

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**HOGAR DE DARÍO, S.A.**  
CIF:A50799030  
C/ Río Ésera Nº9  
50003 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

HOGAR DE DARIO S.A

#### 02 - Dirección - CP - Población

CALLE RIO ESERA N 5-7-9 50003 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES

#### 04 - Año comienzo actividad.

1999

#### 05 - Número de personas empleadas

31 PERSONAS

#### 06 - Persona contacto

RUBEN MOLES LASHERAS  
656724384

#### 07 - E-mail contacto

[info@hogardedario.es](mailto:info@hogardedario.es)

#### 08.- Página web

[www.hogardedario.es](http://www.hogardedario.es)

### 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**

DESDE NUESTRO NACIEMIENTO HEMOS CREIDO EN EL BIEN GENERAL, MAS AUN TENIENDO EN CUENTA EL CUIDADO DE NUESTRAS PERSONAS MAYORES Y SU IMPORTANCIA, EN ESTE CASO CADA DETALLE CUENTA

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

CADA PASO INDIVIDUAL SERA BENEFICIOSO PARA LO GENERAL, EL CUIDAR DE ESTOS ASPECTOS ES LO QUE HACE EFECTIVO PARA EL MUNDO GLOBAL

### **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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **3.1. Información adicional**

TENEMOS EN CUENTA ESTOS ASPECTOS VINCULANDOLOS A REFLEJAR LOS GUSTOS Y NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

TRABAJAMOS CON VOLUNTARIADO, CON ESCUELAS, PLANES DE FORMACION LABORAL

### **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

TRABAJAMOS CON PERSONAS DEPENDIENTES VALORAMOS Y PLANIFICAMOS OBJETIVOS PARA CADA UNO DE ELLOS Y SU ENTORNO

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### 6.1. Información adicional

TRABAJAMOS CON PLANES DE ATENCION Y OBJETIVOS INDIVIDUALIZADOS POR TODO NUESTRO PROFESIONALES SANITARIOS Y SOCIALES

## 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

HEMOS REALIZADO FORMACION EN BUENAS COSTUMBRES LABORALES, Y SOBRE LA BUENA ETICA EN EL SERVICIO AL DEPENDIENTE

### 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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### 8.1. Información adicional

SE DAN Y ESTAN COLGADOS EN LA ENTRADA DEL CENTRO

SE REALIZA FORMACION SOBRE ETICA

## 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

ESTAMOS METIENDO COMO EN OBJETIVOS DE MEJORA PLANES DE RSA, ETICA HACIA EL USUARIO, PLANES DE ATENCION, PLANES DE FORMACION EN PRACTICAS

### 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 a nivel general

## **10.1. Información adicional**

LOS HEMOS INCORPORADO DENTO DE NUESTRO PLAN DE CALIDAD

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

##### **11.1. Información adicional**

REALIZAMOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL Y TENEMOS BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

##### **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 su implantación

##### **12.1. Información adicional**

INTRODUCIMOS LAS MEJORAS Y CAMBIOS EN LAS ENCUESTAS Y SE LLEVA UN ESTUDIO DENTRO DE PROGRAMAS DE TRABAJO EN LOS NUEVOS SERVICIOS

### **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**

BUSCAMOS EL MEJOR SERVICIO PARA LOS RESIDENTES, HAY NUEVOS PRODUCTOS PARA GNR EN AUTONOMIA DEL USUARIO, HEMOS AÑADIDO VARIOS DE ELLOS, CONTROL DE RRANTES, NO CONTENCIONES

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

##### **14.1. Información adicional**

ANALIZAMOS Y VINCULAMOS UN PLAN DE TRABAJO PARA CADA CLIENTE ESTUDIANDO SU ENTORNO Y GUSTOS

##### **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**

EL SERVICIO PSOT VENTA LO ORIENTAMOS A CUBRIR LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, YA SEA POR BAJA POR FALLECIMIENTO (SERVICO FUNERARIO, PSICOLOGO), YA SEA POR BAJA VOLUNTARIA, DIAGNOSTICAR PORQUE Y ASEGURARNOS QUE EL USUARIO ESTARA EN PERFECTAS CONDICIONES

#### **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**

SE ENTREGA INFORMACION DETALLADA EN UN REGLAMENTO INTERNO DE SERVICIOS

#### **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**

MEDIANTE ENCUESTAS Y LANES DE GESTION

#### **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.**

REALIZAMOS FORMACION SOBRE ELLO CURSO ETICA EN EL TRABAJO

#### **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.**

CUMPLIMOS COVENIO, DAMOS FACILIDADES EN CAMBIOS DE TURNO Y HORARIOS

## **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.**

TENEMOS UN PLAN DE FORMACION CON INDICADORES DE EFECTIVIDAD

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

**21.1. Información adicional.**

SE TRABAJA EN LA MEJORA CONTINUA MEDIANTE FORMACIONES Y EVALUACIONES DE 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.**

TRABAJAMOS CON EL SISTEMA DE PREVENCION TODOS ESTOS ASPECTOS DEBIDO AL SERVICIO QUE OFRECEMOS

## **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.**

TENEMOS EN CUENTA EN LAS COMPRAS DE LOS PRODUCTOS ESTOS ASPECTOS

## 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.

INTENTAMOS HACER COMERCIO DE BARRIO RESPONSABLE

## 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 proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

#### 25.1. Información adicional.

SE REALIZAN EN TERAPIA PLANES SOCIALES Y CULTURALES PARA LOS RESIDENTES

### 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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

#### 26.1. Información adicional.

ESTAN DENTRO DE NUESTRO PLAN DE GESTION ANUAL

### 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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### 27.1. Información adicional

SE MANTIENE PLAN DE COMUNICACION CON FAMILIAS DE LOS RESIDENTES SEMESTRALMENTE

### 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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

### **28.1. Información adicional**

SE TIENE UN PLAN DE COMUNICACION CON FAMILIAS Y PLANTILLA

## **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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

INTENTAMOS DETECTARLOS E EVITARLOS, ACEITES, TIPO ALIMENTACION

### **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.**

SE TIENE EN CUENTA MEDIANTE MEDIDA DEL DIA A DIA

## **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**

Comenzamos a trabajar la economía circular intentando sistematizarla en nuestro plan de trabajo

## **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**

SE REALIZA INFORMACION EN REUNIONES Y FORMACION

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

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

SERVICIO INTGRAL AL RESIDENTE DESDE EL PUNTO DE VISTA ETICO Y SOCIAL

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

REALIZAR ESTUDIOS IMPACTO MEDIAMBIENTAL EN TODAS NUESTRAS TAREAS EN EL CENTRO

### 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, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.