

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**RAQUEL AZNAR MANSO**

CIF:73162597B

C/Andrés Ruiz Castillo,4

50015 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Raquel Aznar Fisioterapia&Dietética

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

Calle Inocencio Ruiz Lasala, 67, 5ºB, 50016, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Sanidad. Fisioterapia y dietética.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2022

#### 05 - Persona de contacto

Raquel Aznar Manso

#### 06 - e-mail contacto:

[raquel.aznar.fyd@gmail.com](mailto:raquel.aznar.fyd@gmail.com)

#### 07.- Página web

<https://funnelmister.com/18984/18984>

### 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 y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1. Información adicional.**

La valoración de los factores económicos en mi negocio de servicio domiciliario de fisioterapia y dietética en Zaragoza es fundamental. La creación de empleo y la generación de riqueza son aspectos clave que influyen en el desarrollo y éxito de la empresa. Además, es importante cumplir rigurosamente con la legislación para garantizar la legalidad y el cumplimiento de las normas aplicables.

En cuanto a los factores políticos, es necesario tener en cuenta los posibles cambios de gobierno y las alianzas con las Administraciones Públicas. Establecer relaciones sólidas y colaborativas con las instituciones públicas puede brindar oportunidades de crecimiento y apoyo a mi negocio.

La conciencia medioambiental es esencial en nuestra sociedad actual. El cambio climático y el consumo de recursos, como el agua y la energía eléctrica, deben ser considerados en la planificación estratégica de mi negocio. Implementar medidas de eficiencia energética y prácticas sostenibles contribuirá no solo al cuidado del medio ambiente, sino también a mejorar la imagen y la responsabilidad social de mi empresa.

Los avances tecnológicos desempeñan un papel significativo en el desarrollo de mi negocio. Las comunicaciones y las redes sociales son herramientas clave para promocionar mis servicios, llegar a un público más amplio y mantener una conexión constante con mis clientes. Es fundamental estar al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y aprovecharlas para mejorar la eficiencia y la competitividad de mi negocio.

Los factores sociales también tienen un impacto importante en mi negocio. La igualdad de género, la conciliación de la vida personal y profesional, y la educación son temas cruciales en nuestra sociedad actual. Como negocio comprometido con la responsabilidad social, debo asegurarme de promover la igualdad, ofrecer opciones flexibles de horarios y promover la formación continua de mi equipo.

En cuanto a la planificación de medidas a implementar en mi negocio, a corto plazo puedo buscar alianzas estratégicas con otros profesionales de la salud en Zaragoza. Esto permitirá ampliar mi red de contactos y generar sinergias que beneficien a ambas partes. A nivel medio plazo, puedo establecer colaboraciones con organizaciones públicas y privadas para ofrecer servicios de fisioterapia y dietética a sectores específicos de la población que podrían necesitarlo, como personas mayores o personas con discapacidades. Esto aumentará la visibilidad de mi negocio y proporcionará oportunidades de crecimiento.

A largo plazo, puedo invertir en tecnología y sistemas de comunicación más avanzados para mejorar la eficiencia y la calidad de mis servicios. Además, puedo enfocarme en promover la educación y la formación continua de mi equipo, asegurándome de que estén actualizados con los últimos avances en fisioterapia y dietética.

En resumen, la valoración de los factores económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales es crucial para el éxito y la sostenibilidad de mi negocio de servicio domiciliario de fisioterapia y dietética en Zaragoza. A través de una planificación estratégica sólida y la implementación de medidas a corto, medio y largo plazo, puedo influir positivamente en estos factores y garantizar un crecimiento sostenible y exitoso en el futuro.

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

### **2 - 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

#### **2.1.- Información adicional.**

Corto plazo (0-1 año):

1. Establecer alianzas con instituciones y organizaciones de salud locales: Buscar colaboraciones con centros de salud, residencias de ancianos y centros de rehabilitación para ofrecer servicios de fisioterapia y dietética a sus residentes. Esto ampliará nuestra base de clientes y promoverá la inclusión social.

2. Implementar prácticas sostenibles: Adoptar medidas de eficiencia energética, como el uso de equipos de bajo consumo y el aprovechamiento de fuentes de energía renovable. También reducir el consumo de recursos, como el agua, y promover un enfoque responsable hacia el manejo de residuos.

Medio plazo (2-5 años):

1. Desarrollar programas de educación y prevención: Organizar talleres y charlas educativas sobre fisioterapia, nutrición y bienestar en colaboración con centros educativos, empresas y organizaciones de la comunidad. Esto permitirá generar conciencia sobre la importancia de la salud y promover hábitos saludables desde temprana edad.

2. Ampliar la oferta de servicios especializados: Identificar nichos de mercado y áreas de especialización dentro de la fisioterapia y la dietética, como la atención a deportistas, mujeres embarazadas o personas con condiciones crónicas. Capacitar al equipo en estas áreas para ofrecer servicios de calidad y diferenciarnos en el mercado.

Largo plazo (5 años en adelante):

1. Investigar y adoptar tecnología avanzada: Mantenernos actualizados con los avances tecnológicos en el campo de la fisioterapia y la dietética. Esto puede incluir el uso de dispositivos de terapia física innovadores, aplicaciones móviles de seguimiento de la dieta y tecnologías de telemedicina para ofrecer consultas y seguimiento a distancia.

2. Promover la igualdad de género y la diversidad: Implementar políticas de igualdad de

género y garantizar una adecuada representación de diversos perfiles y habilidades en nuestro equipo. Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y promover oportunidades de crecimiento y desarrollo para todos los miembros.

3. Colaborar con organizaciones ambientales: Establecer alianzas con ONGs o asociaciones dedicadas a la protección del medio ambiente. Participar en actividades de responsabilidad social empresarial, como la plantación de árboles o la realización de campañas de concienciación sobre el cambio climático.

4. Evaluar y mejorar continuamente: Realizar análisis periódicos de las prácticas organizativas y los resultados obtenidos. Identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento del negocio a largo plazo.

Esta planificación estratégica a corto, medio y largo plazo permitirá fortalecer el negocio de servicio domiciliario de fisioterapia y dietética en Zaragoza, integrando aspectos sociales y ambientales. Nuestra misión será brindar servicios de calidad mientras contribuimos al bienestar de la comunidad y al cuidado del medio ambiente.

### **3 - ¿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

#### **3.1. Información adicional.**

Puntualmente y en la medida de lo que se puede se destina dinero a carreras solidarias.

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

#### **4 - Tiene identificados 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

#### **4.1. Comentarios**

1. Clientes: Se mantiene una comunicación clara y efectiva con los clientes. Escucha de las necesidades, brindamos un servicio de calidad y realizamos un seguimiento regular para garantizar su satisfacción. Aplicamos programas de fidelización y solicitamos retroalimentación para mejorar continuamente tu servicio.

2. Personal y proveedores de servicios: Cuidado del equipo de fisioterapeutas, dietistas y otros profesionales de la salud. Proporcionamos capacitación adecuada, oportunidades de crecimiento profesional y un ambiente de trabajo favorable. Además, establecemos relaciones sólidas con los proveedores de servicios, manteniendo una comunicación abierta y estableciendo acuerdos de colaboración perdurables.

3. Colaboradores y socios: Mantenemos una buena relación con otros profesionales de la salud y establecemos colaboraciones estratégicas.

Trabajamos en redes de referencia mutua, compartiendo conocimientos y experiencias, y buscando oportunidades de sinergia para ofrecer servicios más completos y de mayor calidad a tus clientes.

4. Organizaciones y asociaciones profesionales: Participamos activamente en organizaciones y asociaciones profesionales relevantes en el campo de la fisioterapia y la dietética. Participamos en eventos, conferencias y grupos de trabajo para mantenernos actualizado con las últimas tendencias y mejores prácticas. Además, buscamos oportunidades para colaborar en proyectos conjuntos y establecer alianzas estratégicas.

5. Instituciones públicas y privadas: Mantenemos una buena relación con instituciones públicas y privadas. Además, aprovechamos las oportunidades de financiamiento y subvenciones disponibles a través de programas de salud o iniciativas empresariales locales.

6. Comunidad local: Nos involucramos en la comunidad local a través de patrocinios, participación en eventos comunitarios y actividades de responsabilidad social empresarial. Mantenemos una comunicación constante con los residentes y las organizaciones comunitarias para comprender sus necesidades y expectativas.

7. Autoridades y reguladores: Cumplimos con todas las regulaciones y normativas aplicables y mantenemos una comunicación abierta y transparente con las autoridades y los reguladores. Participamos en consultas públicas y buscamos oportunidades para contribuir a la mejora de la normativa en nuestro campo.

8. Medios de comunicación y opinión pública: Mantenemos una buena relación con los medios de comunicación y buscamos oportunidades para obtener cobertura de prensa favorable. Establecemos perfiles en redes sociales y desarrollamos una estrategia de marketing en línea para ampliar el alcance y promover los servicios.

La gestión de los grupos de interés se basa en una comunicación transparente, una atención especial a sus necesidades y una actitud de compromiso y responsabilidad. Como herramienta de gestión utilizamos un CRM.

## **5 - ¿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

### **5.1. Comentarios**

Identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés para tu negocio de fisioterapia y dietética a domicilio en Zaragoza:

#### **1. Clientes:**

- Necesidades: Acceso conveniente a servicios de fisioterapia y dietética en la comodidad de su hogar, tratamientos personalizados y adaptados a sus necesidades específicas,

alivio del dolor y mejora de la movilidad, apoyo en la gestión de la dieta y alimentación saludable.

- Expectativas: Profesionales cualificados y experimentados, comunicación clara y efectiva, resultados tangibles, flexibilidad en horarios y modalidades de atención, confidencialidad y respeto.

## 2. Personal y proveedores de servicios:

- Necesidades: Oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua, un ambiente de trabajo saludable, remuneración adecuada, comunicación efectiva y colaboración en equipo.

- Expectativas: Reconocimiento por su trabajo, trato justo y respetuoso, equipamiento y recursos adecuados, participación en la toma de decisiones, oportunidades de crecimiento y promoción.

## 3. Colaboradores y socios:

- Necesidades: Colaboración en proyectos conjuntos, compartición de conocimientos y recursos, apoyo mutuo y beneficios mutuos.

- Expectativas: Comunicación abierta y fluida, cumplimiento de compromisos y acuerdos, integridad y ética profesional, búsqueda de oportunidades para el crecimiento y la expansión conjunta.

## 4. Organizaciones y asociaciones profesionales:

- Necesidades: Oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional, acceso a redes de contactos y colaboración, representación y promoción de la profesión.

- Expectativas: Eventos y programas de capacitación relevantes, foros y plataformas de intercambio de conocimientos, promoción de estándares de calidad y ética profesional.

## 5. Instituciones públicas y privadas:

- Necesidades: Proveedores de servicios confiables y de calidad, cumplimiento normativo, contribución al bienestar de la comunidad.

- Expectativas: Cumplimiento de regulaciones y normativas, colaboración efectiva en programas y proyectos, contribución a la mejora de resultados en salud y bienestar, transparencia en la gestión y rendición de cuentas.

## 6. Comunidad local:

- Necesidades: Acceso a servicios de fisioterapia y dietética de calidad, colaboración en actividades comunitarias, conciencia sobre la importancia de la salud y el bienestar.

- Expectativas: Participación activa en la comunidad, apoyo a causas locales, contribución al desarrollo y la mejora de la calidad de vida.

## 7. Autoridades y reguladores:

- Necesidades: Cumplimiento normativo, contribución al sistema de salud, transparencia en la gestión.

- Expectativas: Colaboración efectiva, cumplimiento de regulaciones y estándares de calidad, comunicación y cooperación en la mejora continua.

## 8. Medios de comunicación y opinión pública:

- Necesidades: Información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos, historias de éxito, conciencia sobre la importancia de la fisioterapia y la dietética.
- Expectativas: Comunicación abierta y transparente, respuesta oportuna a consultas y solicitudes, relaciones positivas y constructivas con los medios de comunicación.

Es importante tener en cuenta estas necesidades y expectativas al desarrollar las estrategias y acciones. Al centrarnos en brindar servicios de calidad, comunicación efectiva y colaboración con los grupos de interés, podremos satisfacer sus necesidades y establecer relaciones sólidas y duraderas. Esto a su vez contribuirá al crecimiento y éxito.

Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés del negocio de fisioterapia y dietética a domicilio en Zaragoza, utilizamos los siguientes mecanismos:

1. Encuestas y cuestionarios: Diseñamos y administramos encuestas y cuestionarios dirigidos a los clientes, colaboradores, proveedores y otros grupos de interés relevantes. Estas herramientas permitirán recopilar información sobre sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con tus servicios.
2. Entrevistas y reuniones personales: Realizamos entrevistas individuales o grupos focales con los clientes y otros grupos de interés para profundizar en sus necesidades y expectativas. Conducir reuniones personales brinda la oportunidad de establecer una comunicación directa y obtener información más detallada.
3. Análisis de datos y estadísticas: Examinamos los datos disponibles sobre los clientes, como historiales clínicos, perfiles demográficos y patrones de comportamiento. Esto ayudará a identificar tendencias y necesidades comunes, y a adaptar tus servicios en consecuencia.
4. Observación directa: Realizamos visitas a clientes durante sus sesiones de fisioterapia o consultas de dietética para observar de cerca sus necesidades y expectativas. Observamos cómo interactúan con tu servicio, qué les preocupa y qué aspectos valoran más.
5. Análisis de la competencia: Investigamos a tu competencia para identificar las necesidades y expectativas que están satisfaciendo y qué aspectos pueden ser mejorados. Examinamos sus estrategias y prácticas para obtener ideas útiles.
6. Participación en eventos y grupos profesionales: Asistimos a conferencias, seminarios y eventos relacionados con la fisioterapia, la dietética y la salud en general. Participamos en grupos profesionales y redes de contactos para interactuar con otros profesionales de la industria y comprender las necesidades y expectativas del campo en su conjunto.
7. Retroalimentación y comentarios: Establecemos canales de comunicación abiertos, como correos electrónicos de contacto. Animamos a los clientes y grupos de interés a proporcionar sus opiniones y retroalimentaciones sobre los servicios.

## **6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o código de conducta?**

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

### **6.1. Comentarios**

Código de Conducta de Raquel Aznar Fisioterapia&Dietética

En Raquel Aznar Fisioterapia&Dietética, nos comprometemos a mantener los más altos estándares éticos en todas nuestras actividades. Este código de conducta refleja nuestros valores fundamentales de responsabilidad, confianza, calidad, empatía y optimismo. Estos valores guían nuestra forma de trabajar y cómo nos relacionamos con nuestros clientes, colaboradores y la comunidad en general. Como miembros de Raquel Aznar Fisioterapia&Dietética, nos comprometemos a:

Responsabilidad:

- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables a nuestra actividad.
- Asumir la responsabilidad de nuestras acciones y cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros clientes y colaboradores.

Confianza:

- Fomentar la confianza mutua a través de la transparencia, la honestidad y la comunicación abierta.
- Salvaguardar la confidencialidad de la información de nuestros clientes, respetando la privacidad y confianza depositada en nosotros.

Calidad:

- Buscar siempre la excelencia en nuestros servicios, basándonos en las mejores prácticas y en estándares profesionales reconocidos.
- Mejorar continuamente nuestros servicios, escuchando y respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Empatía:

- Tratar a nuestros clientes con respeto, comprensión y empatía, reconociendo sus circunstancias individuales y fomentando un ambiente de confianza y apoyo.
- Practicar la empatía y la consideración hacia nuestros colaboradores, reconociendo su bienestar y apoyándolos en su crecimiento profesional.

Optimismo:

- Mantener una actitud positiva y entusiasta en nuestro trabajo.
- Enfrentar los desafíos con creatividad y determinación, buscando soluciones y oportunidades en cada situación.

Medidas de evaluación del Código de Conducta:

1. Evaluaciones periódicas: Realizaremos evaluaciones regulares del cumplimiento del código de conducta a través de auditorías internas.
2. Retroalimentación de los grupos de interés: Recopilaremos la retroalimentación de



nuestros clientes, colaboradores y otras partes interesadas clave para evaluar la efectividad del código de conducta y su implementación en la práctica.

3. Procedimientos de denuncia: Implementaremos un proceso confidencial y seguro para que los colaboradores y los clientes puedan informar sobre cualquier posible violación del código de conducta.

4. Revisión y actualización: Revisaremos periódicamente el código de conducta para garantizar que siga siendo relevante y esté alineado con los cambios en las leyes, regulaciones y mejores prácticas.

Al adherirnos a este código de conducta, nos comprometemos a vivir estos valores en nuestro trabajo diario y a mantener altos estándares éticos en todas nuestras interacciones. Entendemos que el cumplimiento de este código de conducta es esencial para nuestro éxito y para mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad en general.

Firmado:

Raquel Aznar Manso

Fecha: 22/09/2023

Este código de conducta es un documento vivo y sujeto a actualizaciones y revisiones periódicas. Se espera que todos los miembros de la empresa se mantengan al tanto de las modificaciones y se adhieran a la versión más reciente.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estoy actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **7.1. - Comentarios**

El plan se centra en la colaboración con la Fundación ?El Picarral? para participar en su programa de hábitos saludables para la promoción de la salud de sus usuarios (personas en situación de exclusión social). Durante el curso escolar 2022-2023 se establece el primer contacto y a lo largo del curso 2023-2024 es cuando se llevará a cabo el plan más formalizado.

### **8 - En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **8.1. - Comentarios**

PLAN

1. Establecimiento de relaciones de colaboración con Fundación El Picarral para el año escolar 2023-2024:

- Establecimiento de reuniones periódicas para la compartición de información entre los socios de la empresa y la Fundación.
- Estudio del posible papel que cada socio podría desempeñar en el programa de hábitos saludables destinado a la promoción de la salud de sus usuarios.
- Negociación de los mejores servicios que se puedan ofrecer con el fin de ayudar al desarrollo de los hábitos saludables.

## 2. Plan de actividades para el curso escolar 2023-2024:

- Establecimiento de sesiones de información para el usuario relacionadas con la prevención de enfermedades, la alimentación saludable, etc.
- Reuniones periódicas de evaluación con Fundación El Picarral para comprobar la eficacia del programa de hábitos saludables y su contribución a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

## 3. Medidas de comunicación:

- Difusión de los resultados logrados en el programa de hábitos saludables a través de la web de la empresa.
- Compartición de los resultados a través de plataformas digitales relevantes.
- Creación de contenido que impacte positivamente en la promoción de la salud de los usuarios.

## 4. Evaluación y seguimiento:

- Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios con el fin de detectar posibles mejoras en los servicios ofrecidos.
- Establecimiento de una agenda trimestral para el seguimiento de las actividades programadas.
- Establecimiento de reuniones periódicas con la Fundación El Picarral para evaluar los resultados obtenidos en el programa de hábitos saludables.
- Evaluación continua de los niveles de cumplimiento de los hábitos saludables de los usuarios.
- Estudio de los resultados registrados para el año escolar 2023-2024 y comparación con los resultados de años previos.

Objetivos:

- Mejorar la salud y la calidad de vida de las personas en situación de exclusión social
- Promover la salud y el bienestar de nuestros usuarios a través de los programas de hábitos saludables.
- Incrementar el compromiso de los usuarios con la responsabilidad social.
- Apoyar la creación de una conciencia social alrededor de las cuestiones de la salud y el bienestar.
- Establecer una red de colaboración con fundaciones locales, profesionales y organizaciones sin ánimo de lucro para promocionar la salud en toda la región.
- Desarrollar iniciativas de seguimiento y evaluación periódicas para comprobar el impacto de nuestros servicios en la promoción de la salud de nuestros usuarios.
- Utilizar los medios de comunicación adecuados para promover la responsabilidad social.
- Establecer un sistema de evaluación para medir el impacto de los programas de hábitos saludables en los usuarios.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de Clientes.**

#### **9 - ¿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

##### **9.1. - Comentarios.**

Se utilizan encuestas de satisfacción al finalizar los servicios.

Dichas encuestas se valoran cada 3 meses con los resultados obtenidos por Formularios Google. Además tienen a su disposición las reseñas de Google para dejar constancia en cualquier momento de su impresión del servicio o un canal comunicativo con la profesional siempre dispuesta a la escucha activa.

### **Calidad del servicio y Transparencia informativa.**

#### **10 - ¿Cómo realiza en su negocio la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

##### **10.1. - Información adicional**

Raquel Aznar Fisioterapia&Dietética presta servicios domiciliarios de fisioterapia y dietética en Zaragoza. Para ello utiliza herramientas de comunicación telemática y acude presencialmente a los domicilios indicados.

En primer lugar, se realiza una entrevista para conocer la situación del usuario, sus preferencias y necesidades específicas, con el objetivo de adecuar todos los detalles de los tratamientos a la particularidad de cada paciente. Una vez seleccionados los tratamientos oportunos, se procede a la elaboración de la documentación necesaria y se plantea el proceso terapéutico. El cual se efectúa en total coordinación con el paciente según sus necesidades. Se va efectuando un seguimiento y posteriormente, se lleva a cabo la evaluación de los resultados a través de un sistema de seguimiento que incluye el análisis y registro de los datos del paciente. Por último, se proporciona un informe detallado y detenido de los tratamientos recibidos por cada paciente.

## **11 - ¿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

### **11.1.- Información adicional**

Bajo demanda se informa de cualquier asunto sobre el servicio prestado, además de existir la carta de servicios. Para garantizar la calidad del servicio se promueven y aplican los principios de Responsabilidad Social. Durante el procedimiento de aplicación de los servicios, se proporcionan todos los documentos necesarios para garantizar la seguridad del cliente. Las entrevistas para el proceso de solicitud son transparentes y permiten conocer la situación específica de cada caso para ofrecer un servicio adecuado y satisfactorio. Tras las entrevistas iniciales, se establece un protocolo de tratamiento personalizado para cada paciente. Se incluyen todos los recursos necesarios informativos para que el cliente pueda conocer a fondo el servicio recibido. Se ha implantado un sistema evaluación de la satisfacción de cada cliente con el servicio recibido. Así mismo, queda abierto un canal de comunicación a través de diferentes medios para que los clientes planteen cualquier consulta sobre el procedimiento.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Seguridad y salud.**

## **12 - ¿Tiene implantados en su negocio mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se ha realizado la evaluación de riesgos y se gestiona de forma autónoma las obligaciones en prevención de riesgos

### **12.1.- Información adicional**

Los profesionales deben cumplir con diversas normas y recomendaciones tanto reguladas por la normativa laboral como revisadas internamente. Estas disposiciones procuran un entorno seguro para los empleados, profesionales y pacientes, además de minimizar el riesgo de enfermedades laborales.

- En primer lugar, la empresa adopta una actitud de responsabilidad hacia los trabajadores. Se establecen protocolos y plazos para garantizar el compromiso de los trabajadores y la calidad de las prestaciones.

- Por ello, se exige a los profesionales utilizar los equipos y los vestuarios de trabajo adecuadamente, a fin de garantizar su seguridad y la de los usuarios. Se realiza un monitoreo permanente de las condiciones de trabajo de los empleados para asegurarse de

que cumplen la normativa de salud y seguridad laboral, además de realizar evaluaciones a los trabajadores antes de iniciar cada servicio.

- Para reforzar la seguridad de los trabajadores, la empresa brinda recomendaciones sus empleados sobre el horario de trabajo, el descanso entre jornadas para evitar fatiga, el uso adecuado de equipos de protección para evitar lesiones y la aplicación de medidas preventivas para prevenir enfermedades laborales.

- Además, los empleados acceden a un cuidado médico de calidad proporcionado por el gabinete médico autorizado y a programas informativos para reforzar la cultura de salud y seguridad laboral en el lugar de trabajo.

- En conclusión, la empresa de salud domiciliaria en Zaragoza ha puesto en práctica un amplio abanico de mecanismos de salud y seguridad laboral que permiten garantizar el cuidado de la salud de los trabajadores y la calidad de los servicios. Esto permite asegurar un óptimo ambiente de trabajo y contribuye a la responsabilidad social de la entidad.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **13 - ¿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.

##### **13.1.- Información adicional**

Se continúa en una situación en que las compras tienen limitaciones para extender el plan de responsabilidad, por lo que se busca comprar productos que provengan de empresas de inserción, pero sin compromiso ni de forma estructurada. Tratando de fomentar el comercio local para evitar transportes excesivos.

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

#### **14 - ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **15 - En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla su actividad, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten medir el impacto social.

##### **15.1. Información adicional**

Se colabora en el plan de desarrollo de hábitos saludables de la fundación el Picarral como ya se ha comentado.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **16 - ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social que desarrolla?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **16.1. Información adicional**

El plan de comunicación valora el tráfico generado por cada post con la idea de aumentar el público, y cuantifica cuánta respuesta obtiene del mismo

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **17 - Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **17.1. Información adicional.**

El diagnóstico de la Huella generada por Raquel Aznar Fisioterapia&Dietética consiste en un exhaustivo análisis de los procesos internos, en función a su impacto medioambiental. Estos procesos se imprimen en la generación de residuos, el consumo de energía y agua, la producción de emisiones y el uso de materiales.

Una vez realizado el diagnóstico, se prosigue con el desarrollo de un Plan de Acción para reducir el impacto medioambiental generado por la Actividad de la Empresa. Esto se consigue gestionando adecuadamente los procesos y mediante la aplicación de una serie de acciones y objetivos eco-friendly:

? Reducción del uso de productos químicos: Se ha preparado una lista de productos convencionales que se consideran perjudiciales para el medio ambiente y se tiene en cuenta, al realizar el análisis de productos, una serie de restricciones enfocadas a elevar los estándares de sostenibilidad.

? Promoción del reciclaje y reutilización: Se hace hincapié en la segregación de los residuos para su reciclaje, y se fomenta la reutilización de materiales como parte de la estrategia de sostenibilidad.

? Educación medioambiental entre el personal: Se ha implantado un programa de educación ambiental, útil para formar a los trabajadores y evitar conductas anti-ecológicas.

? Optimización de los procesos de producción y distribución: Se ha implementado un sistema de productividad que tiene en cuenta la generación de residuos y el consumo de energía.

? Reducción del ruido: Se han implantado medidas para reducir el ruido y las emisiones, mediante el aislamiento acústico y el uso de motores silenciosos.

? Establecimiento de objetivos medioambientales: se han definido una serie de objetivos e indicadores ecológicos para conseguir, en un futuro, una mayor sostenibilidad.

Cada una de estas acciones se monitoriza periódicamente para verificar el cumplimiento y evaluar su impacto, garantizando así el cumplimiento de los índices de sostenibilidad

exigidos por el mercado.

## **Economía circular y comunicación**

### **18 - ¿Conoce y aplica en su negocio los principios de economía circular?**

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

#### **18.1. Información adicional**

Referencia al Plan medioambiental anteriormente mencionado.

### **19 - 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

#### **19.1. Información adicional**

Se prioriza la implantación del plan en primer lugar.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **20 - Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 3 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 4 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Gestionar con ejemplaridad
- 10 - Capacitación y desarrollo profesional

### **Valoración Global**

#### **21 - ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

#### **22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Considero que la actividad que ejerce la empresa tiene un fuerte componente social y por ende, se debe adquirir el compromiso de ser responsable en dicho aspecto. Puesto que veo que la oportunidad de colaborar con grupos sociales más vulnerables es el aspecto

clave donde tener un impacto en la sociedad como empresa.

### **23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?**

El área medio ambiental será la más complicada de implementar por la dependencia del uso de transporte privado con emisiones gaseosas.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

### **¿Conoce la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, conozco la Agenda 2030 y tengo un compromiso público con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.