediéndose a una evaluación intermedia de los objetivos perseguidos.

Se han alcanzado alianzas y acuerdos de colaboración con diferentes empresas cuyo conocimiento puede ayudar a una mejor consecución de los objetivos propios de la Fundación.

Conviene destacar la aprobación de la constitución de una entidad de Previsión Social

Voluntaria, denominada "Lantegi Batuak EPSV", dirigida en primer término al colectivo de personas con discapacidad intelectual que trabajan en régimen de Centro Especial de Empleo.

Durante el año 2004, se ha procedido a la renovación del Patronato de la Fundación Lantegi Batuak, así como a la nueva configuración del Consejo Ejecutivo, derivada de dicha renovación. Asimismo, también se culminó el relevo en la Gerencia, con el nombramiento definitivo de D. José M^a Franco Barroso como Director General, pasando D. Iñaki Parra Gómez a la situación de jubilación parcial.

Evolución de las actividades

Se han reorganizado las actividades de manera que han quedado agrupadas en seis unidades de negocio, tres del ámbito industrial (1/ Mecanizados y Montajes, 2/ Montajes Eléctricos y Electrónicos, 3/ Montajes Diversos) y tres del sector servicios (4/ Publicidad Directa, 5/ Servicios –que agrupa las actividades de Limpieza, Jardinería y Servicios Diversos- y 6/ Lanerako –que agrupa el Servicio de Enclaves y Empleo Ordinario).

En la Unidad de Negocio de Montajes Eléctricos y Electrónicos, se han fundido las actividades correspondientes a Electrónica y Componentes y Aparellaje Eléctrico y en el ámbito de las Áreas de Apoyo, se ha creado la actividad de Nuevos Desarrollos para impulsar y canalizar nuevas oportunidades de negocio.

A nivel global, el área de servicios finalizó el ejercicio con 39 personas con discapacidad más en plantilla, mientras que el área industrial creció en 60 personas con discapacidad.



Víctor Iturburu Zuazo
Presidente de la Fundación Lantegi Batuak

Informe de gestión incorporado al informe de auditoría de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2004 (Ernst & Young Auditores)



Veinte años de experiencia nos avalan

El origen de Lantegi Batuak 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 Lantegi Batuak, 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.

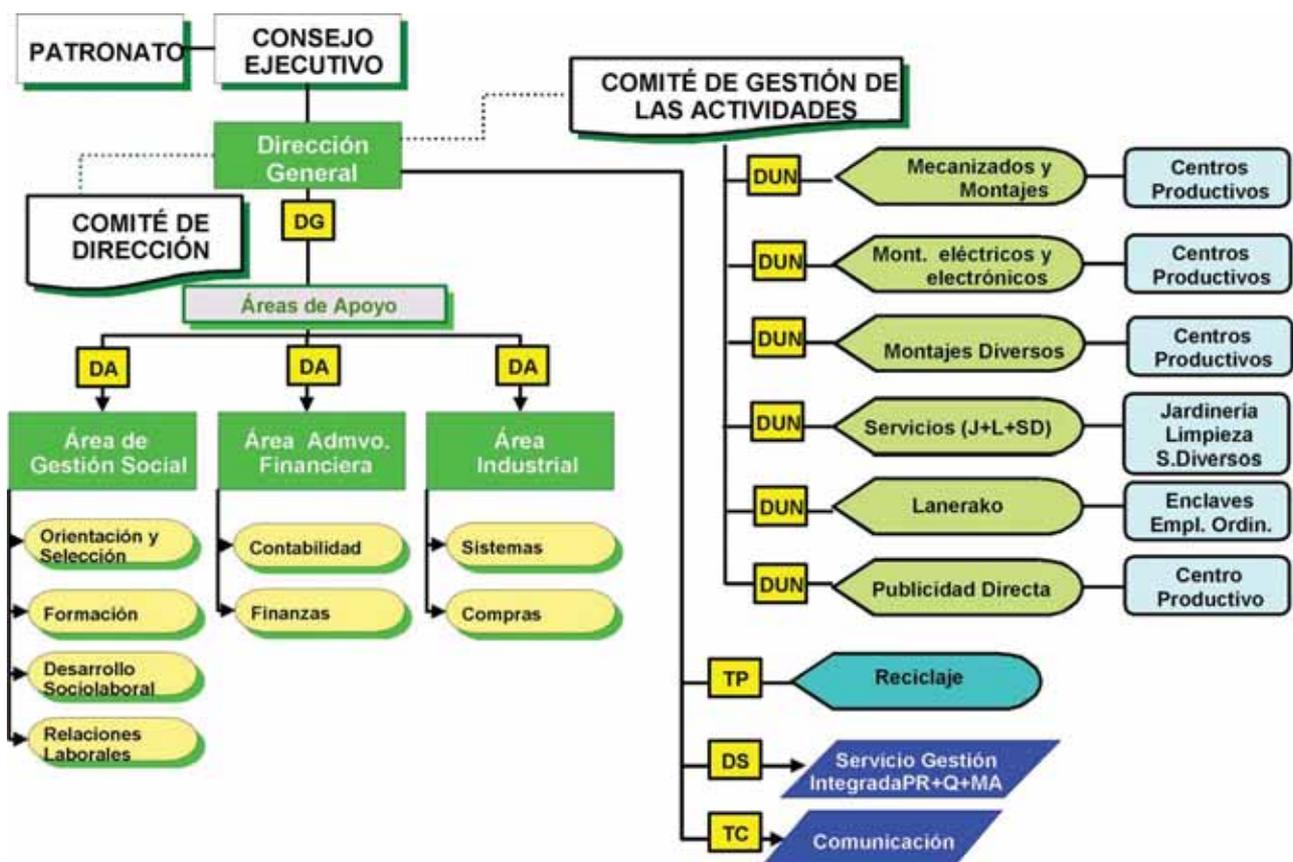
- Orientación para la inserción laboral de las personas con discapacidad, en colaboración directa con los servicios sociales de base de los Ayuntamientos.
- Formación prelaboral y laboral, en función de las necesidades detectadas en el perfil de la persona.

- Ocupación y Empleo remunerado y estable a través de nuestros 17 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.

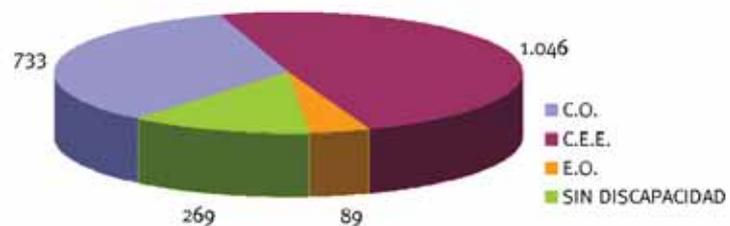
Con la incorporación, hace tres años del colectivo de personas con enfermedad mental, desde Lantegi Batuak se atiende a todos los tipos de colectivos con discapacidad.





Lantegi Batuak en cifras

Personas 2004



Cifras económicas 2004 (Millones de euros)

Excedente económico.....	2,52
Cifra de negocio.....	33,1
Inversiones.....	2,40

Estructura 2004

Nº centros productivos.....	17
Servicios exteriores.....	9
M² de taller.....	35.184
Horas productivas.....	2.183.000
% ocupación.....	84%



Misión, visión y valores en Lantegi Batuak

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 que culminar en 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

Nuestros valores, entendidos como los criterios y pautas de actuación que nos han de guiar para la toma de decisiones, siguen vigentes. Tal y como hemos enunciado en la misión, nos basamos en un sistema sin ánimo de lucro, que reinvierte sus beneficios en los fines de la organización.

Además, pretendemos seguir apoyándonos en una gestión ética, solidaria, participativa, dinámica y eficiente, que potencie la estabilidad laboral, trabajando para conseguir la satisfacción de las personas, los clientes y la comunidad que nos rodea.

Fundación Lantegi Batuak realizó, durante el año 2003, un proceso de reflexión estratégica, fruto del cual se redefinió la Misión y la Visión de la organización. Además de esto, se establecieron las líneas estratégicas básicas para el periodo 2003-2005.

Estrategias 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.

Áreas 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 una sola área de Gestión Social.

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, éste será ocupado preferentemente por una persona 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 repartidos 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, la formación, el centro ocupacional y el especial de empleo, hasta el apoyo en los procesos de inserción laboral en empresas ordinarias.





Desarrollo de las personas

Incorporaciones

Desarrollo e integración laboral

Evaluación de la satisfacción de las personas

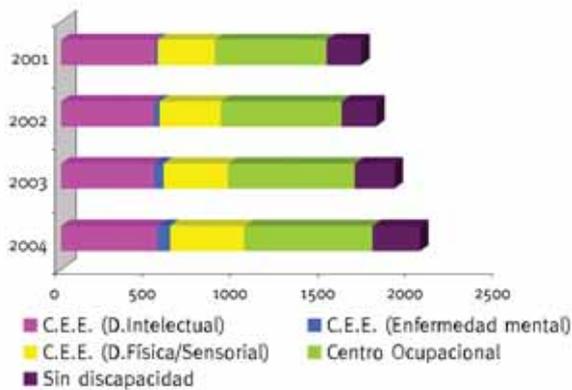
EPSV Lantegi Batuak

Condiciones laborales

Incorporaciones

Lantegi Batuak cuenta, a diciembre de 2004, con un total de 2.048 personas. De éstas, un 88% son personas con discapacidad y un 12% personas sin discapacidad.

Si tenemos en cuenta el tipo de discapacidad, el 63% de las personas tienen una discapacidad intelectual, el 21% física o sensorial, y el 4% enfermedad mental.



En total, a lo largo de 2004, 144 nuevas personas se incorporaron a Lantegi Batuak.

De las 23 convocatorias internas que realizaron, el 79% se resolvieron internamente de forma satisfactoria.

Crecimiento de plantilla	2003	2004	> n°	>%
Disc. intelectual	1.256	1.281	25	2
D. Física y sensorial	365	422	57	16
Trastorno Mental	59	76	17	29
Sin discapacidad	229	269	45	20
Total	1.904	2.048	144	8

Desarrollo e integración laboral

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 ésta, se lleva a cabo una orientación hacia la ocupación, el empleo especial u otros servicios de la comunidad.

Selección y contratación

Hasta diciembre de 2004 se llevaron a cabo 772 entrevistas. Entre las personas seleccionadas, 173, el 12% fueron personas con discapacidad intelectual, el 41% personas con discapacidad física o sensorial, y un 9% personas con trastorno mental.



Formación

Las áreas formativas en las que se centró el plan de formación para las personas con discapacidad intelectual fueron, principalmente, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, fabricación mecánica, montajes eléctricos y electrónicos, jardinería, y habilidades interpersonales.

Durante 2004, las personas con discapacidad intelectual de Lantegi Batuak recibieron un total de 13.933 horas de formación, mientras que el resto de personas recibieron un total de 9.808 horas.



Por otro lado, hay que añadir los programas de adecuación. Estos programas son un sistema de formación individualizado, que se desarrolla en el

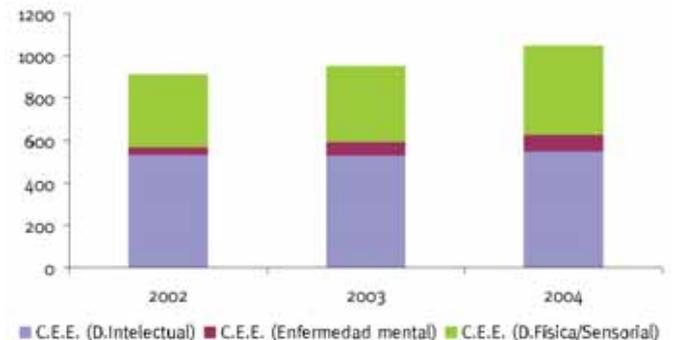
puesto de trabajo y abarca las áreas deficitarias detectadas y reflejadas en el perfil de la persona. Estas acciones permiten observar la evolución de la persona y ayudan a la promoción de nivel y categoría.

En total, 257 personas de centro especial de empleo han participado en los programas de adecuación, y 324 de centro ocupacional.

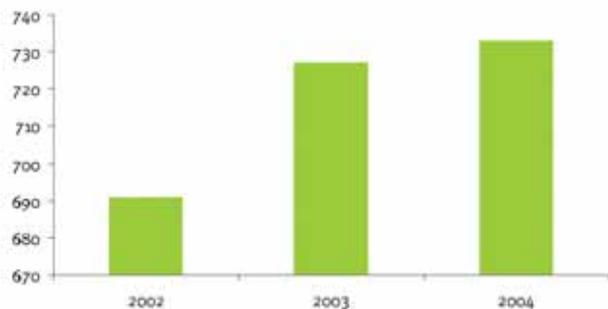
Por último, están las acciones formativas prelaborales, dirigidas a las personas que se encuentran en lista de espera. Con un carácter de capacitación ocupacional, se centran en el entrenamiento de destrezas y habilidades requeridas para el futuro desarrollo de una actividad ocupacional.

para la creación de empleo, que en 2004 consistió en una cantidad de 360.607,20 euros.

Evolución de las personas en centro especial de empleo



Evolución de las personas en centro ocupacional



Centro Ocupacional

Las personas de centro ocupacional 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 2004, un total de 60 personas provenientes de la lista de espera se incorporaron a Lantegi Batuak en este régimen.

Centro Especial de Empleo

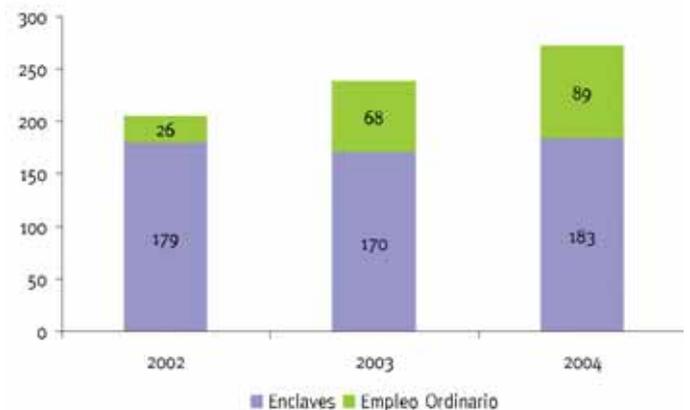
En este régimen laboral, Lantegi Batuak proporciona empleo a todos los colectivos con discapacidad: intelectual, física, sensorial o enfermedad mental.

Durante 2004, se realizaron 710 contratos laborales, de las cuales 92 fueron personas con discapacidad física/sensorial, 45 con enfermedad mental y 26 con discapacidad intelectual (de estos, 19 promocionaron desde centro ocupacional). El incremento neto fue de 42 personas con discapacidad, y de ellas, 28 fueron personas con enfermedad mental.

Cabe destacar la subvención concedida por el INEM,

Empleo con apoyo

A través del programa Lanerako-Tránsito al empleo, las personas con discapacidad acceden al último estadio en el itinerario de inserción en el mundo laboral.



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

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.

Durante el pasado 2004, 24 personas realizaron el tránsito al empleo ordinario.

Evaluación de la satisfacción de las personas

Durante el pasado 2004, se realizó la evaluación de la satisfacción de las personas en Lantegi Batuak.

Se analizaron las dimensiones emocional y relacional, desarrollo, relaciones sociales, condiciones económicas y no económicas, política y estrategia y liderazgo.

Con un índice de participación muy elevado, dos tercios de las personas encuestadas se mostraron satisfechos con las cuestiones planteadas. En las valoraciones cualitativas, sin embargo, las posturas tomadas fueron más críticas. Entre los apartados de mayor insatisfacción apareció la cuestión salarial.



El estudio, que fue encargado a Datlan investigación Aplicada, reveló que :

- Las personas de CO están más satisfechas que las de CEE.
- Las personas con discapacidad intelectual se muestran más satisfechas cuando contestan en solitario que cuando son las familias las que responden, pues éstas son más críticas.
- El nivel de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual en empleo ordinario es, en general, alto, fundamentalmente en el tema salarial y el apoyo prestado desde Lantegi Batuak.
- El grado de satisfacción general de las personas sin discapacidad es elevado.
- Aproximadamente el 13% de las personas sin discapacidad, el 16% de las personas con enfermedad mental y el 22% de las personas con discapacidad física o sensorial manifiestan quejas en sus respuestas.

Fueron encuestadas 580 personas, el nivel de error fue menor al 5%.

Creación de Lantegi Batuak EPSV

Durante el pasado ejercicio se creó una EPSV para personas con discapacidad intelectual. Es la primera que se crea en Europa dirigida específicamente a personas con discapacidad, y se llamará Lantegi Batuak EPSV.

Inicialmente, dará cobertura a las personas de centro especial de empleo.

La EPSV ha nacido con un fondo mutual de 30.000 euros y con una aportación inicial extraordinaria de 600.000 euros, a cargo de la organización. Las aportaciones posteriores se realizarán en función de resultados económicos positivos. Éstas serán consideradas como mejoras voluntarias de la empresa, variables y siempre que no comprometan las necesidades operativas de la organización.

Los beneficiarios del plan y sus familias podrán realizar aportaciones deducibles en IRPF.

La gestión de la EPSV se llevará a cabo a través de Biharko (entidad gestora de BBK) de manera independiente.

Condiciones laborales

Seguridad en el Trabajo

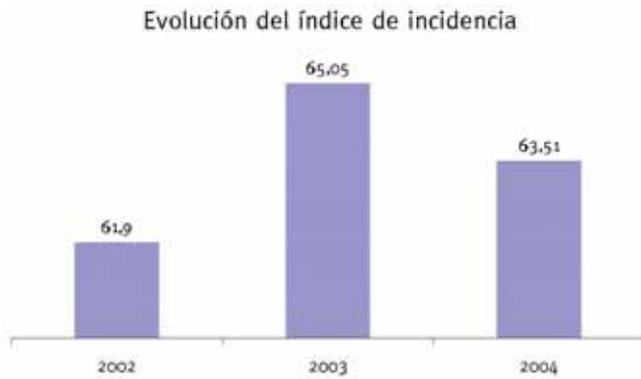
A lo largo del año 2004, se vinieron desarrollando, en los talleres, enclaves y servicios, las diferentes acciones programadas en el Plan de Prevención anual en aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos laborales. Se mantuvieron las siguientes actuaciones:

1. Continuidad de las actividades del Comité de Seguridad y Salud
2. Formación en el área de Prevención, Evaluación de los Riesgos
3. Elaboración, aprobación y puesta en marcha del Plan de Prevención anual
4. Renovación del acuerdo con el Servicio de Prevención Ajeno FREMAP

Dentro del proceso de integración de la prevención en calidad en un único sistema de gestión integrada, durante 2004, se implantaron los aspectos específicos de prevención en los talleres de Sestao, Erandio, Garamendi, Plazakola, Zalla, Publicidad Directa, y se inició la implantación en Enclaves y Servicios.

Accidentabilidad.

En 2004 se obtuvo un índice de incidencia del 63,51, con una disminución del 2,42% con respecto a las cifras del año 2003 (65,05).



Comparándonos con la Comunidad Autónoma Vasca, (informe de diciembre de 2003 de OSALAN sobre las cifras de accidentabilidad para el sector Industrial), estamos muy por debajo de las cifras del sector industrial al que pertenecemos (que sería de un 101,17).

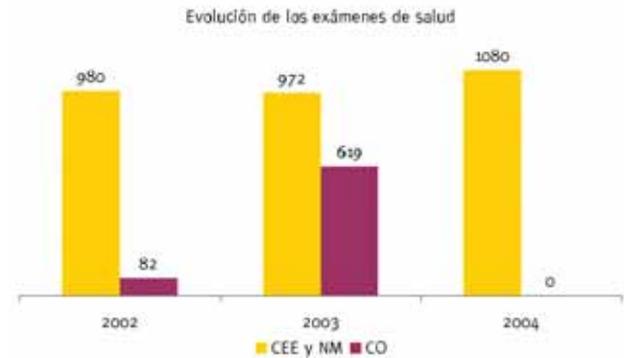
Después de una tendencia alcista, en 2004 se produjo una pequeña disminución, que en principio no es significativa, pero que da la vuelta a la tendencia de los tres últimos años.

Durante 2004, fueron los derivados de sobreesfuerzos, la principal causa de accidentes. Éstos supusieron casi un tercio del total de los accidentes con baja, y generaron un 26,21% de los días de baja por accidente, que a su vez supuso una disminución con respecto al año 2003, de 12,90 %.

Exámenes de salud

Durante 2004 se realizaron alrededor de 1.080 reconocimientos. Al no haber acabado la actuación de los reconocimientos periódicos a la fecha de cierre de esta memoria, las cifras que se manejan son las estimadas a marzo de 2005, con posibilidad de variaciones posteriores.

Con respecto a las cifras de reconocimientos laborales de

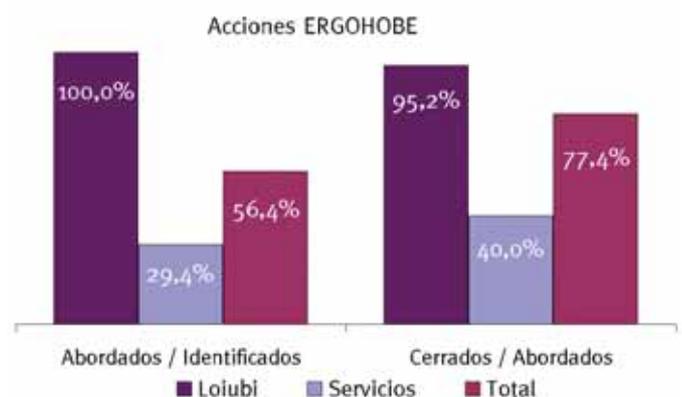


personal de C.E.E. y no minusválido, se superó la de 2003 (superando el 80 % de personas que llevan acabo el examen de salud de los convocados).

Programa Ergohobe

Por quinto año consecutivo, se estableció un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y adecuación ergonómica de los puestos de trabajo. En 2004, los talleres participantes en el programa ERGOHOBE volvieron a ser, por segundo año, los talleres de Loiu Bat y Loiu Bi y continuó participando también en el Programa la Unidad de Servicios.

En este segundo año del programa (que afecta al bienio 2003-2004) se identificaron 55 acciones, de las que se aboradon 31 y se cerraron 24.



Servicios a empresas e instituciones

Unidades de Negocio
Satisfacción del cliente externo



Unidades de Negocio

Dentro de la realidad empresarial de Lantegi Batuak existen dos ámbitos diferenciados entre sí: por un lado, a través del Área Industrial, prestamos servicios a las empresas en régimen de subcontratación, suministrando componentes y producto final en las actividades de montajes eléctricos y electrónicos, mecanizados y montajes y montajes diversos.

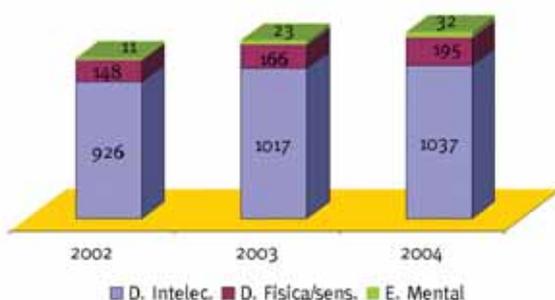
Por otro, en el Área de Servicios, realizamos actividades de jardinería, limpieza, publicidad directa (franquicia Gupost), centro de jardinería (Lorelan) y otros servicios diversos, como pintura industrial y vial, gestión de gasolineras, etc. Dentro de esta área se incluye también el programa Lanerako-Tránsito al empleo.

Área Industrial

En el Área Industrial, que representa el 80% del volumen total de facturación, las actividades se desarrollan en alguno de los 17 centros de producción, en tareas tales como:

- cableados, montaje de circuitos y equipos electrónicos, armarios eléctricos.
- pequeña calderería y soldadura
- toda clase de montajes de conjuntos y subconjuntos

Personas con discapacidad en Área Industrial

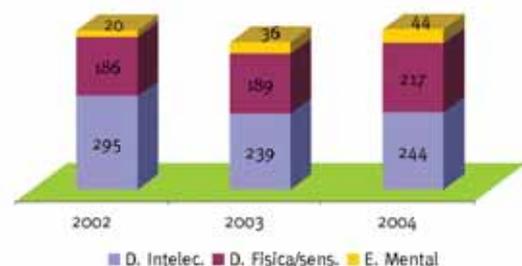


Desarrollamos una gestión integral de todos y cada uno de los procesos de producción, de acuerdo con las demandas y necesidades de nuestros clientes: desde el concepto hasta la entrega del producto terminado, incluida la colaboración en el diseño del proceso productivo, la gestión de aprovisionamientos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

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, el centro de jardinería Lorelan y otros servicios diversos como pintura industrial y vial o mantenimiento de mobiliario urbano. También gestionamos gasolineras, recepciones, ascensores públicos, etc. Finalmente, dentro del Área de servicios, se incluye el programa Lanerako-Tránsito al Empleo, cuya tarea es la inserción de personas con discapacidad en empresas ordinarias a través de los

Personas con discapacidad en Área Servicios



enclaves industriales o del empleo ordinario.

Todos los servicios, a excepción de la de publicidad directa, que se desarrolla en el centro situado en Etxebarri, llevan a cabo su actividad fuera de los entornos protegidos de un taller.

Esta área satisface necesidades individualizadas a clientes que provienen tanto del sector público (diputaciones, ayuntamientos y otros organismos públicos) como del privado (empresas, asociaciones, comunidades...).

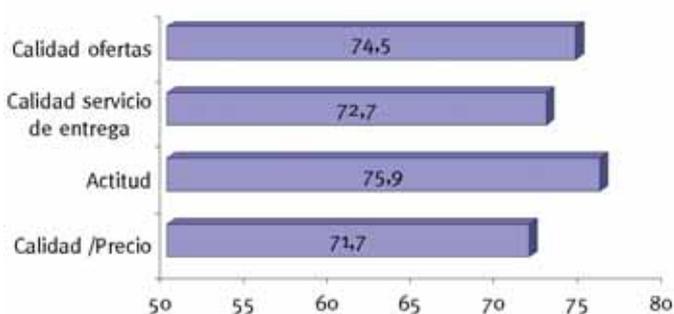
En los últimos años, se está produciendo una diversificación de actividades, buscando generar oportunidades laborales en actividades, con tareas productivas que pueden ser llevadas a cabo por un gran número de personas con discapacidad y orientadas hacia el sector servicios.

Satisfacción de los clientes

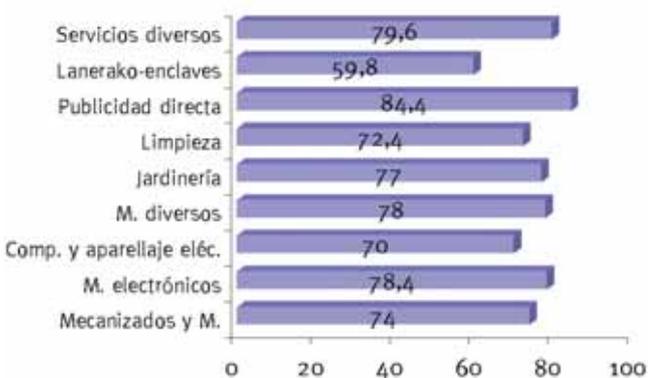
Al final del periodo 2003-2004, se analizaron las tendencias y evoluciones de la satisfacción de los clientes comerciales, con la información aportada por las encuestas y por los informes resumen realizados por los directores de cada unidad de negocio.

Encuestas Directas a los Clientes

Como recordatorio a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el 2003, la satisfacción global se valoró como notable, siendo el aspecto mejor valorado la *actitud* y los peores la *relación calidad/precio* y la *calidad del servicio de entrega*.



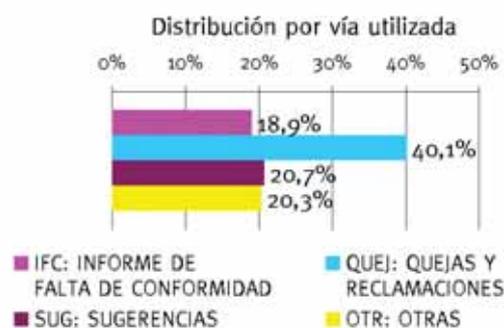
En la comparación con su mejor proveedor, la *actitud* y la *calidad de las ofertas* fueron valoradas casi al mismo nivel, mientras que la *calidad precio* y la *calidad del servicio de entrega* fueron peor valoradas comparativamente.



Informe Resumen de medición de la Satisfacción de los Clientes.

En lo que respecta a la segunda vía de medición utilizada, aquella que realiza cada director de unidad de negocio con sus clientes, destaca la información

obtenida a través de quejas y reclamaciones, así como aquellas informaciones obtenidas a través de la sugerencias y los informes de falta de conformidad, respecto al total de los 227 contactos relacionados con la satisfacción del cliente.



A su vez, se puede observar la distribución de los motivos de comunicación con el cliente en estos dos años. Donde más incidieron los clientes fue en la *calidad/precio*, lo que representa el 29,3%, así como en la *calidad del servicio ofrecido* y la *actitud*.



Finalmente, hay que destacar el reconocimiento realizado por uno de nuestros clientes más importantes, Rothenberger a la Excelencia como aliado clave a Lantegi Batuak, por el desarrollo de nuestras actividades en los ámbitos de servicios (limpieza), enclaves y talleres en la Unidad de montajes y mecanizados.



Aportaciones a la comunidad

*Acciones de comunicación
Costos adicionales y coste real
Reconocimientos más relevantes*

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.

Nueva imagen corporativa de Lantegi Batuak

Durante 2004 se comenzó el desarrollo de la nueva imagen corporativa, con el objetivo de reforzar una serie de aspectos de la comunicación con el entorno más cercano de la organización.

Para dar un impulso a este cambio, se rediseñó la imagen corporativa, donde destaca la renovación de la imagen gráfica de la marca.

La presentación de la nueva imagen tuvo lugar en el museo Guggenheim en noviembre, acto al que acudieron cerca de 300 personas.

Web corporativa

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

Durante 2004, la web de la compañía recibió más de 24.356 visitas, procedentes de 20 países, y repartidas entre un total de 6.626 usuarios distintos.

Debido al cambio en la imagen corporativa de Lantegi Batuak, también la web ha cambiado, y a día de hoy funciona plenamente.



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. Además de las publicaciones habituales, como la memoria anual y la revista Lan Hotsa, en 2004 se publicó el *Manual de orientación laboral para personas con discapacidad*.

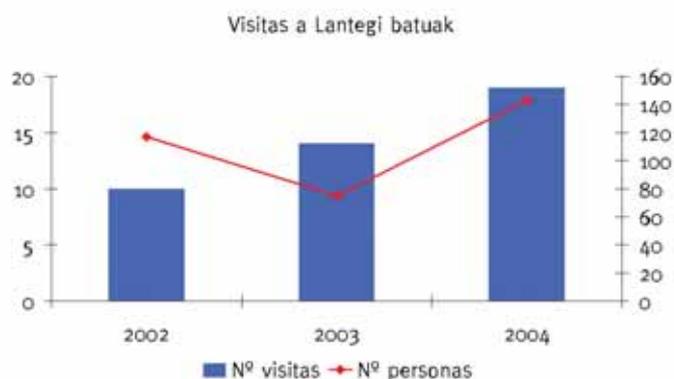
Comunicación con los medios

Durante 2004, se contabilizaron 44 apariciones en medios impresos, además de entrevistas en radio y apariciones en TV.



Visitas a las instalaciones

Durante 2004, en Lantegi Batuak continuamos con el programa de visitas a nuestras instalaciones.



Alrededor de 152 personas, en 21 grupos diferentes, visitaron los distintos talleres. De estos grupos, 7 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 más de empresa ordinaria.



Organización de jornadas y participación en foros y ferias

La organización y participación en 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 estado presente en numerosos encuentros y jornadas, entre los que destacan:

- II Congreso Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, celebrado del 16 al 18 de junio en el Kursaal de Donostia.
- Conferencia anual de Workability International,



celebrada en Polonia. Ésta es la mayor organizaciones de proveedores de empleo y de servicios de empleo para personas con discapacidad e Europa.

- Encuentro transnacional de Equal, a donde asistió Lantegi Batuak junto con una delegación Vasca, encabezada por el director de Empleo y Formación Jesús Monreal. Se celebró en Ostrava (República Checa), y asistieron 100 personas de este país, Escocia, y Alemania.
- Salón internacional de material eléctrico-Matelec, del 26 al 30 de octubre.

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 al 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 por la contratación de personas con discapacidad.

Por otro lado, las Administraciones, es decir, la sociedad, reciben 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.

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 de esta página.

PAGOS E INGRESOS ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LANTEGI BATUAK (miles de €)					
Concepto / año	2000	2001	2002	2003	2004
Pagos de la Administración a Lantegi Batuak					
Subvención de Diputación Foral de Bizkaia	2.902	3.237	3.444	3.732	4.071
Subvención y Bonificación del Inem	3.595	3.626	4.896	5.438	6.096
Subvenciones del Gobierno Vasco	110	319	128	201	263
TOTAL	6.607	7.182	8.468	9.371	10.430
Pagos de Lantegi Batuak a la Administración					
Impuestos y tributos IRPF	1.170	1.398	1.758	1.812	2.071
IRPF	568	663	675	699	792
Seguridad Social por Trabajadores y Empresa	3.301	3.749	4.411	5.013	5.767
TOTAL	5.039	5.810	6.844	7.524	8.630
Diferencia	1.568	1.373	1.624	1.847	1.800
% Reversión	76,27	80,89	80,82	80,29	82,74

Reconocimientos más relevantes en el ámbito social y empresarial

En 1991 se comenzó a realizar la implantación progresiva en todos los centros de producción de los sistemas de Calidad, en base a la norma internacional ISO 9001:2000, obteniendo en el año 1995 el primer certificado de "Registro de Empresa", otorgado por AENOR para el taller de Erandio.

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 2004, a los nueve centros de producción que se encuentran certificados, se suman dos más con la ISO 2001:2000, el taller de Amorebieta y el de Publicidad Directa en Etxebarri.

SUPER EGO a la excelencia, otorgado por Rothenberger, que nos reconoció como su "Mejor aliado 2004"

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 para personas con discapacidad, tanto en centro ocupacional, como centro especial de empleo, los contratos realizados en empresas ordinarias, etc.

Por otro lado, se reflejan los resultados económicos, ya que éstos son el medio necesario para generar recursos, y

porque, al ser Lantegi batuak una entidad sin ánimo de lucro, revierte en medios productivos, técnicos, maquinaria e infraestructuras que permitan seguir generando oportunidades laborales para personas con discapacidad.

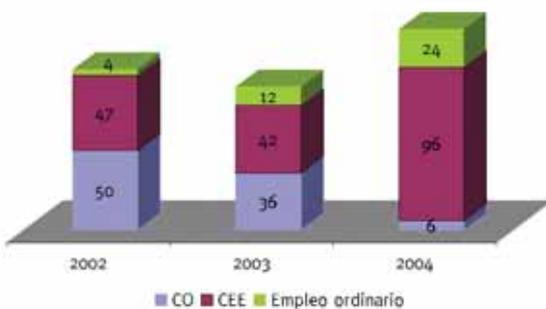
La evolución de estos indicadores se comunica mensualmente a todas las personas de Lantegi Batuak, a través de los tableros de anuncios e Intralan.

	Acumulado	Objetivo 04	% realiz.
Oportunidades laborales generadas (CO+CEE)	99	33	300
transiciones a E.O.	24	18	133%
Promociones CO a CEE	19	15	127%
VA/PER	0,97	0,91	107%
Inversiones ordinarias	1.608.655	1.445.000	111%
Inversiones extraordinarias	1.525.001	2.880.000	67%

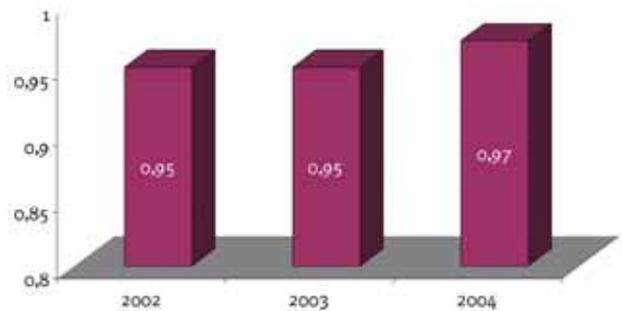
Tasa de ocupación (%) y horas productivas



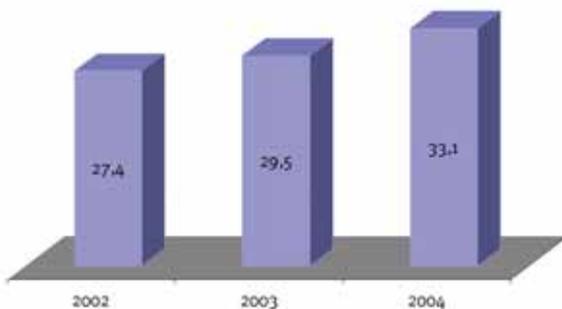
Oportunidades laborales generadas



Evolución VA/PER



Ventas



Inversiones (millones de €)

