

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CENTRO DE DÍA S.E.D. ESTRELLA**

CIF:25131657V

Avda. La Jota nº:61.-

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Mª Paz Casaus Arregui

Centro de Día S.E.D. Estrella

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avda. La Jota 61, local

50014 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Servicios Sociosanitarios - Centro de Día para la tercera edad.

#### 04 - Año comienzo actividad.

Abril de 2002

#### 05 - Número de personas empleadas

Actualmente, 6 trabajadores

#### 06 - Persona contacto

Mª Paz Casaus / Saray Hermosilla

#### 07 - E-mail contacto

centrodediasdestrella@hotmail.com

#### 08.- Página web

www.sedestrella.com

### 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**

La actualidad está en continuo cambio y afecta de distinta manera a todos los stakeholders. Adaptarse a ese cambio presenta tanto un desafío como una oportunidad de mejora. Desafíos como la crisis climática, económica, social y medioambiental han de tenerse en cuenta para asegurar la viabilidad de la empresa a largo plazo.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

La Responsabilidad Social de las empresas de nuestro país es la principal herramienta del sector privado para enfrentarse a la actual crisis climática, económica, social y medioambiental.

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

### **3.1. Información adicional**

Nuestro centro de día planifica sus actividades considerando los retos económicos, sociales y ambientales de manera integral. En el aspecto social, se diseñan programas que fomentan la interacción, el bienestar emocional, autonomía y la inclusión de los mayores. Con esto pretendemos no solo mejorar su calidad de vida, sino también fortalecer el tejido social y familiar.

En la perspectiva ambiental, se procura reducir el impacto ambiental mediante prácticas sostenibles, como la gestión eficiente de residuos y el uso responsable de recursos.

En conjunto, esta estrategia integral no solo beneficia a los usuarios del centro de día, sino que también contribuye al bienestar social de la comunidad, reduce el impacto ambiental y asegura la sostenibilidad económica de la organización.

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

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

### **4.1. Información adicional**

Por convicciones éticas de la Dirección, se destina entre el 1 y el 1,5% del total de las ventas mensuales a proyectos humanitarios internacionales y proyectos sociales locales. Esto se realiza independientemente de si la empresa obtiene beneficios o no.

## **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.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

Los grupos de interés están identificados y se realiza una gestión específica para cada uno de ellos: clientes, usuarios, trabajadores, proveedores, organismos públicos, asociaciones vecinales y profesionales, clientes en potencia y otras empresas del sector.

**6.- ¿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

### **6.1. Información adicional**

El dialogo con los grupos de interés debe formar parte fundamental de la Responsabilidad Social de cualquier empresa. A través de la comunicación DIRECTA con nuestros grupos de interés, conocemos los deseos y expectativas de cada uno de ellos, pudiendo darles respuesta de manera rápida e individualizada e incluso adelantarnos a sus necesidades, mejorando nuestros resultados y la imagen que proyectamos.

## **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 conducta general que se da a conocer a todos miembros del equipo. Este código se va actualizando de manera continua para dar respuesta a las necesidades cambiantes de los grupos de interés.

Los trabajadores tienen una antigüedad media de más de diez años en la empresa. Gracias a esa larga trayectoria, y a que la Dirección se encuentra disponible en todo momento, este código de conducta se ha convertido en nuestro sello de calidad.

**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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para

su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Los trabajadores conocen el código de conducta y la cultura de empresa que nos rige, formando parte de su máxima diaria. Dadas las nuevas incorporaciones al equipo a lo largo de este año, hemos dedicado un gran esfuerzo, tanto en los procesos de selección de personal como en su periodo de adaptación, en transmitirles la cultura de empresa y nuestros objetivos generales. Dejando claro que nuestra prioridad es siempre el bienestar del anciano; mejorando su calidad de vida y la de su familia.

## **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**

Elaborar, aplicar y mejorar de forma continua protocolos sanitarios, terapéuticos, organizativos, de seguridad en el lugar de trabajo, de formación y gestión de recursos es una actividad que se lleva a cabo desde los inicios de nuestra actividad.

La Responsabilidad Social de la empresa ha sido crucial para hacer frente a los retos impuestos por la crisis climática y la situación socioeconómica, puesto que nos hemos visto obligados a rediseñar los protocolos establecidos, acomodando y perfeccionando según la legalidad vigente, las circunstancias sanitarias en cada momento y la cada vez mayor exigencia de nuestros clientes por la mayor concienciación de la sociedad.

### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Nuestro Plan de Responsabilidad Social posee dos áreas de trabajo: la dimensión interna (usuarios, clientes, trabajadores, proveedores y medio ambiente) y la dimensión externa (integración de la empresa en su entorno). Para ambas dimensiones se han establecido indicadores de seguimiento y objetivos a alcanzar.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿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

#### **11.1. Información adicional**

Gracias a que el contacto es directo, diario y de índole muy personal, estamos al corriente de todas sus necesidades. Analizamos las sugerencias que nos hacen llegar en nuestro día a día, además de realizar encuestas de satisfacción anónimas de manera periódica con el fin de mejorar nuestros servicios y recoger posibles sugerencias.

## **12.- ¿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 su implantación

### **12.1. Información adicional**

Identificamos las mejoras del servicio gracias a la comunicación cercana con nuestros clientes, trabajadores y proveedores. Aunque la comunicación suele ser directa, también se realizan encuestas de satisfacción anónimas para conocer su opinión acerca del servicio prestado y recoger posibles sugerencias.

Tras el estudio de cada cuestión por parte del equipo, introducimos las mejoras oportunas y actualizamos los protocolos.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

Es imprescindible conocer si nuestros servicios son acordes a las expectativas y necesidades de nuestros clientes. Para ello, la experiencia y comunicación diaria son nuestras mejores herramientas para adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes y a las expectativas del mercado. No hay que olvidar que la calidad de nuestros servicios está ligada al estudio de nuevos productos, servicios y prácticas terapéuticas avaladas científicamente, ofreciendo soluciones y alternativas que nos sigan permitiendo evolucionar, como equipo y como empresa.

## **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**

El centro de día lleva a cabo un análisis sistemático para identificar las necesidades y preferencias de los usuarios. Esto incluye principalmente la constante retroalimentación recibida de usuarios, familias y trabajadores, encuestas y entrevistas. Con esta

información, se diseñan programas y actividades que promuevan la interacción social, el bienestar emocional y la inclusión de los adultos mayores.

En cuanto al seguimiento de la eficiencia de las actividades y su comercialización, el centro de día utiliza métricas y análisis para monitorizar y evaluar la efectividad de sus programas. Esto implica el monitoreo constante de la participación, la satisfacción de los usuarios y los resultados obtenidos en términos de bienestar y socialización.

Todo este trabajo hace que nuestros servicios sean relevantes, efectivos y accesibles para la comunidad mientras se mantiene una perspectiva sostenible y centrada en el bienestar de los mayores.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

### **15.1. Información adicional**

Debido a la naturaleza de nuestra actividad, es de vital importancia brindar un servicio postventa integral: informamos de manera diaria a las familias de las posibles incidencias acaecidas (no solo a nivel higiénico o sanitario, sino también acerca de su estado anímico y grado de participación en las actividades), se resuelven dudas, se da soporte emocional, se entregan informes sanitarios y se revisan los objetivos de tratamiento y pautas de actuación de manera continua.

Una vez cesa la relación contractual, algunos servicios administrativos se mantienen: emisión de informes, solicitud de certificados de asistencia para organismos oficiales... Sin embargo, dada la cercanía con el cliente que nos caracteriza, la relación personal se mantiene a lo largo del tiempo, (esto implica un servicio de asesoría puntual siempre que sea solicitado).

## **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**

Damos respuesta a todas aquellas solicitudes de información que nos llegan; bien sean por vía telefónica, correo electrónico o presencial. Dicha información se proporciona siempre de manera minuciosa, veraz y transparente.

Durante el proceso de contratación del servicio, ponemos especial interés en que a la firma del contrato se aclaran todas las dudas y detalles pendientes, explicando de nuevo todo lo que sea preciso, leyendo y analizando todo punto por punto, pues al tratarse, en muchas ocasiones, de personas vulnerables, es fundamental aportarles confianza y seguridad en todo el proceso.

A eso hay que añadir el constante flujo de información entre el centro y las respectivas familias en nuestro día a día durante toda la prestación del servicio.

## 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 propias de una empresa pequeña, la Dirección trabaja codo con codo con sus trabajadores, por lo que se conoce el grado de satisfacción de cada uno de ellos durante el desempeño de sus tareas de una manera directa.

Tras estos largos años de trabajo conjunto, hemos conseguido un clima de confianza en el que poder hablar abiertamente de los turnos de trabajo más convenientes para cada trabajador, de las funciones más gratificantes para cada uno de ellos y del reparto equitativo de las tareas más pesadas. Tras valorar cada situación, se implementan las medidas oportunas o se realizan los cambios más acordes a cada momento. De esta forma conseguimos además que la conciliación familiar de los trabajadores sea posible.

Cuando la situación lo requiere, se realizan reuniones de trabajo con todo el equipo para solucionar cuestiones puntuales o para valorar posibles síntomas de burnout mediante cuestionarios específicos.

### 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)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

##### 18.1. Información adicional.

La igualdad de oportunidades real es positiva, puesto que no solo ayuda a mantener un buen clima de trabajo, sino que, además, ayuda a descubrir y desarrollar el talento de los trabajadores, redundando en su mejora personal y laboral.

Existen medidas y planes para la igualdad de oportunidades en el área de formación y promoción interna. Una medida habitual, por ejemplo, es dar a conocer las ofertas de empleo a aquellos trabajadores que tenemos a tiempo parcial, antes de publicar cualquier oferta, por si quisieran cambiar su situación laboral. También facilitamos cursos de formación relacionados con nuestra área de trabajo, por si resultarán de interés para alguno de ellos.

## **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.**

Trabajamos para dar respuesta a todas y cada una de las demandas de nuestros trabajadores; se establecen jornadas laborales lo más estables posible, ajustando los horarios a las necesidades personales y familiares de cada uno de ellos, y asignando las fechas de vacaciones tras haber sido consensuadas previamente con todo el equipo.

A lo largo de los años, todo el equipo ha adquirido un gran compromiso para con el resto de sus compañeros, con el fin de facilitarse mutuamente la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, sabiendo que en muchas ocasiones surgen problemas imprevisibles.

## **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.**

Aunque la empresa facilita el acceso a la formación básica necesaria para el reciclaje del equipo, los trabajadores aportan propuestas de formación de manera puntual. Estas propuestas se atienden de manera individualizada. Actualmente, varios trabajadores se encuentran cursando formación complementaria a su labor con el apoyo de la empresa.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

Dado que la atención geriátrica está en constante evolución, se brindan oportunidades de actualización y reciclaje para mantenerse al día y ofrecer así un servicio de calidad. Por ello se ofrecen capacitaciones relacionadas con la atención sanitaria, terapéutica y otras habilidades específicas para el día a día del centro.

También se fomenta el crecimiento personal y la promoción profesional de los trabajadores. Este fomento se da en forma económica, sufragando el coste de la formación, o en forma de conciliación, modificando las jornadas de trabajo para facilitar las horas de estudio o la presentación a exámenes.

La gestión del desarrollo de los trabajadores implica una combinación de formación técnica, desarrollo personal y oportunidades de crecimiento profesional, todo diseñado para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios.

## Seguridad y Salud

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

Actualmente el colaborador externo Prevensalud se encarga de los mecanismos de salud y seguridad laboral. No obstante, la evaluación de riesgos también implica que el personal participe activamente en identificar posibles peligros. Luego, se toman medidas de concienciación y capacitación para adquirir las habilidades necesarias y prevenir riesgos. Esto asegura un entorno seguro y consciente para todos los involucrados. En el pasado, este procedimiento se ha visto imprescindible para afrontar retos como la crisis sanitaria por Covid-19.

## 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.**

Como no puede ser de otra manera, los bienes y servicios que nos suministran nuestros proveedores se revisan de manera continua para comprobar que responden a los criterios de calidad de la empresa y que satisfacen a clientes, usuarios y trabajadores, teniendo en cuenta para ello criterios económicos, sociales y 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.**

Evaluamos a los proveedores atendiendo a criterios de calidad, sociales, medioambientales y de seguridad. En dicha homologación se presta atención al cumplimiento de los requisitos, impacto ambiental, implicación social, desempeño ético, calidad del producto o servicio, precio, confiabilidad, entrega y servicio post venta, así como su grado de

innovación y su desempeño en relación con los competidores.

## **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 proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

##### **25.1. Información adicional.**

Por convicciones personales de la Dirección, esta empresa está implicada desde sus inicios en diversos proyectos sociales paralelos a nuestra actividad. Dichos proyectos están siempre relacionados con la ayuda humanitaria internacional: desarrollo comunitario, defensa por los derechos de la mujer y ayuda a la infancia.

Colaboramos a lo largo del año con diversas entidades privadas del sector asistencial de nuestro barrio, asociaciones vecinales y profesionales, proyectos sociales y entidades sin ánimo de lucro de ámbito local, haciendo partícipes de ello de manera activa a trabajadores, usuarios y familiares.

Este año se han realizado aportaciones a distintos proyectos de Médicos sin fronteras, Plan Internacional y Rey Ardid entre otros.

### **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 y con planes de acción específicos

##### **26.1. Información adicional.**

Como empresa dedicada al sector sociosanitario, participamos en diversos proyectos relacionados con el desarrollo social y sanitario, tanto a nivel local como internacional.

Nuestra participación en los proyectos de ámbito internacional este año se han limitado a aportaciones económicas periódicas.

Las iniciativas locales que promovemos están dotadas de recursos humanos, materiales y económicos propios, haciendo partícipes de ello a trabajadores, usuarios, familiares y agentes del barrio. Dichas iniciativas locales buscan la integración de los adultos mayores en su comunidad, promocionando proyectos intergeneracionales y de integración de personas con discapacidad, por ejemplo. También colaboramos de manera activa con asociaciones vecinales y culturales de la zona.

### **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**

Dado que las aportaciones económicas a proyectos sociales internacionales se realizan de manera directa por parte de la Dirección de la empresa, dichas aportaciones no se hacen públicas a los miembros del equipo u otros grupos de interés, sin embargo, sí se ofrece información acerca de los proyectos a los que van destinadas dichas aportaciones.

Por otro lado, en aquellos proyectos sociales en los que participamos a nivel local, al estar relacionados directamente con nuestra empresa, la implicación de trabajadores, usuarios y familiares es más directa.

**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

**28.1. Información adicional**

De manera periódica se informa a todos nuestros clientes, usuarios y trabajadores de aquellos proyectos de ámbito local en los que participamos, bien sea de forma oral, por escrito o a través de nuestra web. Además, a través de la prensa o televisión local, se informa de actuaciones concretas llevadas a cabo por la empresa en materia social.

**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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

**29.1. Información adicional.**

El impacto ambiental de nuestra empresa viene marcado por nuestra generación de residuos, consumo de materias primas y cantidad de CO2 producido por el consumo eléctrico y combustible.

El protocolo de ventilación implantado durante la crisis del Covid-19, siguiendo las recomendaciones sanitarias para evitar contagios, demostró que era compatible el confort térmico de nuestras instalaciones, las rutinas de ventilación y el control energético. Gracias a la medición constante de temperatura, humedad y CO2 en las salas comunes, podemos

controlar las necesidades de ventilación y adecuarlas a la climatología de cada día.

Se ha continuado la renovación de electrodomésticos y maquinaria por otros aparatos de mejor desempeño energético, consiguiendo reducir el consumo eléctrico siguiendo nuestro proceso de mejora continua.

El plan integral de gestión de residuos consigue que las materias descartadas tales como papel y cartón, envases, vidrio, pilas o baterías, fluorescentes, tóner, medicamentos caducados... sean reutilizadas o recicladas prácticamente en su totalidad.

## **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Como toda actividad humana, la nuestra también produce un impacto al medio ambiente. El consumo eléctrico y de combustibles favorece el cambio climático. Con estas dos premisas en mente se ha estudiado la situación de nuestras emisiones de CO2 para poder ser compensadas con programas de plantación de árboles. Nuestras emisiones no pueden ser eliminadas por completo, pero continuamos trabajando para reducir su impacto y frenar el cambio climático.

A nivel interno impulsamos el uso responsable de los recursos materiales y energéticos. Todas las medidas que tomamos en el ámbito medioambiental son comunicadas y promovidas a nivel interno. Nos aseguramos de que todos los miembros del equipo las conozcan y las respeten.

## **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**

La economía circular está presente en nuestro día a día. La reutilización y la reparación de maquinaria, mobiliario y otros enseres son claves para reducir nuestros desechos y su impacto. La renovación de estos bienes por otros, cuando no sea posible su reparación, atendiendo a su huella medioambiental también es fundamental.

Tenemos implantado un programa de reutilización de materiales que da unos excelentes resultados. Haciendo partícipes a nuestros usuarios logramos un doble resultado, apoyándonos en la economía circular reducimos nuestro impacto y fomentamos la autonomía de los usuarios y su bienestar.

También se realizan donaciones periódicas de material higiénico, ortopédico y geriátrico a organizaciones sociales sin ánimo de lucro que trabajan en el sector de la tercera edad.

### **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**

Los trabajadores conocen los protocolos de la empresa a seguir en cuestión de materia medioambiental. Además, promovemos que los usuarios del centro, a pesar de su avanzada edad y limitaciones físicas y cognitivas, realicen actividades de reciclaje y reutilización de materiales dentro de nuestras instalaciones, de esta forma comunicamos e implicamos a las familias en actuaciones medioambientales.

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

### **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?**

9

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

La atención totalmente individualizada que reciben nuestros usuarios y sus familias, redundando directamente en la calidad del servicio y su satisfacción. Nuestras mejores referencias siempre han sido nuestros propios mayores y sus familias, siendo el lema de

nuestra empresa "ELLOS SON LO PRIMERO".

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

La Responsabilidad Social Corporativa implica un proceso de mejora continua en todas las áreas implicadas. Es una carrera hacia la excelencia de manera constante. Permanecer continuamente reflexionando, analizando y realizando mejoras en todos los procesos es la mejor manera de mantenerse alerta, adaptarse a los cambios y estar preparado para ellos.

Tristemente, la crisis sanitaria por Covid-19 demostró lo imprescindibles que pueden llegar a ser los trabajadores sanitarios y sociosanitarios. A día de hoy, aún queda una gran labor de comunicación por hacer, pues todavía hay muchos sectores de la sociedad que desconocen la labor sanitaria, social y asistencial que se desarrolla en un centro de día, lo que implica que los trabajadores del sector, en especial los auxiliares de enfermería en geriatría, no estén lo suficientemente reconocidos y no se tenga en cuenta, ni la enorme labor que realizan, ni la necesidad de formación continuada que requiere su trabajo.

Una mayor visibilidad de su trabajo REAL en el día a día, mejoraría su valoración y percepción social, lo que ayudaría, al mismo tiempo, a implementar mejoras en su convenio colectivo.

### **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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.