

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SERVICIOS PROFESIONALES AMANECE, S.L.**  
CIF:B99369142  
C/Marina Española nº:10, Local  
50009 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Centro médico basado en la rehabilitación integral de la persona, tanto física, como psicológica, como socialmente.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Marina Española n. 10, local  
50006 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Medicina y salud  
Centro médico de rehabilitacion integral

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013

#### 05 - Número de personas empleadas

11

#### 06 - Persona contacto

Sergio Garcia Sanz

#### 07 - E-mail contacto

Amanecerehabilitacion@hotmail.com

#### 08.- Página web

[www.amanecerehabilitacion.com](http://www.amanecerehabilitacion.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**

En alguno de los puntos, como la conciliación, igualdad de género, promoción de los trabajadores, ayudas sociales, formación?. El centro, en colaboración con un abogado laboralista y un trabajador social, ha realizado un convenio propio mejorando el ya existente

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Hemos puesto que si, ya que hay algunos puntos, como igualdad de género, promoción, beneficios sociales? en los que la empresa si puede ayudar a la sociedad, ayudando a sus trabajadores, como hacemos nosotros en nuestra clínica.

Aunque también creemos que hay otros en los que de forma individual no es posible

### **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**

Como ya hemos dicho anteriormente, en nuestro centro, se ha realizado un convenio propio, mejorando muchos aspectos que tenían que cumplir unos requisitos mínimos de forma legal, ampliándolo en beneficio de los trabajadores.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **4.1. Información adicional**

Nuestra empresa es pequeña, si en algún momento se obtienen beneficios, estos se invierten, por ahora, casi en su totalidad, para mejorar la propia empresa, y eso engloba a los trabajadores, como por ejemplo, proporcionándoles un mejor material que hace que su confort durante las horas de trabajo sea mayor, o dándoles el servicio gratuito de comedor.

### **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**

Tenemos identificados a todos los grupos, los tenemos en nuestra base de datos, y es directamente la dirección del centro la que se encarga de su gestión

## **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**

En Amanece, realizamos reuniones con los diferentes grupos de interés. En algunos casos de forma colectiva y otros de forma individual. Cuando es posible, en alguno de los grupos seleccionados, se les pasa una encuesta anónima donde se les realizan ciertas preguntas para saber el grado de satisfacción y cómo podríamos mejorar

## **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**

Como ya hemos dicho en alguna otra pregunta, en centro dispone de un convenio colectivo propio, el cual se entrega a todos los trabajadores en el momento de su contratación. Convenio que deben firmar y guardar para su buen desarrollo.

En el caso de los pacientes, el centro también tiene una normativa que se les proporciona en el

Momento de la primera consulta y que se les explica de forma detallada y el cual también tienen que firmar.,

### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Si. Todos los trabajadores son conscientes de ello ya que firman el convenio del centro y se les explica, además, de les pregunta si tienen alguna aportación que hacer y estas se tienen en cuenta para posteriores cambios del

Mismo y mejoras

## **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**

Desde el centro, todos los integrantes, nos encontramos en pleno proceso de actuación. Esperando lograr en fechas próximas distintos objetivos

**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**

Ahora mismo tenemos objetivos a nivel general, y en fechas próximas esperamos poder concretar todas las actuaciones para focalizarlo de manera más individual

## **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**

En amanece tenemos unos cuestionarios anónimos que les damos a los pacientes de forma periódica donde nos pueden expresar su opinión.

**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**

A través de los citados cuestionarios, podemos saber cuál es la opinión de los pacientes, identificar rápidamente los ámbitos a mejorar, y de esa forma, en la medida que se pueda (dado que estamos hablando de procesos médicos) se ponen en marcha mecanismos para que puedan incorporarse al trabajo del centro

## **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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

**13.1. Información adicional**

Los profesionales del centro junto con la dirección, en función de las necesidades que se

van viendo en el dia a día, realizamos comparativas en diferentes aspectos y valoramos entre todos cuál es la mejor opción y una vez elegida, llevamos a cabo un proceso de implantación y observamos cómo es el funcionamiento de la misma para saber si ha sido positivo o no

## **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**

Dado que estamos hablando de un centro médico, en este aspecto estamos un poco limitados aunque en la medida de lo posible, se intenta, se tiene en cuenta y se aplica todo lo citado anteriormente

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

No ofrecemos servicio postventa

#### **15.1. Información adicional**

No podemos ofrecer servicio post venta ya que nuestro trabajo no lo requiere

## **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**

A todos nuestros pacientes se les da al inicio del tratamiento un consentimiento informado el cual se le explica de forma detallada y que ellos firman.

Además se les va valorando por el equipo médico durante el tiempo que dura su rehabilitación haciendo que este consentimiento pueda variar. En ese caso, se tiene una reunión con el paciente (si se puede) o sus familiares (si el

Paciente no tiene posibilidad de entender lo que se le va a comentar) explicándole todo otra vez y firmando el nuevo documento.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

Como ya hemos dicho anteriormente, se realizan reuniones de equipo así como individuales para conocer cómo se encuentran los trabajadores, sus necesidades, quejas, solicitudes, las cuales, en la medida de lo posible, se tienen en cuenta.

### **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

#### **18.1. Información adicional.**

Nuestro centro en su convenio de empresa engloba un plan de igualdad, mejorando el que por ley tenemos que tener e implementando todos estos aspectos

### **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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Reiterándonos en lo que ya hemos dicho, este tipo de planes están incluidos en nuestro convenio del centro

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Los trabajadores tienen la posibilidad de solicitar formación acorde con su puesto de trabajo y desde la dirección se valora y evalúa y si, económicamente se puede, todos los trabajadores tienen acceso a ello.

También desde la empresa se realiza actuaciones formativas para los trabajadores, como por ejemplo, el uso de un DESA.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño

del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

En nuestro sector, son los propios profesionales los que valoran la formación que quieren realizar y los caminos por donde quieren desarrollarse

### **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.**

Este es un tema que lo tenemos externalizado a través de Antea

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Debido a las necesidades de la

Empresa, aunque se intenta, no todo, aún, puede cumplir este requisito, aunque por nuestra parte si se intenta que sean respetuoso con el medio ambiente y tengan una responsabilidad social, haciendo hincapié en la compra en empresas que poseen sellos como el que estamos sacándonos

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

#### **24.1. Información adicional.**

En nuestro ámbito de actuación nos tenemos que ceñir a los de sanidad nos marca

### **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 con una planificación formal

### **25.1. Información adicional.**

Intentamos actuar en todo lo que está en nuestra mano, ayudando en todo momento a multitud de causas, como por ejemplo, el banco de alimentos, así como somos comercio amigo, o somos punto violeta

## **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.**

En la medida que nuestro sector puede, nos implicamos en diversas campañas, como recogida de alimentos, campañas de prevención de riesgos, campañas de promoción de la salud, así como colaboración con diferentes asociaciones/fundaciones/ entidades sociales y formativas

## **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?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

Como comentábamos anteriormente, toda la  
Plantilla está involucrada y concienciada en estas labores sociales,  
De la misma manera, por diferentes canales, se les informa a los pacientes y se les alienta a contribuir y participar activamente en ellas

## **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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### **28.1. Información adicional**

Ahora mismo nos encontramos inmersos en un plan de comunicación en el que se incluye este tipo de aspectos

## **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 evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### 29.1. Información adicional.

En nuestro sector esto está estipulado por ley, y cumplimos con la normativa vigente, teniendo nosotros de manera personal poco margen de mejora.

## 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?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

#### 30.1. Información adicional.

Además del exigido por sanidad, en Amanece tenemos muy en cuenta el cambio climático y por ello actuamos en otros ámbitos como el reciclaje, haciendo partícipe de esto, a nuestros trabajadores y pacientes,

## 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

En nuestro sector no es posible aún, contar íntegramente con economía circular, pero en la medida de lo posible, lo realizamos, como por ejemplo, reutilizando ciertos materiales, así como adquiriendo otros en establecimientos que reciclan y lo vuelven a poner en el Mercado, mientras estos cumplan las exigencias sanitarias vigentes, como por ejemplo, Comprar papel de camilla reciclado, o material de rehabilitación realizado con materiales reciclados

## 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?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

#### 32.1. Información adicional

En nuestra web, se van actualizado estos aspectos. La web está a cargo de Hellobook

Mientras que en nuestras redes sociales se van actualizando las informaciones puntualmente.

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

La calidad profesional, y sobre todo humana, de todo el equipo, y es lo que nos caracteriza,

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

La gestión e implantación de las redes sociales, cosa que estamos en proceso de mejora

### **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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.