

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**CENTRO MEDICO PALAFOX**

CIF:B99335978

Pº. Independencia nº 24-26 Centro Comercial El  
Caracol. Planta -2 Local  
50004 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CENTRO MEDICO PALAFOX

#### 02 - Dirección - CP - Población

PASEO INDEPENDENCIA 24-26. CC EL CARACOL, PLANTA-2, 50004 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CENTRO MEDICO PRIVADO, ESPECIALIDADES MEDICAS: IMPLANTES DENTALES, CIRUJIA ORAL, ORTODONCIA, ENDODONCIA CON MICROSCOPIO ELECTRONICO, ODONTOLOGIA GENERAL, SEDACION CONSCIENTE, ESTETICA DENTAL, FISIOTERAPIA, TRAUMATOLOGIA, MEDICINA VASCULAR, MEDICINA REGENERATIVA, PSICOLOGIA, ANESTESIOLOGIA, REANIMACION, VALORACION DEL DAÑO CORPORAL, CARNET DE CONDUCIR, RECONOCIMIENTOS AERONAUTICOS, SALUD SEXUAL MASCULINA,

#### 04 - Año comienzo actividad.

2011

#### 05 - Número de personas empleadas

10 TRABAJADORES POR CUENTA AJENA Y AUTONOMOS

#### 06 - Persona contacto

PILAR LOPEZ-BLANCO EZQUERRA

#### 07 - E-mail contacto

PLOPEZBLANCOE@GMAIL.COM

#### 08.- Página web

WWW.CENTROMEDICOPALAFOX.ES

### 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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

No hay exactamente un análisis periódico de algunos de estos puntos, pero si que participamos con escuelas de formación de higienistas dentales o auxiliares de clínica, para colaborar en los periodos formativos, ofreciendo estancias de prácticas para alumnos a lo largo del curso escolar.

Por otra parte, hay un protocolo de gestión de residuos biológicos, así como en los casos en los que personal del centro tiene hijos menores, se facilita en la medida que podemos, que realicen su jornada laboral dentro del periodo lectivo, para poder conciliar la vida familiar y laboral.

A nivel tecnológico, se procura permanecer una comunicación directa con población, utilizando redes sociales.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

La palabra que utilizaríamos sería "colaborar"

Es importante la estrategia de "todo suma", Pequeñas actuaciones a nivel de PYME, supone que en cada una de ellas pequeños grupos se ven beneficiados, por lo que la suma total en la población, aumenta

Si es importante cualquier actuación a nivel individual, aunque solo fuera para mejora propia

## **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**

Queda contestado en el apartado anterior

### **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**

No existe un presupuesto. La formación a los alumnos es gratuita durante el periodo de prácticas, dedicando tiempo por parte de los trabajadores que tiene a su cargo dicha formación, así como evaluación.

## **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**

Nuestros grupos de interés son Empleados, Clientes y Proveedores. Para cada uno de ellos, actuamos según unos principios establecidos. Los empleados por cuenta ajena son mujeres, algunas de ellas con hijos, cuyos horarios están adecuados a poder conciliar la vida profesional y laboral, así como procesos de formación y actualizaciones salariales. Nuestros clientes son el principal grupo de interés y sobre el que se desarrollan más acciones, para cumplir sus expectativas (precios adecuados, seguridad, información antes y después, servicio post tratamientos, higiene, confianza...) Respecto a los proveedores, se espera de ellos que cumplan con los criterios de seguridad que se exigen, y con tecnología punta, para poder ofrecer los últimos avances y comodidades a nuestros clientes, a la vez que mejoramos en calidad y servicio. Les exigimos a su vez sostenibilidad y valoramos su política medioambiental. No existen alianzas definidas que prevalezcan sobre esos puntos, ya que consideramos son clave para el buen servicio. Se pide servicio, rapidez, seguridad, y se facilita la comunicación.

### **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**

Grupo de interés CLIENTES, Se atiende de forma individualizada a cada uno de ellos, tratando de adecuar nuestros servicios para satisfacer sus expectativas. Dedicación plena a la satisfacción del cliente, por lo que el diálogo es constante

Grupo interés EMPLEADOS. Desde Dirección se facilita el diálogo, la comunicación es fluida.

Grupo de interés PROVEEDORES. Los empleados responsables de las diferentes áreas, son los que se comunican con los proveedores y gestionan que todo esté correcto, cualquier incidente se comunica a un superior que es quien determinará las acciones a llevar a cabo. Los mismos responsables son los que conocen diferentes ofertas y avances y gestionan o comunican a dirección las posibilidades de cambio o mejora

Hay comunicación directa con cualquiera de los grupos de interés .

## **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

No existen protocolos escritos de actuación. hay una formación inicial por parte del resto del equipo hacia la persona que se incorpora

### **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 insiste en la satisfacción del cliente, como objetivo principal de la organización

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

#### **9.1. Información adicional**

Con el crecimiento de la empresa, queremos realizar un Plan de Responsabilidad Social, ya que es fundamental para el buen funcionamiento de la misma. No se puede gestionar como si se tratara de una empresa pequeña, el numero de empleados crece, el numero de pacientes y volumen de negocio aumenta y hay que cambiar y continuar avanzando

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

No existe un Plan, por ello no tenemos nada establecido, pero es lo que estamos haciendo actualmente

## **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**

Diariamente se envia a los pacientes de clinica dental, un correo invitando a valorar su experiencia en el centro. Las reseñas son contestadas,

#### **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**

Nuestro cliente es nuestro paciente que tiene contacto directo con el equipo, por lo que podemos conocer sus necesidades y tratamos de satisfacer de manera inmediata , dando servicio rapido ya sea telefonico o presencial

### **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**

Anualmente se asiste a congresos y se participa en cursos en los que se presentan los avances tecnológicos, innovaciones y mejora de desarrollo de producto, Hay que estar avanzando y en vanguardia a nivel de salud, porque la digitalización , aparatología supone un salto enorme en el tratamiento al paciente, y los métodos tradicionales por si solos se quedan escasos para garantizar la máxima calidad. Y es el paciente el que exige diariamente que el tratamiento sea duradero, perfecto y sobre todo indoloro . Toda mejora tecnológica, va a suponer minimizar el impacto medioambiental, porque generamos menos residuos a la vez que mejoramos en precisión y eficacia

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

Trabajamos con materiales y productos que cumplen normativas de calidad, descartando cualquier producto cuyo origen no este avalado o certificado.

#### **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**

Trasladando este concepto al caso del centro medico, en los tratamientos que aquí se realizan, se conoce perfectamente los materiales y productos con los que se trabaja, y se valora mucho la calidad, procedencia, y fabricación. En cuanto al cliente final, nuestro paciente, es informado desde el principio de todo lo que se le realiza, de lo que puede esperar, suceder, pros y contras, problemas, y el servicio posterior forma parte de nuestro trabajo

#### **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**

Todos los pacientes son informados de todo el tratamiento, valorado punto por punto, y detallado, de forma que en todo momento saben el valor de lo realizado,

#### **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**

En nuestro centro, la interacción con todos los trabajadores es muy directa, y dado el numero de personas que somos, no se establece un calendario de reuniones específico, o evaluaciones o encuestas, pero si que se dialoga con todos.

#### **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 hay un plan específico. No contemplamos ningún problema de esta índole, tenemos trabajadores de distintas nacionalidades, religiones, orientaciones, y no supone ningún problema para nosotros.

#### **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 conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

En Centro medico Palafox, los trabajadores que necesitan por circunstancias personales, unos horarios determinados, adaptan en la medida de lo posible las jornadas. Pero todos estos puntos , se dialogan en la contratación

### **Formación y desarrollo profesional**

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

No hay una identificación formal de las necesidades de formación.

#### **20.1. Información adicional.**

Con la incorporación de equipos tecnológicos, el personal va recibiendo formación, pero es cierto que se deberían realizar mas formaciones. Es complicado ya que los trabajadores quieren que esa formación sea generalmente en horario laboral, y no es fácil. Hay que llegar a acuerdos y por lo general las formaciones a las que acuden son fuera de Zaragoza, acudiendo el equipo completo

#### **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.**

No tenemos establecidos protocolos formativos. Los propios compañeros del área de trabajo, son los que enseñan a los nuevos trabajadores, la metodología, la forma de trabajo...

### **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.**

Al ser un centro medico, hay unos protocolos de seguridad elevados, protecciones y los trabajadores disponen de todo el material necesario para ello. Además una prevención de riesgos laborales, como establece la ley

### **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.**

En material medico, solo podemos considerar que sean certificados, con sellos de calidad y de casas comerciales que garantizan que se cumple con todas las normativas que marca el sistema sanitario.

En cuanto al resto de productos utilizados, limpieza, material oficina, desechables, si se considera su procedencia así como los residuos que pueden generar.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

### **24.1. Información adicional.**

En material medico, la tecnologia, investigacion y desarrollo, es nuestro principal requisito, y es el criterio que seguimos para elegir los proveedores. Si hay opcion de elegir, se opta por producto nacional y que cumpla criterios medioambientales

## **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 colaboracion durante la pandemia fue excepcional. Actualmente, no hay programas marcados , pero seria un objetivo

### **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?**

No, no 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?**

No se difunden estas actuaciones

### **27.1. Información adicional**

..

## **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 informa únicamente cuando se demanda

### **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?**

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.**

En nuestro caso , uno de los mayores problemas son los residuos de amalgama que podemos encontrar en tratamientos antiguos, que son sustituidos , pero el amalgama desecharo, debe de ser filtrado adecuadamente para que no pase al desagüe general, por lo que los equipos deben de disponer de los filtros necesarios y proceder a su limpieza. así mismo, se ha sustituido la toma de impresiones en boca por escáneres digitales, que aunque suponen una inversión elevada, ganamos en precisión a la vez que eliminamos la formación de residuos de alginatos. Todo desecho biológico, se elimina aparte, al igual que material punzante, o papel y cartón.

### **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.**

..

## **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**

#### **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**

## **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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Disponer de presupuesto
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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?**

Conocimiento de grupos de interés y dedicación

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

Formación y Gestión medioambiental

#### **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 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.