

# INFORME DE PROGRESO

## 2011

**Proclinic**



## CARTA RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

PACTO MUNDIAL  
C/ Félix Boix, 14, 4º B  
28036 Madrid

L' Hospitalet de Llobregat a 20 de Diciembre de 2012,

Estimado/a Secretario/a General,

En nombre de Proclinic, confirmarle nuestro claro compromiso con los 10 Principios detallados en el Pacto Mundial y nuestro esfuerzo para continuar trabajando para que en nuestro entorno, se sigan cumpliendo.

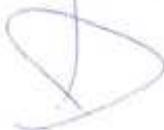
Por este motivo, en el año 2011 hemos velado a favor de la protección de los derechos humanos y hemos fomentado que nuestro equipo pueda expresar su opinión. Para seguir en esta línea, en el año 2011 hemos realizado:

- Focus Group a una muestra representativa de nuestro equipo para conocer su opinión sobre distintos aspectos (conciliación, beneficios sociales, etc.)
- Entrevistas de Desarrollo Profesional, con el fin de propiciar una comunicación clara y directa entre los colaboradores, su responsable y recursos humanos. Finalmente, elaboramos un plan de desarrollo para los miembros de nuestro equipo. Este proyecto se ha implementado de manera experimental en algunos departamentos.
- Realización de la Memoria y Balance Social de RSC anual.
- Elaboración de noticias en el portal del empleado, informando sobre acciones que la empresa realiza en RSC para fomentar la colaboración y los valores de compañía.

Para el año 2012, queremos trabajar en la comunicación de los valores de la compañía para que todo nuestro equipo se sienta identificado con ellos y los reconozca fácilmente.

Asimismo, pretendemos mejorar la transmisión de nuestra cultura también a las nuevas incorporaciones. Para ello, realizaremos una presentación sobre nuestro código ético y sobre el Pacto Mundial, para que todo nuestro equipo conozca y sea consciente del compromiso que tiene nuestra empresa ante dichos valores.

Saludos cordiales,



Sr. Julián Raneda Cuartero  
CEO

## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Proclinic (1983) es la empresa distribuidora de material odontológico líder a nivel nacional, dirigida tanto a clínicas como laboratorios dentales.

Con sede en L'Hospitalet de Llobregat, actualmente tenemos presencia en 6 capitales españolas como delegaciones comerciales. Nuestro centro logístico, está situado en P.L.A.Z.A (Zaragoza), formada por un almacén automatizado y refrigerado con más de 6.000 m<sup>2</sup> con el fin de ofrecer el máximo servicio a nuestros clientes y garantizar la total calidad de sus productos.

Actualmente, tenemos más de 300 proveedores a nivel mundial, para poder conseguir una gama amplia de productos que favorezcan el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes, con un total de más de 38.000 referencias.

Para nosotros, el cliente es nuestro objetivo principal, y queremos facilitarle la compra de todo aquel material que necesita en su trabajo cotidiano. Por este motivo, tenemos diferentes canales para poder llegar hasta él:

- Catálogo general anual
- Folletos mensuales
- Ofertas Especiales
- Promotores
- Departamento Servicio Atención al Cliente
- Web
- E-Mailing

## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 1

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Proclínic es una compañía que destaca por el interés en cuidar a su equipo, teniendo siempre en cuenta que las personas de nuestra empresa se sientan cómodas y satisfechas con sus funciones. Por este motivo, tenemos en cuenta a todos los empleados desde el momento de la incorporación y consideramos que es importante que cuando una persona se inicia en nuestro equipo, debe conocer la máxima información de la compañía. Es por esta razón, que la primera jornada de una nueva incorporación la dedicamos a realizar una jornada de Bienvenida, conjuntamente con todo el departamento de RRHH.

Se hace entrega del contrato y toda la documentación pertinente, así como también les entregamos un Manual de Bienvenida con información general de la compañía, organigrama, etc. Asimismo, el nuevo colaborador, está todo el día con distintas personas de RRHH que le explican diferentes aspectos de la compañía: historia de la misma, misión, visión y valores, política salarial, teaming, los 25 compromisos, organigrama y el código ético. Durante esta jornada, también se realiza el visionado de dos vídeos: el primero realizado por personas de nuestro equipo que explican su experiencia de trabajar en Proclínic, y la segunda, realizada a clientes para que puedan corroborar qué valoran nuestros cliente de trabajar con nosotros, para que sean conscientes de nuestros valores como compañía.

Posteriormente, y en función del puesto de trabajo ocupado y de sus conocimientos / experiencia, se ofrece una formación inicial personalizada según sus necesidades (SAP, odontología, etc.), ya que el objetivo de Proclínic es que cada persona de nuestro equipo sea cada vez mejor profesional.

No obstante, consideramos que una buena acogida no debe centrarse únicamente en la primera semana o el primer mes, si no que es importante realizar un seguimiento de dicha persona durante el primer año. Por ello, a los 3 y 6 meses y al año, Recursos Humanos se reúne primeramente con el responsable de la nueva incorporación para conocer su evolución, y posteriormente, con nuestro colaborador, con el fin de conocer su adaptación en la empresa (si se siente a gusto, necesita formación o herramientas, motivaciones, etc.). Con estas reuniones de seguimiento, pretendemos no solo poder ayudar a la persona durante el primer año, sino que también se acostumbre a poder hablar directamente con el área de Recursos Humanos si tiene cualquier necesidad.

Con el resto del equipo, implantamos en el año 2011 una nueva medida de seguimiento, realizando en algunos departamentos (a modo de prueba) Entrevistas de Desarrollo Profesional. Con el fin de que se realizaran de forma homogénea y que fueran planteadas desde un punto de vista positivo, se realizó una formación interna a los Mandos Intermedios, y se les entregó un protocolo a seguir. Recursos Humanos se responsabiliza de convocar a los

colaboradores, informándoles en qué consiste dicha reunión, enviándoles un protocolo sobre aquellos aspectos a comentar para que puedan prepararse la reunión, y estando presentes para poder focalizarla en determinados momentos. En este caso, el objetivo es encontrar un espacio para que el colaborador y el mando puedan conversar abiertamente sobre distintos aspectos, plantear puntos fuertes y áreas de mejora y trabajar para mejorar la profesionalidad.

Creemos en la importancia de nuestros valores de compañía, y por este motivo, el año 2011, se reformuló su imagen de con objetivo de que sean más visuales y fácilmente recordados por todos. Para ello, hablamos de la estructura de una casa y explicamos: la parte más noble y visible de un edificio es la parte superior, que en nuestro caso significaría LOS CLIENTES. Pero para realizar una construcción sólida es imprescindible tener una buena base y unos cimientos adecuados, que serían los EMPLEADOS. En el interior de la misma, hay tres columnas importantes que hacen que toda ella tenga sentido y pueda mantenerse firme cada una con su propio puntal: La INNOVACIÓN, que está apoyada por el LOGRO, el TALENTO (Profesionalidad) tiene como base el COMPROMISO y el SERVICIO que está sustentada por el LIDERAZGO. Si indicamos las iniciales de las tres columnas centrales obtenemos I –T –S que lo podemos transformar en inglés al “IT’S”. La progresión de estas letras finaliza en: “IT’S@ PROCLINIC!” que para nosotros significa que “Esto es Proclinic!”. Gracias a nuestros valores: Innovación, Talento, Servicio y nuestro sello diferenciador, es el copy right de nuestra empresa, que significa nuestros clientes. Esta idea de IT’S@ PROCLINIC! es una imagen que acompaña algunos documentos internos.

Por otro lado, debemos tener en cuenta el compromiso 12, que la empresa establece con el equipo: “La seguridad, Lo primero”. Por ello, todas las personas de la compañía, han recibido formación en Prevención de Riesgos Laborales, y la empresa pone todos sus medios para que la seguridad y salud de sus trabajadores sea eficaz y eficiente, integrando la prevención en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa y en todos los niveles jerárquicos y tiene como objetivo final la excelencia preventiva o prevención total. Destacar que la empresa mantiene un registro actualizado de normativa legal, que permita asegurar el cumplimiento de requisitos legales.

Es relevante tener en cuenta que Recursos Humanos se muestra abierto a recibir peticiones acerca de la formación necesitada. Siempre será valorada y tenida en cuenta en función de la circunstancia. Este punto hace referencia al compromiso número 16: “Universidad Proclinic: una formación exclusiva y a medida para ti”.

Uno de nuestros valores es la innovación, y consideramos que no solo debe darse a través de dirección, si no que creemos en la importancia de que todas las personas de nuestro equipo puedan aportar sus ideas. Por este motivo, queremos fomentarlas a través de un concurso cuatrimestral de sugerencias, donde el Comité de Dirección decide cual es la mejor sugerencia realizada por nuestro equipo, y se premia con un pequeño obsequio. Además, todas las sugerencias son valoradas por parte de dirección y reciben una respuesta.

Destacar que el primer valor de Proclinic, son nuestros clientes. Queremos realizar nuestro trabajo de manera excelente, y cumplir sus expectativas para que su satisfacción por nuestra empresa sea total. Por este motivo, por un lado, nuestro equipo comercial y de atención al cliente, reciben formaciones específicas en Odontología, Implantes, Ortodoncia, etc. para que puedan ofrecer un total asesoramiento a los clientes. Asimismo, cada año se envía una

encuesta de satisfacción a los clientes que es valorada directamente por parte de Dirección General, para ser consciente de la opinión que tienen sobre la compañía, y poder ofrecer alternativas a sus peticiones. Además, el equipo de atención al cliente tiene un objetivo en referencia al resultado para dicha encuesta.

¿Cómo se han medido los resultados?

Para valorar la correcta adaptación de una nueva incorporación en la compañía, tenemos en cuenta los seguimientos realizados tanto a los mandos como a los colaboradores. Todas las preguntas tienen una valoración numérica y una parte abierta para recopilar el máximo de información. Asimismo, tenemos un documento con puntuaciones globales, que nos permitirá analizar la evolución general de todos los incorporados, especificando según el ítem, y la evolución de cada persona.

Por otro lado, nos importa conocer la satisfacción general de nuestro equipo, y lo valoramos con distintas herramientas. Desde el año 2011, tenemos en cuenta en algunos departamentos la Entrevista de Desarrollo Personal y posteriormente a realizarla, nuestro equipo recibe un cuestionario para valorar la satisfacción con la reunión. En ella, podemos encontrar preguntas cerradas, donde se debe puntuar y otras abiertas. Todas ellas son guardadas y analizadas a nivel global y por departamentos para plantear posibles modificaciones o acciones a realizar.

No obstante, para toda compañía, tenemos en cuenta una encuesta de clima laboral a través de Great Place to Work. Analizamos los resultados por departamentos para valorar posibles problemas o incidentes en temas concretos y organizamos reuniones para poder tratarlo. No obstante, por ahora consideramos que el resultado es positivo, ya que desde el año 2008 somos un Best Work Places y en el año 2011, obtuvimos un premio adicional nombrado Inspiring, sobre como la compañía inspira a su equipo. Destacamos algunos ítems relacionados con los temas comentados:

- Los superiores confían en que hagamos un buen trabajo sin tener que vigilarnos: 84%
- Me ofrecen formación u otras formas de desarrollo para crecer profesionalmente: 72%
- Me dan los recursos y equipos para hacer mi trabajo: 91%
- Los superiores incentivan, consideran y responden sinceramente a nuestras ideas y sugerencias: 71%
- Este es un lugar físicamente seguro para trabajar: 89%
- Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar: 80%
- Cuando te incorporas a la empresa, te sientes bien acogido/a: 98%
- Me siento identificado/a con los valores de la Compañía: 91%

A nivel de innovación, destacar que tenemos un documento para realizar un seguimiento de todas las sugerencias planteadas por el equipo, para ver si están respondidas adecuadamente, y si se están llevando a cabo en el tiempo previsto. Hasta el año 2011, se han propuesto más de 300 sugerencias, de las que se han puesto en práctica aproximadamente el 60%.

Por otro lado, para medir la satisfacción de los clientes, el objetivo planteado en la encuesta es de 8,5 sobre 10.

## Objetivos

Nuestro principal objetivo, es continuar siendo una empresa de referencia en nuestro sector, donde nuestro equipo se sienta orgulloso de formar parte y quiera continuar trabajando en nuestra empresa durante mucho tiempo, aportando su saber hacer, su profesionalidad y sus iniciativas.

## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 2

*Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Para nosotros es importante cumplir todos los derechos humanos, y que las personas que nos rodean, sean también conscientes. Por este motivo, ya desde el momento en que Proclínic ofrece a una persona formar parte del equipo, recibe una carta precontrato con las condiciones pactadas (fecha de incorporación, salario pactado, tipo de contrato, etc.). Asimismo, el primer día firma el contrato con todos los anexos y documentaciones pertinentes. Tal y como nuestro segundo compromiso de la empresa hacia el equipo detalla: “todo por escrito: nuestros contratos sin letra pequeña y más claros”.

Por otro lado, en líneas generales, seguimos también el primer compromiso: “La contratación es indefinida”. Destacar que en el año 2011, el 97,7% de los contratos realizados en Proclínic fueron indefinidos. Solamente se realizan contratos eventuales o a través de ETT, cuando hay alguna necesidad puntual de trabajo o por emergencia.

Además, queremos que todo nuestro equipo conozca nuestra política de transparencia. Compromiso 3: En Proclínic, la información es transparente. Por este motivo, en el portal del empleado por ejemplo, todo nuestro equipo tiene acceso al convenio colectivo y el Acuerdo de Negociación Colectiva.

Además, para evitar posibles agravios y diferencias salariales, tenemos una política salarial estructurada, para garantizar equidad interna y competitividad externa. A nivel interno, tenemos un programa basado con un sistema de puntos, donde nos garantiza el rango salarial que debe tener cada puesto de trabajo. Asimismo, utilizamos estudios salariales de distintas consultoras, para analizar qué retribución como media, tiene cada puesto de trabajo.

Destacar que para que otras empresas conozcan nuestra forma de actuar y nuestras creencias, tenemos un código ético donde determina nuestra intención de cómo debemos actuar tanto nosotros, como las personas y empresas que nos rodean.

Finalmente, tener en cuenta que tenemos una dirección de correo electrónico, para denunciar cualquier situación de acoso, o vulneración de los derechos humanos. Se puede acceder a través de [sos@proclinic.es](mailto:sos@proclinic.es). Estos correos serán recibidos exclusivamente por el Director de Recursos Humanos, que debe gestionar y solventar cualquier incidencia en esta área. Además,

la empresa dispone también de un Protocolo de Prevención y Actuaciones en caso de acoso sexual que está disponible para todo el equipo, en el portal del empleado.

Finalmente, destacar que el último punto de nuestro código ético hace referencia a la discriminación y a los derechos humanos:

- Trato respetuoso y exclusión de cualquier forma de discriminación:
  - o La empresa asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter general.
  - o Todo trabajador ha de ser tratado de forma justa y con respeto por parte de su superior, subordinados y compañeros.
  - o Cualquier conducta abusiva, hostil u ofensiva, sea verbal o física, no será tolerada.

¿Cómo se han medido los resultados?

Para valorar estos aspectos, tenemos en cuenta los resultados de algunos ítems de la encuesta GPW realizada en el año 2011. De estas preguntas, destacamos las siguientes respuestas:

- Recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa: 91%
- Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra edad: 93%
- Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra raza: 99%
- Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestro sexo: 95%
- Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual: 100%
- Si soy tratado injustamente creo que podré reclamar, seré escuchado y recibiré un buen trato: 85%

## Objetivos

En Proclinic creemos firmemente en la obligación del cumplimiento de los derechos humanos, tanto a través nuestro como de aquellas empresas que nos rodean. Por este motivo, trabajamos para que internamente se cumpla y externamente, para concienciar a los que nos rodean.

## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 3

*Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

En nuestra organización valoramos el derecho a poder opinar, y por este motivo, creemos relevante que la información sea bidireccional tanto a nivel ascendente como descendente. Por este motivo, tenemos distintas vías de comunicación, aunque siempre destacaremos como vía principal, nuestra política de puertas abiertas, según nuestro compromiso 6: "Política de puertas abiertas: interlocución directa con la Dirección de la compañía".

No obstante, utilizamos diversas vías más establecidas para que la empresa comunique al resto del equipo, como por ejemplo el portal del empleado. En el portal tenemos un apartado de "Noticias" que se utiliza para informar de diferentes eventos acciones o aspectos que consideramos relevantes para todos desde el área de Recursos Humanos: agenda semanal indicando los cumpleaños de los miembros de nuestro equipo entre otros datos, ferias productos etc., directamente relacionado con el trabajo, presentación de las nuevas incorporaciones y sobre nuestro equipo y oficinas, sobre beneficios sociales, etc.

Además, desde el portal podemos buscar información y documentos de distintos departamentos, solicitar vacaciones o cualquier tipo de absentismo, anticipo de nómina, tener acceso a la nómina, etc.

Es importante destacar que todos los empleados de Proclinic disponen de e-mail y ordenadores para poder acceder al portal. El caso más característico es el Almacén de Zaragoza donde ante la dificultad de dotar de un ordenador a cada persona hay instalado un "quiosco" con tres ordenadores en el que pueden acceder al Portal antes durante y después de su jornada laboral. No obstante, cada día en el almacén, debido a que es más complicado tener tiempo para acceder a los ordenadores, se realiza una reunión cada día a las 14 horas con todo el equipo, donde además de realizar un balance de la jornada, se explica las noticias que aparecen publicadas en el portal del empleado y posibles comunicados que pueda lanzar la compañía.

Destacar también que en casi todas las delegaciones, se ha instaurando un sistema de Webcams utilizado tanto para realizar reuniones internas de manera más periódica o para realizar formaciones entre distintas delegaciones.

Finalmente destacar que trabajamos con el sistema SAP de forma integrada favoreciendo la total transparencia de información a todos los colaboradores ya que pueden disponer de diferentes datos de la compañía.

Asimismo, para nosotros es muy importante la comunicación con nuestro equipo para poder tratar posibles temas relevantes y escuchar sus opiniones. Por este motivo se organizan reuniones creativas focus group y reuniones con Dirección General en distintos grupos de

forma periódica. Recordar también, el uso del buzón de sugerencias para que el equipo pueda aportar sus ideas, sugerencias, etc.

¿Cómo se han medido los resultados?

Valoramos si la comunicación es adecuada (tanto el tipo de comunicación, los medios utilizados, facilidades, etc.) a través de la información que nos facilita nuestro equipo, como por ejemplo a través de los siguientes ítems y respuestas, facilitadas a través de la encuesta de Great Place to Work.

- Los superiores me mantienen informado/a sobre temas y cambios importantes: 65%
- Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa: 87%
- Los superiores son accesibles y es fácil hablar con ellos: 86%
- Los superiores incentivan, consideran y responden sinceramente a nuestras ideas y sugerencias: 71%
- Mi superior está dispuesto/a a escuchar si los/as empleados/as tiene una opinión distinta a la suya: 87%
- Hay una buena comunicación entre departamentos: 71%
- La comunicación empresa-empleado/a es adecuada: 81%

## Objetivos

En esta área, nuestro principal objetivo es continuar mejorando en el área de comunicación, y que el equipo sea consciente de que cualquier opinión será bienvenida.

## NORMAS LABORALES

### PRINC IPIO 4

*Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

En Proclinic, queremos que nuestro equipo se sienta cómodo en nuestra compañía y tenga las mayores facilidades posibles; por este motivo, estamos trabajando constantemente para poder ofrecer mayores beneficios sociales a nuestro equipo, con el fin de que se sientan cómodos en la organización.

Consideramos importante que todo el equipo conozca las facilidades o beneficios que tiene a su disposición, por lo que cuando una persona se incorpora en la compañía, se les realiza una presentación de beneficios sociales. Por otro lado, cuando aparece un nuevo beneficio social, se presenta en el portal del empleado y anualmente se ofrece un listado con los beneficios sociales disponibles a modo de recordatorio.

Ofrecemos distinto tipo de beneficios, por ejemplo ofrecemos la posibilidad de obtener seguros Sanitas a un precio especial para nuestros colaboradores y familiares. En el caso de los empleados que aportan una antigüedad superior a 10 años en la organización se le paga para ellos mismos este beneficio social. Los mandos intermedios lo reciben también de forma gratuita para ellos y todos sus familiares directos. Entre otros beneficios, podemos encontrar descuentos en espectáculos de Madrid y Barcelona, la posibilidad de flexibilizar el salario a través de cheques gourmet o guardería, descuentos en algunos productos de Mapfre, la posibilidad de asistir al fisioterapeuta con precios especiales, sorteo de ordenadores que finalizan el renting dentro de la compañía a coste cero y sorteo de los detalles que los proveedores / clientes realizan a determinadas personas de la empresa para que cada colaborador pueda tener un detalle especial.

Es importante destacar, un beneficio social que consideramos positivamente valorado por nuestro equipo, por también por su incidencia positiva en las facilidades de conciliación que ofrece al colaborador: El día del cumpleaños de cada persona de nuestro equipo, es festivo sin que descuenta como día de vacaciones y siempre que sea de lunes a viernes. En aquellas personas que su cumpleaños sea un día festivo todos los años (6 de enero, 1 de noviembre, 25 de diciembre etc. ) se le ofrecerá siempre como festivo el siguiente día no festivo (ejemplo: 2 de noviembre).

Además se ha adaptado la política de jornada intensiva los viernes para aquellos departamentos que no trabajan en contacto con el cliente. El año 2011, se estableció un turno de jornadas intensivas los viernes para el departamento de Servicio Atención al Cliente (SAC) en función de resultados y vacaciones.

También en verano de 2011, se ofreció por primera vez, la posibilidad de realización de jornada intensiva los meses de julio y agosto para aquellos departamentos que no trabajan en el contacto directo con el cliente, teniendo que recuperar las horas y elaborando un calendario de servicios mínimos de guardia, para ofrecer servicios mínimos al resto de departamentos. Además, en el departamento de atención al cliente, se adaptó el horario de verano para que finalizaran su jornada a las 19 horas en vez de las 20 horas.

En algunos casos concretos se ofrece la posibilidad de realizar teletrabajo cuando es posible (por ejemplo en el departamento de Marketing). Adicionalmente, se ha establecido la posibilidad de solicitar medio día de vacaciones.

Además, somos conscientes de que todos podemos vivir momentos complicados y de necesidad especial por motivos de enfermedad o similar. En estas situaciones, la empresa trata de apoyar a los empleados con las medidas que la Ley establece y además, por parte de RRHH y del responsable directo, se establece un plan de seguimiento y apoyo para ayudar a superar la situación por parte de la persona afectada.

No obstante, somos totalmente conscientes de que hay ciertas situaciones personales más complejas y delicadas, y para ellos intentamos ayudarles en la medida de lo posible. Por ejemplo, en el caso de una compañera que su marido tiene una enfermedad degenerativa se le ofreció la posibilidad de adaptar el horario según sus necesidades y trabajar on-line cuando fuera necesario. Tiene posibilidad también de asistir al médico cuando es requerido.

Por último, queremos comunicar nuestra importancia por los Derechos Humanos y nuestro interés en que las personas de nuestro equipo puedan conciliar vida personal y profesional dentro de lo posible. Observamos cómo queda detallado en nuestro código ético:

- Fomento del equilibrio personal y profesional.
  - o La empresa fomentará el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados
  - o Proclínic valora los beneficios, tanto para los empleados como para la empresa, que conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y personales de sus empleados, por lo que fomentará medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos

¿Cómo se han medido los resultados?

Los focus group realizados en el año 2011, fueron para valorar las medidas utilizadas a nivel de conciliación, beneficios sociales, y similar, así como también para solicitar propuesta y conocer las inquietudes de una parte significativa de nuestra empresa. Los resultados, se facilitaron a Dirección para poder valorar las distintas opciones.

Por otro lado, podemos valorar de manera más objetiva, los datos de algunas respuestas de ítems de la encuesta. Observamos por ejemplo:

- Puedo coger tiempo de mi trabajo para asuntos personales cuando lo necesito: 78%
- A las personas se las anima a que equilibren su vida profesional y personal: 78%
- Los superiores demuestran interés en mi como persona, y no tan sólo como empleado/a: 82%
- Los superiores me mantienen informado/a sobre temas y cambios importantes.

Objetivos

Somos conscientes de que la base principal de Proclínic es las personas que la forman. Por este motivo, queremos que nuestro equipo se sienta cómodo, trabaje a gusto y se sienta realizado en nuestra compañía. Para poder conseguirlo, les ofreceremos aquellas facilidades que como empresa, nos sea posible. Por ahora, en líneas generales consideramos estar en un buen camino y queremos seguir desarrollándonos en este sentido.

## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 5

*Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Estamos a favor de la erradicación del trabajo infantil, y por este motivo, queremos sensibilizar a nuestro equipo y a quienes nos rodean, ayudando a los demás, y actuando en consecuencia.

Consideramos importante destacar, que el segundo punto de nuestro código ético, hace referencia a este mismo tema, tal y como podemos observar:

- Abolición del trabajo infantil:
  - o La empresa no admite el trabajo infantil
  - o La empresa no recurrirá al trabajo infantil ni incorporará a su actividad empresarial a ningún producto o servicio procedente del mismo, velará por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación al trabajo de menores de edad.
  - o La empresa exige a todos sus empleados y proveedores la observancia estricta de este principio.

Se trata de una empresa que participa con diferentes organizaciones y en el área de Responsabilidad Social Corporativa. A nivel externo, tenemos preparada una presentación para poder explicar a distintas ONGs y asociaciones, en qué proyectos ha colaborado Proclinic en la actualidad, e internamente lo damos a conocer principalmente, a través del portal del empleado, para que nuestro equipo sea consciente de las actividades que realiza su compañía y las repercusiones de las mismas. Por ejemplo, destacar que durante el 2011, aparecieron distintas noticias para sensibilizar e informar a nuestro equipo de qué estamos realizando: Una noticia donde Emsimisión agradece una donación de material que hemos realizado, un informe de campaña de la Fundación Pablo Hortsman y el Premio VI edición de Odontología Solidaria.

Por otro lado, para Proclinic, es importante la formación y la inversión en nuevas investigaciones en nuestro sector. En esta línea, destacamos principalmente dos proyectos En primer lugar, la Beca Proclinic, para fomentar que recién titulados de odontología o estudiantes de último año puedan obtener una beca o un accésit para realizar un proyecto de investigación que consideren interesante y que sea aceptado por el tribunal.

El Jurado está constituido por los Decanos de las diferentes Facultades de Odontología de España. Proclinic participa del Jurado con un único representante y considera que es muy importante que sean los Decanos los que reconozcan los valores y aportaciones de cada candidatura estableciendo así un criterio de objetividad imparcialidad y calidad a la decisión del Jurado. Más información en la página web: <http://beca.proclinic.es>.

La segunda colaboración para fomentar el estudio, es la realización del Odontobook. Se trata de un libro editado en el año 2011, donde la universidad Juan Carlos III colaboró con nosotros. Nuestro objetivo, fue crear una guía de estudio, para que estudiantes y profesionales tuvieran toda aquella información relevante del material odontológico (nombre, foto, método de uso, como lo podemos limpiar, etc. Se puede tener acceso al mismo tanto en formato papel como en digital, teniendo en cuenta que podemos tener actualizaciones de la versión en formato digital. Destacar que actualmente, se está utilizando a como manual de estudio en gran parte de las universidades españolas.

Por otro lado, destacar que queremos fomentar la colaboración entre todos aquellos colaboradores que lo deseen, con proyectos sociales. Las personas interesadas, pueden hacerlo a través del proyecto del teaming, donde pueden realizar durante el tiempo que quieran una pequeña donación de cada una de sus nóminas (mínimo 1€ por nómina). Este importe es duplicado por parte de la compañía cuando se pretende realizar una donación, que se va a realizar en aquella organización o evento escogido por las personas que forman el equipo del Teaming. Por ejemplo, en el año 2011, se realizó una donación de 4.000 € a los afectados por el terremoto de Lorca. Proclinic considera que es una buena manera de sensibilizar el equipo y además, fomentar la colaboración entre nosotros.

Anualmente realizamos una memoria de Balance Social que es accesible a todo el equipo en el Portal del Empleado.

¿Cómo se han medido los resultados?

Por un lado, observamos que en las ONG's de nuestro sector, reconocen nuestras actuaciones y agradecen las tareas realizadas con ellos, y creemos que además, es una manera de que nuestro equipo se sensibilice con determinadas situaciones, quiera actuar en la misma línea y siguiendo los mismos valores, y quiera participar en proyectos como el Teaming.

En la encuesta de GPW, creemos que algunos ítems pueden tener alguna relación, aunque no sea de forma directa:

- Aquí nos preocupamos los unos por los otros: 82%
- Puedo contar con la colaboración de los demás: 84%
- Me siento bien por la forma en que contribuimos a la sociedad: 90%
- Me siento orgulloso/a cuando digo que trabajo en esta empresa: 93%
- Mi trabajo tiene un sentido especial: no es "simplemente un trabajo": 80%
- Siento que lo que hago aquí marca una diferencia: 83%

Objetivos

Uno de nuestro objetivo es poder colaborar y ayudar a las personas de nuestro sector que se encuentran ante ciertas dificultades, dentro de la medida posible. Además, creemos importante sensibilizar a nuestro equipo en esta línea.

## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 6

*Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

En el tercer punto de nuestro código ético, la empresa hace referencia a la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación, tal y como podemos observar:

- Igualdad de oportunidades:
  - o Todos los empleados disfrutarán de iguales oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional.
  - o La empresa se compromete a establecer una política efectiva de igualdad de oportunidades para que sus empleados desarrollen su actividad profesional sobre la base del principio de mérito. Las decisiones de promoción se basarán siempre en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo. Asimismo, Proclínic se compromete a mantener una política de inversión para el aprendizaje y la formación personal y profesional de sus empleados.
  - o Los empleados respetarán la política de igualdad de oportunidades de su ámbito profesional y apoyarán el aprendizaje personal y profesional de sus compañeros.

Por este motivo, cuando empezamos un proceso de selección en Proclínic, lo realizamos con la máxima objetividad, para no realizar ningún tipo de discriminación. Para ello, utilizamos el Diccionario de Competencias de Hay Group, compuesto por competencias específicas del puesto, específicas del rol (si es directivo, mando o colaborador) y competencias corporativas que debe tener cualquier persona que entra en nuestra organización.

Estas competencias son: Orientación al Logro, Orientación al Cliente, Trabajo en Equipo y Cooperación, Compromiso con la Organización, Flexibilidad, Preocupación por el Orden y la Calidad y Autoconfianza. En el caso de mandos intermedios y directivos también evaluamos Desarrollo de los demás y Liderazgo.

Cuando iniciamos un proceso de selección, además de valorar la parte del perfil duro del candidato (experiencia, formación, idiomas, etc.), tenemos en cuenta las competencias a valorar según el puesto de trabajo que ya están definidas previamente.

Dicha valoración la realizamos a través de una primera criba curricular, seguida de una entrevista telefónica y dos entrevistas realizadas por la técnica de Recursos Humanos: la primera entrevista personal es biográfica para comprobar el perfil duro (formación, idiomas, conocimientos, experiencia, disponibilidad de horario, expectativas retributivas, etc.), seguido de una segunda entrevista competencial. Durante la misma, valoramos el desarrollo de las competencias del candidato o de si se trata de una persona que pueda tener potencial a medio o largo plazo, y pueda adaptarse adecuadamente a las circunstancias del puesto.

Aquellas candidaturas que superan estas fases del proceso de selección, realizan diferentes pruebas on-line para complementar la valoración de la candidatura: razonamiento verbal y numérico, motivos y valores y un cuestionario de competencias adaptado a nuestra compañía. En ocasiones puntuales, los candidatos realizan pruebas técnicas específicas del puesto (en contabilidad, programación en algún lenguaje concreto, etc.). Una vez, realizada las entrevistas con la técnica de RRHH y las distintas pruebas, se presenta al posible responsable y a Dirección de RRHH, el/ los informes de las candidaturas finalistas, con un resumen de aquella información más relevante.

Posteriormente, las candidaturas válidas son entrevistadas por Dirección de Recursos Humanos donde también valora el perfil duro y el competencial seguido de una última entrevista realizada por el superior directo. A través de éstas últimas entrevistas queremos comprobar el adecuado ajuste entre el responsable directo y la nueva incorporación según manera de ser de trabajar o incluso valorando también cómo la nueva incorporación puede encajar dentro del equipo.

Con nuestro proceso de selección, queremos garantizar una cierta objetividad y evitar posibles discriminaciones. No obstante, nos hemos puesto en contacto con ayuntamientos, centros de formación, etc. para poder ofrecer oportunidades a personas con mayores dificultades, y poder tenerlos en cuenta en los distintos procesos de selección que puedan surgir.

Tal y como hemos adelantado previamente, prácticamente la totalidad de los contratos ofrecidos son indefinidos, y realizamos una propuesta económica a los candidatos finalistas, acorde con nuestra política retributiva, siguiendo para todos los candidatos la misma métrica. Cuando una persona se incorpora a nuestro equipo, a parte de firmar el contrato, se le hace entrega de la Descripción del Puesto de Trabajo, para que sepa en todo momento qué deberá realizar y qué se espera de su puesto de trabajo. Las DPTs, son revisadas periódicamente, para comprobar que no haya cambios significativos a realizar.

Asimismo, para transmitir al equipo el trabajar en la misma línea en la compañía, participamos en el Proyecto Ressornt de la Diputació de Barcelona y tenemos realizado un Plan de Igualdad, para evitar posibles incidencias y favorecer la igualdad de condiciones entre todos los miembros de la compañía. Desde que se realizó el Plan de Igualdad hasta la actualidad, se trabaja para intentar que los equipos sean ocupados por un porcentaje similar de hombres y mujeres, a pesar de que no siempre es factible debido a la objetividad de nuestro proceso de selección.

Destacar que a pesar de que aproximadamente la mitad de la plantilla se ha incorporado a partir del año 2006, la antigüedad media de la plantilla es de 7 años aproximados, y tenemos una rotación inferior al 2%. Asimismo, el equipo es prácticamente equitativo entre sexos a nivel global de la organización.

¿Cómo se han medido los resultados?

Una de las maneras de evaluar si las personas incorporadas encajan en nuestra empresa, es a través del seguimiento trimestral, semestral y anual con los superiores, así como también teniendo en cuenta el índice de rotación de las nuevas incorporaciones y analizando los motivos.

Además, consideramos relevante tener en cuenta algunos ítems de la encuesta GPW:

- Los superiores evitan hacer favoritismos: 68%
- No se recurre al "politiqueo" ni a los golpes bajos para conseguir las cosas: 70%
- Los superiores contratan personas que encajan bien aquí: 78%

Objetivos

Proclínic intenta ser objetivo en todas las medidas adoptadas (selección, retribución, promoción, etc.) teniendo en cuenta las máximas variables cuantificables para tomar ciertas decisiones. Queremos ser una empresa ejemplar apoyando la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, y ayudando a aquellas personas con mayores dificultades de inserción.

## MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

*Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Al ser una empresa distribuidora, no productora, Proclínic no tiene excesivos residuos. No obstante, destacar que trabajamos para minimizar nuestros residuos y para concienciar a nuestro equipo.

El sistema de aseguramiento de la calidad de Proclínic, está definido en el MANUAL DE CALIDAD-MEDIOAMBIENTAL y en los PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS que lo complementan.

La Dirección de Proclínic expresa su voluntad de establecer documentalmente un sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales basado, respectivamente, en las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999 como instrumento de gestión y con la finalidad de, a través de la mejora continua conseguir la satisfacción de sus clientes, la preservación del entorno y del medio ambiente, y la prevención de riesgos laborales de los empleados. Ponerlo en práctica y mantenerlo al día de forma que asegure la conformidad de sus productos y la importancia de cumplir con los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.

Para conseguir preservar el entorno natural y proteger el medio ambiente nos comprometemos a reducir y optimizar el consumo de energía y agua y trabajar para la prevención, reducción y eliminación de cualquier tipo de contaminación.

Potenciar el factor humano como principio imprescindible de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. Sólo con la formación adecuada, comunicación, participación activa y trabajo en equipo de todas las personas que forman nuestra empresa se conseguirá la excelencia empresarial.

El Manual es mandatorio para todo el personal de Proclínic los Procedimientos lo son en aquellas actividades que aplique. El personal tiene la obligación de conocerlos, comprenderlos y cumplirlos.

Cada persona dentro de la organización es responsable de la calidad de su propio trabajo dentro de la filosofía de calidad total, aunque podrá delegar funciones en otra persona competente de nivel jerárquico inferior, manteniendo la responsabilidad.

Sólo si se cumplen los anteriores principios y son asumidos por todos y cada uno de los colaboradores de Proclínic, se logrará ofrecer un servicio respetando el medio ambiente y asegurando la salud de nuestros trabajadores.

Además, la empresa realiza una labor permanente de sensibilización y/o información ambiental dirigida al personal, desarrollando actividades y campañas de concienciación: Todos los interruptores, grifos, etc. disponen de un cartel concienciador al respecto del consumo responsable y sostenible y además, todos/as los/as colaboradores/as tienen en la Descripción de su Puesto de Trabajo un apartado referido al Medio Ambiente.

¿Cómo se han medido los resultados?

Los resultados, podemos medirlos principalmente a través de las auditorías realizadas anualmente.

Objetivos

Queremos tener la mínima incidencia negativa en el medio ambiente, y por este motivo, trabajamos para minimizar nuestra incidencia en ésta área, y concienciar a nuestro equipo a que a nivel personal y profesional, tenga un modo de actuación acorde con la política de la empresa

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 8

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

La Dirección de Proclínic expresa su voluntad de establecer documentalmente un sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales basado, respectivamente, en las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999 como instrumento de gestión y con la finalidad de, a través de la mejora continua conseguir la satisfacción de sus clientes, la preservación del entorno y del medio ambiente, y la prevención de riesgos laborales de los empleados. Ponerlo en práctica y mantenerlo al día de forma que asegure la conformidad de sus productos y la importancia de cumplir con los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.

Además, la Dirección establece un sistema de revisión para la continua adecuación de su política Integrada y asegura las disposiciones para cumplir con los requisitos y mejora continua de la eficacia del SGC.

Por otro lado, la empresa quiere que nuestro equipo trabaje en un entorno saludable, y queremos que sean conscientes de la importancia de seguridad y salud para todos. Por este motivo, en el código ético hay un punto en el que hacemos referencia al mismo:

- Seguridad y salud en el trabajo:
  - o La empresa proveerá a sus empleados de un entorno seguro y estable y se compromete en actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales, así como a respetar escrupulosamente la normativa aplicable en esta materia en todos los lugares y actividades que desarrolle sus actividades profesionales.
  - o Todos los empleados son responsables de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad. Asimismo, deberán hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado cuando desarrollen actividades de riesgo y divulgarán entre sus compañeros y subordinados los conocimientos y promoverán el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos

¿Cómo se han medido los resultados?

Consideramos que una de nuestras principales medidas, es la realización de las auditorías de la ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999.

## Objetivos

Los objetivos fundamentales de esta política de Gestión Integrada son conseguir la satisfacción del cliente mediante la determinación y cumplimiento de los requisitos del mismo y la prevención de cualquier no-conformidad de modo que nos permita ocupar permanentemente un puesto de relieve como empresa dedicada a la COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PARA USO ODONTOLÓGICO Y SIMILARES, así como proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 9

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Disponemos de elementos para la gestión ambiental y la mejora continua de nuestra actividad, y así tenemos identificados los principales impactos sobre el medio derivados de la actividad, que son, fundamentalmente, la utilización de cajas de cartón y el consumo eléctrico.

Tenemos también elementos para conocer la legislación ambiental de aplicación y por este motivo, nos fijamos objetivos ambientales de forma periódica y tenemos implantadas buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto ambiental.

Y por otro lado, nos comprometemos con la comunidad en referencia con el medio ambiente, a través de nuestro código ético, tal y como podemos observar:

- Compromiso con la Comunidad:
  - o Medio ambiente: La empresa asume el compromiso de procurar el mayor respeto al medio ambiente en el desarrollo de sus actividades así como el de minimizar los efectos negativos que, eventualmente, éstas pudieran ocasionar.
  - o Pondrá a disposición de sus empleados tanto la información como los medios más adecuados para ello. A tal efecto, establecerá las mejores prácticas y promoverá entre sus empleados el conocimiento y utilización de las mismas. La empresa se compromete a un estricto cumplimiento de la legislación medioambiental que le sea de aplicación

¿Cómo se han medido los resultados?

Estos resultados, se miden a través de las distintas auditorías que realizamos anualmente en el ámbito medio ambiental.

## Objetivos

Nuestros principales objetivos se centran tanto a la minimización y correcta gestión de nuestros residuos para la disminuir de la carga contaminante de las aguas residuales, así como también la reducción de las emisiones atmosféricas y/o minimización del ruido producido en nuestras. Otro de nuestros objetivos es también el minimizar la contaminación del suelo por vertidos de sustancias peligrosas.

## ANTICORRUPCIÓN

### PRINC IPIO 10

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Para Proclínic es muy importante la política de transparencia, demostrando ser una compañía que no apoya la corrupción. Sobre todo, podemos hablar de transparencia informativa. Todos los colaboradores, tienen acceso al programa SAP y a la información que hay en el mismo.

Además, en el portal del empleado tenemos publicado el código ético de la empresa, para que nuestro equipo conozca los comportamientos que consideramos adecuados e inadecuados dentro de nuestro equipo, y además, detallamos en las cláusulas de los contratos políticas para evitar la competencia desleal dentro de nuestro equipo. Este último documento, se elaboró en el año 2011.

El objetivo del mismo, es mantener los principios básicos a los que debe atenerse el comportamiento de las personas que conforman la empresa

Las actividades empresariales y profesionales de la empresa y sus colaboradores se basarán en el valor de la integridad y se desarrollarán de acuerdo con los principios de honestidad, evitación de toda forma de corrupción y respeto a las circunstancias y necesidades particulares de todos los sujetos implicados en ellas.

Toda actuación de la Compañía y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- **Trato respetuoso y exclusión de cualquier forma de discriminación.**
- **Abolición del trabajo infantil.**
- **Igualdad de oportunidades.**
- **Seguridad y salud en el trabajo.**
- **Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información de los empleados:**
  - o La empresa se compromete a solicitar y a utilizar exclusivamente aquellos datos de los empleados que fueran necesarios para la eficaz gestión de sus

negocios o cuya constancia fuese exigida por la normativa aplicable. Asimismo, Proclínic tomará todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de los datos de carácter personal de que se disponga y para garantizar que la confidencialidad en la transmisión de los mismos, cuando sea necesaria por razones de negocio, se ajuste a la legislación vigente

- Los empleados que, por motivo del desempeño de su actividad profesional, tengan acceso a información de otros empleados respetarán y promoverán la confidencialidad de esta información y harán un uso responsable y profesional de la misma

- **Fomento del equilibrio personal y profesional.**

- **Compromisos con terceros y con el mercado:**

- Competencia Leal: La empresa proscribe cualquier actuación que suponga el ejercicio de prácticas de competencia desleal y se compromete a velar por el cumplimiento de las leyes de defensa de la competencia aplicables allí donde realiza sus actividades
- Calidad: Proclínic se compromete con la calidad de sus productos y servicios. Proclínic establece como directriz de su actuación empresarial la búsqueda de la calidad en sus productos y en sus servicios y pondrá a disposición de sus empleados los medios necesarios para el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad más adecuados en cada momento. Proclínic procurará la mejor satisfacción de las expectativas de sus clientes y desarrollará un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades
- Confidencialidad respecto de la información de terceros: La empresa se compromete a preservar la confidencialidad de los datos con que cuente referidos a terceros, salvo siempre las obligaciones de carácter legal, administrativo o judicial que supongan obligaciones de entregarlos a entidades o personas o de hacerlos públicos. Asimismo, Proclínic garantiza el derecho de terceros afectados de consultar y promover la modificación o rectificación de los datos cuando ésta sea necesaria. Los empleados, en el desempeño de su actividad profesional, guardarán la confidencialidad de los datos en los términos antes expuestos y se abstendrán de cualquier utilización inapropiada de esta información
- Transparencia, Creación de Valor y Gobierno Corporativo: La acción empresarial y las decisiones estratégicas de la compañía se enfocarán a la creación de valor para la empresa y sus accionistas, la transparencia en su gestión, la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en sus empresas y la observancia estricta de las normas que en esta materia estén en cada momento vigentes
- Protección del patrimonio empresarial: La empresa y sus empleados buscarán siempre la mejor protección de cuantos bienes y derechos constituyan el patrimonio de las empresas del grupo, preservando la confidencialidad de la información relativa al mismo que sólo podrá ser utilizada en relación a las actividades de la empresa. La empresa y sus empleados buscarán siempre la mejor protección de cuantos bienes y derechos constituyan el patrimonio de

las empresas del grupo, preservando la confidencialidad de la información relativa al mismo que sólo podrá ser utilizada en relación a las actividades de la empresa. Los empleados son responsables de proteger los activos de Proclínic que les hayan sido encomendados y preservarlos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.

- Conflicto de intereses: Todo empleado deberá evitar situaciones que puedan suponer un conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa y abstenerse de representar a la sociedad o intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, él mismo o un tercero ligado a él por cualquier relación económica, familiar o profesional significativa tuviera un interés personal.
- Utilización de la información sobre Proclínic: La empresa exige de sus empleados que hagan uso discreto profesional de la información de la sociedad a que tengan acceso en el desempeño de su actividad, así como que limiten su utilización a las actividades propias de la empresa y se comprometen a establecer sistemas de gestión enfocados al respeto de este principio.

- **Compromiso con la Comunidad.**

¿Cómo se han medido los resultados?

Para nosotros, un modo de medir la política de anti-corrupción, es a través de los comentarios que pueden hacer tanto nuestro equipo como quienes los rodean (proveedores, clientes, etc.) y valorar si son acordes con nuestra ética empresarial.

Consideramos importante destacar un ítem de la encuesta de GPW del 2011, donde podemos observar la valoración de nuestro equipo en dicho punto.

- Los superiores llevan el negocio honesta y éticamente: 91%

### Objetivos

Nuestro principal objetivo es que desde Proclínic, se protejan los derechos humanos y se trabaje contra la corrupción. Todo nuestro equipo es consciente de nuestra filosofía de empresa, y sabemos que debemos comunicar cualquier tema que incida en nuestro modo de actuar a dirección y/o a Recursos Humanos para que se pueda actuar en consecuencia.

H.E. Ban Ki-moon  
Secretary-General  
United Nations  
New York, NY 10017  
USA

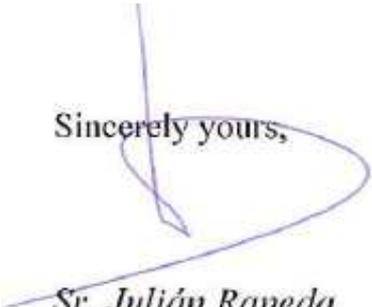
Dear Mr. Secretary-General,

I am pleased to reconfirm that Proclinic supports the ten principles of the Global Compact with respect to human rights, labour, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intent to advance those principles within our sphere of influence. We are committed to making the Global Compact and its principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our company, and to engaging in collaborative projects which advance the broader development goals of the United Nations, particularly the Millennium Development Goals. Proclinic *will* make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

The reason why we did not submit a Communication on Progress in the last years is that due to internal changes in the area of Human Resources, and we didn't know the need to present the above mentioned report annually.

We recognize that a key requirement for participation in the Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles. We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within *one year* of joining the Global Compact, and *annually* thereafter according to the Global Compact COP policy.

Sincerely yours,



*Sr. Julián Raneda*  
CEO