

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**P. LORENTE ORTODONCIA, S.L.P.**

CIF:B50751791

P. Constitución 29 Local

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

P. Lorente Ortodoncia S.L.P.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Paseo de la Constitución, 29 (Local)

C.P. 50001

Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Nuestra empresa pertenece al sector terciario o de servicios (sector salud)

Somos una clínica especializada en la ortodoncia.

#### 04 - Año comienzo actividad.

Año 1987.

#### 05 - Número de personas empleadas

Tenemos a 20 personas en plantilla actualmente.

#### 06 - Persona contacto

Carmen Lorente Martín (ortodoncista).

#### 07 - E-mail contacto

[recepcion@lorenteortodoncia.com](mailto:recepcion@lorenteortodoncia.com)

#### 08.- Página web

<https://www.lorenteortodoncia.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)**

### **1.1 Información adicional**

El funcionamiento de la clínica se ve influenciado por todos los aspectos mencionados, tecnológicos , sociales , medioambientales , políticos , económicos ya que vivimos en un sociedad en constante evolución y transformación en la que aparte de cumplir con las normativas vigentes , vamos un paso más allá siendo una de las clínicas de ortodoncia lideres en tecnología y aspectos medioambientales.

LORENTE ORTODONCIA pertenece a la asociación BQDC, Asociación de clínicas dentales de España y Portugal con una dilatada trayectoria como clínicas individuales que comparten una misma filosofía: calidad y ética como eje principal.

En ella existe un protocolo de más de 80 puntos, en el que se recogen temas que van desde el plan de prevención de seguridad microbiológica, química o radiológica hasta la revisión anual del cumplimiento de la Norma BQDC a la que pertenecemos; pasando por temas como la documentación y cumplimiento legal, indicadores clínicos, registros de incidencias, definición de funciones y responsabilidades de cada trabajador, participación activa en campañas, sostenibilidad medioambiental y protocolos de actuación y actos clínicos, entre otros muchos puntos.

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

### **2.1. Información adicional**

Somos de la creencia que no sólo PYMES y pequeñas empresas, sino que a nivel individual cada acción cuenta para estar más cerca de un cambio significativo en la concienciación y acción de buenas prácticas relativas a dichos temas.

## **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**

Tal y como hemos comentado anteriormente, en la asociación BQDC a la que pertenecemos, se establece una Guía de sostenibilidad medioambiental elaborada por dentistas y profesionales de la asociación, cuyo objetivo es exclusivamente identificar buenas prácticas en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental y ofrecer recomendaciones para una gestión más sostenible.

Esta guía consta de 96 Gestos agrupados en diferentes categorías como reducción y

gestión de plásticos, reducción y gestión del consumo de papel, reducción del consumo de agua y energético, movilidad sostenible, acciones solidarias/comunitarias.

LORENTE ORTODONCIA se somete a este control periódicamente.

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

##### **4.1. Información adicional**

Actualmente la Clínica no cuenta con un plan estructurado sobre inversión en proyectos sociales y ambientales cuando nos presentan un proyecto que nos parece interesante y esta relacionado con la clínica lo apoyamos.

Además participando en BQDC se consigue que uno de los aspectos que se trabajen sea la sostenibilidad social y medioambiental.

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tienen 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**

La Clínica tiene identificados todos los grupos de interés marcando un protocolo de actuación para cada uno de ellos.

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

##### **6.1. Información adicional**

Según los grupos de interés se utilizan unos métodos u otros, como pueden ser encuestas a los pacientes o informes de presencia online.

En algunos grupos de interés la actuación es exclusivamente interna, como por ejemplo los proveedores, en los que intentamos sean de cercanía.

En el caso de los pacientes impulsamos el diálogo a través de encuestas y el trato personalizado en cada consulta .

Con las personas trabajadoras se mantiene una interlocución directa día a día , no obstante también hay reuniones mensuales en las que se tratan todos los temas profesionales que afectan a la clínica.

A través de redes sociales se fomenta el diálogo con la comunidad local.

#### **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**

Dentro del protocolo de la consulta están contempladas cada una de las actuaciones con respecto a los pacientes, desde la "bienvenida" hasta la "despedida", trato telefónico, .... y existe un documento a disposición de los trabajadores para cada uno de ellos.

Cada persona trabajadora al iniciar el proceso de bienvenida se le enseña el código ético de la clínica así como el acceso a todos los protocolos de actuación para el correcto funcionamiento de la misma.

## **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**

Todas las personas trabajadoras de la clínica son conocedoras de los protocolos de actuación , estando a disposición de los mismos en todo momento.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **9.1. Información adicional**

La clínica desarrolla acciones de responsabilidad social de manera continua.

-Promover la salud bucodental dando charlas en colegios y cursos de higiene a personas que nos lo solicitan.

-La asociación BQDC está desarrollando un plan para fomentar el voluntariado dental de la cual somos partícipes.

- En las reformas de la clínica se ha apostado por mejorar los aspectos medioambientales instalando grifos automáticos, digitalización de la documentación entregada a los pacientes.

- Se usan papeleras sostenibles , batas y uniformes reutilizables , reducción del uso de impresiones de alginato.

- Existe una automatización de la luminaria para reducir su consumo.

- En las salas de radiación se ha apostado por una protección más allá de lo legalmente establecido.

## **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**

En la actualidad todas las acciones que desarrolla la clínica son aquellas que podemos realizar y son beneficiosas para todos nuestros grupos de interés.

Uno de nuestros objetivos a medio plazo es implantar un plan de responsabilidad social recogiendo todas las medidas que nos parecen interesantes realizar y periodizarlas con una serie de indicadores de mejora.

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

##### 11.1. Información adicional

Para la clínica es muy importante medir la satisfacción del cliente, mantenemos un trato directo y personalizado en cada tratamiento, al finalizar enviamos a nuestros pacientes una encuesta de satisfacción con posibilidad de que sea cumplimentada de manera anónima, en donde se le pregunta al paciente diferentes procesos y aspectos relacionados tanto con su tratamiento como con la clínica y el personal de la misma.

Además, se les envía un email de Fin de Tratamiento en el que se les invita a valorar la clínica pudiendo dejar una reseña.

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

##### 12.1. Información adicional

Uno de los temas más importantes para la clínica como hemos dicho anteriormente es la satisfacción del paciente.

Tenemos mecanismos que miden el grado de satisfacción del paciente a través de encuestas, conversaciones directas con el paciente.

Se valora mucho las sugerencias que la comunidad a través de las redes sociales nos aporta , estudiando la viabilidad de las mismas para poder integrarlas en los protocolos de la consulta logrando así una mayor efectividad .

### 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

El sector de la ortodoncia esta en continuo cambio y evolución y en LORENTE ORTODONCIA estamos a la vanguardia en materia tecnológica y métodos de aplicación.

Para ello el equipo esta en continua formación asistiendo a cursos y congresos dirigidos a la especialidad de cada persona trabajadora para la obtención de los mejores resultados en cada una de las áreas del sector.

Tras la finalización del curso o congreso se realiza una reunión entre los profesionales ortodontistas para poner en común los conocimientos e implementarlos en la práctica diaria de la clínica. En las reuniones mensuales se analizan estas ideas para poder estudiar su viabilidad e implantarlas en la clínica.

En BQDC existe una plataforma digital que nos permite medir todas las áreas de la clínica y a su vez compararlas con las empresas que forman parte de la asociación buscando siempre la mejora continua para el bienestar de todos los grupos de interés.

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

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

### **14.1. Información adicional**

Para la clínica lo más importante es la satisfacción del cliente y su salud. Para ello se establecen unas primeras visitas en las que se escucha y estudia la necesidad del paciente así como la evolución del posible tratamiento.

En la clínica siempre se prioriza el interés del paciente siguiendo su proceso paso a paso y pautando tratamiento si fuera necesario.

Como se ha mencionado anteriormente la clínica destaca por su calidad en los productos y servicios que ofrece estando a la vanguardia en materia tecnológica .

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

### **15.1. Información adicional**

Al finalizar los tratamientos de los pacientes se ofrece según sus necesidades un servicio postventa completo que incluyen las revisiones tras finalizar la ortodoncia como posibles urgencias, la renovación de sus retenedores fijos o removibles así como aclaraciones de dudas que puedan surgir.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

### **16.1. Información adicional**

Dentro del ADN de LORENTE ORTODONCIA esta la transparencia y calidad del servicio que se ofrece al paciente, se explica de antemano el proceso que se va a realizar al paciente y se le proporciona la documentación a firmar por adelantado enviándosela al email para que puedan leerla con tranquilidad.

Además se les informa de todos los servicios de la clínica que pudieran necesitar así como de la aparatología que se les va a implantar vía email para que la tengan y puedan consultarla en cualquier momento.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

### **17.1. Información adicional**

En la clínica todos los meses realizamos una reunión en la que participa todo el personal de la consulta y tiene una duración de 2 horas. En dichas reuniones se tratan diversos temas que van desde acordar nuevos protocolos de actuación en diferentes ámbitos de la consulta, revisión de las actuaciones ya establecidas para su mejora si procede, puesta en común de diferentes temas y opiniones, etc...

Se realiza un acta de cada reunión con los temas tratados, conclusiones y decisiones, que queda a disposición de todo el personal para que pueda leerla en cualquier momento que quiera o lo necesite.

### **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.**

En LORENTE ORTODONCIA como se ha comentado anteriormente es muy importante que todo el personal este en formación continua buscando cursos especializados para cada persona/ puesto. Se ofrece un desarrollo profesional dentro de la clínica basado en la política de igualdad de oportunidades.

La clínica cuenta con un protocolo de prevención y actuación frente al acoso por lo que se encuentra comprometida con la no discriminación e igualdad de oportunidades.

Este protocolo se informa a todo el personal para que sean conocedores del funcionamiento del mismo.

### **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.**

Dada la actividad de la clínica es necesario ofrecer a los pacientes un horario acorde a las necesidades de estos , no obstante ,en la clínica se intenta facilitar la conciliación entre la vida personal y familiar ofreciendo un horario intensivo durante las jornadas estivales de centros de enseñanza. ( verano , semana santa , navidades , etc.)

Se evalúa de manera específica las necesidades del trabajador y se llega a un acuerdo que permita la conciliación sin perjudicar el cumplimiento de las responsabilidades propias del puesto de trabajo,

### **Formación y desarrollo profesional**

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

### **20.1. Información adicional.**

Tal y como hemos comentado el sector de la ortodoncia esta en continuo cambio y evolución para conseguir los mejores tratamientos a sus pacientes , para ello , es necesario la constante formación de sus profesionales. La dirección de la empresa esta en continua búsqueda de cursos especializados para cada persona ofreciendo un desarrollo profesional.

Tras la finalización de dichos cursos o congresos el equipo se reúne para comentar las posibles mejoras a implantar.

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

### **21.1. Información adicional.**

En el proceso de "on boarding" se imparte al personal una formación activa que tendrá lugar para el desempeño de su puesto de trabajo así como el acompañamiento por una persona trabajadora con más experiencia para su proceso de adaptación al puesto de trabajo.

Además se pone a disposición de la misma los protocolos correspondientes a las tareas que va a desempeñar en su puesto para que pueda leerlos y consultarlos siempre que sea necesario, además de la guía, supervisión y apoyo del los ortodoncistas.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **22.1. Información adicional.**

Al pertenecer al sector de la salud la clínica esta muy sensibilizada con los temas de seguridad y salud tanto para los pacientes como las personas trabajadoras existiendo planes de seguridad microbiológica, química, radiológica, prevención de riesgos.

Se realizan reconocimientos médicos a los trabajadores y la mutua realiza un seguimiento de la situación y estado de salud del trabajador que se encuentre de baja.

En las salas de radiación se han extremado las medidas de seguridad yendo más allá de la normativa vigente asi como los EPIS de los pacientes.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **23.1. Información adicional.**

La empresa realiza las compras teniendo en cuenta el binomio calidad/precio favoreciendo siempre el comercio local.

Para ello se ha designado a una persona para la compra de material teniendo un trato directo y personal con los comerciales e intentando comprar material bio o de marcas comprometidas con el medioambiente (Ej: Vidu) y buscar las mejores ofertas.

## **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.**

Teniendo en cuenta el sector en el que nos encontramos ( ortodoncia) no existe una gran oferta en fabricación local ya que suelen ser grandes empresas las que venden este material, pero se trata de favorecer al distribuidor local.

Dentro del mejor precio y calidad de servicio intentamos que el material usado en la clínica sea respetuoso con 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?**

##### **25.1. Información adicional.**

La colaboración en proyectos de acción social se realiza de manera puntual sin una planificación específica por lo que a medio /largo plazo uno de los objetivos sería periodificar este tipo de acciones recogidas en un plan.

Algunas de estas acciones en las que se fomenta la participación de todas las personas trabajadoras son las siguientes:

- Tapones para una nueva vida
- Donación de material no usado a ONGs o fundaciones solidarias.
- Donación de muestras de ortodoncia a residencias de mayores en una situación desfavorecida.

### **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.**

La clínica intenta alinear los proyectos sociales con su actividad, no obstante , hay

proyectos vinculados con el entorno que nos rodea .

### **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**

Las actividades sociales que desarrolla la clínica se difunden a las personas trabajadoras así como al resto de los grupos de interés a través de las redes sociales y la interlocución directa con los mismos.

### **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**

La clínica siempre que realiza una acción social , la comunica de manera proactiva a través de redes fomentando la participación de los grupos de interés.

## **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.**

LORENTE ORTODONCIA tiene como objetivo a través de acciones medioambientales reducir el impacto medioambiental a través de medidas sostenibles como las siguientes :

- Recogida de material contaminante por empresa especializada (agujas, etc)
- Separación y reciclaje de resto de basura (plásticos, cartones...)
- Tratamiento de aguas y control de consumo, grifos automáticos, sillones con dosificadores de agua,...
- Reducción de plásticos como bolsas y sustitución por papel reciclado.
- Reducción de uso de papel al mínimo con digitalización de radiología, historias clínicas, documentación, etc.. y uso de papel reciclado. A nivel interno se reutiliza el papel ya usado y cuando ya no sirve se destruye para su reciclaje.
- Uso de indumentaria de protección de tela lavable en lugar de desechable.
- Ahorro energético: sistemas de aire acondicionados individualizados, luces y maquinaria con sistema de apagado y encendido por zonas,...

## **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.**

A través de las reformas realizadas a la clínica se ha contribuido a la reducción del impacto medioambiental estableciendo un compromiso frente al cambio climático a través de las acciones que se han mencionado anteriormente.

Existe un compromiso de la clínica con las buenas prácticas en materia social-medioambiental que difunde y educa tanto a pacientes como a personas trabajadoras.

Además la clínica compra materiales de VIDU , una nueva marca sostenible que se preocupa por la naturaleza y el medio ambiente destinando parte de las compras que realizamos al cuidado y mantenimiento de los mismos.

## **Economía circular**

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

### **31.1. Información adicional**

La economía circular es muy importante para la clínica pasando a estar integrada dentro de las acciones que se realizan en el día a día :

- Bolsa de papel reciclado en lugar de bolsas de plástico.
- Historias clínicas y documentación digitalizada.
- Uso de papel reciclado.
- Consumo energético minimizado y controlado.
- Separación de residuos de plástico y domésticos para su reciclaje.
- Uniformes e indumentaria de protección de tela lavables y reutilizables.
- Recogida de tapones

## **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**

Las acciones de materia medioambiental que se desarrollan en la clínica se comunican a través de redes/web y la comunicación directa con los grupos de interés.

## **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?**

Los puntos fuertes de la clínica consideramos que son los siguientes :

Un compromiso con la reducción del impacto medioambiental a través de las siguientes acciones.

- Recogida de material contaminante por empresa especializada (agujas, etc)
- Separación y reciclaje de resto de basura (plásticos, cartones...)
- Tratamiento de aguas y control de consumo, grifos automáticos, sillones con dosificadores de agua,...
- Reducción de plásticos como bolsas y sustitución por papel reciclado.
- Reducción de uso de papel al mínimo con digitalización de radiología, historias clínicas, documentación, etc.. y uso de papel reciclado. A nivel interno se reutiliza el papel ya usado y cuando ya no sirve se destruye para su reciclaje.
- Uso de indumentaria de protección de tela lavable en lugar de desechable.
- Ahorro energético: sistemas de aire acondicionados individualizados, luces y maquinaria con sistema de apagado y encendido por zonas,...

Otro de nuestros puntos fuertes es una formación especializada y continua de cada persona trabajadora para ofrecer el mejor servicio y profesionalidad al paciente.

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

Un área de mejora es la planificación a medio/largo plazo de las acciones sociales a emprender estableciendo un plan de acción social dentro de la clínica.

Participar en más proyectos sociales contribuyendo así a la comunidad local.

## 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?**