

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**Juan Bosco CALATAYUD BASELGA - KENTO  
FISIOTERAPIA**  
CIF:77215108Z  
C/Johan Sebastian Bach 35 Local 7c.  
50012 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

KENTO FISIOTERAPIA (BOSCO CALATAYUD)

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

J. SEBASTIAN BACH, 35 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

FISIOTERAPIA

#### 04 - Año comienzo actividad.

2023

#### 05 - Persona de contacto

Bosco Calatayud

#### 06 - e-mail contacto:

[kentofisioterapia@gmail.com](mailto:kentofisioterapia@gmail.com)

#### 07.- Página web

[www.kentofisioterapia.com](http://www.kentofisioterapia.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 y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1. Información adicional.**

KENTO Fisioterapia dispone de un Plan Estratégico de Marketing que contempla un profundo análisis del entorno; por ello podemos afirmar que la organización 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.

Aspectos económicos: KENTO es consciente de la importancia del crecimiento económico y del poder adquisitivo de sus clientes, lo que se refleja en su estrategia de marketing y en la oferta de servicios adaptados a diferentes segmentos de población.

Aspectos políticos: La clínica sigue de cerca las regulaciones y cambios en el sistema de salud, así como las iniciativas gubernamentales que pueden afectar la demanda de servicios de fisioterapia.

Aspectos medioambientales: KENTO considera la sostenibilidad y adopta prácticas responsables, como la gestión adecuada de residuos y la eficiencia energética, lo que se alinea con las tendencias actuales en el sector salud.

Aspectos tecnológicos: La adopción de tecnologías avanzadas en fisioterapia es un pilar fundamental de su propuesta de valor, y la clínica se mantiene informada sobre las últimas innovaciones y tendencias tecnológicas.

Sociales: KENTO reconoce la importancia de factores sociales, como la igualdad de género y la educación en salud, y busca adaptarse a las necesidades de una población diversa, incluyendo programas específicos para diferentes grupos demográficos.

En resumen, KENTO Fisioterapia no solo identifica y analiza estos temas globales, sino que también implementa acciones estratégicas en respuesta a ellos, lo que contribuye a su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

## **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.**

KENTO Fisioterapia no solo se enfoca en el cumplimiento legal, sino que también adopta un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social. Esto incluye:

Aspectos Sociales: La clínica se compromete a mejorar la calidad de vida de sus pacientes, ofreciendo tratamientos personalizados y accesibles. Además, busca educar a la

comunidad sobre la importancia de la fisioterapia y el autocuidado.

Aspectos Ambientales: KENTO implementa prácticas sostenibles, como la gestión adecuada de residuos y la eficiencia energética, demostrando su compromiso con el medio ambiente y la salud pública.

Este enfoque integral permite a KENTO no solo cumplir con las expectativas del sector, sino también contribuir positivamente al bienestar de la comunidad y al entorno en el que opera.

### **3 - ¿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.

#### **3.1. Información adicional.**

KENTO Fisioterapia reconoce la importancia de invertir en proyectos sociales y medioambientales, pero la asignación de presupuesto puede variar según los planes y proyectos específicos que se implementen cada año. Esto implica que la clínica tiene flexibilidad para adaptar sus inversiones en función de las necesidades y oportunidades que surjan, permitiendo un enfoque más dinámico y responsivo a los retos económicos, sociales y ambientales que enfrenta.

## **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**

KENTO Fisioterapia ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de los grupos de interés relevantes para su actividad, incluyendo empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, y alianzas con asociaciones y organismos públicos. Además, la clínica implementa estrategias de gestión específicas para cada grupo, lo que permite una comunicación efectiva y el fortalecimiento de relaciones que son fundamentales para el éxito y sostenibilidad de la organización. Esta gestión proactiva ayuda a KENTO a alinear sus objetivos con las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

### **5 - ¿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.

#### **5.1. Comentarios**

Actualmente, KENTO Fisioterapia ha estado trabajando en la definición de un plan estratégico que le está permitiendo identificar a sus grupos de interés (stakeholders) y comprender mejor sus necesidades y expectativas. Aunque en este momento la clínica tiene un conocimiento informal sobre estas necesidades, el proceso de desarrollo del plan

estratégico está facilitando la creación de mecanismos más estructurados y formales para interactuar con ellos.

Este enfoque proactivo no solo ayudará a KENTO a formalizar la identificación de las expectativas de sus grupos de interés, sino que también permitirá establecer canales de comunicación efectivos que fortalezcan las relaciones con empleados, clientes, proveedores y otros stakeholders relevantes. A medida que se implementen estas estrategias, KENTO podrá integrar mejor las necesidades de sus grupos de interés en su modelo de negocio, lo que contribuirá a su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

## **Gobierno**

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

Se tienen en cuenta normas y códigos de referencia en el sector

#### **6.1. Comentarios**

KENTO Fisioterapia opera dentro de un marco regulatorio y ético que es fundamental para garantizar la calidad y la seguridad de los servicios que ofrece. La clínica sigue las normas y pautas de comportamiento establecidas en el sector de la salud y fisioterapia, lo que incluye:

Normativas Sanitarias: KENTO se adhiere a las regulaciones locales y nacionales relacionadas con la práctica de la fisioterapia, asegurando que sus tratamientos y procedimientos cumplan con los estándares de salud y seguridad.

Códigos de Ética Profesional: La clínica respeta los códigos de conducta profesional que rigen la práctica de la fisioterapia, promoviendo la integridad, el respeto y la confidencialidad en la relación con los pacientes.

Mejores Prácticas: KENTO se basa en las mejores prácticas del sector, lo que incluye la formación continua del personal, la atención centrada en el paciente y el uso de tecnologías y técnicas actualizadas en fisioterapia.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estoy inmerso en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

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

KENTO Fisioterapia ha reconocido la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su modelo de negocio y está en proceso de implementar diversas iniciativas en este ámbito. Este enfoque es parte integral de un plan estratégico más amplio que busca no solo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, sino también generar un impacto positivo en la comunidad y el entorno.

### **8 - En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se**

## **establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

### **8.1. - Comentarios**

KENTO Fisioterapia está actualmente en el proceso de desarrollo de un plan estratégico integral que contempla diversas estrategias enfocadas en la sostenibilidad y las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Este enfoque no solo busca mejorar el desempeño de la clínica en estas áreas, sino también alinearse con las expectativas de sus clientes y la comunidad.

En este contexto, KENTO está definiendo objetivos claros y específicos que siguen el modelo SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales) para cada una de sus iniciativas de responsabilidad social. Esto asegura que los objetivos sean comprensibles y que se pueda evaluar su éxito de manera efectiva. La implementación de estas estrategias está prevista para el año 2025, lo que permitirá a la clínica establecer un marco sólido para sus acciones de RSC y sostenibilidad.

Además, al definir estos objetivos, KENTO no solo busca mejorar su impacto social y ambiental, sino también fomentar la transparencia y la rendición de cuentas ante sus clientes y la comunidad.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de Clientes.**

#### **9 - ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

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

KENTO Fisioterapia ha llevado a cabo encuestas a sus clientes en ocasiones para medir su satisfacción y obtener retroalimentación sobre los servicios ofrecidos. Estas encuestas han proporcionado información valiosa sobre la experiencia del paciente, permitiendo identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad del servicio. Sin embargo, la clínica reconoce que este enfoque es aún limitado y está en proceso de desarrollar una metodología más robusta que ponga el foco en una estrategia de customer centric (centrada en el cliente). Esta nueva estrategia tiene como objetivo:

Recopilar datos de forma continua: Implementar mecanismos regulares y sistemáticos para evaluar la satisfacción del cliente, en lugar de realizar encuestas esporádicas. Esto incluye encuestas post-tratamiento y entrevistas.

Análisis profundo de la retroalimentación: Desarrollar un análisis más detallado de la retroalimentación recibida para identificar tendencias y patrones que puedan guiar la toma de decisiones.

Mejora continua: Utilizar la información recopilada para realizar ajustes y mejoras en los servicios, asegurando que las necesidades y expectativas de los pacientes sean siempre la

prioridad.

Fomentar la relación con el cliente: Establecer un canal de comunicación abierto y constante con los clientes, lo que les permitirá sentirse escuchados y valorados.

### **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**

KENTO Fisioterapia reconoce la importancia de operar de manera socialmente responsable y ha comenzado a integrar aspectos ambientales y sociales en la prestación de sus servicios. Esto incluye:

Prácticas Sostenibles: La clínica se esfuerza por implementar prácticas sostenibles en su día a día, con una gestión adecuada de residuos, lo que refleja un compromiso con el medio ambiente.

Responsabilidad Social: KENTO también considera su impacto en la comunidad, por ello en su plan estratégico está definiendo iniciativas que promuevan la salud y el bienestar, y colabore con organizaciones locales.

Análisis sistemático: Como consecuencia de la definición de su Plan estratégico, la clínica realizará un seguimiento y análisis de estos aspectos en su gestión, lo que permite identificar oportunidades de mejora y garantizar que las acciones emprendidas sean efectivas y alineadas con sus objetivos de responsabilidad social.

#### **11 - ¿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.

##### **11.1.- Información adicional**

KENTO Fisioterapia se compromete a ofrecer transparencia informativa a sus clientes, lo que incluye proporcionar detalles claros y accesibles sobre todos los servicios que ofrece. En su página web, la clínica presenta información completa sobre Cada servicio de fisioterapia disponible Y está descrito en detalle, incluyendo los objetivos, técnicas utilizadas y beneficios esperados. Esto permite a los pacientes entender qué esperar y cómo cada servicio puede ayudarles en su proceso de recuperación.

### **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**

Este plan se ampliará su alcance conforme la compañía vaya creciendo ya que actualmente solo está el fundador

### **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**

Actualmente se considera una política de selección de proveedores que incluye la incorporación de materiales de calidad, sin embargo en un futuro se consideraran otros aspectos de sostenibilidad como por ejemplo proveedores locales.

#### **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?**

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.

### **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?**

Se colabora en proyectos afines a los valores sin planificación específica

#### **15.1. Información adicional**

Tal y como se ha comentado en apartados anteriores, la elaboración de un Plan estratégico va a permitir a KENTO realizar una planificación de estas actuaciones.

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

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

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

### **16.1. Información adicional**

El plan estratégico contempla la definición de las actuaciones a realizar en todas las variables de su marketing mix y entre ellas se incluye un plan de comunicación que incorporará todas aquellas acciones realizadas en materia de RSC así como la planificación de los canales mas adecuados.

## **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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

##### **17.1. Información adicional.**

En KENTO Fisioterapia, se tiene una especial sensibilidad hacia los temas medioambientales y se considera fundamental evaluar el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad. La clínica no solo reconoce la importancia de operar de manera sostenible, sino que también lleva a cabo acciones concretas para mitigar su huella ecológica.

Para ello, se realiza una correcta segregación de residuos, asegurando que los materiales que pueden ser reutilizados no terminen en vertederos. Por tanto, esta filosofía refleja el compromiso de KENTO Fisioterapia con la sostenibilidad y su deseo de contribuir positivamente al medio ambiente. Entendemos que, al adoptar estas prácticas, no solo mejoramos la eficiencia operativa, sino que también nos alineamos con las expectativas de clientes y la comunidad, quienes valoran cada vez más el compromiso con la sostenibilidad.

### **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**

KENTO trabaja un pla de reciclaje que contempla la separación de residuos en diferentes categorías, como papel, plástico, vidrio y residuos orgánicos. Esto facilita el reciclaje adecuado de los materiales y reduce la cantidad de desechos que se envían a los vertederos.

#### **19 - 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 no de manera sistemática u organizada

##### **19.1. Información adicional**



No aplica puesto que el equipo de KENTO actualmente está formado por Bosco Calatayud, el cual tiene gran sensibilidad por estos aspectos

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

### 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?**

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Un punto fuerte de KENTO Fisioterapia es su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, que se refleja en sus prácticas y en las estrategias que rigen su modelo de negocio. Este enfoque no solo mejora su impacto ambiental y social, sino que también resuena positivamente con sus clientes y la comunidad, posicionando a KENTO como un líder en el sector de la fisioterapia que prioriza el bienestar integral y el cuidado del entorno.

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

KENTO Fisioterapia ha identificado que una de las áreas de mejora es la necesidad de implementar un sistema más estructurado para la evaluación y seguimiento de sus iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social. Reconociendo la importancia de medir el impacto de sus acciones, la clínica está trabajando en el desarrollo de un Plan Estratégico que le permitirá abordar esta cuestión de manera efectiva.

Este Plan Estratégico se enfocará en establecer métricas claras y procesos de evaluación regular que faciliten el seguimiento del progreso en sus iniciativas medioambientales y sociales. A través de este enfoque, KENTO podrá identificar qué acciones están generando el mayor impacto positivo y cuáles necesitan ajustes o mejoras.

Además, al contar con un marco estratégico bien definido, la clínica podrá comunicar de manera más efectiva sus logros y avances en sostenibilidad a sus clientes y a la comunidad. Esto no solo aumentará la transparencia y la confianza en sus iniciativas, sino que también fortalecerá su reputación como una organización responsable y comprometida con el bienestar del entorno.

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

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

Sí, conozco la Agenda 2030 pero no he establecido ningún compromiso 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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.