

RSA - PYMES

Empresa evaluada

HIFAVER, S.L - RESIDENCIA LOS MAIZALES

CIF:B50501097

C/San Roque nº:9.-

50298 - Pinseque

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

RESIDENCIAS LOS MAIZALES

02 - Dirección - CP - Población

c/ San Roque nº 11, 50298

Pinseque

Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Sector socio sanitario

Residencias para personas mayores

04 - Año comienzo actividad.

1992

05 - Número de personas empleadas

110 personas

06 - Persona contacto

Gemma Agustín Martínez

07 - E-mail contacto

losmaizales@losmaizales.com

08.- Página web

www.losmaizales.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

Lógicamente todas tendencias globales son la base del negocio y éste se ve afectado en la medida que las circunstancias se modifiquen

A lo largo de la pandemia COVID de 2020 y 2021 la residencia Maizales III fue utilizada como centro COVID en colaboración con el IASS. Una aportación a la situación vivida inestimable.

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

No

2.1. Información adicional

Hemos construido una nueva residencia en el municipio de CASETAS donde uno de los objetivos principales ha sido tanto en aislamiento como en el uso de energías renovables construir un edificio de consumo de energía casi nulo. Mediante aislantes de ruido y térmicos. Paneles fotovoltaicos híbridos para la generación de energía térmica para ACS y fotovoltaica para autoconsumo del edificio. Sistema de ventilación mecánica controlada con recuperación de calor que reduce la demanda energética para climatización y esto se traduce en una reducción del consumo energético.

En 2021 se cambiaron las antiguas calderas por calderas de gas. Más eficientes y menos contaminantes. en Maizales II. En 2022 el cambio de las calderas se realizó en Maizales I, así como los acumuladores de Maizales II.

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

Recientemente se han sustituido las antiguas calderas, por calderas de gas, mas eficientes y menos contaminantes en dos de nuestros centros, Maizales I y Maizales II.

También se ha implantado el plan de igualdad.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

Los beneficios obtenidos son destinados a dar continuidad a la labor social que desarrolla nuestra empresa en el ámbito socio sanitario.

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

Desde nuestros proveedores hasta nuestros usuarios, tenemos identificados nuestros grupos de interés. Nuestras relaciones con bancos, empresas de publicidad, empresas proveedoras de cursos de formación y formación obligatoria, asociaciones (ADEA) Organizaciones (ARADE) , familias, etc. nos ayudan a mantener la viabilidad del negocio y nos proveen de información valiosa para el desarrollo óptimo de nuestro 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

En continuo contacto con los familiares de nuestros usuarios mediante mails, informativos y visitas en persona se les mantiene informados en todo momento de todo lo relacionado con los residentes.

También se mantiene un diálogo fluido con las organizaciones más afines al tema de las residencias, por ejemplo ARADE, que nos tiene periódicamente informados de todo lo relacionado con aspectos legales, etc. que afectan a las residencias.

Se tiene en cuenta cualquier aportación de mejoras que vengan de nuestros grupos de interés y se estudia su viabilidad a la hora de ponerlas en práctica.

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 empresa dispone de manuales de acogida al nuevo empleado donde se le exponen los códigos de conducta.

La empresa cumple con la legalidad vigente en temas éticos.

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

Se les informa debidamente de cuales son los valores éticos de la empresa.

Se les forma a través de cursos de formación en la misma empresa que hacen alusión a dichos temas.

Además pueden consultar la información de valores de la empresa en la página web de la misma.

La empresa dispone del manual del empleado.

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

Está en proceso de documentar las actuaciones que se realizan y definir las en un Plan de RSA.

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

La empresa ha dado pasos muy seguros en la mejora del medio ambiente con una construcción de una nueva residencia donde tras una enorme inversión se ha conseguido un edificio de energía casi nulo.

Se van a establecer vínculos con empresas dedicadas al acompañamiento de ancianos para mejorar aún más su calidad de vida.

Se han realizado cursos a todo el personal para concienciar sobre el maltrato a las personas mayores.

En diciembre de 2020 se ha participado de forma altruista en el proyecto INICIATIVA SOLIDARIA "ARAGÓN CON GUSTO", donde varios de nuestros empleados ayudaron a la preparación y reparto de comida a los ancianos que vivían solos en la ciudad.

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

Disponemos de un programa de ordenador específico para registrar diariamente incidencias surgidas bien en el transcurso del trabajo diario con nuestros residentes, bien con sus familiares.

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

Todo lo que ocurre en relación con los usuarios es recogido cada día mediante un programa específico. De ahí se toman las medidas oportunas de corrección y si se considera que los familiares deben ser informados se les informa bien por teléfono o bien en persona cuando viene a visitar a los residentes.

Nos dejan saber casi a diario si están contentos con nuestros servicios o por el contrario nos hacen saber sus desacuerdos.

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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

No se planea de forma sistemática la implantación de productos o servicios. Pero si que estamos muy pendientes de las nuevas opciones que el mercado puede ofrecer en materia de tecnología, productos alimenticios, servicios nuevos, etc. que puedan incorporarse para mejora de instalaciones, métodos de trabajo, etc. y en nuestra nueva residencia hasta el mobiliario ha sido elegido minuciosamente para el mayor confort de nuestros usuarios.

También somos sensibles a los nuevos tiempos y si vemos alguna necesidad específica en nuestro personal, intentamos mejorar su reciclaje mediante la formación en temas específicos: mejora en la limpieza, concienciación en temas sociales: medioambiente, maltrato, etc. automáticamente los ponemos en práctica.

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

Se realizan encuestas de satisfacción y se analizan los datos para mejorar nuestro servicio.

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

Estamos en permanente contacto con nuestros clientes. Una vez que han probado nuestros servicios les `pedimos en reunión personal donde le informamos de nuestras actividades y si el servicio cubre sus expectativas. Se les entrega un informe con valoración, objetivos y actuaciones.

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

Desde toda la información que se ofrece a través de la página web, pasando por prospectos, manuales informativos, publicidad específica de los centros, precios, hasta el más pequeño de los servicios ofrecidos, toda la información es veraz y transparente ya que se informa a las familias de los usuarios de todos lo que conlleva su " compra" de la plaza para el residente que ellos traen. Que es gratuito y que no. Que es adicional o complementario, qué servicios se ofrecen, cuando, como y donde. Sin escatimar información de ningún tipo.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Se recaba información de la satisfacción a través de reuniones al detectar cualquier situación anómala.

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.

Tenemos implantado un Plan de Igualdad en nuestra empresa.
Desde nuestros inicios, hemos sido beligerantes en la NO discriminación entre los trabajadores. En nuestro caso básicamente son todo mujeres, pero si se trata de evitar

cualquier mal comportamiento por motivo de nacionalidades, a que es un espectro amplio de nacionalidades distintas.

Todas tienen las mismas oportunidades de acceso a la formación, horarios laborales iguales, etc.

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?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Como actuación específica podemos definir que los turnos se rotan y los horarios se mantienen según las necesidades de la empresa, pero cualquier persona puede solicitar una mejora en sus expectativas de conciliación personal, según sus circunstancias y según la temporalidad de las mismas que las supervisoras estudian cada caso y se obra en consecuencia. Siempre que sea posible se concede la petición específica.

Formación y desarrollo profesional

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

20.1. Información adicional.

A través de la observación y detección de las diferentes necesidades se programan puntualmente cursos de formación que se incluye en el Plan de Formación 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.

En el plan de formación anual, se incorporan las solicitudes y propuestas del personal. Se facilita la conciliación de los trabajadores con la formación.

Seguridad y Salud

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

22.1. Información adicional.

Se realiza un reconocimiento medico a todos los empleados anualmente.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

23.1. Información adicional.

Constantemente en las decisiones de la empresa, se tienen en cuenta factores sociales.

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.

En las decisiones de la empresa, tiene mucho peso el favorecer las compras hacia los proveedores locales.

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.

La nueva residencia de CASETAS no ha podido abrir como residencia privada porque el IASS valoró el ponerla como centro COVID para la desviación de enfermos positivos en coronavirus de todos los lugares de Aragón. Lo que nos ha dado un importante plus en acción social y hemos estado y seguimos estando en la primera línea de seguimiento de impacto

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.

Se realiza mucha labor social. Los proyectos de mediación entre familiares y usuarios son siempre prioritarios del negocio.

Se colabora en cuantas acciones locales se promueven dentro del ámbito cultural. y deportivo

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?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

27.1. Información adicional

Cuando se realiza alguna actividad de este tipo se comunica a los empleados mediante las charlas diarias de seguimiento del trabajo, generalmente en el comienzo de la jornada y en los cambios de turnos. Según sea el evento se cuelgan carteles en zonas específicas

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

Cuando sufrimos la pandemia, con Maizales III estuvimos en contacto con organismos como el IASS y casi todos los días en los medios de comunicación por sanación de pacientes. También participamos en una conferencia on line de ADEA que trataba el tema vivido en las residencias de mayores, donde se habló entre otro muchos aspectos del fomento de las buenas prácticas.

En nuestro plan de formación se han contemplado estas buenas prácticas.

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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

29.1. Información adicional.

Se toman las medidas necesarias para gestionar el ahorro energético

Plan de gestión de residuos peligrosos
Plan de gestión de reciclaje de aceites usados

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?

No existen actividades en marcha

30.1. Información adicional.

El impacto medioambiental que genera la empresa es del todo insignificante con lo cual no es necesario llevar a cabo ningún programa para evidenciar el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda generar.

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

Para desarrollar nuestra actividad, el cuidado de las personas mayores, ponemos en practica la economía circular en la medida que podemos.

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?

No de una manera formal

32.1. Información adicional

Se realizan informaciones puntuales en función de las acciones a llevar a cabo.
En Maizales III, todo lo relativo a las medidas tomadas en la construcción del edificio en torno al ahorro energético está debidamente documentado. Se da a conocer a los grupos de interés por mediación de la página web.

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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Disponer de presupuesto
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Capacitar a las personas de la empresa

- 5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad 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?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

MI empresa destaca por la calidad del servicio ofrecido. Calidad que se refleja no solo en la satisfacción del clientes externo sino en la fidelidad de sus empleados. Nuestro principal objetivo de trabajo es que nuestros clientes, que por sus características son frágiles y que necesitan de una gran humanidad, desarrollamos los mejores proyectos con ellos y sus familias para conseguir su total bienestar.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

A la hora de completar la total participación en el plan RSA, admitimos que necesitamos documentar algunas de las actividades que llevamos a cabo.

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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 13. Acción por el clima.