

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**RESIDENCIA TERCERA EDAD DELICIAS, S.L.**

CIF:B99476533

Avda. de Navarra nº:45 Local

50010 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

RESIDENCIA TERCERA EDAD DELICIAS

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avda. Navarra, 45 (LOCAL)

50010 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

RESIDENCIA GERIATRICA

SECTOR SOCIO-SANITARIO

#### 04 - Año comienzo actividad.

2017

#### 05 - Número de personas empleadas

8

#### 06 - Persona contacto

TERESA ARTAL BARRIO

ALVARO MARGALE ALZORRIZ

#### 07 - E-mail contacto

[residenciaterceraedaddelicias@gmail.com](mailto:residenciaterceraedaddelicias@gmail.com)

#### 08.- Página web

No disponemos de pagina web propia.

### 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)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Todas las tendencias Globales se tienen en consideración y se plantean en el día a día de la actividad ya que nos afectan todas ellas, bien de manera directa o bien indirecta.

Actualmente tenemos implantado la gestión de reciclaje de residuos en el centro.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

En mayor o menor medida puedes hacer lo posible por aportar tu grano de arena a la hora de enfrentarte a los problemas y posibles soluciones si bien en grupos mayores se obtienen mejores 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?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Es fundamental conocer todos estos retos ya que afectan directamente tanto a la empresa como a los clientes del sector al que nos dedicamos. Recientemente se ha implantado la recogida y selección de residuos a reciclar.

### **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**

Dado que somos una empresa muy pequeña y llevamos relativamente poco tiempo, aún no se ha desarrollado actividades de este tipo si bien se tienen en cuenta para un futuro inmediato. Con la implantación de selección y recogida de residuos a reciclar damos un paso más en la integración de nuestros retos.

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

**5.1. Información adicional**

Dada la característica tan especial del sector tenemos identificados todos los grupos de interés que nos afectan.

Clientes y familias.

Todos los organismos públicos que nos afectan.

Proveedores.

Asociaciones de vecinos.

Asociaciones culturales y de tiempo libre.

Sector financiero.

**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**

Siempre que es posible se tantean tanto a nuestros clientes como a sus familias para valoraciones pero sin recogerse registros.

También se hace con los proveedores.

**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**

Se ha desarrollado un protocolo de actuación para cada uno de los casos a los que se ha de enfrentar l@s trabajadores/as del centro. Los protocolos actualmente exigibles legalmente se han desarrollado e implantado en la organización.

**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**

Es vital para una empresa, sobre todo pequeña, el dotarla de una seña de identidad y más en un sector calificado de riesgo como es el de las residencias de mayores.

Desde la dirección se hace incapie en ello y si bien se deja bien claro la forma en que se quiere identificar el modelo de trabajo no se hace mediante protocolo.

Es más bien un concepto de vida que de negocio.

**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**

Desde que conocimos este Plan, nos hemos dado cuenta de la necesidad de revertir parte del beneficio a nuestra sociedad y es por ellos que nos ponemos manos a la obra y queremos sumar.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

**10.1. Información adicional**

Después de un año y medio tan difícil para un sector tan mermado y castigado como el nuestro nuestra responsabilidad social se sigue centrando en revertir parte de nuestro trabajo a los ciudadanos. Seguir avanzando en objetivos de calidad, responsabilidad y ser más activos en referencia a los ODS.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**11.1. Información adicional**

De forma periódica hablamos con nuestros clientes para saber su grado de satisfacción y de resolución de problemas/conflictos pero sin una metodología concreta aún, ya que se está elaborando un protocolo pero todavía no se ha puesto en marcha. En cuanto se implante si que recogen estas cuestiones metódicamente.

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

Se identifican mejoras de manera esporádica pero no se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

A día de hoy se identifican pero no se implantan en todos los casos ya que cada persona requiere de unas necesidades específicas. En el protocolo que se ha de implantar en breves si se recoge dicha posibilidad.

**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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

**13.1. Información adicional**

Se valora tanto la competencia cercana como la del sector en general como forma de ofrecer un servicio más rentable para el usuario y de mayor calidad.

También ofrecemos una ayuda adicional en cuanto a información y ofrecer la documentación que se vaya a requerir en cuanto a la administración se refiere en casos de dependencia, becas para mayores, etc., ya que en muchos casos las familias se encuentran con una problemática desconocida y difícil de afrontar.

**Calidad de los productos y servicios**

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

**14.1. Información adicional**

Se ha planteado en la oferta del servicio la normativa de medio ambiente y gestión de residuos.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

**15.1. Información adicional**

Nuestro servicio post venta como tal no existe, si bien, ofertamos la posibilidad de un servicio de acompañamiento en los últimos momentos de nuestros residente y sus familiares.

Son momentos de toma de decisiones que nos resultan difíciles y solo con la confianza de un buen trabajo anterior puedes acompañar en momentos tan delicados y poder ayudar a que estas decisiones sean lo menos dolorosas. Este servicio que es totalmente VOLUNTARIO Y GRATUITO se oferta hasta después de que el residente haya fallecido. Objetos personales, documentación tanto personal como de la Administración, etc.

**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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

**16.1. Información adicional**

Ya por normativa estamos obligados a ello.

**PERSONAS EMPLEADAS**

## **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### **17.1. Información adicional**

Periódicamente se realizan reuniones con los trabajadores donde se ponen estas cuestiones encima de la mesa y se trata siempre de dar solución a ellos, dejando que sean ellos los que aporten estas soluciones.

Se está por implantar protocolo para que sea metódico y más periódico.

## **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

#### **18.1. Información adicional.**

Desde la empresa ya se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades y sin caer en la paridad se fomenta que se forme, se promocióne tanto por las cualidades como por las aptitudes.

De entre -10-11 trabajadores solo soy el único hombre, eso si ha habido varios contratados pero son minoría.

## **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Desde la dirección del centro se tiene muy en cuenta el valor capital de los trabajadores y es por ello que se tienen en cuenta todas y cada una de las necesidades que cada un@ de ell@s tienen. Se realizan reuniones en cuanto surge cualquier necesidad y son ell@s mism@s quienes solucionan sus necesidades y si no es posible es la gerencia del centro quien intenta dar solución a las mismas. Esto si es posible y siempre desde la legalidad vigente.

## **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.**

Todos los años la empresa se reúne con los trabajadores para saber que tipo de formación quieren tener y desde la dirección se elige cual es más adecuada de entre las que se van eligiendo.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

Todos los años todos los trabajadores realizan cursos de formación y mejora en el trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

Además de trabajar con Servicio de Prevención de R.L. , existen protocolos para la seguridad y la salud de empleados, clientes y proveedores.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Se intenta en la medida de lo posible realizar compras en comercio de cercanía dada la menor incidencia en la huella de carbono. Se intenta la compra de materia reciclado y menos contaminante.

## **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.**

Creemos en la necesidad de actuar localmente para preservar el medio ambiente y además fortalecer el tejido comercial del barrio.

## **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.**

Además de participar en Cruz Roja como socios se colabora puntualmente con la parroquia S. Pedro Arbues.

### **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?**

No, no están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

No creo que tengamos proyectos vinculados con la estrategia del negocio

### **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?**

No se difunden estas actuaciones

#### **27.1. Información adicional**

Si se realizan es de manera informal

### **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?**

No se comunican

#### **28.1. Información adicional**



No manejamos información en redes sociales

## **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 evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

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

Se tiene en cuenta el impacto ambiental y se toman medidas de cara a corregir dicho impacto. Actualmente contamos con una recogida selectiva de reciclaje dentro del centro.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

##### **30.1. Información adicional.**

Al no disponer de pagina web no se hacen públicas las medidas adoptadas frente al 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**

Además del compromiso climático la mayoría del gasto diario se realiza en el entorno cercano a fin de consolidar el empleo en nuestro distrito.

### **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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

##### **32.1. Información adicional**

En el protocolo desarrollado se hace para todos los trabajadores, y se comunica a residentes, familias y proveedores

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

### **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?**

6

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Responsabilidad y cercanía tanto con mis clientes como con mi entorno

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

Mejorar en los proyectos sociales

### **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.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.