

## 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](mailto:isidro.gonzalezandreu@gmail.com)

#### 08.- Página web

[www.reservastakkburgerbar.com](http://www.reservastakkburgerbar.com)  
[www.dhipolita.com](http://www.dhipolita.com)

Son las dos webs de nuestros establecimientos.

### 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**

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 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

#### **3.1. Información adicional**

NUESTRA EMPRESA ESTÁ INMERSA EN UN PROGRAMA DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL DENTRO DE NUESTRA ACTIVIDAD , QUE HAGA REDUCIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL , COMO REDUCIR LA UTILIZACIÓN DEL PLÁSTICO, LA REUTILIZACIÓN DE MATERIAL Y EVITAR ARTICULOS DE MONOUSO Y DAR UNA SEGUNDA VIDA A MATERIAS Y MATERIALES QUE NOS SEA POSIBLE , REDUCIENDO EL COSTE DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

### **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 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**

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 los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos 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 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**

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 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**

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 o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

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 organización?**

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

### **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 interactúan 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 específica.

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

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

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

#### **14.1. Información adicional**

EN LA INCLUSIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS DE NUESTRA OFERTA , SE PRIORIZA LA INCLUSIÓN DE PRODUCTOS DE SOSTENIBILIDAD Y DE MENOR IMPACTO MEDIOAMBIENTAL , COMO EL EJEMPLO DE QUE ACABAMOS DE SER PIONEROS EN LA UTILIZACIÓN DE AGUA ENLATADA A LA VENTA , ELIMINANDO LOS FORMATOS DE PLÁSTICO

### **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**

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 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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

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

No existe mas 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

#### **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.**

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 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.**

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 gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

#### **21.1. Información adicional.**

CUANDO INCORPORAMOS A UNA PERSONA A NUESTRA EMPRESA . LE REALIZAMOS UNA EVALUACIÓN CONTINUA BASADA EN UN PLAN DE CARRERA DE FORMACIÓN CONTINUADA Y CON EVALUACIONES PERIÓDICAS

## **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

HAY UNA EVALUACIÓN CONSTANTE DE EL SEGUIMIENTO DE ENFERMEDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**23.- ¿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.

**23.1. Información adicional.**

mantenemos criterios de compras equilibrados en aspectos medioambientales

**Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

**24.1. Información adicional.**

VALORAMOS A LA HORA DE CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SU COMPROMISO CON EL MANTENIMIENTO DEL MEDIOAMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD DE SU OFERTA DE PRODUCTOS

**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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**25.1. Información adicional.**

Nosotros participamos activamente con acciones sociales varias:

- 1 . Caritas : toda la vajilla que ya no esta en buen uso para utilizarla en nuestros locales , se dona a Caritas para que pueda dársela a familias que tenga 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 donarsela 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 canjeas 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 organización?**

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

**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 social de la organización**

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

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

**27.1. Información adicional**

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.- ¿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

**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

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

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

Se evalúa el impacto ambiental y se 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.

**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.

### **Compromiso frente al cambio climático**

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

##### **30.1. Información adicional.**

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

### **Economía circular**

#### **31.- ¿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.

##### **31.1. Información adicional**

REUTILIZAMOS PRODUCTOS , TRATAMOS DE EVITAR PRODUCTOS DE MONOUSO Y TARTAR DE EVITAR LA EMISIÓN DE PRODUCTOS NO RECICLABLES

### **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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

##### **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 Comunidad 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 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?**

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

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

Sin duda, que todo lo que hacemos a nivel de responsabilidad social, pase a 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, ¿Cuáles 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.