

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**G3 ENTRERRIOS GRISEN SL**

CIF:B99398448

La Fuente Nº 1

50297 - Grisen

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

G3 ENTRERRIOS GRISEN SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ LA FUENTE Nº 1 - 50297 - GRISEN

#### 03 - Sector. Actividad

RESIDENCIA DE ANCIANOS - SECTOR ASUNTOS SOCIALES

#### 04 - Año comienzo actividad.

2014

#### 05 - Número de personas empleadas

13 + 2 socios autónomos

#### 06 - Persona contacto

Jorge González de la Huerta

#### 07 - E-mail contacto

jorge@jjgonzalez.org

residenciaentrerrios@gmail.com

#### 08.- Página web

www.residenciaentrerrios.es

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

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

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

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

**1.1 Información adicional**

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

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

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

Si

**2.1. Información adicional**

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

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

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

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

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

**3.1. Información adicional**

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

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

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

#### **4.1. Información adicional**

Atendiendo a las prioridades establecidas atendemos los cambios:

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

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

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

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

#### **5.1. Información adicional**

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

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

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

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

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

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

## **Gobierno de la organización**

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

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### **7.1. Información adicional**

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

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

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

#### **8.1. Información adicional**

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

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

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **9.1. Información adicional**

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

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

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **10.1. Información adicional**

Este Plan afecta principalmente a las relaciones laborales.

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

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

##### 11.1. Información adicional

Entendemos que nuestros clientes son dos grupos de interés:

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

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

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

##### 12.1. Información adicional

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

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

### Innovación en los productos y servicios

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

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

##### 13.1. Información adicional

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

### Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

##### 14.1. Información adicional

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

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

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

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

##### **15.1. Información adicional**

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

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

##### **16.1. Información adicional**

Cuando se nos demanda información remitimos un dossier explicativo de las características de nuestro centro y la prestación de servicios.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

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

##### **17.1. Información adicional**

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

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

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

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

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

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

No se han desarrollado actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

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

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

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

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

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

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

### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

#### **20.1. Información adicional.**

Ya indicado, contamos con un plan de formación:

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

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

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

#### **21.1. Información adicional.**

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

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

#### **22.1. Información adicional.**

Servicio de prevención externo

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

No se aborda con planificación.

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

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

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

### **SOCIAL**

#### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

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

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

#### **25.1. Información adicional.**

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

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

#### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

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

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

#### **26.1. Información adicional.**

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

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

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

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

#### **27.1. Información adicional**

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

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

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

#### **28.1. Información adicional**

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

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

No existe una planificación para estos temas.

#### **29.1. Información adicional.**

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

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

## **Compromiso frente al cambio climático**

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

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

### **30.1. Información adicional.**

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

## **Economía circular**

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

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

### **31.1. Información adicional**

Realizamos clasificación de los residuos para su eliminación.

## **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

### **32.1. Información adicional**

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

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

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

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

## Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Servicio y clima laboral

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

Medioambiente

## Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

No

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

- ODS 3. Salud y bienestar.