Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

FISIO ZARAGOZA SOCIEDAD LIMITADA PROFESIONAL.
CIF:B99562720
calle Almagro, 16
50004 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Fisio Zaragoza Sociedad Limitada Profesional.

02 - Dirección - CP - Población

Calle Almagro 16, Zaragoza, 50004 , Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Otras actividades sanitarias

04 - Año comienzo actividad.

2020

05 - Número de personas empleadas

11

06 - Persona contacto

Carla Soriano

07 - E-mail contacto

carlasoriano@fisiozaragoza.com

08.- Página web

https://www.fisiozaragoza.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 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

Especialmente en temas tecnológicos y sociales. Nuestra empresa está muy volcada en temas de innovación tecnológica (asistencia a formaciones constantes, ferias, prueba de nueva maquinaria, adquisición de maquinaria...) tanto en el aspecto sanitario como en el administrativo. En lo social, desde el departamento de personas se trabaja para garantizar la conciliación y la buena salud mental de todos los trabajadores. Se costean todas las necesidades formativas, y nunca se ha tenido ningún problema de discriminación debido a los estrictos criterios que se aplican para seleccionar al personal.

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

No

2.1. Información adicional

Necesitan apoyo de las instituciones o de empresas subcontratadas.

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

Además de tener en cuenta el bienestar medioambiental en nuestro uso de envases y otros elementos reutilizables, desde FISIO.Zaragoza colaboramos anualmente con varios eventos benéficos, como Movember, la carrera de la Policía Nacional contra el Maltrato, o la carrera cicloturista Cycling for Alzheimer.

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

Colaboramos con distintas asociaciones y causas benéficas a lo largo del año. Desarrollamos distintas actividades destinadas a visibilizar o paliar los síntomas de distintas patologías, e intentamos trasladar esa intención filantrópica incluso a las vidas personales de nuestros empleados, que son personas seleccionadas teniendo en cuenta su vocación de servicio y empatía.

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

Diferentes departamentos se encargan de concebir y ejecutar las estrategias para los distintos grupos de interés.

Empleados: El CEO en conjunto con la persona responsable de personal desarrollan y ejecutan estrategias para recibir feedback de los empleados, identificar nuevas oportunidades de formación y contratación, ofrecer un salario emocional y crear sinergias constructivas entre los profesionales sanitarios.
Pacientes: Contamos con cuatro personas en el departamento de administración que realizan un trato personalizado a todos los pacientes. Tenemos sistemas automatizados para recibir su feedback, que se revisa manualmente por parte del CEO, la responsable de personal y la responsable de marketing y comunicación para garantizar que todos los pacientes salen la clínica con la mejor experiencia.
Proveedores: Nuestro departamento de compras trata directamente con proveedores de confianza.
Alianzas: El CEO y la responsable de marketing se encargan de gestionar todas las acciones realizadas con asociaciones, organismos públicos, otras empresas, medios de comunicación, influencers... siempre desde el trato personal y la perspectiva de aportar valor a ambas partes y a nuestros pacientes.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

Nuestros grupos de interés se encuentran en contacto directo y personal con los directivos responsables de gestionar la relación. No se dispone de acciones automáticas más allá del envío de encuestas, que también se revisan manualmente.

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

Sí, todos los organismos de gestión y gerencia están alineados con los valores de la empresa. La selección de personal tiene en cuenta los valores personales de los candidatos, y se realiza un seguimiento constante de todas las acciones para asegurar que se ajustan a la imagen que queremos proyectar y a nuestros principios corporativos.

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

Todos los empleados conocen los valores de la empresa y se interactúa regularmente con ellos desde el departamento de personas para asegurar su cumplimiento. No suele ser necesario realizar acciones correctivas, ya que el personal se encuentra muy comprometido con la salud del paciente y con su propio desarrollo profesional, así como con el crecimiento y el desarrollo tecnológico de las clínicas.

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

Nos encontramos comprometidos con la salud, ofreciendo servicio de fisioterapia gratuito en eventos deportivos de Zaragoza. A partir del próximo mes, hemos programado realizar donaciones mensuales a la ONG Babies Uganda, con la que nuestro CEO ya colabora a nivel particular. Hemos colaborado con causas de tipo sanitario como la campaña de visibilización de la esclerosis lateral amiotrófica, y hemos ofrecido tratamiento gratuito a personas con enfermedades degenerativas. En 2022, queremos colaborar con asociaciones para paliar los síntomas de distintas patologías a través de la fisioterapia y establecer rutinas de ejercicios para los afectados.

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

Todavía no

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

Nuestra actividad genera una relación muy fuerte con el paciente y realizamos encuestas cada dos meses. La práctica totalidad las responden, y son revisadas manualmente para

mejorar el servicio y aportar valor al paciente.

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 saber si son exitosas

12.1. Información adicional

Revisamos manualmente sus quejas, identificamos sus necesidades e implementamos procesos para subsanarlas. Dado que la atención al paciente es periódica y continuada, podemos volver a preguntar a los pacientes descontentos y observar la mejora del servicio de forma inmediata.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

13.1. Información adicional

Los fisioterapeutas se encuentran en formación constante, se adquieren nuevas herramientas y maquinaria para tratar de forma más eficaz los problemas más recurrentes por los que llaman nuestros pacientes, se realiza un seguimiento del tratamiento y se adapta de forma personalizada a cada paciente. Por ahora, toda la tecnología que hemos introducido ha sido un éxito. En materia de administración, nuestro CEO busca constantemente formas de facilitar el acceso a la información del tratamiento por parte del paciente para paliar el impacto psicológico del tratamiento y hacerlo lo más cómodo posible.

Calidad de los productos y servicios

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

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

14.1. Información adicional

Sobre todo trabajamos para respetar la identidad religiosa de nuestros pacientes, asignando al profesional de forma acorde a lo que permite determinada religión en caso de ser necesario. También utilizamos botes de crema/gel reutilizables para no tirarlos tras cada uso. Tenemos material formativo para salvar la brecha digital y poder hacer un seguimiento y tratamiento online de nuestros pacientes más mayores o procedentes de zonas rurales.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

Seguimiento al paciente y recomendaciones de ejercicios y rutinas para mejorar su estado de salud general

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

El servicio que se presta es sanitario, por lo que se ofrece información detallada en persona y por escrito sobre el tratamiento a realizar y sus riesgos, así como un seguimiento constante de la salud del paciente.

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

Se realizan reuniones mensuales para pedir feedback para empleados. El trato es muy cercano y constante, ya que somos una empresa pequeña en la que todos podemos expresarnos libremente. Se realizan esfuerzos activos para acomodar el funcionamiento de la empresa a las necesidades de los empleados.

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.

Tenemos unos valores muy firmes de igualdad de oportunidades y no discriminación, pero no hemos documentado nada

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

El trato con todos los empleados es muy cercano y todos ellos pueden referirse al departamento de recursos humanos o a la directiva para solicitar acciones de conciliación. La directiva se reúne semanalmente para revisar las necesidades de los empleados y acomodar la forma de trabajo a su vida personal.

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 sanitarios manifiestan sus especialidades de preferencia, que son conocidas por todo el personal. Tienen acceso a información sobre formaciones y pueden proponer las formaciones en las que estén interesados. La empresa se hace cargo de la formación de los empleados y acomoda sus horarios para que no perjudiquen a su ritmo de trabajo.

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

21.1. Información adicional.

Todos los empleados reciben un seguimiento cercano, al ser una empresa pequeña. Se les ofrece asesoría sobre distintas especializaciones y formaciones a su disposición. Se realizan también formaciones en el centro. Todos los empleados tienen además acceso a las formaciones pasadas, que se graban y almacenan.

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.

Los empleados reciben chequeos médicos regulares, se tienen en cuenta sus necesidades personales y familiares en cuanto a seguros privados.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

23.1. Información adicional.

Dado que la empresa es pequeña, realizamos casi todas las compras de manera local a pequeñas empresas familiares que conocemos y apoyamos. Favorecemos a las empresas que tienen en cuenta aspectos sociales o de conservación del medioambiente.

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.

Siempre intentamos favorecer la compra local, y no colaboramos con negocios ni empresas si somos conocedores de cualquier práctica inmoral o negativa por su impacto social o contra el medioambiente.

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.

Nuestra empresa colabora con todo tipo de eventos deportivos y de fomento de la salud desarrollados en la provincia de Zaragoza. Carreras, torneos, pruebas, wellness, actividades al aire libre para fomentar el uso y cuidado de las zonas verdes... Ofrecemos servicio de fisioterapia gratuito para estos eventos o la colaboración de nuestros profesionales para el desarrollo de actividades.

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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

26.1. Información adicional.

Nuestro negocio pertenece al sector salud. Todos los proyectos que impulsamos se orientan en la dirección de la salud y el bienestar personal.

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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

27.1. Información adicional

Se comunican de forma personal a las personas empleadas explicando en detalle el beneficio para la clínica, para sus agendas y para sus pacientes.

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

Se está trabajando en un plan para comunicar las actividades de la clínica de forma más eficaz

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

No existe una planificación para estos temas.

29.1. Información adicional.

No se revisa el impacto ambiental de la actividad ni se tiene un plan para reducirlo. Es una materia pendiente para nuestra empresa.

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?

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

Reciclamos todo el papel y el cartón que llega a la consulta. Utilizamos envases reutilizables para cremas y geles.

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

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La implementación del feedback de empleados y pacientes en la gestión del negocio

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La implementación de medidas para reducir nuestra huella de carbono

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?

No

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.