

RSA - PYMES

Empresa evaluada

RESIDENCIA TERCERA EDAD DELICIAS, S.L.

CIF:B99476533

Avda. de Navarra nº:45 Local

50010 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

RESIDENCIA TERCERA EDAD DELICIAS

02 - Dirección - CP - Población

Avda. Navarra, 45 (LOCAL)

50010 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

RESIDENCIA GERIATRICA

SECTOR SOCIO-SANITARIO

04 - Año comienzo actividad.

2017

05 - Número de personas empleadas

8

06 - Persona contacto

TERESA ARTAL BARRIO

ALVARO MARGALE ALZORRIZ

07 - E-mail contacto

residenciaterceraedaddelicias@gmail.com

08.- Página web

No disponemos de pagina web propia.

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1 Información adicional

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

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

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

2.1. Información adicional

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

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

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

3.1. Información adicional

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

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

4.1. Información adicional

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

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

5.1. Información adicional

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

Clientes y familias.

Todos los organismos públicos que nos afectan.

Proveedores.

Asociaciones de vecinos.

Asociaciones culturales y de tiempo libre.

Sector financiero.

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

6.1. Información adicional

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

También se hace con los proveedores.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

7.1. Información adicional

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

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1. Información adicional

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

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

Es más bien un concepto de vida que de negocio.

Plan de Responsabilidad Social

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

9.1. Información adicional

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

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

10.1. Información adicional

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

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

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

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

12.1. Información adicional

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

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

13.1. Información adicional

Se valora tanto la competencia cercana como la del sector en general como forma de ofrecer un servicio más rentable para el usuario y de mayor calidad. También ofrecemos una ayuda adicional en cuanto a información y ofrecer la documentación que se vaya a requerir en cuanto a la administración se refiere en casos de

dependencia, becas para mayores, etc., ya que en muchos casos las familias se encuentran con una problemática desconocida y difícil de afrontar.

Calidad de los productos y servicios

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

14.1. Información adicional

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

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

15.1. Información adicional

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

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

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

16.1. Información adicional

Ya por normativa estamos obligados a ello.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

17.1. Información adicional

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

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

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

18.1. Información adicional.

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

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

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

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

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

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

Formación y desarrollo profesional

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

20.1. Información adicional.

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

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

21.1. Información adicional.

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

Seguridad y Salud

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

22.1. Información adicional.

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

PROVEEDORES

Compras responsables

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

23.1. Información adicional.

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

Clasificación y evaluación de proveedores

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

24.1. Información adicional.

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

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

25.1. Información adicional.

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

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

26.1. Información adicional.

No creo que tengamos proyectos vinculados con la estrategia del negocio

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

27.1. Información adicional

Si se realizan es de manera informal

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

28.1. Información adicional

No manejamos información en redes sociales

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

29.1. Información adicional.

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

Compromiso frente al cambio climático

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

30.1. Información adicional.

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

Economía circular

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

31.1. Información adicional

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

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

32.1. Información adicional

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

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

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?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Responsabilidad y cercanía tanto con mis clientes como con mi entorno

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Mejorar en los proyectos sociales

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los

que más impacta?

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