

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

#### **RESIDENCIA CAMPO ROMANOS**

CIF:B99381295

Pasaje del Chopo nº:1

50491 - Romanos

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **01 - Denominación de la organización**

Residencia Campo Romanos

#### **02 - Dirección - CP - Población**

Pasaje del chopo nº 1

50491 Romanos (Zaragoza)

#### **03 - Sector. Actividad**

Sector Servicios para la tercera edad,

Cubrir las necesidades de las personas mayores en el medio rural con plazas residenciales, centro de día, servicios de limpieza y de ayuda a domicilio que facilitan su permanencia en el domicilio y en el medio rural.

#### **04 - Año comienzo actividad.**

Febrero 2015

#### **05 - Número de personas empleadas**

21 puestos de trabajo, de los cuales tres son hombres y el resto mujeres.

#### **06 - Persona contacto**

Marta Reinares Gómez , directora y gerente

651/987826

976/803952

#### **07 - E-mail contacto**

martareinaresg@gmail.com

#### **08.- Página web**

residenciacamporomanos.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1 Información adicional**

Mi empresa se ve afectada:

.- Económicamente: con la creación de empleo en el medio rural en una zona despoblada como es Romanos. un municipio de 112 habitantes (de los cuales 35 censados pertenecen a mi proyecto). Para poder ejercer mi actividad debemos cumplir muchas normativas para estar dentro de la legalidad, ya que nos inspeccionan desde Sanidad para la legionela y comedores colectivos e Inspección de Centros para todo lo demás. Este año además ha sido más difícil con la pandemia y todo lo que nos han exigido en temas de prevención, aumento de personal....

- Políticamente ya que dependiendo de los partidos políticos que nos gobiernan podemos optar a alguna subvención al estar en zonas despobladas. Seguimos sin ayuda para las empresas en el medio rural.

- En la parte medioambiental: nos preocupa el consumo de recursos y optamos por la iluminación led, calefacción por biomasa. Este año 2023 hemos invertido en placas solares y furgoneta eléctrica.

- Tecnológicamente, estamos digitalizando la empresa con la incorporación del programa Resiplus específico para residencias y centros de día, también tenemos nuestra web y facebook ya que las redes sociales son importantísimas para las empresas actuales. Vamos a proceder a instalar wifi profesional dentro de la residencia ya que siguen sin solucionar la señal de Internet en nuestro pueblo, lo hemos puesto con Digital Hand y hemos contratado la empresa de satélite Gesico. Este año 2023 ha llegado la fibra al pueblo y estamos en trámites con Movistar.

- Sociales: mi empresa actualmente está formada al 100% por mujeres y por ese motivo con los horarios intentamos facilitar la conciliación de la vida personal con la profesional. Además pueden traer a sus hijos al trabajo, incluso la que trabaja en horario nocturno al disponer de una habitación en el office de los trabajadores para su uso. Hemos incorporado a tres hombres en nuestra empresa. Seguimos en la misma línea con la contratación. Año 2022-2023 seguimos con tres hombres en la empresa y con la flexibilidad laboral para ayudar a la conciliación familiar y laboral de nuestras trabajadoras.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Por supuesto que las pequeñas empresas podemos abordar estos temas a un nivel menor

pero para municipios pequeños como es mi caso, podemos ser un motor muy importante y dinamizador en nuestra zona. Los 21 puestos de trabajo creados en Romanos ha permitido a 21 mujeres fijar población en mi pueblo y en los pueblos de alrededor: Cucalón, Villahermosa, Mainar, Badules, Navarrete, Barrachina, Daroca, Calamocha y Martín del Río. Además al ofrecer ayuda a domicilio y centro de día permite fijar población en los municipios de alrededor ya que esas personas ,mayores se quedan a vivir en su pueblo: Villadoz, Mainar, Daroca y Lagueruela.

Medioambientalmente contribuimos al plantar más de 50 en el jardín, con el huerto, las gallinas para la eliminación basura orgánica y la separación del resto de basura en los contenedores específicos... Hemos plantado 5 árboles más en los jardines. En este año 2022 y 2023 además hemos colocado placas solares y hemos comprado una furgoneta eléctrica.

Seguimos cubriendo las necesidades de las personas mayores en el medio rural

### **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?**

No hay una planificación formal en la organización

##### **3.1. Información adicional**

Estamos trabajando en el tema de economía circular, trabajando con los proveedores de la zona. En medio ambiente hemos invertido en placas solares y jardines terapéuticos.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

Se invirtió casi todo el beneficio en mejorar las instalaciones para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, este año 2019 se ha ampliado 120m<sup>2</sup> la zona de día para dar respuesta a las necesidades de centro de día y de rehabilitación de las personas mayores tras sufrir caída en el domicilio.

Inversión en la compra de una furgoneta adaptada para dar respuesta a las necesidades de transporte de las personas mayores en el medio rural

El año con la pandemia nos ha afectado económicamente y hemos dejado todo paralizado.

Este año 2022 hemos invertido en la creación de los jardines terapéuticos para la ayuda de la implantación del modelo de ACP (Atención Centrada en la Persona) en la residencia

En 2023 se ha invertido en la compra de una furgoneta eléctrica adaptada para el transporte de Centro de Día y en la colocación de las placas solares.

### **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.**

Tenemos identificados empleados y clientes

### **5.1. Información adicional**

Conozco perfectamente cuáles son mis clientes potenciales y los que ya trabajan conmigo, con quienes me interesa relacionarme (médicos y enfermeras del centro salud, trabajadoras sociales de los servicios sociales de la Comarca de Daroca), alcaldes de los pueblos de alrededor...pero debido a que desempeño la gerencia, la dirección y el trabajo social de toda la empresa no he dedicado tiempo a realizar planes de estrategia de este tipo y debería hacerlo.

Con mi nuevo equipo de trabajo estamos intentando crear esos planes de estrategia. Hemos potenciado la relación con los trabajadores sociales de la Comarca.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

Este año 2020 tengo que dedicar tiempo a analizar y plasmar estrategias con los grupos de interés.

Este año 2021 y 2022 tenemos que analizar esas estrategias, ya que la pandemia nos ha dejado en pausa.

Este año 2022 hemos creado encuestas para realizarlas a cada uno de esos grupos de interés.

Este año 2023 hemos recogido las preferencias de los usuarios para ir implantando progresivamente la Atención Centrada en la persona.

## **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?**

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

#### **7.1. Información adicional**

Todos los grupos de trabajadores tiene su protocolo de actuación a la hora de desempeñar su trabajo. Se les informa por escrito y en una reunión inicial que mantengo con cada una de las personas que se incorporan,

Como estamos implantando la Norma estamos detallando todos y cada uno de los protocolos a seguir, Este año 2022 hemos terminado la implantación y estamos llevando a la práctica todos los protocolos.

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

#### **8.1. Información adicional**

Mantenemos una reunión anual todo el equipo de trabajo en el que les recuerdo cuáles son

los objetivos de nuestra empresa. A lo largo del año superviso para que estos objetivos no se pierdan.

Estamos realizando reuniones semanales con el equipo de trabajo de enfermería, terapia, fisio y trabajo social.

Este año 2022 seguimos informando a todos nuestros trabajadores de los valores de nuestra empresa.

En el 2023 seguimos formando a los trabajadores, realizando cursos de buenas practicas y buen trato hacia los usuarios, para la correcta implantación de la ACP.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

#### **9.1. Información adicional**

Socialmente estamos bastante implicados con las personas mayores de la zona rural, ya que cubrimos todas sus necesidades para conseguir que puedan vivir el mayor tiempo posible en sus domicilios y, cuando no es posible disponemos de un centro especializado en el que nos preocupamos por la calidad del servicio. Realizamos encuestas de satisfacción y valoración a nuestros clientes, familiares y trabajadoras pues nos interesa su opinión.

Estamos trabajando este año 2021 en la convivencia de familiares y usuarios a través de días de reunión entre todos realizando talleres o celebrando algún acontecimiento...ya que la pandemia nos ha tenido aislados unos de otros.

Este año 2022 estamos inmersos en la implantación del modelo de Atención Centrado en la Persona como objetivo para conseguir el bienestar de nuestras personas mayores.

En 2023 continuamos con el proceso de implantación de la ACP, centrándonos en la formación de trabajadores, las preferencias de los usuarios y sus planes de vida.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

Este año 2020 queremos profundizar en este tema. Con la pandemia no hemos avanzado nada en este punto, este próximo año debemos hacerlo. Tenemos pendiente realizar indicadores y objetivos de responsabilidad social

En 2023 no hemos diseñado el Plan de Responsabilidad Social, aunque seguimos realizando actividades y seguimos siendo fundamentales para cubrir las necesidades de los mayores del territorio y la empleabilidad de las mujeres de la zona.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

### **11.1. Información adicional**

Anualmente se realiza encuesta de satisfacción a familiares y usuarios.

Periódicamente se habla con los usuarios y se recogen sus quejas.

Estamos realizando formación en el programa Resiplus con el objetivo de mejorar en estos aspectos. Este año 2022 hemos introducido dichas encuestas en el programa.

En 2023 continuamos recabando la opinión, quejas y sugerencias de nuestros usuarios y familiares. También estamos interesados en recabar la de nuestras trabajadoras.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

Las mejoras se transmiten a los responsables de personal y de actuación con los usuarios y se planifican las actividades introduciendo estas mejoras. Por ejemplo, este año se ha invertido en una sala sensorial y familiares y usuarios son conocedores de este recurso. A su vez terapia ocupacional y fisioterapia trabajan diariamente con ella.

Debido a la pandemia hemos creado un grupo de wasap con los familiares que nos permite transmitir la información importante, preparar talleres con ellos... Este año 2022 hemos invertido en los jardines terapéuticos ya que les encantan a los familiares y los usuarios, En 2023 se ha invertido en mejorar el jardín terapéutico, ampliando las variedades de plantas y de animales. También se ha creado un perfil en Instagram de la residencia para que los familiares puedan ver en tiempo real las actividades que realizamos con los usuarios.

## **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?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

#### **13.1. Información adicional**

Me he dado cuenta que en la zona no hay ninguna empresa como la mía, que tenga un abanico de servicios tan amplio ya que para cubrir las necesidades de las personas mayores es necesario diversificar la respuesta y tener una gran flexibilidad. Este motivo provoca que tenga que cubrir, en muchas ocasiones, las necesidades según la demanda del cliente. Mis clientes saben que resuelvo los problemas y me llaman para que les dé soluciones:

- Se fractura la cadera su madre o padre y necesitan asistencia en domicilio y rehabilitación durante dos meses.

- Traer a su padre al centro de día los días que su hija tiene que ir al médico a la ciudad o hacer gestiones y va a tardar todo el día en volver: bono de centro de día a días sueltos.

- Limpiar la casa y hacer la comida todos los días de lunes a domingo en la casa de sus padres y traer a su padre a rehabilitación con la fisioterapeuta tres veces a la semana.

- Llevar en el transporte adaptado de la residencia a las citas médicas a Zaragoza a su padre o madre, dónde vive la hija, y evitamos que tenga que venir a buscarlo hasta el pueblo. Si es necesario entramos en le domicilio y le ayudamos a vestirse y prepararse.
  - Si los familiares no pueden venir a llevar a los usuarios de la residencia al médico, nuestro transporte adaptado con una de nuestras gerocultoras realiza ese servicio haciendo un acompañamiento global.
  - Asesoramiento de las ayudas técnicas que puede necesitar en materia de material geriátrico facilitando el teléfono directo del proveedor o en muchas ocasiones prestamos andadores, sillas ducha, cinturones, colchones de aire...para evitar un gasto innecesario ya que sólo los van a necesitar de manera temporal. Evitamos una compra innecesaria.
  - Bonos de centro de día de fisioterapia: sólo vienen al centro de día a hacer rehabilitación o ganar autonomía en la movilidad.
  - Servicios de limpieza a fondo en pueblos a los que nadie da ese servicio.
  - Servicio de comida: vienen a comer a la residencia o les llevamos la comida o pueden recogerla directamente en la residencia.
- ..... Hay tantas posibilidades como demanda se solicite. La propia demanda hace que la innovación en los servicios prestados sea circular, siempre hay algo nuevo que aprender. Este año 2021 seguimos trabajando en esta misma línea pues la demanda es la misma. Seguimos en la misma línea este año 2022. En 2023 nos centramos en la implantación de la ACP, lo que implica dar prioridad a las preferencias y necesidades de cada usuario de manera individual, lo que nos obliga a estar en un diálogo y revisión constante con ellos para conocer que es lo que quieren en cada momento y poder flexibilizar nuestros protocolos y actuaciones para poder ofrecérselo.

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Nuestros servicios como son realizados por las auxiliares al realizar ayuda a domicilio, servicios de acompañamiento, de transporte, de atención sociosanitaria en la residencia...la calidad se mide con la satisfacción de los clientes y el grado de cumplimiento de nuestros objetivos.

La ventaja es que de una forma muy directa podemos conocer la opinión de nuestros clientes.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### **15.1. Información adicional**

Mi trabajo siempre requiere atención postventa, ya que estamos en continua relación con el cliente para poder desempeñar nuestro trabajo. Se realiza un contrato de admisión que se renueva mensualmente. Siempre me informan de la satisfacción o insatisfacción del

mismo.

Seguimos trabajando en reflejar transparencia absoluta hacia nuestros clientes con el objetivo de mejorar en nuestros planes de trabajo. Este año 2022 seguimos en la misma línea.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

#### **16.1. Información adicional**

A través de la web se informa de todos los servicios que ofrecemos. También se reparten flyers con precios y los servicios.

Una vez que contactamos con el cliente se realiza presupuesto individualizado del servicio que necesita.

Este año 2021 seguimos trabajando en esta línea y lo que funciona al 100% es realizar el presupuesto individualizado a la demanda pues el cliente quiere que le prestes atención, sentirse escuchado y que entiendas lo que quiere o necesita. El cliente este año 2022 sigue solicitando el presupuesto individualizado. En 2023 continuamos en la misma línea, ofreciendo presupuestos personalizados e intentando ser más flexibles en cuanto a las necesidades de atención de cada usuario, como en el caso del Centro de Día donde las tarifas varían en función de los horarios y actividades a la carta que ellos nos solicitan..

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

#### **17.1. Información adicional**

A través de las reuniones que hacemos. También se coloca un buzón de sugerencias anónimo para que puedan expresar sus ideas, inquietudes...

Se realiza una encuesta anual para que evalúen a la empresa.

Este año 2021 he escuchado sus peticiones y he mejorado la rueda para que dispongan de una mejor organización de los días de fiesta que les permita desconectar más del trabajo. Este año 2022 estoy hablando con cada una de las trabajadoras para personalizar sus peticiones e intentar satisfacerlas en la medida que puedo. En 2023 seguimos en la misma línea, adaptando los horarios y las vacaciones de cada una de ellas, para favorecer una mejor conciliación y satisfacción de las mismas. También con la implantación del modelo de ACP tenemos muy en cuenta las observaciones y sugerencias que nos hacen de cada uno de los usuarios de los que son profesionales de referencia, lo que a ellas les genera una mayor satisfacción en su trabajo, al sentirse escuchadas y valoradas por el resto del equipo.

## **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)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

**18.1. Información adicional.**

Actualmente hay 21 puestos de trabajo y todos desempeñados por mujeres, no se produce ningún tipo de discriminación por género, sexo, religión... Pertenecen a distintos países y culturas. Siempre las he ayudado a formarse e incluso a sacarse el carnet de conducir.

Tengo en cuenta las características de cada una de ellas para conciliar vida laboral y familiar y si puedo, intento en la mayor medida, adecuar el puesto de trabajo a su situación personal.

Por este motivo tuve que comprar un pajar en el pueblo y crear 4 viviendas para mis trabajadoras, que les permitiese acceder al puesto de trabajo.

Dos responsables que tengo les incentivo económicamente con un plus añadido en la nómina.

Este año 2021 hemos incorporado tres hombres a la empresa: mantenimiento, limpieza y gerocultor que demuestra nuestro compromiso en la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Seguimos en la misma línea este año 2022.. En 2023 continuamos con la misma política, seguimos manteniendo 3 puestos de trabajo masculino y personal de diferentes países y culturas.

**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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Con cada trabajadora mantengo una entrevista personal con cada una de ellas y tengo muchas contrataciones parciales que permita conciliar vida personal, familiar y laboral.

- Tengo para mujeres que sólo pueden trabajar muy pocas horas por cuidado de sus mayores los puestos de apoyo de mañana o de tarde: sólo vienen dos horas a trabajar en horario de mañana o de tarde

- Si tienen niños pequeños en edad escolar: predomina facilitarles el horario de mañana

- Posibilidad de trabajar en horario de tarde o sólo de noches para que puedan acceder al trabajo

En el medio rural para tener trabajadores hay que dar flexibilidad en el horario laboral. Sigo manteniendo esta política de actuación con mis trabajadores pues creo que de cada uno se puede sacar lo mejor. Seguimos en la misma línea este año 2022. En 2023 continuamos defendiendo la conciliación, ya que mejora la empleabilidad y la satisfacción de las trabajadoras y por ende de los usuarios, lo que repercute en el aumento de calidad del

servicio.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Intentamos a través de la formación por créditos ponerla a disposición de todas las trabajadoras buscando los cursos que les pueden interesar.

Al formar parte de ARADE, Asociación Aragonesa a la Dependencia, pongo a disposición de todos los trabajadores la opción de poder formarse en cursos relacionados con nuestro sector.

Anualmente siempre hacemos el simulacro de incendios que deben estar presentes como medida de prevención y el de prevención de incendios.

Este año 2021-2022 queremos avanzar en el modelo asistencial centrado en la persona y vamos a realizar formación enfocada a este objetivo. Hemos cumplido este objetivo en el 2022 y estamos inmersos en la implantación de este modelo. En 2023 varias trabajadoras han realizado los cursos de formación de ACP, también se promueve la realización de los módulos para la acreditación de competencias en atención a personas dependientes en centros residenciales para nuevos trabajadores, la empresa también se encarga de proporcionar clases particulares de formación de adultos para la realización de exámenes de CN2 para obtener el certificado de la ESO para poder inscribirse en los anteriores..

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

#### **21.1. Información adicional.**

Cuando se incorpora un nuevo trabajador se observa su C.V para comprobar que tiene la formación requerida, en el caso de las gerocultoras en atención a personas dependientes en centros o como auxiliar de clínica. En el caso del personal de limpieza se intenta que se formen para poder pasar a la plantilla de gerocultoras, proporcionándoles todas las facilidades para que realicen la formación específica. En todos los casos realizan varios cursos de formación: PRL, Covid y manipulador de alimentos..

Después de estos, tenemos como objetivo que la totalidad de la plantilla realice el curso de ACP, en 2022 lo hicieron 4 personas. y en 2023 lo hemos cursado de momento otras 4.

## **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

#### **22.1. Información adicional.**

Tenemos contratada una empresa externa que se encarga de la PRL, tanto dando cursos

de formación online a los trabajadores: Covid y PRL, como haciendo un seguimiento de la salud de los trabajadores mediante la realización de los reconocimientos médicos anuales. Se reparten EPIS para todas las trabajadoras mensualmente: guantes y mascarillas, también uniformes anualmente. Se forma desde la empresa al personal nuevo en el manejo de grúas y procedimientos de movilización de pacientes para prevenir las posibles lesiones.

Este año 2023 seguimos haciendo hincapié en la formación para el manejo de las grúas para el bienestar de los trabajadores y de los usuarios.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

##### **23.1. Información adicional.**

Uno de nuestros objetivos es el de fijar población en el medio rural y contribuir al desarrollo y mantenimiento del comercio local, todas nuestras compras las realizamos en comercio de proximidad, con proveedores conocidos y en los que tenemos total confianza, ya que trabajamos con ellos desde hace muchos años. Nuestro ámbito se extiende principalmente a la Comarca de Daroca, la Provincia de Zaragoza y Teruel, por proximidad geográfica.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

##### **24.1. Información adicional.**

Seguimos el criterio de proximidad para todas nuestras compras, también el de eficiencia y el de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental y buenas prácticas. Al ser empresas y autónomos de la zona, la selección es directa y conocemos cuales son los valores que representan. Siendo el desarrollo del medio rural y el respeto al medio ambiente uno de los valores que todos tenemos en común.

## **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?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

### **25.1. Información adicional.**

El municipio donde desarrollo mi actividad es Romanos, con 112 habitantes. Somos nosotros los que estamos resolviendo las necesidades de las personas mayores del medio rural y en muchas ocasiones realizamos servicios sin coste alguno como prestar material geriátrico a esas personas mayores que están en un proceso de rehabilitación: andadores, muletas, cinturones de contención, colchones antiescaras... Facilitamos el servicio de transporte a los que lo necesiten y se hacen los acompañamientos al médico de las personas mayores sin coste alguno ya que se cobra la hora del transporte.

Hemos seguido trabajando en esta línea también en el año 2022. En 2023 continuamos en la misma línea, prestando servicios a todos los vecinos, como podología o fisioterapia, sin beneficio para la residencia, lo que les facilita mucho el acceso a estos tratamientos, ya que así no tienen que desplazarse a la cabecera de comarca o a la capital para recibirlos.

## **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?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

Todos nuestros servicios están planificados para dar respuesta a las necesidades sociales, ambientales y económicas del medio rural en el que nos movemos ya que estamos cubriendo las necesidades de las personas mayores de 65 años. Un sector vulnerable que demanda unos servicios que nadie cubría. Nuestra empresa está facilitando que no tengan que desplazarse a la rehabilitación a 50 u 80 km con el impacto medioambiental que supone, al no tener que coger un vehículo que contamina, ya que Romanos lo tienen muy cerca, evitar la compra innecesaria de material geriátrico por desconocimiento de lo que necesitan realmente o porque su uso sea temporal y luego no vuelva a utilizarse. Económicamente somos un motor dinamizador en nuestra zona al generar 21 puestos de trabajo y ha aumentado el censo del municipio en 35 habitantes.

Seguimos cubriendo todas estas necesidades que en la zona nadie está cubriendo con el esfuerzo que esto supone para nuestra empresa. Este año 2022 seguimos estando solos en esta batalla. En 2023 continuamos ofreciendo servicios para toda la Comarca y siendo el motor económico más importante de nuestra localidad, con 22 puestos de trabajo estables que repercuten en la vida del municipio y en la economía de la Comarca.

## **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?**

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

#### **27.1. Información adicional**

A los trabajadores siempre les transmito nuestros objetivos de trabajo y lo que nos diferencia del resto de empresas pues no sólo somos una residencia de ancianos. Utilizo varios canales de comunicación: la primera entrevista de trabajo, la entrevista cuando son seleccionadas, a lo largo del año cuando hablo con ellas y al final del año cuando les transmito cuáles son nuestros objetivos y hacia dónde nos dirigimos en ese nuevo año que empezamos.

Nos hemos dado cuenta de la importancia de implicar a los familiares con los usuarios. Este año 2022 seguimos potenciando los encuentros de los familiares con los abuelos.

En 2023 y tras de la pandemia, estamos potenciando la apertura de la residencia y la transparencia todavía mas, nuestras puertas siempre están abiertas a las visitas de cualquier índole, realizamos cursos de formación para todo el pueblo , como fue el de RCP y desfibrilador, seguimos realizando actividades intergeneracionales para usuarios y familiares, también abiertas para el resto de vecinos del pueblo o Comarca, en la que participan voluntarios, como pueden ser la procesión de tambores de Semana santa que finaliza con una merienda en la residencia para todos los voluntarios de la comarca que participan.

## **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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

#### **28.1. Información adicional**

Tengo que trabajar en esta materia pues no tengo elaborado un plan para comunicar mis buenas prácticas. Actualmente lo que hago es aprovechar toda ocasión que me brindan con los medios de comunicación de la zona para transmitirlo: la radio de la Comarca, a través de los periódicos, redes sociales...

Me presento a premios que den visibilidad a nuestro Proyecto.

En octubre del 2018, el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Pesca, nos otorgó el Premio a la Excelencia en la Innovación de la Mujer Rural, en la categoría de la diversificación de la economía territorial. y nos brindó una oportunidad de visibilidad a nivel nacional, marketing puro y duro!!!

Este año 2021 me he dirigido a mi equipo de trabajo y a los familiares. Este año 2022 nos van a dar el 26 de octubre un certificado por buenas prácticas.

En 2023 estamos haciendo mas hincapié en RRSS, a través de nuestro blog y nuestro perfil de Instagram, donde damos a conocer cuales son nuestros valores, objetivos, servicios que prestamos y actividades que realizamos.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización.

##### **29.1. Información adicional.**

A la hora de construir la residencia se tuvo en cuenta el impacto medioambiental y:

- Se pusieron caderas biomasa
- Se plantaron más de 50 árboles en el jardín
- Tenemos un huerto para abastecernos de la verdura.
- Tenemos gallinas para eliminar los residuos biodegradables
- Reciclaje de las basuras al solicitar contenedores específicos par la gestión de residuos al Ayuntamiento
- Dar los toner y cartuchos usados a la empresa que me los suministra
- Contrato con una empresa para retirada de los residuos peligrosos sanitarios
- Construcción en una planta del edificio y orientación solar para evitar un mayor consumo de electricidad.

Este año 2021 ha sido imposible avanzar en este objetivo ya que la pandemia nos ha impedido realizarlo. Este año 2022 hemos cambiado iluminación led en las farolas de los jardines, hemos plantado 5 árboles y hemos reciclado un parque infantil de madera para ponerlo en nuestro jardín.

En 2023 seguimos con el proyecto de jardín y huero terapéutico, donde realizamos actividades para nuestros usuarios. Se han plantado nuevos arboles y diferentes especies de plantas aromáticas, verduras, hortalizas y ornamentales, lo que ayuda a conservar la biodiversidad de la zona.

## **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?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Hemos dirigido nuestros esfuerzos en promover el comercio local, seguimos utilizando pellets, reciclando todo lo que podemos antes de comprar algo nuevo... Este año 2022 estamos pidiendo presupuesto para poner placas solares.

En 2023 hemos colocado placas solares en el tejado de nuestra residencia, lo que además de abaratar nuestra factura de la luz, nos ayuda a no contaminar y luchar contra el cambio climático.

## **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **31.1. Información adicional**

Este 2023 además de la colocación de las placas solares, seguimos intentando potenciar la economía circular, gracias a nuestro huerto donde plantamos diferentes especies de verduras y hortalizas que luego nos sirven para confeccionar nuestros menús con productos de temporada y son consumidas por nuestros usuarios que las han cultivado y

visto crecer, lo que les produce un sentimiento de pertenencia al grupo. También consumimos los huevos de nuestras gallinas, patos y ocas, que son cuidadas y alimentadas por nuestros usuarios con las sobras de la comida del comedor y del huerto. Realizamos talleres con material reciclado para darle nueva vida a cosas que ya no usamos. Aprovechamos la ropa de algunos usuarios fallecidos donada por las familias para otros que la necesitan. Las ayudas técnicas como muletas, bastones, sillas de ruedas...también las aprovechamos para otros usuarios, intentando valernos con lo que tenemos sin necesidad de comprar cosas nuevas.

## **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?**

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

#### **32.1. Información adicional**

Me quiero proponer para este año 2020 realizar un plan medioambiental diseñado con medidas que podamos realizar y nos ayude a contribuir en la sostenibilidad de nuestro proyecto.

Estamos realizando una buena gestión de los residuos y la economía circular. Este año 2022 seguimos en la misma lineal.

En 2023 hemos avanzado con la colocación de las placas solares, lo que se ha comunicado a toda la plantilla, también seguimos haciendo mucho hincapié en el reciclado, el ahorro de agua, uso de productos de limpieza menos agresivos para el medio ambiente...todo ello se comunica a los profesionales de la residencia y a nuestros usuarios.

## **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)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 9 - Capacitar a las personas de la empresa
- 10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### **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?**

Somos la única empresa en la zona que cubre todos estos servicios para cubrir las necesidades de las personas mayores del medio rural. Nos conocen en la zona porque resolvemos los problemas, cubrimos las necesidades cuando nos llaman sea en su domicilio o centro de día o en la residencia.

Muchas veces nos llaman para contarnos su problema, sin saber qué necesitan pero tienen claro que les vamos a ayudar,

Seguimos siendo líderes en la resolución de los problemas de este sector de población. Este año 2022 seguimos en la misma línea ya que no tenemos competencia.

En 2023 la implantación de la ACP y la flexibilidad que esta potencia es uno de nuestros puntos fuertes, nuestros servicios a la carta se adaptan a cada usuario y su problemática individualizada, lo que hace mucho más fácil la adaptación del usuario al centro o al servicio, aumentando el grado de satisfacción con el mismo.

### **36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Debemos mejorar en cumplir con alguno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este año 2022 queremos seguir intentándolo, estamos muy comprometidos con el bienestar, la calidad de vida y respetar la dignidad de nuestros mayores.

En 2023 una de nuestras áreas de mejora sería obtener la certificación como jardín y huerto terapéutico, realizando cursos de formación para las trabajadoras en terapia con plantas y con animales.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuáles son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.