

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CLINICA MONTECANAL, S.L. -**

CIF:B84627314

C/Franz Schubert nº:2

50012 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CLINICA MONTECANAL S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/Franz Schubert, 2. 50012 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Hospital. Sector sanitario

#### 04 - Año comienzo actividad.

2007

#### 05 - Número de personas empleadas

63

#### 06 - Persona contacto

Carmen Ruiz Fleta. Responsable de Comunicación Aragón y La Rioja

#### 07 - E-mail contacto

[cruizfleta@viamedsalud.com](mailto:cruizfleta@viamedsalud.com)

#### 08.- Página web

<https://www.viamedsalud.com/hospital-montecanal/>

### 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)**

### **1.1 Información adicional**

A través de los distintos departamentos del Grupo Viamed se realizan informes de diagnóstico y procedimientos de acción para hacer frente a este tipo de cuestiones globales.

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

### **2.1. Información adicional**

Para obtener información que enriquezca aquella generada por la propia organización se considera básico favorecer grupos de trabajo y encuentros con agentes del sector y de otros sectores.

## **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?**

### **3.1. Información adicional**

Aunque, evidentemente, las exigencias legales son las que marcan las prioridades en esta materia, desde el departamento de calidad se está en constante búsqueda de la mejora y de la certificación externa en estos aspectos

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

### **4.1. Información adicional**

Primero se marcan los objetivos y prioridades en este apartado y luego se establecen las acciones para conseguirlos, con el presupuesto correspondiente. En el año 2024 se ha implementado un Plan corporativo de RSC que aplica a toda la organización y sistematiza los objetivos en las áreas social, ambiental y en materia de personas

## **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.**

### **5.1. Información adicional**

Cada uno de los grupos de interés tiene relación con un departamento específico de la

organización. Igualmente, hay niveles de ámbito (corporativo y de área). Como stakeholders más destacados cabe reseñar: pacientes (departamento de admisiones, atención al paciente, calidad, dirección médica., comunicación..), aseguradoras (gerencia, dirección de hospitales, dirección estratégica...). profesionales (gerencia, recursos humanos, comunicación...), proveedores, (administración, responsables de servicios), medios de comunicación (comunicación...)

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

### **6.1. Información adicional**

Existen reuniones periódicas de análisis, tanto de áreas geográficas como a nivel corporativo.

En 2024 hemos publicado por primera vez una Memoria Corporativa cuyo principal objetivo es aportar información de valor a nuestros stakeholders:  
<https://www.viamedsalud.com/responsabilidad-social-corporativa/>

## **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?**

#### **7.1. Información adicional**

Existe un código de conducta revisable que está a disposición del personal a través del portal interno

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

#### **8.1. Información adicional**

Existen acciones formativas e informativas concretas para dar a conocer la cultura organizacional:

- Convención anual
- Newsletter interna semana
- Acciones formativas estructuradas

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

#### **9.1. Información adicional**

Existe un plan de acción de RSC corporativo que incluye el Plan Eviamed 2030 (este último enfocado al ámbito ambiental) alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que

debe adaptarse a las distintas áreas geográficas

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

**10.1. Información adicional**

Se establecen esos objetivos e indicadores, pero a nivel corporativo, no a nivel local

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

**11.1. Información adicional**

Se tiene un sistema propio de recogida de valoraciones de los clientes/pacientes de las distintas áreas del hospital. Dichos datos se analizan de manera constante y periódica y se adoptan acciones para revertir las debilidades

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

**12.1. Información adicional**

A través de la evaluación de indicadores

**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?**

**13.1. Información adicional**

En cuanto a innovación en servicios asistenciales, en este sector viene muy marcada por la posibilidad financiera de acceder a nuevas tecnologías médicas, así como a profesionales que las puedan poner en marcha.

Se busca la innovación también en otras áreas, como la comunicación con los pacientes.

**Calidad de los productos y servicios**

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

**14.1. Información adicional**

El Departamento de Calidad analiza de manera constante y periódica los aspectos sociales y medioambientales en la prestación del servicio

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

**15.1. Información adicional**

Por las características del servicio que prestamos Viamed no tiene como tal un servicio postventa, pero sí se les envía de manera automática a todos los pacientes una encuesta de satisfacción, y se les informa por mensaje al móvil si existe cualquier incidencia

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

**16.1. Información adicional**

Por las características del servicio que presta Viamed Montecanal (sanidad privada) en muchos casos es un tercero (la aseguradora, en función de la póliza que tenga el paciente) quien informa de las características y precio del servicio. Viamed Montecanal, a través de sus canales propios de comunicación, informa de las especialidades, consultas y procesos de manera general. Tanto en Admisiones, como los propios facultativos, dan toda la información administrativa y sanitaria a los pacientes de manera directa.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

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

**17.1. Información adicional**

Se realizan encuestas de clima laboral de manera periódica

**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)?**

**18.1. Información adicional.**

Disponemos de un Plan de Igualdad y de un Plan contra el Acoso

**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?**

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

Existe un protocolo de desconexión digital con el objetivo principal de favorecer la conciliación y laboral

## **Formación y desarrollo profesional**

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

#### **20.1. Información adicional.**

Se establece un plan de formación en diversos aspectos (generales y específicos por servicios) abierto a toda la plantilla. En todo momento se recogen las necesidades de formación a través de los responsables de área quienes, a su vez, están en contacto constante con su personal

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

#### **21.1. Información adicional.**

Se establece un plan de formación en diversos aspectos (generales y específicos por servicios) abierto a toda la plantilla. En todo momento se recogen las necesidades de formación a través de los responsables de área quienes, a su vez, están en contacto constante con su personal

## **Seguridad y Salud**

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

#### **22.1. Información adicional.**

Además de cumplir con todas las medidas de prevención de riesgos laborales y realizarse una evaluación constante de los indicadores de siniestralidad por áreas para implementar las medidas oportunas, se han incorporado nuevas medidas, como la comunicación a los mails de los empleados de píldoras divulgativas de salud laboral

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **23.1. Información adicional.**

Desde Central se establecen criterios de compra que incluyen aspectos de sostenibilidad y responsabilidad

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

### **24.1. Información adicional.**

Se ha establecido un procedimiento de compras que tiene en cuenta estos criterios

## **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?**

### **25.1. Información adicional.**

A nivel local, se colabora con iniciativas de mejora de la sociedad de la mano de asociaciones y empresas. Se han incorporado proyectos de cooperación internacional en el ámbito sanitario

### **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?**

### **26.1. Información adicional.**

Se participa e impulsan proyectos relacionados con la actividad sanitaria

### **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?**

### **27.1. Información adicional**

Se comunica al personal aquellas actividades de carácter social/participativo que se implantan

## **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?**

**28.1. Información adicional**

Se planifican y evalúan todas las acciones de comunicación, también aquellas relacionadas con actividades sociales

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

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

**29.1. Información adicional.**

Se realizan acciones medioambientales pertinentes para favorecer la sostenibilidad y reducir la huella de carbono

**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?**

**30.1. Información adicional.**

Se ha implantado a nivel corporativo el programa eviamed 2030 y nos hemos integrado en el Pacto Mundial de Naciones Unidas

**Economía circular**

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

**31.1. Información adicional**

Por la actividad que desarrollamos, hay legislación específica para el tratamiento de determinados residuos. Se han instalado sistemas (placas fotovoltaicas) para el ahorro energético

**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?**

### **32.1. Información adicional**

Se comunica a través de los canales de comunicación interna y externa del grupo

## **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)**

-

### **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?**

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

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

La calidad de la prestación de los servicios

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

Mejorar la comunicación interna

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**