

## **RSA - PYMES**

---

### **Empresa evaluada**

**VIÑAS BAJAS, S.L. - Residencia Mixta Virgen  
de la Fuente**  
CIF:B50855667  
Carretera Epila s/n  
50450 - Muel  
Zaragoza

### **DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

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

VIÑAS BAJAS S.L.

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

CARRETERA ÉPILA S/N  
MUEL- ZARAGOZA  
C.P.:50450

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

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES. CENTRO SOCIO SANITARIO.

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2001

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

18

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

CARLA SICILIA CEBOLLA

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

RESIDENCIAVIRGENDELAFUETEMUEL@GMAIL.COM

#### **08.- Página web**

WWW.RESIENCIAVIRGENDELAFUENTE.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)**

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

### **1.1 Información adicional**

Consideramos de gran importancia el cumplimiento de la normativa sociosanitaria y la calidad de la atención personalizada que ofrecemos a nuestros residentes, así como el bienestar de nuestro personal. Si bien no disponemos de un análisis formal y periódico de todos los temas mencionados, nuestra dedicación a las necesidades individuales de cada residente es un aspecto central de nuestra labor, lo que nos mantiene especialmente atentos a las novedades legislativas que puedan afectar a su bienestar. Nos esforzamos por ofrecer formación continua a nuestros empleados para que puedan seguir brindando esta atención individualizada y de calidad. También somos conscientes de la necesidad de optimizar nuestros recursos para seguir ofreciendo este servicio centrado en la persona, aunque aún no tengamos un plan estructurado para ello.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Consideramos que las PYMES, incluyendo nuestra residencia, sí pueden enfrentarse de forma individual a temas globales como los mencionados. Nuestra flexibilidad y capacidad de adaptación nos permiten implementar cambios y responder a nuevas normativas de manera ágil, como hemos demostrado en la adopción de protocolos sanitarios. Además, nuestro conocimiento cercano de los residentes y sus familias nos facilita comprender sus necesidades individuales y adaptar nuestra atención, un aspecto social fundamental. La motivación de la dirección por ofrecer una atención de calidad y un buen ambiente laboral impulsa iniciativas en estas áreas, aunque no contemos con grandes estructuras. Si bien la colaboración puede ser útil, creemos que nuestra dedicación a la calidad y la reputación nos exige y nos permite abordar individualmente aspectos clave como la atención personalizada y el cumplimiento normativo, que son esenciales para nuestros residentes y la sostenibilidad de nuestra residencia.

## **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**

La normativa de nuestro sector nos exige una planificación constante en aspectos sociales y ambientales. A corto plazo, debemos planificar los ratios de personal y los protocolos socio-sanitarios y funcionales específicos de nuestra residencia. A medio plazo, prevemos

adaptaciones a posibles cambios en la legislación sociosanitaria y, dado que estamos en proceso de ampliación, hemos tenido en cuenta todos los aspectos de eficiencia energética en el diseño y la planificación. A largo plazo, las tendencias demográficas y las directivas de sostenibilidad influyen en nuestra planificación de futuras infraestructuras y 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**

La inversión en proyectos sociales y medioambientales se realiza de forma específica en función de las necesidades identificadas y los planes de mejora. El año pasado, por ejemplo, se asignó un presupuesto para reformar parte de los baños geriátricos de la planta superior, mejorando así la accesibilidad y la comodidad de nuestros residentes (aspecto social). En años anteriores, se llevó a cabo un proyecto para cambiar todas las luces a tecnología LED y se instalaron placas solares (aspecto medioambiental), lo que supuso una inversión para reducir nuestro consumo energético y nuestra huella ambiental. La asignación de fondos depende de la evaluación de cada proyecto y su prioridad dentro de los objetivos de la residencia.

### **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 los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

##### **5.1. Información adicional**

Tenemos claramente identificados nuestros principales grupos de interés y realizamos una gestión específica para cada uno. Con los residentes, actualmente estamos implantando la Atención Centrada en la Persona (ACP), lo que implica una gestión individualizada y enfocada en sus necesidades y preferencias. Con los familiares, les hacemos partícipes de este modelo ACP y les informamos periódicamente de la evolución de sus familiares tanto a través de informes digitalizados como en reuniones presenciales programadas. Con nuestro personal, además de ofrecer formación continua para garantizar una atención de calidad, también mantenemos reuniones periódicas programadas para fomentar la comunicación y la participación. Con los proveedores, buscamos relaciones basadas en la calidad y la confianza. Con las administraciones públicas, mantenemos una comunicación transparente y cumplimos la normativa vigente. También exploramos colaboraciones con la comunidad local para la integración de nuestros residentes.

#### **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**

Para identificar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, utilizamos diversos mecanismos que se analizan e integran en la gestión de la residencia. Con los residentes, realizamos reuniones grupales e individuales de manera periódica para conocer sus opiniones y sugerencias, las cuales intentamos adaptar y mejorar en nuestro día a día. Con las familias, además de las reuniones programadas, mantenemos un canal de comunicación abierto a través de WhatsApp y fomentamos encuentros informales. Todas sus aportaciones y comentarios son valorados y se buscan implementar mejoras en base a ellos. Del mismo modo, con nuestro personal realizamos reuniones periódicas con el objetivo de recoger sus aportaciones y sugerencias para optimizar el funcionamiento de la residencia y el ambiente laboral. En general, todo el feedback que recibimos de nuestros grupos de interés es analizado y se intenta integrar en la operativa y la toma de decisiones de la organización para mejorar continuamente nuestros servicios y la satisfacción de todos.

## **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**

Explicamos detalladamente nuestras normas de actuación y pautas de conducta a todo el personal al comienzo de su relación laboral, asegurándonos de que comprenden los principios y valores de nuestra organización en el trato a los residentes y entre compañeros. Además, estas normas están recogidas en un dossier que se encuentra visible y accesible para todo el personal en el control de enfermería, sirviendo como recordatorio constante y punto de consulta ante cualquier duda. Si bien no realizamos una revisión formal periódica del documento, estamos abiertos a sugerencias y realizamos actualizaciones cuando es necesario en base a la experiencia y las necesidades que surgen en el día a día.

### **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**

Informamos a todo el personal sobre el propósito, la visión y los valores de nuestra residencia desde el comienzo de su relación laboral. Se les explica claramente que por encima de todo están los residentes, y que su bienestar y atención de calidad son lo principal para nosotros, constituyendo la base de nuestra razón de ser. Además de esta comunicación inicial, reforzamos este principio fundamental en las reuniones de equipo y a través de comunicaciones internas, recordando constantemente nuestro objetivo primordial.

## **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**

Actualmente estamos desarrollando diversas actuaciones en materia de Responsabilidad Social. En el ámbito social y centrado en la mejora continua de la calidad de la atención a nuestros residentes, hemos implementado la Atención Centrada en la Persona y estamos activamente trabajando en el proceso de eliminación de sujeciones, en cumplimiento con la normativa vigente. También ofrecemos formación continua a nuestro personal para asegurar una atención de calidad y respetuosa. En el ámbito medioambiental, hemos invertido en la instalación de luces LED y placas solares para reducir nuestro consumo energético.

### **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**

Si bien estamos desarrollando distintas actuaciones de Responsabilidad Social, los objetivos e indicadores que hemos establecido son todavía a nivel general. Por ejemplo, tenemos como objetivo general mejorar continuamente el bienestar y la calidad de vida de nuestros residentes, y para ello mantenemos una comunicación directa y constante a través de reuniones individuales y grupales, donde recogemos sus opiniones y necesidades de forma continua. En cuanto a nuestro compromiso medioambiental, estamos en proceso de ampliación de nuestras instalaciones y hemos tomado medidas significativas para la sostenibilidad. En la renovación de la cocina, hemos eliminado completamente el uso de propano, siendo ahora todo eléctrico. Para el consumo diario, utilizamos agua de ósmosis, garantizando una alta calidad para nuestros residentes y personal. Además, empleamos agua ozonizada para la limpieza, reduciendo así el uso de productos químicos. Respecto al descalcificador, ya lo veníamos utilizando, pero hemos ampliado su capacidad para optimizar el uso del agua en el edificio ampliado. La carpintería metálica que se ha adquirido para la ampliación cuenta con un rendimiento energético Passivhaus, buscando la máxima eficiencia energética. Para el bienestar del personal, observamos de forma general los índices de rotación y fomentamos la comunicación en las reuniones de equipo. Aunque estos mecanismos y acciones nos dan una visión global de las necesidades y el progreso, aún no hemos definido indicadores completamente específicos y cuantificados para cada una de nuestras actuaciones concretas.

## **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**

Conocemos la satisfacción de nuestros residentes de manera informal, pero estructurada, a través de la relación cercana y la comunicación continua. Cada quince días, celebramos una asamblea general con los usuarios, nuestra trabajadora social y el terapeuta ocupacional, donde recogemos directamente sus opiniones, sugerencias y cualquier aspecto relevante sobre su bienestar y la vida en la residencia. Con los familiares, mantenemos una comunicación regular e informal durante las visitas y llamadas. Además, cada trimestre se les envía un informe de evolución individualizado vía WhatsApp, lo que también abre un canal para sus comentarios y preguntas. Finalmente, organizamos reuniones programadas con los familiares de forma periódica para un intercambio de información más detallado sobre la situación de sus seres queridos y la marcha de la residencia. A través de estas interacciones constantes y estos canales de comunicación, obtenemos una comprensión profunda de su satisfacción y sus necesidades, lo que nos permite adaptar y mejorar continuamente nuestros servicios.

### **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**

Identificamos mejoras de servicio a través de las asambleas con los residentes, las reuniones con familiares y las aportaciones de nuestro personal. Las sugerencias se analizan por el equipo multidisciplinar, se evalúa su viabilidad y las aprobadas se implementan modificando nuestros protocolos y procedimientos. Por ejemplo, la implementación de la Atención Centrada en la Persona fue una mejora significativa basada en la necesidad de una atención más individualizada.

## **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**

Las mejoras en nuestros servicios a menudo surgen de las necesidades y expectativas que identificamos de manera directa a través de la comunicación diaria con los residentes y sus familias, así como de las sugerencias de nuestro personal. Cuando se detecta una posible mejora, se discute en el equipo y se implementa de forma ágil. Por ejemplo, la adopción de la Atención Centrada en la Persona fue una mejora significativa impulsada por la necesidad de una atención más individualizada. Además, nuestra continua labor para ser una residencia libre de sujeciones, en cumplimiento con la normativa y buscando el máximo bienestar y autonomía de nuestros residentes, es una mejora constante que se implementa a medida que avanzamos en este proceso.

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

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

## **servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

### **14.1. Información adicional**

Contamos con un proceso normalizado, apoyado en el programa de gestión integral ResiPlus, para analizar sistemáticamente los aspectos socialmente responsables de la prestación de nuestros servicios. Esto incluye la evaluación de la satisfacción de los residentes, el seguimiento de la eficiencia en el uso de los recursos y la gestión responsable de la información. ResiPlus nos permite, por ejemplo, gestionar de manera eficiente los planes de atención individualizados de cada residente.

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

No ofrecemos servicio postventa

### **15.1. Información adicional**

Si bien el concepto tradicional de servicio postventa no se aplica directamente a nuestra actividad, ya que no vendemos un producto, sí realizamos un seguimiento en situaciones específicas. En el caso de fallecimiento de un residente, ofrecemos apoyo y acompañamiento a la familia en el proceso de duelo y en los trámites necesarios. De igual manera, en aquellos casos excepcionales en que un residente se traslada a su domicilio por una mejora en su estado de salud, mantenemos un seguimiento para asegurar una transición adecuada y ofrecer apoyo si es necesario. Sin embargo, no realizamos un seguimiento continuo y proactivo de todos los residentes de la misma manera que una empresa realiza un seguimiento de sus clientes después de la venta. Nuestra atención se centra en la atención y el cuidado continuos mientras el residente permanece en la residencia.

## **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**

Proporcionamos información detallada sobre todos nuestros servicios, desde los tipos de estancia hasta los niveles de atención y las actividades. A través de dossiers y reuniones personalizadas, explicamos las características de cada servicio y las implicaciones para el residente, siendo transparentes incluso sobre posibles limitaciones en la atención o aspectos económicos. Nuestra prioridad es la claridad y la honestidad en toda la información, prefiriendo una comprensión realista por parte de las familias desde el inicio.

## **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**

Evalúamos la satisfacción de nuestro personal de forma periódica a través de reuniones programadas con los diferentes equipos, donde se fomenta un diálogo abierto sobre su bienestar, sus inquietudes y sus sugerencias. Estas reuniones nos permiten conocer de primera mano su nivel de satisfacción y abordar posibles problemas de manera proactiva. Adicionalmente, disponen de un buzón de sugerencias en un lugar accesible y discreto, ofreciendo un canal anónimo para aquellos que deseen expresar sus opiniones o plantear temas sensibles sin necesidad de identificarse. La información recogida a través de ambos mecanismos se analiza para identificar áreas de mejora en el ambiente laboral, la organización del trabajo y las condiciones laborales en general.

## **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

Nuestra organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad, lo que guía nuestras políticas de gestión de personas. Contamos con un Plan de Diversidad que aborda aspectos como la selección, la formación y la promoción, utilizando un lenguaje inclusivo y ofreciendo formación específica. En nuestro sector, donde tradicionalmente predominan los puestos ocupados por mujeres, realizamos un esfuerzo activo por fomentar la diversidad de género en nuestra plantilla, buscando incorporar también a hombres. Además, garantizamos la equidad salarial, asegurando que todo el personal que desempeña el mismo puesto y tiene las mismas condiciones reciba la misma retribución, sin diferencias por género u otras circunstancias. Realizamos un seguimiento periódico de los indicadores de diversidad y analizamos su impacto en la plantilla para mejorar continuamente nuestras prácticas.

## **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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Ofrecemos medidas formales de conciliación como flexibilidad horaria, reducción de jornada y permisos retribuidos. Además, somos una empresa pequeña con un trato



familiar, donde intentamos adaptar los turnos de trabajo a las necesidades personales de nuestros empleados, fomentando la comprensión y el apoyo mutuo. Por ejemplo, hemos adaptado los turnos para facilitar el cuidado de hijos o familiares dependientes.

## **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.**

Cada año, la dirección de la residencia plantea una propuesta inicial de Plan de Formación Anual, teniendo en cuenta las necesidades generales de la organización, las novedades del sector y las exigencias normativas. Esta propuesta se comparte con toda la plantilla, y se abre un proceso participativo donde los empleados pueden expresar sus propias necesidades de formación, sugerir cursos específicos y proponer áreas de desarrollo que consideran relevantes para su trabajo y su crecimiento profesional. Se recogen todas las aportaciones y se analizan para elaborar un Plan de Formación Anual definitivo, que se comunica a todos los empleados y se implementa a lo largo del año. Este plan incluye tanto formación obligatoria (por ejemplo, en materia de seguridad o primeros auxilios) como formación voluntaria para el desarrollo de competencias específicas. De hecho, la última formación importante que hemos realizado ha sido la formación para la implantación de la Atención Centrada en la Persona (ACP), lo que demuestra nuestro compromiso con la mejora continua de la atención.

### **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.**

Gestionamos el desarrollo del personal principalmente a través de la formación para mejorar sus competencias técnicas. Las necesidades de formación se identifican por el equipo directivo, teniendo en cuenta las nuevas normativas y las sugerencias de los empleados. Se planifican acciones formativas prácticas y aplicables al trabajo diario. Por ejemplo, ofrecemos formación sobre técnicas de movilización y transferencia y el manejo de situaciones de emergencia, incluyendo primeros auxilios y el uso de desfibrilador.

## **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.**

Disponemos de un Plan de Empresa Saludable que integra todas las medidas de prevención de riesgos laborales y acciones para promover la salud de nuestros empleados. Este plan incluye la evaluación de riesgos laborales, la planificación de la actividad preventiva, el seguimiento de la siniestralidad y la enfermedad laboral, y medidas adicionales como la formación en ergonomía y el apoyo psicológico. Para garantizar la formación y la concienciación, la empresa de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) viene al centro a impartir cursos específicos a nuestros profesionales. Además, realizamos revisiones periódicas de la salud de los empleados y revisiones del uso de equipos de protección individual (EPI) para asegurar su correcta utilización y mantenimiento. El plan cuenta con objetivos, indicadores y un sistema de evaluación para medir su eficacia y realizar mejoras continuas.

## **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.**

En nuestra organización, hemos definido criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales para la mayoría de nuestros productos, bienes y servicios. En el ámbito ambiental, priorizamos el uso de agua ozonizada para la limpieza, con el fin de reducir el uso de productos químicos, y optamos por productos químicos envasados en cartón reutilizable en lugar de plástico, siempre que sea posible. Además, valoramos a los proveedores que demuestran un compromiso con la sostenibilidad en sus propias prácticas. Nuestras instalaciones cuentan con placas solares para la generación de energía, y en la ampliación del edificio, hemos implementado un sistema de aerotermia para sustituir la calefacción de propano, buscando una mayor eficiencia energética. También, como ya hemos mencionado, la carpintería metálica de la ampliación se ha elegido por su rendimiento energético Passivhaus. En el ámbito social, buscamos proveedores que garanticen condiciones laborales justas y respetuosas. Estos criterios guían nuestras decisiones de compra en la mayoría de los casos, aunque pueden existir excepciones puntuales por disponibilidad o necesidades específicas.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

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

Nuestros criterios de clasificación y selección de proveedores van más allá del precio y la calidad, valorando el desarrollo de la responsabilidad social en su actividad. En el caso de los proveedores de alimentación, si bien la calidad del producto es primordial, también consideramos aspectos como la procedencia local, las prácticas agrícolas sostenibles y el respeto por el bienestar animal. Para los proveedores de productos de limpieza, servicios y equipamiento, aplicamos criterios que integran aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas y sociales, como ya hemos mencionado anteriormente: priorizamos el uso de productos de limpieza ecológicos, la reducción de envases, la eficiencia energética de los equipos. También valoramos que las empresas proveedoras cumplan con la legislación vigente.

## **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 con una planificación formal

##### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos en proyectos sociales afines a la cultura de nuestra organización con una planificación formal. Realizamos intercambios de postales navideñas con diversos colegios, tanto de nuestro municipio como de municipios próximos e incluso de Zaragoza, fomentando la conexión entre generaciones. Con el colegio de Muel, llevamos a cabo actividades de convivencia intergeneracionales de forma planificada, organizando actividades lúdicas y de encuentro. Además, hemos colaborado con el centro de salud de referencia en proyectos de seguimiento comunitario, apoyando la atención integral de las personas mayores. Cuando las asociaciones locales de nuestro municipio organizan eventos, suelen contar con nuestra participación; por ejemplo, la asociación de mujeres nos trae una chocolatada anual, y el ayuntamiento nos obsequia con roscones en celebraciones como San Blas. Incluso hemos colaborado con alumnos universitarios, facilitando la realización de sus tesis de fin de grado en temas relacionados con la atención a personas mayores. Estas colaboraciones se planifican con antelación y se incluyen en nuestro calendario de actividades anual, buscando un impacto positivo en la comunidad y el bienestar de nuestros 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.**

Nuestros proyectos sociales están integrados con la estrategia de la residencia, que se centra en ofrecer una atención integral y de calidad, siguiendo el modelo de la Atención

Centrada en la Persona (ACP). Las actividades intergeneracionales con el colegio, por ejemplo, se vinculan con nuestro objetivo de promover el bienestar emocional y social de los residentes, respetando sus preferencias e intereses individuales, un principio fundamental de la ACP. La colaboración con el centro de salud contribuye a ofrecer una atención sociosanitaria completa y coordinada, lo que también se alinea con la ACP al buscar el bienestar integral del residente. Si bien se considera el presupuesto general de la residencia para estas actividades, no se asigna una partida presupuestaria estrictamente definida a cada proyecto, sino que se gestionan los recursos con flexibilidad y sentido común, priorizando las necesidades de los residentes y el éxito de las iniciativas. Se desarrollan estos proyectos con planes de acción que definen los objetivos, las actividades, el cronograma y los responsables, aunque estos planes pueden adaptarse según las circunstancias.

## **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Compartimos activamente nuestras actuaciones sociales con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando su colaboración en todas las fases. Por ejemplo, en Navidad, organizamos fiestas abiertas a los familiares de los residentes, a los amigos y a toda la comunidad local, promoviendo la participación y la interacción entre diferentes grupos. Para la difusión y comunicación de nuestras actividades sociales y para mostrar lo que hacemos en la residencia, utilizamos activamente las redes sociales, que se han convertido en nuestra principal ventana de comunicación. A través de estos canales, informamos sobre la planificación de los proyectos, invitamos a la participación, compartimos los resultados y recogemos el feedback de los participantes. Además, animamos al personal a proponer y participar en nuevas iniciativas sociales, y en algunos casos, aprovechamos estos encuentros para intercambiar opiniones y evaluar el impacto de las actividades, así como para recoger sugerencias para futuras ediciones.

## **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**

Contamos con un plan de comunicación para difundir nuestras actividades sociales entre la comunidad local, con un enfoque prioritario en el uso de las redes sociales. A través de nuestras plataformas de redes sociales, informamos activamente sobre nuestras actividades intergeneracionales con colegios, nuestras colaboraciones con el centro de

salud y nuestra participación en eventos organizados por asociaciones locales. También participamos activamente en los programas de fiestas patronales de nuestro municipio, organizando actividades o colaborando con el ayuntamiento en eventos dirigidos a la comunidad. Compartimos fotos y vídeos de estas actividades, testimonios de los participantes y cualquier otra información relevante para dar a conocer nuestro compromiso social y fomentar la participación de la comunidad. Sin embargo, la comunicación más completa y detallada sobre nuestras actividades sociales se realiza a través de WhatsApp, donde proporcionamos información más específica y respondemos a las consultas de los miembros de la comunidad. Además de las redes sociales y WhatsApp, ocasionalmente utilizamos otros canales como folletos informativos y carteles en la residencia para llegar a aquellos miembros de la comunidad que no están tan activos en el entorno digital. Nuestro objetivo principal es utilizar la comunicación para fortalecer nuestra relación con el entorno, generar un impacto positivo y consolidar nuestra imagen como una institución comprometida con el bienestar social.

## **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.**

Evaluamos el impacto ambiental de nuestra actividad, centrándonos en el consumo de energía, agua y la generación de residuos. Hemos implementado un sistema de segregación de residuos y colaboramos con gestores autorizados para su reciclaje. Para reducir el consumo de energía, hemos instalado iluminación LED y utilizamos sistemas de calefacción eficientes (aeroterminia). También utilizamos agua de ósmosis para el consumo y hemos instalado un descalcificador.

### **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.**

Tenemos un compromiso interno firme con la prevención de la contaminación. Implementamos acciones como la reducción del consumo de energía mediante iluminación LED y el uso de agua ozonizada para la limpieza. Comunicamos estas acciones a nuestro personal a través de reuniones de equipo y formación específica.

### **Economía circular**

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

## **circular?**

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

### **31.1. Información adicional**

Estamos comenzando a integrar la economía circular en nuestras operaciones, buscando minimizar la generación de residuos, optimizar el uso de los recursos y prolongar la vida útil de los productos y materiales. Esto se refleja en acciones como la segregación y el reciclaje de residuos, la recogida y el reciclaje del aceite usado de cocina, la reducción del consumo de agua y energía, y la preferencia por productos y materiales duraderos y reparables. En la medida de lo posible, buscamos reducir el uso de plásticos y optar por envases reutilizables o reciclables. Nuestro plan de acciones para la economía circular tiene como objetivos principales reducir la cantidad de residuos que enviamos a vertedero, optimizar el consumo de energía, aumentar la vida útil de los equipos y mobiliario, y priorizar la compra de productos y materiales que sean reciclados, reciclables, reutilizables o biodegradables. Este plan incluye medidas como implementar un sistema de compostaje para los residuos orgánicos, realizar una auditoría del consumo de agua y energía, establecer acuerdos con proveedores que ofrezcan productos con menor impacto ambiental, formar al personal en prácticas de economía circular, y explorar la posibilidad de reutilizar materiales de desecho. La eliminación del propano en la cocina y la implementación de la aerotermia son ejemplos de acciones que contribuyen a la economía circular al reducir nuestra dependencia de combustibles fósiles. El uso de agua ozonizada reduce la necesidad de productos químicos, lo que disminuye la generación de residuos peligrosos. La elección de carpintería Passivhaus para la ampliación busca la máxima eficiencia energética y la durabilidad, reduciendo la necesidad de reemplazo.

## **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 exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **32.1. Información adicional**

Comunicamos nuestras acciones ambientales principalmente a los grupos de interés directamente implicados. Las medidas de ahorro energético se comunican al personal de mantenimiento, la segregación de residuos a todo el personal, y las mejoras en el edificio a los residentes y sus familias. Esta comunicación se realiza a través de reuniones de equipo y grupos de wasap.

## **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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés

- 3 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 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?**

Nuestro punto fuerte reside en la atención personalizada y centrada en la persona que brindamos a cada residente, combinada con un trato cercano y un ambiente que busca hacerles sentir como en su propia casa. Nos esforzamos por conocer en profundidad las necesidades, preferencias e historias de vida de cada uno, para adaptar nuestros cuidados y actividades a sus características individuales. Este enfoque se refleja en la implementación de la Atención Centrada en la Persona (ACP), la cual guía todas nuestras prácticas y nos permite ofrecer una atención integral y respetuosa con la dignidad y autonomía de cada residente. Además, nos diferenciamos por nuestro trato cercano y familiar; no somos una organización distante, sino un hogar donde la comunicación es fluida y el equipo directivo está siempre accesible y disponible para escuchar y atender las necesidades de los residentes y sus familias, sin formalismos ni necesidad de pedir audiencia.

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

Un área de mejora para nuestra residencia sería la sistematización de la evaluación de la satisfacción de los residentes y sus familias. Si bien mantenemos una comunicación cercana y recibimos feedback de manera informal, nos proponemos implementar un sistema más formal y periódico para recopilar y analizar sus opiniones. Esto nos permitiría obtener una comprensión más precisa y detallada de sus necesidades y expectativas, y así adaptar nuestros servicios de manera aún más efectiva.

### 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 y tiene un compromiso público 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.