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

RSA - PYMES

Empresa evaluada

ARAHEALTH, CLUSTER DE LA SALUD DE ARAGÓN
CIF:G99374050
C/ María de Luna 11, Edificio CEEI nave 6.
50018 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Asociación Cluster de la Salud de Aragón (Arahealth)

02 - Dirección - CP - Población

Pº Isabel la Católica, 2
50.009 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Asociación sin ánimo de lucro que tiene como objetivo fundamental promover y contribuir a la competitividad del sector de la salud en Aragón para poder afrontar favorablemente la globalización, mediante el impulso a la innovación de sus asociados y la mejora de las condiciones del entorno del sector.

Buscamos mejorar la competitividad de las empresas asociadas mediante la generación de proyectos colaborativos de alto impacto para los involucrados en las áreas de innnovación e internacionalización.

04 - Año comienzo actividad.

2013

05 - Número de personas empleadas

2

06 - Persona contacto

Ana Mª Conde Castañer
proyectos@arahealth.com
976306170

07 - E-mail contacto

proyectos@arahealth.com

08.- Página web

http://www.arahealth.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)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

Un buen entorno económico, político y social va a redundar en mejores condiciones para la actividad económica, tanto para una empresa individual, como para a un colectivo empresarial diversificado, como es nuestro caso.

Sacar provecho de situaciones anticíclicas es excepcional.

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

Si

2.1. Información adicional

Las empresas grandes o pequeñas que consideran que hacen o quieren hacer una gestión moderna de la misma deben incluir en su estrategia tanto a su entorno como a sus circunstancias.

El escenario ideal es una empresa de reciente creación que incorpora estos criterios desde el primer momento. Con el adecuado liderazgo, una empresa con trayectoria larga pero pequeña dimensión también puede integrar rápidamente estos conceptos en su cultura.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

Estás cuestiones serán integradas en el nuevo plan estratégico de Arahealth para el periodo 2017-2020. Se debe incluir el impacto en la sociedad dentro de él.

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 los grupos de interés de la asociación. Hay despliegue de actividad con ellos en diferentes intensidades en función de interés, planificación y recursos.

1. Organización:
   - Empleados.
   - Junta Directiva.
   - Asamblea general.

2. Empresas:
   - Socios (clientes).
   - Empresas del sector no socias.
   - Proveedores.

3. Centros de formación, investigación, tecnología y universidades
   - Socios o no socios.
   - Locales, nacionales o europeos.

4. Gobierno
   - Instituciones públicas locales, nacionales y europeas.
   - Otras asociaciones regionales, sectoriales o nacionales, incluyendo
   - Otros clusters (AEIs o no)

5. Sociedad
   - Plantilla de los socios.
   - Asociaciones de pacientes.
   - Salud pública.
   - Medios de comunicación.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

6.1. Información adicional

Con los escasos recursos que cuenta el cluster, es necesario priorizar y dedicarlos de manera adecuada para no centrarse solo en el cliente (socios).

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

Existe un documento procesos donde se explican procesos principales. Se revisa periódicamente para determinar si hay que realizar modificaciones en los métodos de trabajar.

No hay un código ético o de conducta por la pequeña dimensión de la asociación. Se trabaja con transparencia total con los órganos de gobierno.

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

Al tratarse de una asociación de empresas, centros de conocimiento y organismos públicos donde los resultados en muchas ocasiones no son medibles directamente, es muy importante conocer bien la cultura para moverse dentro de sus parámetros y devolver lo que esperan nuestros grupos de interés.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Se han dado los primeros pasos promovidos por el Gobierno de Aragón.

En el nuevo plan estatégico de Arahealth para el periodo 2017-2020 se ha de incorporar el retorno a la sociedad de la actividad del cluster como cuarto grupo de interés una vez tenida en cuenta la empresa, los centros de conocimiento y el gobierno.

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

Probablemente en el nuevo plan estratégico se va a determinar que las asociaciones de pacientes son el colectivo idóneo para tener en cuenta y donde retornar a la sociedad la actividad del cluster.

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

Tenemos cerca de 40 socios, de los cuales 30 son empresas (foco real de nuestra actividad). Se suelen trabajar en proyectos de alto valor que afectan a un número reducido de ellos. A su finalización siempre se les contacta para conocer cómo ha ido la iniciativa, resultados esperados, etc.. Probablemente esto se podría hacer de manera más sistemática, pero el momento adecuado sería vinculado a la implantación de un sistema de calidad.

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

Las sugerencias de los socios son tenidas en cuenta y se incorporan en las siguiente oportunidad.

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 está al día del sector y se conocen tendencias gracias a la vigilancia de fuentes de información muy variadas.
Se conoce con suficiente profundidad las iniciativas, proyectos, problemas, gestiones, etc... de los otros clusters de Aragón. Se está al día de iniciativas de otros clusters afines españoles.
En la gestión de subvenciones, se aprovechan los eventos informativos para adaptar los proyectos presentados por los socios a las líneas prioritarias y características concretas de la convocatoria de ayudas para garantizar éxito.

Calidad de los productos y servicios

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

15.1. Información adicional

Las particularidades del funcionamiento de la empresa (asociación) hace que no podamos considerar un servicio postventa como tal, sino que estaríamos ante un servicio continuo de

seguimiento del cliente (socios).

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 de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

Recordemos que se trata de una asociación. Por un lado está la "venta" de la incorporación al cluster de nuevos socios, información que está disponible en la web, y por otro lado las convocatorias de acciones que se circulan entre todos los socios con toda la información disponible.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

17.1. Información adicional

No hay un procedimiento establecido, pero hay gran comunicación entre los órganos de gobierno y el personal.

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.

Arahealth contará con dos trabajadores a final de 2016 y el cluster aragonés más grande tiene cinco. Con estas cifras tan pequeñas de masa laboral resulta difícil que las estadísticas sean representativas, más allá de contar con las personas adecuadas para desempeñar el trabajo esperado

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.

Flexibilidad horaria, teletrabajo....

Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Por un lado, son los empleados los que proponen la formación que estiman que necesitan. Por otro lado, la dirección envía a empleados a de actividades formativas o informativas.

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

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 algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

De momento se está en el plano de fomentar la competitividad del sector empresarial de la salud, lo que redunda en la sociedad en forma de mejora de la salud pública, estabilidad económica para sus trabajadores y generación de riqueza en el territorio.

Los proyectos colaborativos de innovación que realizan los socios en el entorno del cluster, todos tienen una componente de impacto en la salud pública.

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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

Los proyectos realizados tienen que estar dentro de los objetivos de la asociación, cuyo ámbito (la salud) tiene un evidente impacto social.

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

La actividad del cluster es difundida a través de los medios: boletín semanal para los socios, página web, twitter, youtube y en su caso, prensa digital o escrita, radio y televisión.

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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Cualquier actividad es comunicada en los medios de difusión en manos del cluster.

Anualmente se hace un pequeño plan de comunicación con la información que se espera trasladar a los medios.

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.

El impacto es muy limitado al tratarse de una oficina con dos personas ubicadas en un centro de trabajo certificado iso 14.001.

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.

Al tratarse de una oficina con dos empleados, en la actividad ordinaria se siguen las

prácticas medioambientales (certificadas ISO 14.001) del lugar donde estamos alojados. Este tipo de prácticas se incorporarían en la implantación sistema de gestión integrado, cuestión a debatir en el próximo plan estratégico 2016-2020.

Economía circular

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 comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

Al tratarse de una oficina con dos empleados, en la actividad ordinaria se siguen las prácticas medioambientales (certificadas ISO 14.001) del lugar donde estamos alojados.

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

5

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Gestión del personal

Como ejemplo de "buenas prácticas" practicadas en el cluster, se puede citar lo siguiente:

1. Gestión del personal: se sigue un criterio de flexibilidad laboral que asegura la satisfacción de los empleados. Se permite ajustar el horario diario a las necesidades personales, sin renunciar obviamente al cumplimiento de los objetivos esperados. Los esfuerzos concentrados en determinados momentos de excepcional carga horaria son compensados con menos dedicación en otros momentos más valle o durante periodos vacacionales.

2. Formación del personal: el personal puede proponer la formación que desea realizar dentro de la fundación tripartita, a parte de que la empresa los incorpora a actividades informativas o formativas dentro de las áreas de interés de Arahealth.

3. Sector de actividad: Los proyectos que se realizan bajo el amparo de Arahealth tienen todos impacto en la salud pública. Por ejemplo, el desarrollo de nuevos tests de diagnóstico in vitro que permiten diagnosticar más pronto, más rápido y más barato, lo que permite tratar antes las enfermedades, con menos coste y con mayor supervivencia de los enfermos. Otro ejemplo puede ser la validación biomecánica de una silla de quirófano que tiene impacto en la comodidad y salud laboral de los profesionales. El tercer ejemplo pueden ser las capacidades para mejorar procesos sanitarios públicos o privados para asegurar efectividad, satisfacción del paciente y eficiencia económica.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Incorporar a la sociedad como cuarta pata del cluster.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible