



Fundación
Edad & Vida

Instituto para la mejora, promoción
e innovación de la calidad de vida
de las personas mayores

La responsabilidad social de la empresa (RSE) en los servicios de atención a las personas mayores

GUÍA PARA SU APLICACIÓN E INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA

Diciembre 2012

Con la colaboración de



La responsabilidad social de la empresa (RSE) en los servicios de atención a las personas mayores

GUÍA PARA SU APLICACIÓN E INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA

Diciembre 2012



Fundación

Edad & Vida

Aribau, 185, 5º, 7ª
08021 Barcelona

www.edad-vida.org

e-mail: edad-vida@edad-vida.org

Tel. información: 93 488 27 20

Carta del Presidente de Edad&Vida

El sector de servicios para las personas mayores incluye una amplia tipología de actores (empresas, administraciones, cooperativas y organizaciones de la economía social) que da respuesta a las necesidades derivadas del envejecimiento y la dependencia a través de múltiples servicios (residencias, centros de día, servicios de atención domiciliaria y de teleasistencia, entre otros).

A pesar de su atomización, el sector se ha consolidado como una importante fuente de creación de empleo y riqueza. En 2015 se prevé alcanzar 300.000 empleos directos, 150.000 indirectos y que afloren 80.000 de la economía sumergida, consolidándose como un verdadero motor para la economía española.

Los servicios de atención a las personas mayores están estrechamente relacionados con el concepto de sostenibilidad: la prestación de un servicio de atención de calidad a las personas a largo plazo, en un entorno de envejecimiento progresivo de la población y con previsiones de decrecimiento demográfico.

En este sentido, la responsabilidad social empresarial puede contribuir a la consecución de este reto, fomentando la corresponsabilidad entre los actores del sector, la sociedad y los poderes públicos, encontrando soluciones innovadoras que permitan identificar nuevas oportunidades para generar valor compartido para todos los operadores del sector y sus grupos de interés. La mejora de la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios y sus familias, el establecimiento de nuevas vías para la colaboración público-privada, la consolidación del sector como un generador de empleo de calidad y la contribución a la riqueza del país, son algunos de los beneficios que se pueden alcanzar a través de una mayor integración de la gestión responsable.

La presente Guía se ha desarrollado gracias al apoyo de la Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y constituye un primer ejercicio para impulsar la responsabilidad social de

la empresa en el conjunto de operadores del sector, lo cual ha de facilitar la adaptación al marco de la ley de economía sostenible y a los procedimientos de contratación con las diversas administraciones del estado.

A través de la Guía el lector podrá conocer cómo integrar la responsabilidad social empresarial en su estrategia y modelo de gestión, así como iniciativas de buenas prácticas e indicadores para evaluar el desempeño. Espero que la lectura de la Guía sea de su utilidad y aprovecho la ocasión para agradecer desde Edad&Vida su interés por este tema, que ha de contribuir a la mejora y construcción de ventajas competitivas para el sector y sobre todo a la mejora en la calidad de vida de las personas.

Higinio Raventós
Presidente de Edad&Vida

La presente Guía ha sido posible gracias al apoyo de la Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

La Guía tiene un carácter inminentemente práctico y se estructura en 7 apartados a través de los cuales se incide en el concepto de RSE aplicado al sector de servicios para las personas mayores, haciendo hincapié en el proceso para su implantación, monitorización y evaluación del desempeño en la organización.

En su realización se ha contado con un grupo de consulta formado por operadores, expertos de RSE y representantes de los grupos de interés del sector de servicios para las personas mayores.

Grupo de consulta

- Guillermo Bell, Director General de Novaire
- Valentín García, Director General de Caser Residencial
- María José Gómez, Técnico de Relaciones Institucionales y Calidad de Eulen Servicios Sociosanitarios
- Juan Antonio González, Consejero Delegado de Personalia
- Pablo González, Director de Calidad de Caser Residencial
- Marcos González, Director General de Media Responsable
- Ramón Guardia, Presidente de Valores&Marketing
- Montserrat Llopis, Directora General de ACRA
- Toni López, Responsable de Relaciones Externas de Hestia Alliance
- Josep de Martí, Director de Inforesidencias.com
- Marta Matilla, Directora de Recursos Humanos de Novaire
- María Jesús Morala, Directora de Comunicación de AFAL-contigo
- Juan Ramón Pérez Sancho, Director Nacional de Eulen Servicios Sociosanitarios
- Roberto Rodríguez, Director de Comunicación, Marketing y Relaciones Institucionales del Grupo Amma
- María Rodríguez, Presidenta de CECU Madrid
- Ramon Tubella Puig, Responsable de Marketing y Recursos de FATEC

Índice

1. La visión de la RSE en el sector de los servicios a las personas mayores	9
1.1. La RSE en el contexto de la UE y España	9
1.2. Un breve resumen: qué se entiende por RSE en esta Guía	10
1.3. La importancia estratégica de la RSE para el sector de los servicios a las personas mayores	11
1.4. Creación de valor compartido	12
2. El rol de la dirección y la visión estratégica de la RSE	13
3. Los grupos de interés	15
3.1. Los grupos de interés, clasificación en función de su influencia y dependencia.	15
3.2. El diálogo con los grupos de interés	17
4. Diagnóstico sobre la RSE	23
4.1. Análisis interno	23
4.2. Análisis externo	23
4.3. Análisis DAFO	25
5. El plan director	27
5.1. El gobierno de la organización	27
5.2. Recursos humanos	29
5.3. Personas usuarias y familiares	31
5.4. Gestión de las compras y aprovisionamientos	33
5.5. Relaciones con el entorno social y medioambiental	33
6. Implantación y seguimiento de resultados	35
6.1. Implantación del plan director	35
6.2. Seguimiento de resultados	36
6.3. Reformulación del plan director	38
6.4. Comité de RSE	41
7. Comunicación a los grupos de interés	43
7.1 El informe de RSE	43
Anexo	47

Fundación Instituto Edad&Vida

Aribau, 185, 5º, 7ª
08021 Barcelona

www.edad-vida.org
e-mail: edad-vida@edad-vida.org
Tel. información: 93 488 27 20

Diseño y realización:

COMPACT FMRG
Pau Claris, 186, 4º
08037 Barcelona

Imprime:

ROMERO INDUSTRIA GRÁFICA
Alarcón, 138-144
08930 Sant Adrià de Besòs

Depósito Legal: 34.112-2012
ISBN: 978-84-695-6715-9