Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

SERVISAR - DOMUSVI
CIF:B48758890
Avenida Salvador Allende nº 56.-
50015 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Domusvi
- Centros pertenecientes a Servisar Servicios Sociales, S.L.
- Centros pertenecientes a SAR Residencial y Asistencia, S.A.U
- Centros pertenecientes a Quavitae Servicios Asistenciales S.A.U.

02 - Dirección - CP - Población

Avda Salvador Allende nº 56; 50015 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Centros y servicios de atención a personas en situación de dependencia

04 - Año comienzo actividad.

1991

05 - Número de personas empleadas

926

06 - Persona contacto

Andrea Varela

07 - E-mail persona contacto

avarela@domusvi.es

08.- Página web

www.domusvi.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

DomusVi opera en el sector de servicios a las personas en situación de dependencia, personas mayores y personas con discapacidad, de manera que los cambios sociales, demográficos (envejecimiento de la población), económicos etc. tienen impacto en la actividad de la empresa. Por otra parte el sector en el que opera está regulado legislativamente, y la empresa es proveedora de las administraciones públicas, por lo que los cambios políticos y normativos inciden también en su desarrollo.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- 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

2.1. Información adicional

Nuestro compromiso con las personas y con la sociedad hace que la RSC y sostenibilidad estén presentes en todas y cada una de nuestras actuaciones como empresa. En Domusvi tenemos en cuenta de forma muy especial, los posibles impactos que nuestra actividad pueda ocasionar en el entorno, y por ello, nuestro deber con el desarrollo sostenible y responsable se basa en la transparencia y la buena praxis en todos los niveles: asistencial, financiero y de negocio.
Fruto de esta política de RSC, Domusvi favorece el desarrollo sostenible y de proximidad apostando por la economía y el empleo local y promoviendo acuerdos de colaboración con asociaciones y fundaciones locales (de discapacidad, de inclusión social, universidades, escuelas de negocio, etc.).
Observamos los posibles impactos éticos, sociales y medioambientales generados por nuestra actividad.

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

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

3.1. Información adicional.

Las líneas del presupuesto anual incluyen, como no puede ser de otra forma, los recursos o partidas de gasto destinadas a cada línea de actividad, así como las inversiones necesarias en estructuras, eficiencia energética etc.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- 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.

4.1. Información adicional

En el informe de actividad de DomusVi se identifican nuestros principales grupos de interés: empleados/as, accionistas, clientes/as, sector y Administración Pública, así como aquellos temas que nuestros grupos de interés consideran más importantes y aquellos que tienen más repercusión para la compañía en sentido amplio y, en especial, desde el ángulo de la sostenibilidad. El diálogo con los grupos de interés es una herramienta básica para el avance y mejora del funcionamiento de todos los servicios, por lo que la compañía dispone de un amplio abanico de canales de comunicación que pueden consultarse en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que se publica de forma ininterrumpida desde el año 2003.

5.- ¿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

5.1. Información adicional

Anualmente realizamos un proceso de revisión de nuestros asuntos relevantes teniendo en cuenta nuestros compromisos y las expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente aquellos que promueven el desarrollo de buenas prácticas en el sector y en la compañía. A nivel interno, más de 15 personas pertenecientes a las 5 unidades de negocio de DomusVi han tenido una participación directa en la delimitación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad. A nivel externo, se han llevado a cabo encuentros personales de la red comercial con el grupo de interés Clientes y Sector para delimitar los aspectos materiales más relevantes para ellos. También se han tenido en cuenta los compromisos adquiridos tras nuestra adhesión a la red del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además de los acuerdos y convenios desarrollados con entidades y colectivos afines a nuestra compañía. Los grupos Accionistas, Sector y Empleados/as participaron de sus aspectos materiales mediante entrevistas personales y grupos de trabajo internos.

Esta comunicación es posible a través de un lenguaje accesible y de una pluralidad de canales.

Gobierno de la organización

6.- 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

6.1.. Información adicional.

DomusVi dispone de un código de conducta que tiene como objetivo hacer explícitos y visibles los valores de la compañía, así como unificar y reforzar la identidad, la visibilidad y las pautas de conducta de DomusVi. El código de conducta articula los principios, valores y normas que constituyen la base sobre la que se inspira nuestro comportamiento como empresa, tanto en lo concerniente a los procesos internos como a la actuación externa. DomusVi garantiza la entrega y aceptación del código de conducta por parte de todos los profesionales de la compañía, proveedores/as y stakeholders, y está a disposición de todo el personal a través de la intranet corporativa.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

Cualquier persona que desee notificar posibles incidencias respecto al cumplimiento del Código de Conducta y la Carta Ética de Conducta empresarial, puede realizarlo enviando un correo electrónico a: rsc@domusvi.es o a través de la página web de la compañía.
El proceso de tratamiento de las denuncias recibidas, se realiza garantizando la confidencialidad y la protección de sus datos personales (sistema de denuncia protegido alojado en servidores externos seguros que no forman parte de las webs o intranets de la empresa).

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

En el Plan de Acogida de DomusVi se incluye la entrega de información a todas las nuevas incorporaciones de la compañía, relativa a la cultura de la empresa, como son el código de conducta y la carta ética corporativa, información sobre la misión, visión y valores de la compañía, etc.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

DomusVi dispone de un Comité de Supervisión y Vigilancia Ética, que tiene por objeto la supervisión, vigilancia y control de los modelos de organización, gestión y prevención de delitos en DomusVi.
Además, se ha activado la impartición de programas de formación a empleados/as para detectar, atajar y denunciar posibles comportamientos de vulneración de derechos.

Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

10.1. Información adicional.

DomusVi está directamente comprometida con la sociedad en la que desarrolla su actividad. Por este motivo, ha desarrollado una política de Responsabilidad Social Corporativa que traspasa todo nuestro hacer y nuestro ser. Hemos puesto en marcha modelos de diálogo con instituciones, trabajadores/as, clientes/as, familiares, proveedores/as y sociedad en general para satisfacer sus expectativas, para añadir valor a nuestro trabajo y aumentar nuestra eficiencia.
Para ello, se dispone de un Comité de RSE que cruza transversalmente la compañía para poder aplicar esta filosofía a todos nuestros ámbitos de actuación: Recursos Humanos, Marketing, Operaciones, Sistemas de información, Comunicación, Departamento jurídico, Departamento asistencial, Departamento de Calidad, Departamento Financiero, etc.
DomusVi publica un Informe Memoria Anual de Actividades que está auditado y publicado según la norma G4 Global Reporting Initiative (GRI), claro ejemplo del firme compromiso con la transparencia y el rigor en la gestión.
Claro ejemplo del compromiso de DomusVi con la RSC es la "Fundación Domusvi", que nace en 1997 en representación del alma social de la compañía. Los Premios de la Fundación Domusvi reconocen los proyectos y las instituciones que contribuyen a mejorar la calidad de la vida de las personas mayores y/o en situación de dependencia.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

11.1. Información adicional.

El Comité de Responsabilidad Social de la empresa, diseña y propone a la dirección el plan de acciones para el año, así como los recursos necesarios. Los indicadores de seguimiento o cumplimiento del plan se revisan en las reuniones periódicas del Comité de RS.
Adicionalmente y ya que la empresa contrata con las administraciones públicas, se anticipa a los requerimientos en materia de RS.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

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

12.1. Información adicional

A lo largo de los últimos años, se ha llevado a cabo el proyecto de satisfacción de clientes/as, el cual nos permite escuchar y aprender de nuestros/as clientes/as, conocer sus necesidades, sus quejas, su satisfacción, y en definitiva, cómo podemos mejorar cada

día. Para determinar el nivel de calidad de los servicios que DomusVi está ofreciendo a sus clientes/as, se llevan a cabo estudios como el análisis de la calidad percibida por los/as clientes/as a través de encuestas telefónicas, la evaluación de la calidad objetiva del Servicio de Atención Telefónica mediante mystery call, y la evaluación de la calidad objetiva de los centros mediante observación directa (mystery shopping). Además del estudio de satisfacción a familiares, se lleva a cabo un estudio de satisfacción a residentes y usuarios/as mediante entrevistas presenciales. Los procesos, realizados a través de una entidad externa, se integran en el departamento de Calidad de la compañía.
Más de 17000 personas fueron entrevistadas en el año 2021.

13.- ¿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 y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

La experiencia de DomusVi en medir la satisfacción de los/as residentes / usuarios/as y familiares ha sido muy positiva, por lo que la compañía invierte anualmente esfuerzos para mejorarla año tras año y conocer mucho más y mejor a los/as clientes/as, proporcionándonos información cualitativa, objetiva y sistemática. A partir del año 2017, como mejora del proceso de medición de la satisfacción, se han revisado y adecuado los apartados y elementos de las encuestas de satisfacción de acuerdo a la experiencia de años anteriores, y se ha revisado la forma, método y procedimientos de las encuestas para que contribuyan a mantener, revisar y mejorar el sistema de calidad de DomusVi, permitan un mejor conocimiento de las expectativas, necesidades y calidad percibida por los/as clientes/as, y proporcionen información relevante para la toma de decisiones en todos los procesos centrados en el/la cliente.
Esta comunicación es posible a través de un lenguaje accesible y de una pluralidad de canales que obedecen a la necesidad de hacer llegar los mensajes de forma fluida y eficaz.
Durante el año 2021, los muestreos realizados tuvieron como finalidad medir la satisfacción tanto de familiares como de personas usuarias del servicio.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

14.1. Información adicional.

La apuesta por la innovación es uno de los valores corporativos diferenciales de DomusVi, En este sentido, se potencian e impulsan aquellas iniciativas que nos permiten mejorar nuestra práctica asistencial diaria y ofrecer nuevos servicios que satisfagan las necesidades y preferencias de las personas que cuidamos. Es el Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación el agente de soporte, seguimiento y valoración de las iniciativas de investigación e intervención innovadora en DomusVi. Los proyectos llevados a cabo contemplan un periodo de evaluación global del proyecto, en el que se analizan los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos durante el proceso de pilotaje.

Algunos de los proyectos clave elaborados fueron: Proyector 360º (que permite ofrecer experiencias inmersivas), Gafas de realidad virtual, Foca Nuka (proyecto de roboterapia asistencial), T-Cuida (monitor multiparamétrico), Serwes (plataforma integral e inteligente de servicios de apoyo orientada a residentes y personal de residencias), entre otros.
Es importante destacar que una de estas iniciativas es un proyecto europeo. El proyecto Fodiac, que investiga una solución dietética integradora.

En esta línea, DomusVi participó desde el año 2020 en más de 22 estudios de investigación, llevados a cabo en colaboración con diferentes universidades, centros de investigación y hospitales, de entre los que destaca el proyecto Branyas: acerca del impacto del covid-19 en la población geriátrica europea.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿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.

15.1. Información adicional.

Contribuimos al bienestar del planeta, estableciendo la prevención de riesgos ambientales como una de nuestras responsabilidades como emrpesa.
Nuestro Sistema de Gestión ambiental tiene un enfoque preventivo, focalizado en la gestión de riesgos derivados del contexto en el que operamos, las partes interesadas y las oportunidades.
En Domusvi contamos con un procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales que tiene por objeto: Describir la sistemática utilizada para identificación y registro de los aspectos ambientales directos (actividades y servicios bajo el control de Domusvi); los indirectos (actividades y servicios sobre los que no tenemos control de la gestión) y los potenciales (situaciones de emergencia o incidente).
Dicha evaluación se hace por cada centro de trabajo. Los aspectos que identificamos como significativos son los relacionados con el consumo de recursos naturales (fundamentalmente el consumo de electricidad) y la generación de residuos. También cabe señalar las situaciones de potencial emergencia medioambiental y los simulacros periódicos que realizamos en nuestros centros para conocer el grado de respuesta ante casos de incendio, inundación, derrame accidental, fuga de gases de distintos tipos, fuga de combustibles, fuga de combustible de depósito, enfermedades, infecciones y brotes epidémicos.
La certificación de Calidad y Medio Ambiente se realiza en base a los referenciales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS.

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

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

16.1. Información adicional.

Existen una serie de protocolos englobados bajo el título de Comunicación con Familias, donde desde el momento del ingreso, se van sucediendo una serie de interacciones fijadas en cada momento temporal- para ir recogiendo y dando feedback sobre cómo evoluciona la prestación del servicio. Así mismo, tenemos una recogida periódica de feedback de la satisfacción respecto al servicio, de manera que luego nos permite trabajar en todo un proceso de mejora de la calidad que debe repercutir en mejora del servicio, y por consiguiente la percepción al respecto media con la satisfacción del/de la cliente/a.

Un claro ejemplo del compromiso y voluntad relacional con las familias es la creación del "Consejo Operativo de las Familias", que tiene por objeto el refuerzo de las modalidades de información y de comunicación con ellas, especialmente a través de la mediación.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿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.

17.1. Información adicional.

Existe un procedimiento comercial donde se recoge cómo atender al/a la posible cliente/a, cómo orientarlo/a sobre el servicio que más le encaja según sus necesidades, una demostración y viaje guiado para que visualice los contenidos, y finalmente toda una documentación adicional sobre los aspectos incluidos y la propuesta económica

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

DomusVi ha puesto en marcha iniciativas puntuales para conocer la satisfacción de las personas empleadas. En concreto, se ha llevado a cabo recientemente una encuesta sobre el impacto del covid-19 en las personas trabajadoras, en la que también se incluyen preguntas dirigidas a conocer la visión que tienen sobre la gestión realizada por la empresa.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?

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.

19.1. Información adicional

DomusVi está comprometido con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos. En este contexto, DomusVi dispone de un Plan de Igualdad que orienta a nuestra empresa hacia la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, con el objetivo de corregir las desigualdades de género, incorporar medidas innovadoras para hacer realidad la igualdad y proporcionar medidas que faciliten la conciliación de la vida personal y laboral. El Plan actúa en los ejes de acceso al empleo, conciliación, clasificación profesional, promoción, formación, retribuciones, salud laboral y comunicación y lenguaje no sexista, y plantea una serie de acciones concretas para cada una de las áreas, definidas y con detalle del proceso de seguimiento e indicadores de evaluación.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- 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.

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

DomusVi trabaja para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, permitir una mayor autonomía en la organización de la jornada y mantener un entorno de trabajo agradable que redunde en un incremento de la eficiencia operativa y la calidad del servicio a nuestros/as clientes/as. Para ello, fomenta el trabajo en jornada compactada, facilita la posibilidad de trabajar a tiempo parcial y ofrece modalidades horarias flexibles para colectivos que deben desempeñar su trabajo en jornada partida. En esta línea, la compañía facilita a personas reincorporadas tras una baja por maternidad / paternidad la elección de la modalidad horaria que más se adecue a sus necesidades concretas.
Asimismo, el Plan de Igualdad de empresa incorpora un paquete de más de diez medidas en pro de la conciliación y corresponsabilidad de las personas trabajadoras, cuya aplicación es revisada y cuantificada semestralmente a fin de realizar un seguimiento que evidencie las necesidades de conciliación de los/as trabajadores/as.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿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

21.1. Información adicional.

DomusVi considera la formación como uno de los pilares fundamentales en que se asienta el modelo de atención, en una clara apuesta por mejorar la gestión de las personas y maximizar la calidad asistencial. La detección de necesidades de formación se realiza por parte del equipo de Dirección del Centro/Servicio y en colaboración con la Representación Legal de los/as Trabajadores/as. A partir de la necesidades formativas detectadas, se realiza un plan de formación anual para cada centro / servicio que aúna las acciones formativas que se han definido a nivel estratégico por la compañía, con aquellas acciones solicitadas por el centro y que contemplan sus necesidades particulares y específicas.

Durante el año 2021, se han ofertado más de 2.000 cursos y 187.000 horas de formación.

22.- ¿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.

22.1. Información adicional

El proceso de implantación de Evaluación de Desempeño la iniciamos este año con una metodología 90º. (Evaluación + Autoevaluación). Nos permite identificar nuestros puntos fuertes y áreas de mejora competenciales a nivel individual, grupal y organizativo, constituyendo la mejor garantía para asumir nuevos retos y poder marcar objetivos.
Evaluaremos las competencias definidas dentro de nuestro Diccionario de Competencias Corporativo para evaluar nuestro nivel de desempeño en conocimientos, habilidades, funciones y responsabilidades.
Todo ello con la finalidad de conocer cuáles son los intereses y expectativas de los equipos, permitiendo diseñar e implantar planes de acción y planes formativos adaptados por puesto, así como alcanzar nuestros objetivos profesionales.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

23.1. Información adicional.

Para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras, se han llevado a cabo en Domusvi medidas como:

En el área de la salud mental: Durante la época más complicada de la pandemia, se puso a disposición de las personas trabajadoras un servicio de atención psicológica para favorecer

su salud mental (Healthcare).
En el área de la educación postural: dentro del Plan de Formación Anual se incorporan cursos formativos como por ejemplo "ERGONOMÍA POSTURAL DEL PERSONAL SANITARIO".
En el área de apoyo a víctimas de violencia de género contamos con un paquete de doce medidas y entre ellas: "Garantizar diez sesiones (por un importe de 60 euros por sesión) de asistencia psicológica a las trabajadoras víctimas de la violencia de género, así como a sus hijas e hijos menores de edad".

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿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.

24.1. Información adicional

En nuestro Procedimiento de Compras está previsto un autocuestionario de eficiencia ambiental de proveedores. En este cuestionario se consulta por cuestiones como si cuentan con algún Sistema de Gestión ambiental certificado, o en su caso con procedimientos implantados relacionados con el medioambiente.
También se abordan distintas áreas de su sistema de gestión como ubicación, atmósfera, vertidos, residuos, ruidos, emergencias y recursos que utilizan.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿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.

25.1. Información adicional

Existen criterios para la clasificación y evaluación de nuestros proveedores, incorporados en el Procedimiento de Compras de la compañía. Para la consideración de aspectos ambientales disponemos de un autocuestionario de proveedores del que hablaremos en la siguiente pregunta del Sello RSA.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa de forma periódica

26.1. Información adicional

Desde Servicios Corporativos se realiza el proceso de selección y homologación de los/as diferentes proveedores/as de acuerdo a la normativa de calidad y de acuerdo a los estándares de transparencia y ética, derechos, seguridad y salud y calidad y medio ambiente, Valoramos a los/as proveedores/as que respetan el medio ambiente y producen productos de fácil reciclaje, que contienen materiales sostenibles y no son tóxicos, A la vez, introducimos criterios que garanticen la sostenibilidad para una compra responsable:
- Los/as proveedores/as han de tener la norma ISO 14001, que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de sus prácticas de negocio habituales.
- Sus productos no deben contener materiales contaminantes y deben contar con certificado de calidad.
- En los proveedores de alimentación, se valora que las frutas y verduras sean ecológicas, sin utilizar pesticidas.
- Tenemos una política de reciclaje activa.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

27.1. Información adicional

DomusVi dispone de una evaluación de proveedores/as por parte de los centros / servicios, pero no se lleva a cabo una encuesta por parte de los/as proveedores/as sobre los centros. Con todos los proveedores/as, se realizan reuniones mensuales / trimestrales.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- 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

28.1. Información adicional.

DomusVi está directamente comprometida con la sociedad en la que desarrolla su actividad. Por este motivo, ha desarrollado una política de Responsabilidad Social Corporativa plenamente centrada en fomentar los valores y actitudes de la compañía, en la que desarrolla proyectos de acción social:

- Proyectos Intergeneracionales, como concursos de dibujo y escritura entre los/as hijos/as de las personas trabajadoras.
- Campaña navideña de recogida de juguetes, en colaboración con la Cruz Roja Española.
- Mercadillo navideño, cuya recaudación fue destinada a la Asociación Española contra el Cáncer (AECC).

- Colaboración con la campaña solidaria de Navidad "Los abrazos que aún podemos darnos" de la Asociación Gaditana de Mujeres con Cáncer de Mama (AGAMAMA)
- Campaña "Juntas somos más fuertes" de sensibilización contra la violencia de género
- Propuesta: "Los abrazos pendientes"
- Proyecto "Domustree: Planta un árbol, planta una vida": objetivo plantar más de 10.000 árboles en homenaje a las víctimas del Covid-19 y en pro del medioambiente.
- Taller "Un ladrido por una sonrisa"

Además, realiza Jornadas Técnicas y dispone de acuerdos estratégicos con los principales agentes del sector en el que opera. Ha desarrollado la Escuela de Salud y Bienestar con el objetivo de promover actitudes saludables y conocimientos encaminados a la toma de decisiones sobre la propia salud.

También la compañía organiza unos "Premios de la Fundación DomusVi" que reconocen los proyectos y las instituciones que contribuyen a mejorar la calidad de la vida de las personas mayores y/o en situación de dependencia.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

29.1. Información adicional.

Los proyectos y acciones de carácter social de la empresa, están y deben estar firmemente ligados al sector en que la empresa opera, es decir, el sector socio-sanitario, promoción de la salud, enfermedades degenerativas, etc. Deben ayudar a promover la reputación e integridad de la empresa y su responsabilidad corporativa entre todos sus stakeholders

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- 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

30.1. Información adicional

Las actuaciones en materia social se comparten con todos los grupos de interés a través de los canales de comunicación habituales, y se promueve su participación activa en estas acciones.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- 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

31.1. Información adicional

Todas las acciones desarrolladas se comunican a través de los canales de difusión habituales en la compañía: Newsletter, Blogs de los Centros y Servicios, Facebook, Twitter, Linkedin, etc.

Esta comunicación es posible a través de un lenguaje accesible y de una pluralidad de canales que obedecen a la necesidad de hacer llegar los mensajes de forma fluida y eficaz.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- 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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

32.1. Información adicional

En DomusVi estamos plenamente concienciados con el impacto que puede tener nuestra actividad en el cambio climático. No consideramos el cambio climático exclusivamente en su vertiente de impacto económico y riesgo físico, regulatorio y de reputación, sino como una oportunidad de permanencia y estrategia de negocio que puede servir como elemento diferenciador respecto de la competencia.

En 2021 se establecieron los siguientes objetivos ambientales:
- Reducción del impacto ambiental en la generación de residuos mediante el reciclaje de mascarillas, ropa usada, pañales y vidrio.
-Reducción del consumo de combustible en un 25%
-Aumento de la sensibilización ambiental a través del cálculo de la huella de carbono en el 80% de los centros de la compañía

Otros compromisos medioambientales:
- Inversión en tecnología led en los centros.
- Sustitución de vasos de plástico por vasos de papel.
- Reducción del consumo de aire acondicionado, mejorando el rendimiento de la climatización e instalando elementos físicos de protección solar.
- Implantación de baterías de condensadores para aumentar la durabilidad de los cables eléctricos y mejor aprovechamiento de la energía.
- Instalaciones de energía solar.
- Reducción del desperdicio de alimentos.
- Reducción del consumo de papel; Digitalización y uso de papel reciclado.
- Realización de auditorías de eficiencia energética y parametrización de medidas recomendadas.

- Campañas de sensibilización ambiental.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

Economía circular

34.- ¿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.

34.1. Información adicional

Dentro del área de Investigación de nuestra empresa, contamos con el proyecto CRESCERE. En 2021 integramos, junto con otras siete empresas el proyecto CRESCERE que tiene como propósito mejorar el bienestar de las personas. Es un proyecto financiado por el CDTI dentro de su exigente convocatoria de proyectos estratégicos CIEN y alineado con la estrategia europea Farm-To-Fork que persigue la sostenibilidad y la economía circular de la cadena alimentaria en la producción de proteínas de alto valor nutritivo a partir de vegetales (plant based).
Esta iniciativa busca aumentar el valor añadido de plantas con alto valor nutricional y quimiopreventivo a través del desarrollo de nuevos usos y aplicaciones.
Otra de las finalidades de este proyecto es la de dar apoyo a empresas alimentarias en el diseño del perfil nutricional de alimentos que contribuyan a la mejora de la dieta de las personas mayores, así como el estudio in vitro de la potencial actividad funcional de las fracciones proteicas y compuestos obtenidos. Todo ello sin desviarnos de otro punto importante: la aceptabilidad de los alimentos adaptados por parte de los residentes y el impacto en su bienestar.

Comunicación ambiental

35.- 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

35.1. Información adicional.

Las actuaciones en materia ambiental se centran en la eficiencia energética, emisiones y en residuos. Este último apartado está regulado y es exigible

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

Valoración Global

37.- ¿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

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

la implantación y el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, permite disponer de herramientas de control y seguimiento de los procesos, para potenciar los puntos fuertes y detectar las oportunidades de mejora, con el fin de alcanzar la satisfacción de nuestros clientes y tener una buena relación con el entorno. Esto forma parte de la experiencia de la organización desde hace años y se materializa en la implantación y certificación de las siguientes normas:
UNE-EN-ISO 9001:2015 (SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD)
UNE-EN-ISO 14001-2015 (SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL)
REGLAMENTO EMAS
UNE 158.01
UNE 158.201
UNE 158.301
UNE 158.401

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La consolidación de un Plan de Responsabilidad Social que plantee objetivos e indicadores específicos, así como mecanismos de seguimiento e introducción de mejoras.

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?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales 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 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.