

### **RSA - PYMES**

## Empresa evaluada

# **INSTITUTO DE CIENCIAS MÉDICAS**

CIF:B50775725 C/ Tomás Zumalacárregui Nº 15, Bajo Derecha 50006 - Zaragoza Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

Instituto De Ciencias Médicas S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Tomas Zumalacarregui, 15 - ENT DR, Zaragoza, 50006, Zaragoza

#### 03 - Sector, Actividad

ICM es una empresa que proporciona soluciones de comunicación, información y gestión del proceso sanitario al profesional de la salud adaptada a las necesidades de cada cliente.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1998-1999

### 05 - Número de personas empleadas

2

# 06 - Persona contacto

Antonio Francisco Laclériga Giménez Ma Soledad Olivera

#### 07 - E-mail contacto

info@icmedicas.com

#### 08.- Página web

https://www.antoniolacleriga.com https://www.icmedicas.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)

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

#### 1.1 Información adicional

Todos los factores nos afectan a la hora de desarrollar la actividad de la asociación.

- Factores económicos: nuestra fuente de financiación son nuestros clientes. Cualquier fluctuación en la estabilidad económica de la sociedad, afectará directamente a la entidad, pues la incertidumbre económica frena el crecimiento del número de clientes.
- Factores Medioambientales: el medio ambiente afecta a la población en general, pero si bien es cierto que la empresa no contempla actividades medioambientales ya que no es nuestro ámbito de actuación.
- Factores Tecnológicos: la tecnología nos permite dar a conocer nuestra actividad a la población general. Trabajamos a través de las RR.SS. y la página web para darnos a conocer y establecer contacto directo con nuestro público objetivo.

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

Si

#### 2.1. Información adicional

Sin duda, todos podemos afectar o influir en las tendencias globales, aportando nuestro granito de arena.

### 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?

Existe una planificación formal, pero no se incluyen aspectos sociales y/o ambientales de forma sistemática

### 3.1. Información adicional

Nada

# 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

-

# 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

Actuamos en un sector especifico que nos facilita el conocimiento de todos nuestros stakeholders y la debida interacción con estos.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### 6.1. Información adicional

En la consulta.

# 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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similarque se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

## 7.1. Información adicional

Nuestros estatutos detallan las obligaciones inherentes a la Junta Directiva, las reglas de funcionamiento de la entidad, etc

# 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

-

## Plan de Responsabilidad Social

# 9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

### 9.1. Información adicional

Somos una pequeña empresa por lo que nos estamos iniciando en el proceso de adaptación y concienciación con la RSC

# 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

Poco a poco implementando acciones o actividades relacionadas con la RSC.

#### **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

Doctoralia y Google.

# 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

Vamos mejorando el servicio gracias a las opiniones de los pacientes.

## 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

Al trabajar con empresas aseguradoras y en un hospital privado, existen unos precios en los servicios pautados y muy estandarizados.

## Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### 14.1. Información adicional

Nada

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

# 15.1. Información adicional

Se trabaja en la consulta de revisión.



## 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

Al informar sobre servicios médicos, se informa al paciente de forma completamente transparente del proceso y los riesgos.

#### PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

### 17.1. Información adicional

Contamos con contacto directo y frecuente con nuestros empleados para conocer sus opiniones.

# 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)?

No se han desarrollando actividades en esta materia

## 18.1. Información adicional.

No se han desarrollando actividades en esta materia.

# 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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No se han desarrollando actividades en esta materia.

### Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

## 20.1. Información adicional.

Las personas empleadas tienen la iniciativa y piden la formación necesaria

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

### 21.1. Información adicional.

Nada

## Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

#### 22.1. Información adicional.

Nada

#### **PROVEEDORES**

### Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

#### 23.1. Información adicional.

\_

### Clasificación y evaluación de proveedores

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

### 24.1. Información adicional.

.

# **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 sin planificación específica

#### 25.1. Información adicional.

Se colabora con diferentes entidades no lucrativas de Aragón.

### 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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

\_

# 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

Se anima a los empleados a fomentar y participar en acciones de voluntariado o solidarias.

### 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?

No se comunican

28.1. Información adicional

\_

### **AMBIENTAL**

## Impacto ambiental

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

No existe una planificación para estos temas.

29.1. Información adicional.

No aplica.

## 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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### 30.1. Información adicional.

No aplica. Evitamos el uso de papel, todo digitalizado.

#### Economía circular

# 31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

#### 31.1. Información adicional

Nada

## 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

No aplica.

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

#### 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?

6



# Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

El compromiso y transparencia con nuestros pacientes.

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

La organización. Al no disponer de muchos recursos ni tiempo, necesitamos mejorar nuestra 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 9. Industria, innovación e infraestructura.