

RSA - PYMES

Empresa evaluada

TMA SOLUCIONES, S.L.

CIF:B74428509

C/Cortes de Aragón nº:4 Local

50005 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

TMA Soluciones

C/ Asturias Nº2

33.004 Oviedo

B 74428509

02 - Dirección - CP - Población

En Zaragoza Calle Cortes de Aragón Nº 4 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Sector Servicios y cuidados en el hogar

04 - Año comienzo actividad.

2017

05 - Número de personas empleadas

En toda España unos 150

En Zaragoza unos 40

06 - Persona contacto

Luis Meseguer Loriente

Gerente de Desarrollo de Negocio

Teléfono 696466876

07 - E-mail contacto

luis.meseguer@tmasoluciones.com

08.- Página web

www.tmasoluciones.com

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento

de la legalidad)

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1 Información adicional

En una empresa todo afecta directa o indirectamente. La obligación de sus responsables es hacer planes de previsión para que la mayoría de las situaciones que se puedan producir tengan una respuesta acorde, meditada consensuada y planificada para que el éxito de la decisión no afecte de manera directa a los resultados.

En TMA Soluciones trabajamos para que las personas mayores sean libres e independientes en sus decisiones y puedan vivir libremente en su entorno. Esto es una preocupación importante y que rige todas nuestras decisiones dándole al mayor la importancia que tiene dentro de la sociedad.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

2.1. Información adicional

..Las Pymes están en inferiores condiciones con respecto a las grandes empresas y en desigualdad de oportunidades, Es necesario invertir grandes esfuerzos para obtener con escasos recursos o limitados unos mínimos resultados.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

3.1. Información adicional

No existe una organización formal aunque somos conscientes de que los retos sociales y los cambios sociales nos afectan de forma directa y debemos estar muy atentos a dichos cambios y a como nos afectan a nuestro servicio para poder adaptarlos.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

4.1. Información adicional

Anualmente se destina un presupuesto cerrado que va en dos líneas:

- 1.- Clientes con impago que no pueden hacer frente a las facturas.

2.- La creación de una Fundación Tu Mayor Amigo con carácter estatal cuya misión es atender jurídicamente a todas las personas mayores que lo puedan necesitar. Actualmente está en espera para poder presentar

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

5.1. Información adicional

Dentro de los grupos de interés trabajamos en las distintas líneas: .

- Clientes: Los visitamos mensualmente para garantizar y fidelizarlos revisando sus necesidades por si han cambiado.
- Convenios de colaboración:: Tenemos más de 150 convenios de colaboración con todo tipo de asociaciones relacionadas con nuestro sector, podemos citar Adunare, Asociaciones de policía, de bomberos, de guardia civil, de amas de casa, IAM, Casa de la mujer, Amasol, Coapema, Adela, Asociación de empresarios de farmacias, ARADE, FADEMA, ADAFACER, etc.
- Alianzas: Tenemos acuerdos con entidades que prestan servicios complementarios a los nuestros como pueden ser, Fisio, terapeuta ocupaciones, logopedia, psicólogo... Esto nos ayuda a poder ofrecer más servicios a las personas que lo necesitan y a darlos de calidad.
- Prescriptores: Hay vía de comunicación especial con Servicios Sociales, Hospitales y Centros de Salud por ser buenos prescriptores. Reuniones frecuentes, actualización y coordinación de actuaciones

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

6.1. Información adicional

En las visitas a los clientes se rellena un cuestionario y entregan explicándoles las facturas de ,los servicios.

Con las Asociaciones además de firmar un acuerdo y convenio regulador del acuerdo semestralmente la delegada lo visita y trata para favorecer la comunicación.

Con las entidades colaboradoras realizamos una reunión anual para revisar y evaluar los intercambios de interés así como los resultados y nuevos proyectos para poder implementar.

Se ha implementado un sistema de comunicación semanal donde se tratan temas de interés entre los trabajadores. Les llamamos Jueamigo (se presenta cada 15 días una formación de interés y al final se debate para consensuar nuevos modelos de trabajo), la semana contraria hacemos Jueconsejo (cada 15 días se plantea una reflexión y a lo largo del día se van poniendo opiniones al respecto finalizando el día con un conclusión final).

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

7.1. Información adicional

Hay establecido un plan de bienvenida donde se hace partícipe a todos los nuevos empleados de las características de la empresa, valores que son muy importantes), así como la explicación de su puesto de trabajo, derechos y obligaciones, etc.

La empresa se compone de un Presidente, 2 Gerentes (Negocio y Gerencia de Madrid), de ellos dependen los responsables de las delegaciones (Madrid, Asturias, Castilla León y Aragón), de los delegados dependen los Gestores (uno por delegación) que son los que contratan y gestionan auxiliares y clientes coordinando las actuaciones futuras y luego están las auxiliares que dependen de los gestores.

Presidencia y Gerentes componen el comité ejecutivo que nos reunimos una vez al mes para tomar decisiones estratégicas.

Presidencia, Gerencia, Delegados y Gestores forman parte de la estructura de la entidad compartiendo distintos momentos a lo largo del año:

- Plan Diario: Compartimos un Grupo de WhatsApp donde cada día colgamos felicitaciones, seguimiento de prensa, recomendaciones y preguntas de cualquier asunto.
- Plan Mensual: Seguimiento del comité ejecutivo.
- Plan Semestral: Junio y diciembre: Encuentro en Madrid para poner y compartir estrategias así como formación común.
- Plan Anual: Evaluación del desempeño

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1. Información adicional

Por parte del Presidente de la compañía no hay nada más importante que compartir con el personal los valores de la compañía. Para que todos los conozcan se utilizan varias estrategias:

- 1.- Están rotulados en las paredes y en los escaparates de nuestros establecimientos. (dentro y fuera)
- 2.- En las reuniones semestrales se preguntan y se piden ejemplos.

Los objetivos se plantean en la reunión semestral de Diciembre donde además de los objetivos personales están anexos y unidos los de la compañía los que abren las compensaciones económicas derivadas de los cumplimientos.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

9.1. Información adicional

La RSC en uno de mis objetivos en TMA Soluciones y tenemos mucho camino por recorrer. La filosofía de la empresa es merecedora del sello dado que por encima de todo está la calidad de la atención, la responsabilidad y dejar el mundo un poquito mejor de lo que lo encontramos.

A través del análisis, el diseño, la implantación y la medición de los logros construiremos un entorno mejor para clientes, empleados y colaboradores.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

10.1. Información adicional

LA filosofía de la empresa. sin hablar expresamente de RSC si que toca los valores de un plan pero nunca ha estado enfocado ni medido como tal.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

11.1. Información adicional

En el sistema de calidad tenemos procedimentado que dos veces al año se encuesta al 100% de los clientes de todas las delegaciones. Para ello hay una encuesta con Google Drive que se realiza desde Madrid a todos los encuestados y por personal que no interviene en la relación con el usuario para ser más transparentes y encontrar opciones de mejora. Las respuestas llegan directamente a la Gerencia de Negocio quien analiza el grado de satisfacción así como todas aquellas mejoras que los clientes consideran importantes para mejorar el servicio o su calidad de vida. Con respecto a esto último, el departamento de desarrollo de negocio se involucra en misiones que hagan más fácil la vida de las personas mayores y las personas con capacidades diversas.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

12.1. Información adicional

La detección e identificación de las mejoras se hace de forma transversal al sistema con una operativa en distintas vías:

1.- Clientes: A través de las encuestas de satisfacción se les encuesta sobre el servicio, la utilidad y aquello que le gustaría que se pudiera introducir para hacerle la vida más

sencilla-

2.- Empleados: Existe un Grupo de comunicación que se encarga de transmitir la información y recoge las sugerencias de los empleados. Por ejemplo, tras un comité emite comunicado de todo lo que puede resultar de interés a los empleados como decisiones, inversiones, nuevos proyectos, nuevos puntos de venta... A través del email de comunicación cualquier empleado puede trasladar la mejora que considere y todas se analizan.

3.- Grupo Senior: Es el grupo encargado de trasladar al equipo de desarrollo la realidad y las necesidades que tienen nuestros clientes en presente y a futuro. Se hacen reuniones concretas de un tema y se elevan conclusiones.

4.- Proveedores: Se realiza encuesta a los proveedores para conocer su opinión y se trabaja con ellos en grupo para analizar nuevos productos así como test de fiabilidad.

Fruto de todo éste análisis arrancamos proyectos como por ejemplo:

- Accesible Madrid: Facilita el acceso y la movilidad y aseo en Madrid a personas con problemas y que precisan ayuda y el objetivo es que puedan viajar solos.
- Plan de Socioprotección Municipal: Dando servicios a los ayuntamientos para que las pequeñas poblaciones tengan los mismos servicios que las grandes ciudades.
- Plan de rehabilitación cognitiva: Ejercitar la tarea dual de ejercicio físico y del entrenamiento cognitivo.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

13.1. Información adicional

La innovación y la investigación en el sector social es un gran reto. La inquietud y valores que mueven la compañía hace ver las necesidades que no están cubiertas en el mercado y deseamos liderar el sector para provocar el cambio que nuestros mayores se merecen. .

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

14.1. Información adicional

Al ser una empresa social que trabaja con personas vulnerables y con necesidades muy concretas trabajamos cada caso de forma individual y prestamos atención y detalle a casos particulares en los que hay que dar una atención exclusiva y apoyo en determinadas áreas, en clientes y en trabajadores.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

15.1. Información adicional

El Gestor está en permanente contacto con los familiares revisando las necesidades por si se produce cambio, algunas veces detectamos evidencias que pueden tener consecuencias negativas si no se corrigen y lo informamos adelantándonos al problema. Tras el inicio del servicio se realiza contacto para saber que empleada y cliente han interactuado bien.

A los tres días se realiza llamada de seguimiento

Al mes se realiza llamada de seguimiento.

Además de las continuas llamadas, cada mes hay una evaluación de la situación en el domicilio.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

16.1. Información adicional

Nuestro servicio no se puede permitir el lujo de error, si que puede producirse confusión y que varias soluciones puedan cubrir de forma distinta la misma necesidad. Siempre aconsejamos en caso de duda quedarse con el de menor coste y la flexibilidad de nuestro servicio le permitirá implementar nuevos recursos de forma automática de un día para otro.

Además, en caso de dudas les ofrecemos pruebas de una hora para ver si se adapta a la nueva situación, si encaja con el perfil de auxiliar seleccionado, etc. Siempre es posible que en el análisis no se hayan entendido bien las necesidades o preferencias.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

17.1. Información adicional

LA satisfacción de los empleados depende de RRHH aunque está delegada a los Delegados de las delegaciones quienes mes a mes reportan en un documento la satisfacción con unos items sencillos. Semestralmente se encuestan para constatar que no hay desviaciones

r

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

18.1. Información adicional.

En TMA Soluciones el 90% son mujeres y el 75% de los responsables de las Delegaciones son mujeres.

Nunca han existido problemas, ni denuncias .

Hay algunas líneas sobre las que actuamos en beneficio del trabajador:

- Permisos especiales por cuidado de familiares además de los permitidos por ley. en casos urgentes y de especial gravedad.
- Teletrabajo en situaciones críticas o solicitud por cuidado de hijos o mayores, tanto de forma puntual como de largas temporadas en los perfiles en los que se puede hacer.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.

Estamos trabajando para tener un plan propio de conciliación, No existen medidas concretas dado que al ser una organización pequeña, entendemos que cada caso requiere de un análisis específico y una solución distinta. Siempre se busca que, teniendo cubierto el servicio, las personas puedan conciliar su vida con su trabajo.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

20.1. Información adicional.

En el primer trimestre se realiza un plan de formación para todo el año que se divide por secciones y delegaciones. Una vez elegida la temática de los cursos se contrata una empresa especializada que gestiona los ponentes y la ubicación de la formación.

Periódicamente se reúne toda la estructura en un hotel de Madrid y se trabaja la comunicación ascendente y descendente. En diciembre se vuelve a convocar para tratar asuntos de protocolos internos y actuación ante demandas especiales de los clientes.

La empresa cuenta con una Agencia de Colocación que dota de recursos a las delegaciones y de Formación para realizar y programar todos los años las acciones formativas

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

21.1. Información adicional.

Al finalizar el ejercicio se hace una reflexión sobre nuevos conocimientos que puedan ayudar en la mejora del desarrollo profesional y en la mejora de la prestación del servicio. Este año se ha puesto el foco en la atención centrada en la persona y se está formando a todas las empleadas.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

22.1. Información adicional.

Hay establecido un curso de formación al inicio de cada trabajador donde se dan las pautas que marca la entidad que gestiona la prevención de nuestra organización. Al realizarse el grueso de la actividad en los domicilios particulares cada servicio es distinto y en la visita inicial se valoran posibles riesgos para poder informar a las empleadas.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

23.1. Información adicional.

Existe un listado de proveedores y en la acreditación y valoración se tiene en cuenta las medidas que implementan en RS y en medioambiente

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

24.1. Información adicional.

Existe un listado de proveedores que se valora anualmente y a los que se piden las renovaciones de calidad y las medidas tomadas para la sostenibilidad ambiental y la Responsabilidad social

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

25.1. Información adicional.

Actualmente tenemos más de cien convenios firmados con entidades, asociaciones y fundaciones con las que se realizan actividades y aportaciones según sus necesidades:

- COAPEMA: Se financia la revista y colabora en actividades de mayores
- AIDA: Colaboración en congreso anual
- San Ezequiel: Inserción laboral en Zaragoza y Huesca
- IAM: Envío de mujeres vulnerables para emplear.
- Adunare: Acuerdo de colaboración con imprenta y empleo.
- Programa Caixa empleo: Búsqueda de empleados para ofertas
- Amasol: Derivación de mujeres mono parentales.
- Casa de la Mujer: Envío de mujeres vulnerables para emplear.
- ACCEM: Ofertas de empleo

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

26.1. Información adicional.

En TMA Soluciones la innovación y la investigación social es parte de la rutina del departamento de desarrollo. Bajo la filosofía ya mencionada en este proyecto siempre se abren vías de investigación que aunque no afecten directamente a nuestra actividad principal nos ayudan a saber dirigir nuestras líneas de negocio. En 2018 desde Junio swe ha trabajado en:

- Plan de Socio-protección Municipal que dota a los ayuntamientos de soluciones para resolver los problemas de sus ciudadanos (Ayuda a domicilio, Geolocalización, Teleasistencia ...)
- Proyecto Erasmus plus: Colaboración en proyecto Europeo en la formación con las personas mayores de la ciudad de Zaragoza con CIDET y la Universidad de Castellón.
- Accesible Madrid: Proyecto propio en el que colaboran entidades como Disable Park, Neki y está valorando la cadena Melia para cerrar la organización. Busca que todas las personas con discapacidad puedan acceder a una ciudad como Madrid, segura y con las ayudas necesarias
- Proyecto de Neurorehabilitación cognitiva: Prepara nuestra mente para la tarea dual, cuerpo mente, buscando prepararnos para poder hacer dos cosas a la vez ejercitando la memoria.

Además sigue a la espera la solicitud de la Fundación Tu Mayor Amigo y está pendiente de poder hacerla Parte del beneficio de las tres empresas del grupo, Tu Mayor Amigo, TMA Soluciones y va a financiar la fundación que tiene como objetivo atender y resolver dudas jurídicas.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su

participación e implicación activa?

27.1. Información adicional

Además de mantener informado a todos los empleados se les intenta involucrar para mantenerlos participando del proyecto y en continua construcción. Reconoceré que nos cuesta mucho que se involucren a pesar de indicar que tiene la oportunidad de intervenir en la empresa de su futuro.

En el Grupo Senior damos la oportunidad de que los expertos en la vida aporten soluciones a problemas concretos haciéndoles sentir parte de la solución.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

28.1. Información adicional

De forma interna el departamento de comunicación se encarga de ir trasladando en los proyectos que se trabaja, retos y logros conseguidos.

Al exterior se utilizan las redes sociales como medio de difusión siendo Facebook y LinkedIn las redes más utilizadas.

A los colaboradores se les informa por email de acuerdos, promociones y eventos para mantenerlos permanentemente informados.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

29.1. Información adicional.

Al ser una empresa de servicios y de personas no tenemos grandes planes de gestión ambiental pero si existe la conciencia sobre varios aspectos:

- Luz: Existe mentalidad y sólo se encienden las luces en los lugares ocupados.
- Flota: Los vehículos se cambian cada 4 años y tienen el máximo distintivo con la función star-stop. El 15% de la flota es eléctrico 0 emisiones y cuando el avance de las baterías y los cargadores lo permitan la empresa quiere incorporar toda la flota eléctrica.
- Toner: Existe una recogida y entrega de toner gastados por el proveedor.
- Carcasas de plástico: La empresa dispensadora de los terminales se los lleva cuando no sirven para la actividad y los recicla.
- Basura: Según normativa del Ayuntamiento se recicla y saca la basura los días que marca

con la separación de las distintas materias.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

30.1. Información adicional.

TMA Soluciones tiene en su lema, dejar el mundo mejor que lo encontramos. Para ello, los empleados cumplen con lo siguiente:

- Los productos de limpieza para las instalaciones son ecológicos
- El papel se recicla mientras se pueda y se hacen libretas para apuntes. - En tienda
- En tienda de ortopedia se dan por compra las bolsas de cartón reciclado
- Las bombillas así como se funden se cambian por bombillas de bajo consumo

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

31.1. Información adicional

No se ha desarrollado ni valorado este apartado

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

32.1. Información adicional

Tenemos creado un grupo de difusión de información en el que se informa a todos los empleados de las novedades y noticias que resultan de interés para ellos.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

TMA SOLUCIONES y su presidente forman una entidad que no basan sus objetivos basados en crear un proyecto con un gran beneficio sino que lo que busca es generar valor, en productos y servicios para mejorar la vida de personas mayores y con capacidades diversas.

Esa filosofía que se traslada desde el presidente hasta la persona que se acaba de incorporar a la empresa se nota en la atención a la persona y es el punto más fuerte de la compañía

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La comunicación.

Creo que debemos mejorar en transmitir la filosofía, los valores, los productos y servicios, los objetivos, etc. Es un sector que va muy rápido, hay muchas altas y muchas bajas de personal por tener servicios tan cortos como puede ser de una hora y es complicado llegar a todos en todo momento.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?