

RSA - PYMES

Empresa evaluada

G3 ENTRERRIOS GRISEN SL

CIF:B99398448

La Fuente Nº 1

50297 - Grisen

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

G3 ENTRERRIOS GRISEN SL

02 - Dirección - CP - Población

C/ LA FUENTE Nº 1 - 50297 - GRISEN

03 - Sector. Actividad

RESIDENCIA DE ANCIANOS - SECTOR ASUNTOS SOCIALES

04 - Año comienzo actividad.

2014

05 - Número de personas empleadas

13 + 2 socios autónomos

06 - Persona contacto

Jorge González de la Huerta

07 - E-mail contacto

jorge@jjgonzalez.org

residenciaentrerrios@gmail.com

08.- Página web

www.residenciaentrerrios.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)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

Cualquiera de las tendencias indicadas afecta al desarrollo de la empresa, algunas de ellas de modo inmediato y otras a más largo plazo, consolidadas o probables, en esta línea tratamos de adaptar las decisiones de la empresa al respecto.

- Afecciones inmediatas, las decisiones son obligatorias y encaminadas a que el impacto negativo sea el menor posible.
- Afecciones futuras consolidadas, las decisiones son tomadas para en la medida de lo posible, anticiparnos al impacto.
- Afecciones futuras probables, se visualizan los posibles escenarios y valoran diferentes decisiones a tomar en función de la evolución.

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

Si

2.1. Información adicional

Evidentemente, hay tendencias a las que las pymes no tienen capacidad de enfrentarse unitariamente (cambios macroeconómicos, políticos o medioambientales), no obstante, existen recursos a los que recurrir para aportar acciones individuales; en el resto de tendencias, las pymes deben crear ambiente y cultura interna dimensionada a sus circunstancias para mejorar sus resultados con acciones adaptadas a sus posibilidades (cumplimiento normativo, colaboración público-privada, consumos, conciliación, gestión de comunicación y redes sociales, etc).

- Tendencias macro, en nuestro caso, intervenimos activamente en asociaciones empresariales, nos ayuda a conocer, valorar y adaptarnos a ellas.
- Tendencias micro, sin una planificación estructurada y rigurosa, existe una valoración constante sobre la influencia, las consecuencias y lógicamente la toma de decisiones de mejora o correctoras.

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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

Tratamos de mantenernos actualizados a través de proveedores y prestadores de servicios

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

Atendiendo a las prioridades establecidas atendemos los cambios:

- Cambios normativo / legales, se prioriza su ejecución y se asigna el presupuesto correspondiente.
- Formación Laboral programada con asignación de presupuesto.
- Mejora en la Conciliación laboral, mediante acuerdo y asignación de presupuesto
- Concienciación personal laboral y residentes en la gestión de residuos.
- Mejora de las instalaciones con programación de acciones y asignación presupuesto:
 - Reforma calefacción
 - Mejora aislamientos
 - Mantenimiento
- Puesta en marcha de la Atención centrada en la persona

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tienen 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

Los grupos de interés con los que la empresa se relaciona son:

- Residentes
- Empleados
- Familiares
- Administración
- Proveedores
- Asociación Empresarial
- Empresas del sector

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

Tenemos mecanismos de diálogo con los grupos de interés que consideramos críticos:

- Residentes, a través del servicio de Tasoc y Fisioterapia se sondea y detectan necesidades.
- Empleados, mediante reunión individual y reuniones grupales se sondea y detectan necesidades.
- Familiares, a través de atención personalizada y servicio de Tasoc, detectamos necesidades.

Con el resto de grupos de interés el diálogo surge a demanda de las circunstancias.

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 conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

La dirección de la empresa al inicio de la relación laboral, dota de un manual de conducta a los empleados.

Este manual se revisa y actualiza anualmente y en reunión periódica anual se vuelve a entregar y recordar a cada empleado.

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

Además del día a día informal en que se refuerza la cultura de la empresa, contamos con un plan de formación que incluye:

- Formación interna, basada en la cultura que deseamos imprimir, la atención centrada en la persona.
- Formación externa, basada en el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos.

Plan de Responsabilidad Social

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

9.1. Información adicional

Desde el año 2015, contamos con un Plan de conciliación laboral que se viene renovando y perfeccionando desde entonces, entre la empresa y la plantilla se acuerdan los términos cada anualidad.

Supone una mejora de condiciones respecto al convenio laboral de aplicación.

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

Este Plan afecta principalmente a las relaciones laborales.

De forma no organizada colaboramos con el Ayuntamiento de la localidad en periodos navideños, ofreciendo nuestros servicios gratuitos a los mayores que están solos.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

11.1. Información adicional

Entendemos que nuestros clientes son dos grupos de interés:

- Residentes, el servicio de Tasoc y Fisioterapia se coordinan para detectar el grado de satisfacción, reportando a la dirección, quien resuelve en consecuencia. En alguna ocasión se ha protocolizado mediante encuestas escritas, aunque la situación personal de cada uno puede desvirtuar este método.
- Familiares, el servicio de Tasoc y la dirección se coordinan y mediante trato personalizado a estos y sus demandas, se realizan los cambios que se decidan.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

Detectadas mejoras necesarias, se implantan modificando los procesos pautados hasta la fecha.

En la mayoría de los casos los cambios obedecen a cambios en las circunstancias personales de cada residente, por lo que la adaptación es inmediata.

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

Considerando que nuestro producto es la atención a las personas mayores, a través de la formación planificada preparamos al personal de tal modo que la evolución del servicio sea constante.

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

Nuestra actividad es de servicio a personas (usuarios y familias) por lo que en el trato diario se verifica el nivel de satisfacción.

A su vez, realizamos formación continua de la plantilla para la mejora del servicio centrado en las personas.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

15.1. Información adicional

En nuestro perfil, consideramos que la postventa no existe como tal, existe una evaluación constante, tanto por parte del residente como de los familiares.

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

Cuando se nos demanda información remitimos un dossier explicativo de las características de nuestro centro y la prestación 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, se identifican mejoras y se implantan.

17.1. Información adicional

Dadas las características del servicio prestado a las personas mayores, el personal sufre una cierta carga emocional, somos conscientes y tratamos de mejorarlo mediante la planificación:

- Apuesta de la empresa por equipo de trabajo estable, sin rotación.
- Acuerdo entre empresa y plantilla, por el que se aumentan los periodos de descanso, reducción de jornadas, distribución de tareas.
- Revisión periódica de los resultados.
- Formación específica en el trato con los residentes.

Tanto en la formación como en las reuniones organizadas, como informales obtenemos indicadores para su mantenimiento o adaptación.

Entendemos que todo ello redundará en la mejora de nuestro servicio.

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)?

No se han desarrollado actividades en esta materia

18.1. Información adicional.

La igualdad es un valor cultural de la empresa, lo que sumado al perfil de los puestos de trabajo y la estabilidad del equipo, hace que no haya sido necesario realizar ningún plan específico, hasta la implantación legal reciente de protocolos de acoso e igualdad salarial.

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.

Conforme a lo anteriormente expuesto, la empresa y la plantilla, mantienen un acuerdo desde 2015, que se renueva anualmente, por el que se facilita la conciliación laboral mediante:

- Reducción de Jornadas
- Ampliación de periodos de descanso y festivos
- Organización de tareas

Formación y desarrollo profesional

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

20.1. Información adicional.

Ya indicado, contamos con un plan de formación:

- Formación Interna, cultura empresa y atención centrada en la persona
- Formación Externa, habilidades y conocimientos técnicos

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

21.1. Información adicional.

Se proponen Cursos por periodos semestrales, además de invitar a la plantilla a que propongan acciones formativas más alineadas a sus propios intereses.

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.

Servicio de prevención externo

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

No se aborda con planificación.

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.

Por ubicación del centro las compras de proximidad están condicionadas a los propios proveedores.

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.

Hasta el año 2020, la empresa programaba actividades grupales con cierta frecuencia, fomentando y manteniendo los lazos entre residentes y familiares; colaboraba con el Ayuntamiento y Asociaciones locales en actos sociales diversos, con el objetivo es hacer visible la actividad social.

A consecuencia de la pandemia se han tenido que suspender todo este tipo de actos.

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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Los actos sociales mencionados han servido para que la actividad tenga una mejor valoración pública.

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

Las actividades que fueron programadas se comunicaron a los grupos de interés afectados, especialmente a empleados y residentes, colaboradores y destinatarios principales.

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?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

28.1. Información adicional

En cada actividad se ha procurado la mayor difusión posible a través de los medios disponibles, comunicación directa, 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?

No existe una planificación para estos temas.

29.1. Información adicional.

Aún no existiendo una planificación medioambiental, sí que existe una preocupación por ello en la cultura de la empresa.

- Se han acometido reformas en el sistema de calefacción (reducción emisión de gases)
- Se ha mejorado el aislamiento térmico (reducción de consumos y emisión gases)
- Se ha incorporado instalación de tratamiento de agua que permite reducir de forma significativa el uso de productos químicos que acaban en los vertidos
- Se clasifican los residuos
- La dieta se basa en el consumo de productos frescos

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.

Las iniciativas antes mencionadas, están implantadas y siendo aplicadas por el personal, aunque no se comunican públicamente.

Economía circular

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

Realizamos clasificación de los residuos para su eliminación.

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

Se instruye al personal en sobre las acciones implementadas antes descritas, aunque no se refleja en ningún tipo de acta.

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

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 y clima laboral

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Medioambiente

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?

No

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

- ODS 3. Salud y bienestar.