

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INVERSIONES ANDREU 2014, S.L. - DOÑA  
HIPOLITA**  
CIF:B99397705  
C/Gil Berges nº:4.-  
50003 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

INVERSIONES ANDREU 2014 S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/BOLONIA 26  
50.008 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

RESTAURACIÓN Y HOSTELERIA

#### 04 - Año comienzo actividad.

2014

#### 05 - Número de personas empleadas

16

#### 06 - Persona contacto

ISIDRO GONZÁLEZ ANDREU

#### 07 - E-mail contacto

isidro.gonzalezandreu@gmail.com

#### 08.- Página web

www.reservastakkburgerbar.com  
www.dhipolita.com

Son las dos webs de nuestros establecimientos.

### GENERAL

#### Tendencias Globales

- 1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:
- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...

- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1 Información adicional**

Tratamos de incorporar desde el análisis interno de nuestra entidad , sistemas de análisis que nos permitan ver estas actividades presentes y futuras e implementar acciones que nos permitan cubrir dichas necesidades

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Dentro de nuestra actividad podemos intentar llegar a cubrir dichos objetivos a través de iniciativas propias de nuestro sector

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

### **3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifica por exigencia legal (sectores específicos) en el corto plazo y con enfoque de previsión a tres o cinco años

#### **3.1. Información adicional**

Nuestro sector , es un sector muy variable tanto en sus estrategias como económicamente, ya que depende de muchas tendencias ,modas y productos nuevos susceptibles de venta en un futuro a corto y medio plazo. Nuestra empresa trata de analizar procesos futuros , tendencias que estén por venir e intentamos adelantarnos para crear una buena planificación .

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **4.1. Información adicional**

desde el año 2015, destinamos un 1 % anual de nuestro presupuesto del año anterior a actividades y acciones de responsabilidad social y medioambiental que nos den una mayor profundidad en la sociedad y un posicionamiento de empresa socialmente responsable.

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

**5.- Tiene identificados su empresa 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 interes con los que interactuamos en la actividad de la empresa

### **5.1. Información adicional**

Para nosotros la identificación y trabajo conjunto con estos grupos de interés nos inicia y orienta en el análisis y toma de decisiones para aplicar políticas de responsabilidad social en nuestra entidad . Cada una de las políticas y acciones deben ser conjuntas con muchos de estos grupos de interés para la buena práctica y puesta en marcha de éstas.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y se analizan de forma individualizada

### **6.1. Información adicional**

Mantenemos reuniones periódicas y establecidas con cada grupo de interés a través de un calendario.

En ellas hay una puesta en común de todos aquellos aspectos que se detectan que puedan mejorar a ambas partes .

A nivel de trabajadores, mantenemos dos tipos de reuniones,

- grupal: puesta en común de objetivos comunes de la empresa, áreas de mejora como grupo y de atención al cliente.Periodicidad semanal

-individual: A través de ellas , conocemos mejor a la persona , su situación personal, profesional y detectamos con prontitud necesidades futuras . Periodicidad mensual

A nivel de proveedores. Se mantienen dos reuniones semestrales de puesta en común de la situación actual , análisis de mejoras y resultados , productos nuevos a implementar y relación entre partes.

## **Gobierno de la empresa**

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

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

### **7.1. Información adicional**

EXISTE UN CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS QUE SE LE ENTREGA A CADA TRABAJADOR DE LA EMPRESA EN SU INCORPORACIÓN Y QUE SIRVE DE GUÍA PARA ACTUACIONES O DUDAS QUE PUEDAN SURGIR EN EL TRATAMIENTO DE CUALQUIER CLIENTE.

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la empresa

### **8.1. Información adicional**

Nosotros desde el año 2015 disponemos de un manual de bienvenida donde estas expuestos

## **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**

Al comienzo de este año 2017 , tenemos como objetivo la consecución del certificado de responsabilidad social con ánimo de dar la calidad a nuestra en empresa y tratar de instaurar sistemas de trabajo armonizados con estos contenidos que pretendemos instaurar.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **10.1. Información adicional**

En este momento, estamos estableciendo objetivos mensuales y objetivos anuales relacionados con la responsabilidad social y haciéndoles un seguimiento en reuniones directivas por los órganos competentes de nuestra empresa.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

##### **11.1. Información adicional**

disponemos de un buzón de sugerencias en el local para que los clientes puedan darnos su opinión en cuanto a su satisfacción. Nuestro primer filtro de satisfacción es nuestro personal que ayuda y atiende a los clientes y pregunta su satisfacción respecto tanto al servicio como a los productos consumidos

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

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

##### **12.1. Información adicional**

Actualmente, toda la información que recibimos a través de estos medios , la analizamos,

contestamos al cliente en la mejora a implementar y la aplicamos en el ámbito de actuación interno para su corrección . Las redes sociales es un gran aliado en nuestro trabajo , ya que a través ddd ellas muchos clientes interactuan para dar su opinión y nos permite siempre tener un trato cercano con ellos

## **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

#### **13.1. Información adicional**

Nosotros analizamos los productos a implementar a través de la temporalidad en nuestra carta. Durante invierno , trabajamos en la carta de verano

## **Calidad del servicio**

### **14.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

#### **14.1. Información adicional**

Nosotros realizamos un estudio de mercado de productos de forma previa que puedan tener un impacto positivo y sean proclives a incluirse en nuestra oferta. Hacemos pruebas internas con ellos y una prueba de cata a ciegas con algunos clientes para tener mayor información al respecto del producto. Luego, pasa a formar parte de nuestra oferta de una forma de sugerencia y posteriormente , de forma permanente. En todo el proceso, explicamos el producto al cliente para que tenga toda la información necesaria

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

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

#### **15.1. Información adicional**

Nuestro sector permite una opinión cierta y de prontitud en el momento por su consumo rápido. En ese momento analizamos la satisfacción del cliente y le ofrecemos un servicio donde analizar su satisfacción. Si no ha sido de su agrado , le ofrecemos cualquier otro producto de su agrado , o en su defecto, no abonarlo , ya que buscamos una satisfacción total del producto por parte del cliente

## **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**

Cartas  
Web  
Info alegre nos  
Información de cartas en otros idiomas  
Info a la integración de personas con discapacidad intelectual y física

## **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**

Realizamos entrevistas grupales e individuales en los que se evalúan varios puntos ya establecidos y donde se recogen inquietudes y podemos establecer indicativas de mejora

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

#### **18.- ¿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 cultura.....)?**

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación, evaluándose los resultados obtenidos

##### **18.1. Información adicional.**

No existe más allá de la mera ocupación del puesto de trabajo y su desempeño, los aspectos a valorar para la contratación y tratamiento de los candidatos. Nosotros valoramos la idoneidad de la persona para el puesto, sin valorar nada más allá. Tanto es así, que trabajamos con bolsas de trabajo de personas en exclusión como Fundación El Tranvía, o Zaragoza Dinámica. Tenemos en nuestra plantilla un 70 % de mujeres

### **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

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

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa

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

Establecemos varios turnos laborables de jornadas para que se puedan adaptar a la vida personal de las personas empleadas. Días festivos en bolsa de horas de libre adjudicación por el trabajador.

## Formación y fomento de la empleabilidad

### 20.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### 20.1. Información adicional.

A través de nuestras entrevistas personales tenemos identificadas las expectativas y carencias de cada trabajador y enfocamos su formación de forma personalizada.

Tenemos cuatro criterios de evaluación en cada entrevista:

- 1- Mejoras a aplicar
- 2-Desempeño puesto de trabajo
- 3- situación fuera del puesto de trabajo
- 4-situación dentro de la plantilla y relación con compañeros

### 21.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?

Se define un Plan de Formación

#### 21.1. Información adicional.

En cada uno de los productos de Nueva implantación , se dan cursos de iniciación y perfeccionamiento. Se planifica anualmente y además , se seleccionan los cursos de la formación tripartita y se pone a disposición de los trabajadores para su mejor formación para el desempeño.

## Seguridad y salud.

### ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

#### 22.1. Información adicional.

Cada incorporación a nuestra empresa y los trabajadores ya existentes son informados de los riesgos laborales a través de la implantación de sistema de prevención . Pasan reconocimientos médicos anuales , cursos de manipuladores de alimentos y formación específica en esta materia de cada puesto de trabajo .

## PROVEEDORES

### Compras responsables

### 23.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

#### 23.1. Información adicional.

Evaluamos anualmente a nuestros proveedores independientemente de su volumen por criterios de sostenibilidad y responsabilidad. No sólo nos importa la calidad del producto sino que vayan más allá de sólo la venta de sus activos y quieran mejorar en aspectos de esta índole

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **24.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Se valoran la calidad de servicio, el precio y las prácticas sociales y medioambientales en su actividad

#### **24.1. Información adicional.**

Nuestra clasificación viene establecida a través de una métrica resultante de la valoración del producto, precio, aplicación de medidas medio ambientales y de respeto con el medio y sector al que pertenecemos

## **SOCIAL**

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

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

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos

#### **25.1. Información adicional.**

Nosotros participamos activamente con acciones sociales varias:

1. Caritas: toda la vajilla que ya no está en buen uso para utilizarla en nuestros locales, se dona a Caritas para que pueda dársela a familias que tengan necesidades de estos productos.

2. Banco de alimentos: Realizamos ferias y mercadillos en los que la entrada son 1 kg de comida no perecedera para donársela al banco de alimentos de Zaragoza

3. Atades: Participamos anualmente en la carrera popular Atades, por un nuevo colegio, en el que donamos comida para su venta y premios para canjear en nuestros locales

4. Recikla: Donamos nuestro aceite usado a esta entidad sin ánimo de lucro para la integración de personas con discapacidad intelectual, para que ellos hagan jabones naturales para su posterior venta por parte de dicha entidad.

Adala Zaragoza: Realizamos trimestralmente tapeos solidarios con esta protectora de animales para la recogida de fondos para poder atender a los animales y tenemos nuestra tarta solidaria, la cual, de cada porción se destina 1 € para dicha protectora

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

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de



acción específicos y revisión de los resultados obtenidos

#### **26.1. Información adicional.**

Dichos proyectos sociales , nos repercuten diariamente en la imagen de nuestro negocio y hace que cada vez más gente , nos conozca y visite y haga que nuestros locales cada vez reinan más visitas

### **Transparencia con el entorno**

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

Sí, a se comparten con todos los grupos de interés, fomentando la posible colaboración y estableciendo planes de comunicación específicos para tal fin

#### **27.1. Información adicional**

intentamos que todo el entorno, participe de dichas acciones, nuestros empleados , nuestro proveedores , nuestro salientes. Damos a conocer cada acción e informamos tanto por correo electrónico como cartelera de las acciones que vamos a desarrollar.

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

#### **28.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

Todas las actividades que realizamos de buenas prácticas , están expuestas en nuestras webs y nuestras redes sociales para que nuestros clientes conozcan de primera mano aquellos proyectos en los que estamos inmersos y que creemos que son de su interés

### **MEDIOAMBIENTAL**

#### **Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento

#### **29.1. Información adicional.**

Nuestro mayor impacto en nuestra actividad tiene que ver con los residuos. Nosotros reciclamos todos los productos que tratamos diariamente e intentamos educar al cliente en hábitos de buen uso de los recursos que ponemos a su alcance .

Actualmente, estamos inmersos en la implantación del ticket electrónico que nos permita no malgastar tanto papel en nuestros tickets y ser más sensible y respetuoso con el

entorno.

### **Estrategia frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen medidas que publican, se evalúan periódicamente y se informa del progreso en materia ambiental

##### **31.1. Información adicional.**

Todas las actividades que gestionamos internamente , están dirigidas al compromiso de protección del medio ambiente

### **Plan de gestión ambiental**

#### **31.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

##### **31.1. Información adicional**

Tenemos planes específicos tales como:

Reciclaje de todo tipo de residuos, aceites , cartón, cristal

Medida de temperatura; siempre estamos a una temperatura concreta 22 grados para evitar un mayor consumo de energía

Ticket electrónico: Menos gasto de papel de forma gratuita

### **Comunicación ambiental**

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

Sí, se comunica a todos los grupos de interés

##### **32.1. Información adicional**

tratamos de que todas las peronas tengan acceso a nuestras actividades medioambientales a través de nuestra web , redes sociales y publicaciones en distintos ámbitos de interés . también a nuestros clientes mediante la información directa en el local.

## **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 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local

2 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés

- 4 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 0 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?**

Todo lo que tiene que ver con la acción social y de protección del medio ambiente

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

Sin duda , que todo lo que hacemos a nivel de responsabilidad social , pase ha estar incorporado formalmente en nuestro diseño de empresa y en nuestra actividad . Generar que nuestra matriz tenga estos valores de una forma más formal y por eso queremos que este sello sea un gran aliciente para ello. Nos hará crecer mucho como empresa y estructura.

### 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?**

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.