

RSA - PYMES

Empresa evaluada

CALEJERO & URBISTONDO, S.L.

CIF:B44899334

Calle Constitucion 5.-

50410 - Cuarte de Huerva

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Calejero & Urbistondo S.L.

02 - Dirección - CP - Población

Calle Constitución 5 (local), C.P. 50410

Cuarte de Huerva - Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Sector Sanitario:

Actividades Odontológicas (Clínica Dental)

04 - Año comienzo actividad.

2023

05 - Número de personas empleadas

3

06 - Persona contacto

Elena Urbistondo Juste

07 - E-mail contacto

direccion@quartumdental.es

08.- Página web

www.quartumdental.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Cualquier organización, al igual que los ciudadanos, nos vemos afectados por temas globales como los económicos, sociales, medioambientales, tecnológicos y políticos.

Por ello, debemos tener siempre en cuenta la situación actual y previsión de las tendencias futuras en el desarrollo de nuestra actividad, y así poder adaptarnos a los cambios que sean necesarios para el bienestar presente y futuro de nuestros clientes, empleados, colaboradores, proveedores, así como de la empresa en general.

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

Si

2.1. Información adicional

Al igual que las pequeñas y medianas empresas nos vemos afectadas por temas globales, también podemos hacer frente de forma individual a estas tendencias, ya que cada pequeña acción cuenta.

Más aún si somos transparentes y compartimos, ya sea nuestras acciones, nuestra visión o una determinada información con la sociedad que nos rodea.

Por ejemplo, nuestra organización es una pequeña clínica dental de Cuarte de Huerva, al igual que el resto de empresas nos podemos ver afectados por el cambio climático, ya sea por fenómenos meteorológicos extraordinarios que afecten a la actividad diaria, o cambios en las regulaciones, disponibilidad y costes de la energía. En nuestro sector tradicionalmente se genera un gran consumo de papel diario (historiales médicos, presupuestos, consentimientos, etc), pero en nuestra clínica hemos cambiado este modelo hacia la digitalización (firma de consentimientos en Tablet; envío de facturas, presupuestos... por mail si el paciente o proveedor está de acuerdo, etc) disminuyendo en un gran porcentaje dicho consumo de papel.

Esta pequeña acción la compartimos e informamos a nuestros pacientes, proveedores y compañeros del sector, lo cual puede crear una concienciación y una tendencia hacia el cambio. Por ello, cada acto o medida individual que haga una organización suma.

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

La principal motivación que tuvimos los socios para crear nuestra empresa fue cuidar de las personas.

Ha habido una tendencia en el sector odontológico hacia la monetización y venta de

tratamientos de forma desmesurada, perdiendo de vista en ocasiones la naturaleza de nuestra actividad, que no es otra que el cuidado y la prevención de la salud bucodental de las personas.

Nuestra razón de ser es esa, las personas, por ello en nuestra empresa los aspectos sociales son un factor muy importante que tenemos presente en el desarrollo de nuestra actividad, y que se integran en la planificación y toma de decisiones, tanto a nivel del equipo que formamos Quartum Dental (condiciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, formación y desarrollo profesional, generación de empleo local), como al impacto y apoyo a la comunidad local (proveedores de Cuarte de Huerva y Zaragoza principalmente, acciones para facilitar la salud bucodental a personas de la tercera edad de la Residencia Mirasol de Cuarte, y niños de la zona mediante charlas educativas en los colegios de Cuarte, entre otras).

En cuanto a los aspectos ambientales se tienen en cuenta intentando minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, pero no de forma tan planificada y ni estructurada como los sociales.

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

Desde nuestra creación en 2023 destinamos una cantidad monetaria fija para apoyar varias acciones locales, además de ello, en 2024 y a futuro seguimos contribuyendo de forma variable en diversas acciones solidarias, por ejemplo ofreciendo algunos servicios gratuitos como premio para eventos deportivos solidarios que recaudan fondos, o por circunstancias que requieran del apoyo de organizaciones y la sociedad en general, como ocurrió con la DANA en Valencia, cuando destinamos material sanitario, recursos y tiempo de trabajo de todo el equipo para ayudar en la medida de lo posible.

Dentro de las posibilidades de nuestra pequeña empresa hay una serie de recursos anuales que se destinan a acciones sociales.

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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Tenemos identificados principalmente los grupos de interés con los que nos relacionamos de forma más asidua, como serían empleados y colaboradores, clientes (pacientes) y proveedores, y realizamos una gestión específica de estos.

Somos conocedores y tenemos contacto (de forma menos estructurada) con asociaciones, clubes de Cuarte, empresas de la zona... con alguno de estos stakeholders llevamos a cabo colaboraciones esporádicas.

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 cuanto a nuestros principales grupos de interés (empleados, pacientes y proveedores) realizamos un análisis individual de las necesidades y expectativas de cada uno de ellos en la medida de lo posible.

Esto se lleva a cabo principalmente mediante reuniones, bien sea individuales, sobre todo en el caso de pacientes y proveedores, o grupales en el caso del equipo.

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

Tenemos una serie de protocolos y normas de actuación en cuanto a la relación entre trabajadores y para con nuestros pacientes.

No disponemos de un código ético o de conducta escrito, se explica y comenta con las personas del equipo nuestra visión, ética empresarial, y forma de actuación en el momento de su incorporación y a lo largo de la relación laboral.

Sí que disponemos de protocolo escrito de confidencialidad y protección de datos, así como protocolo de prevención y actuación frente al acoso.

Por ejemplo, manejamos datos sensibles (sanitarios), por lo que somos muy estrictos con el tratamiento y la protección de datos, las normas de actuación respecto al manejo de equipos informáticos, compartir usuarios o contraseñas, etc. Se realizan reuniones periódicas con el equipo a este respecto para identificar mejoras, cambios o nuevas actuaciones a implementar.

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

Para nosotros es primordial que las personas que se incorporen a nuestro equipo compartan nuestros valores, por ello en un proceso de selección es uno de los principales aspectos que tenemos en cuenta.

A partir de ahí se informa y comparte con todo el equipo de forma continuada nuestra cultura, nuestra visión y nuestra misión, haciendo partícipes a todas las personas que formamos Quartum para intentar dar el mejor servicio a nuestros pacientes.

A futuro, y sobre todo si el equipo sigue creciendo, es probable que planteemos tener un código ético y la cultura de la organización documentada.

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

No tenemos estructurado y documentado un plan de Responsabilidad Social, si bien como organización llevamos a cabo algunas actuaciones para intentar contribuir al bienestar social, sostenibilidad medioambiental, y desarrollo económico local.

Queremos dar el siguiente paso, mediante una planificación más y mejor organizada.

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

Si bien se ha implementado alguna acción concreta, no hemos establecido indicadores para su seguimiento.

Por ejemplo, en 2024 se eliminaron los consentimientos informados en papel, para reducir en parte nuestro impacto medioambiental, para lo cual se ha digitalizado el proceso, pero no se ha documentado la acción ni se han establecido indicadores de medición o consecución. Sabemos sin embargo que se ha conseguido una implementación cercana al 100%, ya que desde su implantación no ha sido necesario firmar en papel prácticamente ningún consentimiento.

Otra acción, son las charlas voluntarias sobre técnicas de higiene y prevención de la salud bucodental que hacemos en colegios de Cuarte de Huerva, para promover los buenos hábitos y mejorar la salud de los más pequeños, pero no hemos establecido un seguimiento para ver la efectividad o el impacto positivo o no que pueda generar en la sociedad.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

En Quartum nuestro principal objetivo es cuidar de nuestros pacientes, conseguir su satisfacción y devolverles la sonrisa y confianza.

Mantenemos un trato muy familiar y cercano con nuestros pacientes, siempre después de cada tratamiento nos interesamos por conocer su opinión al salir de gabinete, como ha ido el proceso.

Además en tratamientos complejos (extracciones, cirugías, reendodoncias...) que puedan generar molestias a posteriori tenemos protocolizado realizar una llamada telefónica al paciente al día siguiente del tratamiento para conocer como se encuentra, si han surgido dudas o necesita algo.

Por otra parte, disponemos en la clínica de códigos QR que permiten dejar una opinión en GoogleMaps (se revisa semanalmente).

Estamos siempre abiertos a la opinión y sugerencias de nuestros pacientes para poder seguir mejorando y adaptarnos a sus necesidades y expectativas, por ello hacemos una escucha activa continua, e intentamos recibir su feedback constantemente,

No disponemos de encuestas escritas, o sistemas de medición como el NPS, se realiza el proceso de manera más informal y casual.

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

Para identificar las mejoras que podemos implementar en nuestros procesos nos fijamos principalmente en dos vertientes.

Por un lado están nuestros pacientes, su experiencia con nosotros y sus expectativas. Sabemos que ofrecemos un servicio, que si bien es necesario, en muchas ocasiones son procesos dolorosos, que generan miedo, incertidumbre, inseguridades, además de ser procesos a menudo largos en el tiempo y costosos económicamente. Por ello, saber qué opinan, y como podemos mejorar su experiencia es clave para nosotros. Implementamos cambios en base a ello, por ejemplo adquiriendo nuevos equipos o técnicas que faciliten el proceso y hagan la experiencia clínica más cómoda y segura.

Recientemente hemos cambiado el proceso de toma de impresiones, incorporado un escáner digital de gran precisión que hace el proceso de toma de registros mucho más cómodo a una gran parte de la población, además en especialidades como odontopediatría ayuda a que sea una experiencia menos traumática y más divertida para los niños, ayudando así a las familias a convertir la visita al dentista en experiencias positivas, que no generen miedos presentes o futuros.

Por otro lado, la segunda vertiente serían los proveedores y el propio sector dental (cursos, congresos, reuniones...), estamos siempre atentos a las novedades en cuanto a productos, digitalización y nuevas tecnologías, así como en formación continua para adquirir nuevas técnicas, menos invasivas e ir así adaptando y mejorando nuestros servicios en la medida de lo posible.

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

Se realizan periódicamente formaciones y reuniones con proveedores del sector para incorporar nuevas técnicas o productos, se hace una planificación informal de cómo y cuando se incorpora un nuevo proceso, y marcamos un plazo, normalmente de un mes para revisar si se ha implementado bien y evaluamos su efectividad.

No disponemos de indicadores o métodos específicos de evaluación, se realiza de forma informal mediante reuniones del equipo de trabajo.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

14.1. Información adicional

En Quartum intentamos proporcionar un servicio de calidad, responsable, y satisfactorio para nuestros pacientes, que sea sostenible a largo plazo. Es indispensable que contemos con procesos y protocolos específicos que nos permitan asegurar una gran calidad clínica. Sobre todo en áreas como la esterilización y seguridad clínica, en este área contamos con varios protocolos rigurosos de actuación y control, que se llevan a cabo de forma diaria, semanal, mensual y anual, se documentan, se revisan y se realizan las actuaciones necesarias al respecto si existe algún fallo o mejora a aplicar.

También se realiza una gestión responsable de los residuos biológicos y peligrosos, con un control mensual.

Intentamos aplicar un uso más eficiente de los recursos, incorporando la digitalización durante el proceso de realización de nuestros servicios, reduciendo el uso de papel, así como reciclando todos los residuos que podemos.

Colaboramos con la población de Cuarte mediante campañas de prevención y educación en colegios, o facilitando la atención a sectores más vulnerables, como la tercera edad, colaborando con la Residencia Mirasol (realizamos revisiones gratuitas a sus residentes, o en casos de difícil movilidad acudimos a la propia Residencia)

Estos son algunos de los procesos que aplicamos en nuestra organización para la prestación de un servicio responsable y de calidad, se revisan, modifican y aplican procesos conforme se considera oportuno.

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

Trabajamos con personas, y con salud, por ello cada caso es distinto, y cada cuerpo puede reaccionar de forma diferente.

Se informa siempre al paciente de los distintos tratamientos que se pueden realizar en su caso y nos adaptamos a las necesidades y expectativas de cada persona, informando siempre de los pros y contras y las posibles dificultades que puedan surgir.

Tras realizar el tratamiento se hace un seguimiento del paciente, en tratamientos sencillos se deja marcada la siguiente revisión que debe realizar para comprobar la evolución y en tratamientos más complejos se hace un seguimiento más exhaustivo de forma proactiva (llamada de control al día siguiente y revisión presencial a la semana habitualmente).

Además tenemos protocolos de control y seguimiento más formales (documentados) en especialidades como implantología para comprobar a largo plazo la calidad y efectividad de los materiales y tratamientos realizados, y así poder introducir cambios si fuera necesario.

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

Por las características de nuestros servicios siempre se explican las distintas opciones de tratamiento, pros y contras de cada una, y se entrega el presupuesto de estas, para que el paciente lo valore antes de su realización. Los doctores explican al paciente como va a ser el proceso y hasta donde podemos llegar, ya que en ocasiones el paciente tiene unas expectativas que no son reales o realizables , para no generar expectativas que no se puedan cumplir.

Además el paciente siempre debe dar su consentimiento previo para poder realizar un tratamiento dental.

Se explican también las distintas opciones y métodos de pago previo a la realización.

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

De forma periódica se realizan reuniones de equipo, y una o dos veces al año individuales, para conocer su satisfacción y cuales son los aspectos con los que no están contentas o se puede mejorar, para valorar si se puede realizar algún cambio y como implementarlo para que no sea perjudicial para nadie.

Además tenemos un buzón de quejas y sugerencias en el office, para que puedan introducir de forma anónima sus comentarios, si bien es verdad que hasta hoy nunca se ha utilizado, dado que hay una amplia comunicación y confianza por parte de todo el equipo.

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.

Somos una empresa muy pequeña (dos socios administradores y tres empleadas) por lo que no disponemos de un Plan documentado o formaciones específicas a este respecto para el departamento de RRHH, ya que tampoco hay un departamento de RRHH como tal.

Sin embargo sí que queremos garantizar unas buenas condiciones laborales para nuestro

equipo, por lo que desde la creación de la empresa decidimos acogernos de forma voluntaria al Convenio de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización y Asistencia Privada de Aragón, para garantizar a cualquier persona que se incorpore a la empresa unas condiciones mínimas, si bien mejoramos en varios puntos el Convenio (vacaciones y salario principalmente), independientemente del género, edad, nacionalidad, orientación sexual, etc de la persona empleada.

Nuestro equipo se compone en su mayoría por mujeres, si bien el género no un factor determinante a la hora de elegir a un candidato (seleccionamos según valía y valores compartidos con la organización), pero es verdad que en el sector sanitario la gran mayoría de candidatas son mujeres.

Por otro lado, contamos con un Protocolo para la Prevención y Actuación Frente al Acoso documentado y una empresa externa que lo gestiona, para garantizar a nuestro equipo que disponen de un medio a través del cual poder actuar si surge cualquier incidente, lo cual se les informa en el momento de incorporación al equipo.

Con la misma empresa disponemos de un Registro Retributivo con el que se registra cada salario de la empresa, para garantizar la igualdad retributiva de género si fuera el caso.

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?

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Cuando abrimos nuestra clínica dental decidimos que nuestro horario de apertura sería poco convencional (típico horario de Lunes a Viernes de 9h a 21h por ejemplo), ya que después de trabajar muchos años en el sector sabemos que no es fácil llevar una buena conciliación con ese tipo de horarios.

Por eso decidimos que tendríamos un horario de apertura que permitiera la conciliación tanto del equipo, como de los pacientes. Es decir, según el día de la semana abrimos solo por la mañana, de partido, o de intensivo sin cerrar a mediodía.

Así facilitamos a los pacientes que tengan distintas opciones para acudir a consulta (de mañana, de tarde o incluso a mediodía), pero también permitimos a nuestro equipo que tengan tiempo libre tanto de tarde, como de mañana (según el día de la semana), además de sábados y domingos.

Por otro lado, al trabajar con agendas y citas, tenemos flexibilidad para hacer cambios, así cuando una persona del equipo necesita cambiar el horario, o incluso faltar al trabajo por razones personales, se puede organizar y gestionar. Para ello contamos con un cuadro de horas, con el que se pueden ausentar y recuperar en otra ocasión el tiempo de trabajo.

En nuestro caso, al habernos acogido al Convenio de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización y Asistencia Privada de Aragón, realmente nuestro computo de horas es anual y no semanal (1.705h./anuales), que es algo menos de 38 horas semanales, por lo que jugamos con esa flexibilidad para que el equipo pueda adaptarse a sus necesidades individuales, intentando siempre que sea con una cierta anticipación y planificación.

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.

El personal de la clínica cuenta ya con la formación requerida para poder desempeñar su trabajo. Se comprueba previo a la contratación que tienen el título formativo (técnico en higiene bucodental u Odontología en el caso de los odontólogos).

Además se solicita que tengan el título oficial de Rayos X, ya que en nuestra clínica se realizan diversas pruebas radiográficas.

Por otro lado, aunque no hay una planificación formal y documentada, desde la empresa vamos proponiendo al equipo la realización de diversos cursos para ampliar conocimientos o nuevas técnicas, y seguir actualizados, si quieren realizarlos los gastos correspondientes a la formación corren a cargo de la empresa.

También acudimos todo el equipo a uno o dos congresos al año (uno se celebra anual y otro bianual) para seguir formándonos.

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.

Con la incorporación de las personas al puesto de trabajo se va formando a esa persona en la forma de trabajo específica en nuestra clínica dental, hay un periodo de adaptación, como en cada nuevo puesto de trabajo.

A partir de ahí, vamos realizando desde pequeñas acciones formativas, hasta la realización de cursos, o acudir a charlas o congresos más técnicos para seguir mejorando y desarrollando nuevas habilidades o competencias.

Por otro lado, damos la oportunidad de realizar otros cursos voluntarios, que puedan ser enriquecedores a nivel profesional y personal, por ejemplo el último realizado ha sido de Reanimación Cardiopulmonar.

Además intentamos incentivar la formación a nuestras trabajadoras, ayudando en la medida de lo posible a conciliar el tiempo de trabajo con el formativo. Por ejemplo, una de nuestras higienistas decidió hacer un Master de Periodoncia en Madrid, por lo que debía ausentarse un día al mes de su puesto de trabajo durante el 2024, y esos días no trabajados decidimos que no debe recuperarlos, puesto que esa especialización también es beneficiosa y enriquecedora para nuestra actividad y con el servicio prestado a nuestros pacientes.

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.

Contamos con todo lo básico, como sería nuestro servicio de prevención ajeno, la Mutua (MAZ), el Plan de Riesgos Laborales, un plan de Emergencias (evacuación), el listado visible y accesible en el office de teléfonos de emergencia, botiquín, señalización de salidas de emergencia, prevención contra incendios, y señalización de Rayos X.

Se realizan rigurosamente los reconocimientos médicos anuales, que además son obligatorios en nuestro caso al ser personal sanitario.

A parte de estos temas obligatorios, contamos con algún extra como serían varios protocolos de seguridad en clínica, para el manejo de instrumental cortante y punzante, desinfección y esterilización de material clínico, protocolo de actuación, atención y desinfección en el caso de paciente con enfermedades contagiosas, entre otros.

Estos protocolos están documentados, todo el personal los conoce, y se hace un seguimiento y registro escrito de los controles necesarios en cada uno de ellos.

Por otro lado, contamos además con sistemas de prevención y seguridad de cara a nuestros pacientes:

- Medicación de emergencia (con un registro de la medicación disponible y su administración en caso de realizarse)
- DEA (desfibrilador externo automático), visible, accesible y señalizado, que está en la clínica, pero disponible lógicamente para cualquier necesidad que pueda suceder no solo en la clínica, sino en Cuarte, ante una parada cardiaca.
- Señalización y carteles de información de riesgo de Rayos X ante posibles embarazos.
- Chalecos y protección plomada para la realización de pruebas radiográficas a pacientes vulnerables por diversas patologías.

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.

No tenemos establecido ningún criterio de compra o de acuerdo con proveedores basándonos específicamente en aspectos medioambientales o sociales.

Sí que intentamos que muchos de nuestros proveedores sean locales, para muchos de los acuerdos o servicios son locales (km. cero, del propio Cuarte) y sino intentamos que sean empresas de Zaragoza o marcas españolas, siempre que cumplan unos estándares concretos de calidad.

También nos ha sucedido de cambiar de un proveedor a otro tras un tiempo (independientemente de que comercialicen un producto de gran calidad), por no compartir los mismos valores y ética laboral que nosotros, al darnos cuenta de determinadas actitudes y formas de trabajar para con sus empleados con las que no estamos de acuerdo.

Es decir, no hay unos criterios específicos en materia de responsabilidad social y ambiental, ni es lo principal en lo que nos basamos al establecer nuestras relaciones, pero

sí que tenemos algunos aspectos en cuenta de forma inintencionada e intrínseca a la hora de elegir un proveedor o producto.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Nuestros criterios principales son tres:

- En primer lugar calidad del servicio y la relación con el proveedor o su trabajador, que debe ser cercana, empática y de confianza mutua.
- En segundo lugar la calidad del producto, debe cumplir unos requisitos y estándares de calidad, trabajamos con personas y su salud, y la seguridad clínica y asegurar un tratamiento de calidad es primordial para el éxito y duración de los tratamientos en el tiempo.
- Por último, la cercanía, intentamos que sean proveedores de Cuarte o Zaragoza, y si no tenemos esta posibilidad intentamos que sea producto o tecnología española en la mayoría de casos.

En algún otro caso nos hemos decidido por algún proveedor en base a aspectos sociales y de inclusión, por ejemplo, ante el gran abanico de proveedores de detalles para nuestros empleados (cestas de Navidad) nos decidimos por una Fundación cuyos trabajadores son personas con discapacidad o en riesgo de exclusión y que además destina un porcentaje de las ventas a acciones solidarias.

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.

Colaboramos a nivel local en varias acciones sociales y solidarias, pero no tenemos una planificación ni metodología formal, tampoco nos habíamos planteado establecer indicadores ni medir el impacto que puedan generar.

Normalmente colaboramos o bien por que nos llega información y nos ponemos en contacto para poder colaborar, o por que se ponen en contacto con nosotros para ver si queremos o podemos ayudar de alguna forma. Pero no hay una planificación previa o intencionada.

Algunos de los proyectos en los que colaboramos son:

Contribuimos con una donación económica para ayudar con las equipaciones deportivas de

unos equipos locales de baloncesto.

Hacemos donaciones de tratamientos (como higienes bucodentales) a determinados eventos deportivos solidarios que les ayudan a recaudar fondos, o por ejemplo al mercadillo navideño de uno de los colegios de Cuarte, para que el importe recaudado con esas higienes sea íntegro para ellos (para la renovación del patio del colegio).

También colaboramos con una cesta solidaria en la que varias empresas donamos íntegramente productos o servicios para que todo lo recaudado se donase a una Fundación de Zaragoza que trabaja con personas discapacitadas adultas.

Adquirimos y regalamos a pacientes cepillos dentales que destinaban parte de su beneficio a la Investigación contra el Cáncer de Mama.

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.

La mayoría de las acciones sociales que realizamos o con las que colaboramos no están alineadas con nuestra actividad o directamente relacionadas con el sector dental.

De las diversas acciones que realizamos sin embargo sí que hay una que se integra con nuestro negocio, que sería la educación y concienciación de la población para intentar contribuir a un cambio en la mentalidad de la sociedad hacia la prevención.

Impartimos charlas de forma voluntaria en colegios de Cuarte, a la que se pueden apuntar niños y familiares, para promover una educación dental y adquirir unas técnicas de higiene, para basar la salud bucodental en la prevención.

Intentamos así concienciar a la población de que hay prevenir y cuidar la salud bucodental desde bien pequeños para mejorar la calidad de vida de las personas y evitar enfermedades asociadas a problemas bucodentales. Para ello ayudamos dando pautas e información que mucha gente no aplica por simple desconocimiento.

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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

27.1. Información adicional

Siempre se comparten las acciones realizadas con todo el equipo de Quartum, y cuando son acciones en las que pueden participar también se les anima a ello.

Si son acciones en las que no pueden participar se les informa para que tengan conocimiento de ello, como con las cestas de Navidad solidarias que regalamos a nuestros trabajadores, una vez que la Fundación ha recaudado fondos y nos informa de a qué causa

han sido destinados, nosotros informamos al equipo para que sepan qué se ha conseguido con ello. Nos parece que de esta forma generamos una concienciación en todo el equipo y un impacto positivo.

No solemos informar al resto de grupos de interés, como proveedores o pacientes, ya que no nos habíamos planteado que ello también podría generar un impacto positivo y concienciación en la población.

Solamente hemos informado a pacientes cuando hemos creído que podíamos animarles a colaborar, como en la recaudación de fondos para la Fundación Jose Luis Zazurca por medio de un sorteo de una cesta de productos de diversas empresas de Zaragoza.

Y en el caso de proveedores solo les hicimos partícipes ante lo sucedido con la DANA en Valencia, ya que adquirimos grandes cantidades de productos sanitarios para enviar a las zonas afectadas e intentamos contar con su ayuda para que llegase de forma rápida, dadas las dificultades en la logística en la zona.

Es decir, la comunicación a proveedores o clientes solo se ha realizado cuando hemos considerado que podíamos contar con su ayuda, pero no nos habíamos dado cuenta de que informar de estas acciones puede generar un impacto y un retorno mayor en la sociedad.

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 comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

28.1. Información adicional

No contamos con un plan de comunicación sólido y planificado.

A nivel de medios de comunicación contamos con una página web de presentación de la clínica (www.quartumdental.es), y a través de la cual las personas pueden solicitar cita o contacto, pero a día de hoy no realizamos comunicaciones o publicaciones a través de la web.

En redes sociales estamos presentes en Instagram, y aunque no hay una gestión exhaustiva y programada de las redes (llevamos las redes nosotros mismos, no contamos con una inversión o presupuesto para RRSS, ni tenemos contratada una empresa externa que las gestione), sí que compartimos de forma puntual por medio de publicaciones algunas de las campañas o acciones en las que participamos, si bien es un punto en el que debemos mejorar, ya que una mayor información podría generar un mayor impacto y concienciación en la población.

De forma más cercana y personal sí que solemos informar en la clínica a nuestros pacientes de la mayoría de acciones, por medio del boca a boca.

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.

Hacemos una observación informal de aspectos en los que podemos mejorar en el desarrollo de nuestra actividad, no disponemos de un plan de acciones concreto o una evaluación con indicadores del impacto que estamos generando.

Comentamos entre todo el equipo pequeñas actuaciones que podemos implementar o cambiar determinados procesos para intentar reducir nuestro impacto medioambiental, como hicimos al cambiar la firma de consentimientos en papel a forma digital (por medio de tablet), disminuyendo en gran medida el consumo de papel que generamos en la clínica, o cambiando el papel que usamos para la entrega de recetas, siendo ahora papel reciclado.

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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

30.1. Información adicional.

A nivel interno realizamos alguna acción de forma informal, pero no hay una documentación sobre este tema, ni una comunicación pública.

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

Se realizan pequeñas acciones como la separación y reciclaje de residuos, uso de papel reciclado, reducción del uso de materias como papel mediante la digitalización y uso de nuevas tecnologías.

Por otro lado se utilizan calefactores de bajo consumo, y la energía (electricidad) utilizada proviene en un 50% de energías renovables según indica nuestro distribuidor.

A nivel más específico de nuestra actividad dental las pruebas radiográficas se realizan con equipos de última generación, que capturan y emiten imágenes digitales, con muy baja emisión de radiación, además no se realiza el revelado en papel radiográfico, que es bastante contaminante (contienen metales pesados).

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

Se comunica únicamente al personal de la clínica para establecer formas de actuación y que participen en el desarrollo de nuestra actividad de la manera acordada para intentar reducir nuestro impacto ambiental.

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

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?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Implicación, cercanía e involucración con las personas de los distintos grupos de interés (equipo de Quartum, pacientes y proveedores), así como de la población local y cercana, intentando participar y ayudar en cuestiones sociales para mejorar el bienestar presente y futuro.

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Mayor planificación y actuación sobre todo en aspectos medioambientales, así como realizar una mayor comunicación al público en general de las medidas y acciones que se llevan a cabo o que se podrían realizar, para intentar generar mayor concienciación en la sociedad de los problemas actuales y mejoras que podemos conseguir entre todos.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS

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

No