



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Gestimed
EXTERNALIZACION BANCARIA

INFORME DE PROGRESO 2013





Gestimed Levante SL
Av. Callosa d'en Sarrià, 2
Alicante

Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 23 de octubre de 2014

Estimado lector/a:

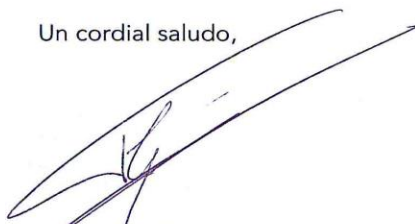
En nombre de todo el equipo de Gestimed y en el mío propio, nos gustaría presentarles un año más nuestro Informe de Progreso sujeto al proyecto RSE-PYME de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En este informe hemos querido plasmar todas las acciones llevadas a cabo y políticas implantadas en los últimos meses.

Nos gustaría destacar de este año la mayor concienciación de Gestimed con el medio ambiente ya que hemos experimentado un gran avance en el desarrollo de tecnologías sostenibles y respetuosas con el mismo. A su vez, hemos conseguido reducir el consumo de papel respecto al año anterior y hemos disminuido el consumo de combustible promoviendo el uso del sistema de videoconferencias entre nuestros empleados.

Como parte de la responsabilidad asumida en el año 2013 con el Pacto Mundial, Gestimed ha celebrado varias reuniones entre los Directores de Departamentos y los Responsables de Áreas para informarles de las medidas y acciones a implantar en cada Centro de Trabajo con el objetivo de cumplir de manera global en toda la empresa las metas propuestas en la anterior memoria.

Con este nuevo informe deseamos dejar constancia de nuestro interés por renovar nuestro compromiso con esta iniciativa y sus Diez Principios. Nuestra intención es mantener las buenas prácticas que hemos llevado hasta ahora y afianzar nuestra política de responsabilidad social en nuestros grupos de interés marcándonos nuevas metas como miembros de este Pacto.

Un cordial saludo,



Fernando Geijo Mora
Director General | CEO



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Gestimed Levante SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Callosa d'en Sarrià, 2

Localidad

Benidorm

Provincia

Alicante

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

www.grupogestimed.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Fernando Geijo Mora

Persona de contacto

Amy Orenstein

Número de empleados directos

150

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Externalización bancaria / Outsourcing

Ventas / Ingresos

5.000.000 €

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los criterios que hemos seguido para seleccionar los Grupos de Interés anteriores son los siguientes:

1. Los principales grupos que influyen en la consecución de nuestros objetivos dentro de nuestra estrategia empresarial son: Clientes, Empleados y Proveedores.

2. Existe un contacto próximo, continuo y bidireccional con todos ellos que nos permite trabajar conjuntamente y cuya actuación repercute directa e indirectamente en nuestra toma de decisiones.

3. Nuestra actividad empresarial tiene un leve impacto en el Medio Ambiente en la medida en que hacemos un consumo de energía, agua, papel, etc. propio de la actividad laboral en oficina.

No obstante llevamos a cabo acciones enfocadas a la reducción de este consumo.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En el Informe de Progreso hemos incluido toda la información más significativa de la Empresa definida por:

- Director General
- Directores de Departamentos
- Responsables de Áreas
- Responsables de los distintos Centros de Trabajo

En ella intentamos destacar los asuntos más significativos de la empresa así como la relación

que tiene con los clientes y sus empleados.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso se está difundiendo a través de los siguientes medios:

- La Web Corporativa.
- Comité de Dirección.
- Circular interna para todos los empleados.
- Por e-mail a todos los clientes y proveedores.
- A través de nuestras Redes Sociales.
- A nivel internacional a través de la web www.unglobalcompact.org
- A través de la web www.pactomundial.org de la Red Pacto Mundial España.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Contacto principal: Amy Orenstein

Otro contacto: Alejandra Pizarro Rebollo

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

La entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés a través de los distintos canales de comunicación que existen para ello:

- E-mail.
- Contacto telefónico.
- Reuniones permanentes.
- Auditorías.
- Sugerencias.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La naturaleza jurídica de Gestimed corresponde a una Sociedad Limitada. La estructura de la empresa viene definida en la web Gestimed.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Los Principios pueden ser medidos a través de los siguientes indicadores: - Auditorías. - Encuestas. - E-mails. - Reuniones. - Sugerencias.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación

de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El Director General se sitúa como responsable de gran parte de las decisiones que se toman para la gestión y mejora de la implantación de esos 10 Principios. Asimismo, todos y cada uno de los Responsables y Directores de la Empresa se encargan de transmitir y controlar que el personal que tienen a su cargo cumple los objetivos establecidos en este Informe de Progreso del Pacto Mundial así como la implantación de sus 10 Principios.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Actualmente, Gestimed no tiene proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web: www.grupogestimed.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



2

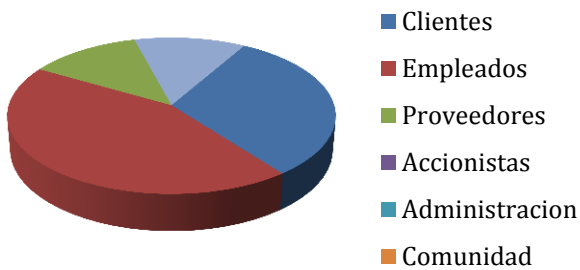
Desafíos u
Oportunidades
contemplados



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Ciudadanía: 5
Empleados: 7
Proveedores: 2
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



9

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La transparencia en la gestión es uno de los rasgos distintivos de los servicios de Gestimed. Por el sector en que desarrollamos nuestra actividad empresarial, concretamente el sector bancario, trabajamos con procedimientos muy estrictos siguiendo las indicaciones específicas de cada entidad bancaria. Para ofrecer al cliente esta transparencia en nuestra gestión contamos con varias medidas como nuestra Política de Integridad y Transparencia, Auditorías Externas y diversos protocolos. Además, disponemos de varios sistemas de reporting, ya sea mediante la presentación de informes periódicos o manteniendo reuniones personales con nuestros clientes.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

No existen denuncias por prácticas corruptivas ni por el tratamiento erróneo de los datos de carácter personal.

Auditorías

Gestimed es auditada por una consultora externa cada año. En las auditorías se revisan las cuentas bancarias, la contabilidad y los procedimientos internos, entre otros aspectos.

Para los próximos años, se mantendrá el sistema de Auditorías Financieras como venimos haciendo hasta el momento.

Revocación de Poderes

Otra acción que se lleva a cabo en Gestimed es la revocación de poderes.

Ante una baja laboral en la empresa, se revisa si esta persona tiene o no un Poder Especial para poder tramitar documentación a nombre de Gestimed o de alguno de nuestros clientes. En caso afirmativo, automáticamente se revoca dicho

poder de forma inmediata para poder evitar posibles malas intenciones.

Nuestro objetivo es conservar esta práctica aumentando el control y la revisión de la relación de poderes otorgados por Gestimed a sus empleados y colaboradores.

Protocolo de Cambio de Contraseñas

Para evitar posibles actos mal intencionados y proteger la integridad e intereses de la organización, cuando un empleado/-a causa baja laboral, el mismo día se cambian de forma inmediata todas las contraseñas de los portales web con los que se opera para trabajar en la empresa (Portales de Proveedores, Organismos Públicos, etc).

Nuestra intención es mantener esta práctica como hasta el momento.

Política de Integridad y Transparencia

Gestimed mantiene una Política de Integridad y Transparencia en la que se respeta la legalidad y se cuenta con una integridad ética que no permite ni el engaño ni la mentira. Esta política está incluida de manera resumida en el Plan de Acogida que se entrega a los nuevos empleados para que sean conocedores de la misma desde el primer momento.

El Plan de Acogida va orientado a los nuevos empleados y su principal objetivo es lograr la transparencia y el nivel de satisfacción requerido con todos los grupos de interés.

Satisfacción del cliente

Gestimed intenta satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de un Sistema de Calidad implantado en toda la organización en cumplimiento de la norma ISO 9001:2008. Para conocer la opinión y grado de satisfacción de nuestros clientes, se

desarrollan campañas específicas de Satisfacción al Cliente en las cuales se visita personalmente a los clientes y se les pide que cumplimenten una breve encuesta con preguntas sobre la atención y los servicios prestados por Gestimed.

Nivel de servicio al cliente

Nuestros clientes, las entidades bancarias, nos marcan procedimientos de trabajo muy específicos y es práctica habitual que midan el nivel de calidad del servicio que les prestamos mediante SLAs (Service Level Agreements).

En este sentido, el objetivo que nos marcamos es implantar nuevas mejoras en nuestra gestión para seguir reduciendo los plazos de ejecución de nuestros servicios así como el número de errores.

Resultados encuestas de satisfacción clientes

Los resultados de las encuestas nos ayudan a detectar posibles deficiencias en nuestro servicio y a aplicar mejoras para optimizar nuestra gestión.

Servicios de atención al cliente

Nuestro Departamento de Atención al Cliente desarrolla diversas acciones para mejorar las relaciones con nuestros clientes y ofrecerles un trato cercano y personalizado.

Entre las acciones destacamos:

1. Visitas de presentación/bienvenida a nuevos clientes.
2. Visitas periódicas para recoger sugerencias, quejas, etc.
3. Llamadas telefónicas de seguimiento.
4. Persona de contacto para incidencias de cualquier tipo.

Nuestra intención es mantener los servicios de atención al cliente descritos anteriormente y seguir estrechando las relaciones profesionales con nuestros clientes.

Normativa Vigente

Gestimed cumple con todos los requisitos legales, técnicos y normativos que afecten a la actividad en cuanto a calidad del servicio prestado y condiciones de trabajo.

Nuestro objetivo es mantener el cumplimiento de todos los requisitos anteriormente descritos.

Encuestas de Satisfacción

Para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y en cumplimiento de lo estipulado en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, periódicamente nuestro Departamento de Atención al Cliente realiza campañas de encuestas de satisfacción a nuestros clientes. En estas encuestas, pedimos a nuestros clientes que valoren el servicio prestado y la atención recibida por parte de Gestimed, además de factores como la rapidez en la gestión, la resolución de incidencias, la profesionalidad de nuestros trabajadores, etc.

Los resultados de la última campaña de encuestas nos indican que el grado de satisfacción de nuestros clientes es del 92.5%.

Para próximos años, nuestra intención es ampliar el alcance de las campañas de encuestas de satisfacción a todos nuestros clientes.

Política de Calidad

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001/2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias como puede ser la gestión hipotecaria, la gestión recuperaciones y la gestión patrimonial, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo.

La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

El fin principal de nuestra Política de Calidad es la satisfacción del cliente.

Para aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes, el objetivo que nos marcamos para los próximos ejercicios es trabajar para reducir a cero los posibles errores de gestión.

Gestión de incidencias

La gestión de incidencias toma un peso importante en Gestimed. En cada momento, se trabaja por resolver las incidencias de la manera más ágil y eficaz posible. Además, la política de resolución de incidencias de Gestimed establece un plazo máximo de 24h para la resolución de cualquier tipo de incidencia. Si la resolución total no es posible dentro de este plazo, la persona encargada de gestionar la misma debe haber comunicado a las partes afectadas el estado en que se encuentra la resolución y las acciones llevadas a cabo al respecto.

Formación

Para difundir entre nuestros empleados cualquier novedad fiscal o legislativa que afecte directamente a la actividad de Gestimed, nuestra Área de Formación imparte cursos específicos para estar al corriente de las últimas novedades.

Nuestro objetivo es incrementar el número de cursos formativos a nuestros empleados.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad de servicio es una premisa fundamental para Gestimed. Por este motivo, Gestimed tiene implantado un Sistema de Calidad basado en la norma UNE EN ISO 9001:2008 en todos sus Centros de Trabajo y para todos sus servicios. Se realizan auditorías de manera periódica, desarrolladas tanto por personal interno como externo, para garantizar la implantación total de los más altos

estándares de calidad en todos nuestros procedimientos y gestiones. Asimismo, Gestimed cumple con todos los requisitos legales, técnicos y normativos que afecten a la actividad en cuanto a calidad del servicio prestado. Continuamente, se mejoran las relaciones con los clientes para posibilitar una mejora continua en las prestaciones técnicas y de servicio, colaborando en todo momento con ellos y ayudándoles a cumplir sus objetivos. En Gestimed, se trabaja activamente en la prevención de fallos y se adopta una actitud proactiva ante un posible error corrigiéndolo a la mayor brevedad posible e implantando las medidas correctoras necesarias para evitar que vuelva a producirse.

Política de Calidad

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001/2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias como puede ser la gestión hipotecaria, la gestión recuperaciones y la gestión patrimonial, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Nuestra Política de Calidad engloba aspectos que afectan a toda la organización y por tanto, implican la participación activa de todos los trabajadores de la misma. Se establecen criterios de calidad para procedimientos técnicos de trabajo, selección y homologación de proveedores, cuestiones de RRHH y formación, entre otros. De esta manera, todos nuestros Grupos de Interés se ven implicados de manera directa en nuestra iniciativa de fomento de la calidad.

Para garantizar que esta Política de Calidad llegue a todas las personas que forman parte de la plantilla de Gestimed, se imparte una formación inicial específica del Sistema de Calidad cuando se incorpora un nuevo empleado/-a.

Normativa Vigente

Gestimed cumple con todos los requisitos legales, técnicos y normativos que afecten a la actividad en cuanto a calidad del servicio prestado y condiciones de trabajo.

Auditorías

Anualmente, el Sistema de Gestión de Calidad de Gestimed es auditado por personal externo perteneciente a la Asociación Española de Normalización y Certificación para verificar que nuestro sistema de gestión satisface los requisitos de la norma UNE EN ISO 9.001/2008. Asimismo, se realizan auditorías internas de manera periódica para detectar cualquier desviación de proceso en cualquier ámbito ya sea de servicio, de selección de proveedores, de gestión de personal, etc.

Nuestra intención es aumentar el número de auditorías realizadas cada año e introducir auditorías nuevas de servicios concretos, de equipos informáticos, de instalaciones, etc.

Gestión de incidencias

La gestión de incidencias toma un peso importante en Gestimed. En cada momento, se trabaja por resolver las incidencias de la manera más ágil y eficaz posible. Además, la política de resolución de incidencias de Gestimed establece un plazo máximo de 24h para la resolución de cualquier tipo de incidencia. Si la resolución total no es posible dentro de este plazo, la persona encargada de gestionar la misma debe haber comunicado a las partes afectadas el estado en que se encuentra la resolución y las acciones llevadas a cabo al respecto.

Esta proactividad aplicada a la resolución de incidencias se ve reflejada de manera positiva en la calidad del servicio prestado por Gestimed y por

consiguiente, en la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es intentar reducir el número de incidencias y acortar los plazos de resolución de las mismas.

Número de auditorías llevadas a cabo

Dentro de nuestro Sistema de Calidad, existe un documento llamado Planning de Auditorías en el cual se establece la previsión de auditorías a realizar durante el año. Trimestralmente, se revisa este Planning para llevar un control de las auditorías realizadas frente a las pendientes de realizar.

Sistemas de Gestión de Calidad

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad recoge de manera detallada los procedimientos de trabajo de la entidad y está a disposición de todos los empleados de Gestimed en la intranet de la empresa.

El Área de Soporte de Operaciones junto con el Área de Calidad, se encargan de revisar los distintos procedimientos del sistema y de mantenerlos actualizados en todo momento. De esta manera, ante cualquier duda relativa a procedimientos técnicos o procedimientos internos generales, los empleados pueden consultar el Sistema de Calidad y así obtener la respuesta a su duda de forma inmediata.

Formación

Para garantizar que nuestra Política de Calidad llegue a todas las personas que forman parte de la plantilla de Gestimed, se imparte una formación inicial específica del Sistema de Calidad cuando se incorpora un nuevo empleado/-a. Además, todos los empleados nuevos que entran a formar parte de la empresa reciben una formación específica del puesto que van a desempeñar y tienen asignado un tutor quien se encargará de guiarles durante sus primeras semanas en la empresa.

Reuniones de equipo

Dependiendo de las necesidades de cada departamento, se realizan reuniones diarias,

semanales y mensuales con los empleados para que todos participen en la mejora del trabajo diario de la empresa. Estas reuniones también se aprovechan para difundir cualquier novedad o cambio en los procedimientos internos o de clientes, repasar conceptos, etc para lograr el mismo nivel de calidad de manera global en toda la empresa.

Nuestro objetivo es seguir fomentando las reuniones de equipo de manera que cada departamento o área se reúna como mínimo una vez a la semana.

Creación de Canal de Denuncias

Si nuestros clientes detectan una desviación en la calidad del servicio prestado o si desean transmitirnos cualquier queja o sugerencia, pueden ponerse en contacto con nuestros Responsables de Atención al Cliente de forma directa mediante una llamada telefónica o un correo electrónico.

Blanqueo o lavado de dinero

En Gestimed trabajamos contra la corrupción y así se lo hacemos saber a nuestros clientes.

Todos nuestros clientes se encuentran debidamente informados de los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad ya que les informamos en las reuniones previas a la firma de un contrato. Asimismo, existe un Acta Notarial de Manifestaciones que se autoriza en base a la vigente Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo (Ley 10/2010 de 28 de abril) en el que Gestimed muestra su oposición a cualquier práctica corruptiva e ilegal.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

No existen denuncias por prácticas corruptivas ni por el tratamiento erróneo de los datos de carácter personal.

Política de Integridad y Transparencia

Gestimed mantiene una Política de Integridad y Transparencia en la que se respeta la legalidad y se cuenta con una integridad ética que no permite ni el engaño ni la mentira. Esta política está incluida de manera resumida en el Plan de Acogida que se entrega a los nuevos empleados para que sean conocedores de la misma desde el primer momento.

El Plan de Acogida va orientado a los nuevos empleados y su principal objetivo es lograr la transparencia y el nivel de satisfacción requerido en todos los grupos de interés.

Auditorías

Anualmente, Gestimed se somete a una auditoría de cuentas bancarias realizada por una consultora externa. En las auditorías se revisan las cuentas bancarias, la contabilidad y otros procedimientos internos. Cada uno de los movimientos bancarios y contables está controlado y justificado.

Para los próximos años, se mantendrá el sistema de Auditorías Financieras como venimos haciendo hasta el momento.

Central de Tesorería

Para aumentar el control sobre los movimientos bancarios y evitar cualquier práctica corruptiva de blanqueo o lavado de dinero, Gestimed dispone de una Área Centralizada de Tesorería formada por un número reducido de trabajadores de alta confianza.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Gestimed respeta la confidencialidad y privacidad de los datos de carácter personal de sus clientes. Por este motivo, en los

Contratos Laborales de nuestros empleados se incluye la cláusula LOPD, según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/99 y Real Decreto 1720/2007, por la que están obligados a guardar absoluta confidencialidad sobre los datos de carácter personal de nuestros clientes.

Protocolo de Cambio de Contraseñas

Con el fin de proteger los datos de carácter personal de nuestros clientes, Gestimed tiene

implantado un Protocolo de Cambio de Contraseñas.

Cuando un trabajador causa baja laboral, el mismo día, se cambian de forma inmediata todas las contraseñas de los portales web con los que se opera para trabajar en la empresa. De esta manera, nos aseguramos de que los antiguos trabajadores de Gestimed no tengan acceso a los datos de carácter personal de nuestros clientes.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

No existen denuncias por prácticas corruptivas ni por el tratamiento erróneo de los datos de carácter personal.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Identificación del empleado con la entidad

Cuando se incorpora un nuevo empleado se le facilita un Plan de Acogida en el cual se le informa, entre otras cosas, de nuestra cultura y filosofía de empresa:

1. Profesionalidad en nuestro trabajo.
2. Calidad en nuestros procedimientos sujetos al Sistema de Calidad.
3. Trabajo en equipo.
4. Adaptación a los cambios, según las necesidades de nuestros clientes.
5. Confidencialidad.
6. Compromiso.

Nuestros valores:

1. Esfuerzo.
2. Humildad.
3. Presencia.
4. Puntualidad.
5. Prudencia.
6. Constancia.

De esta manera, logramos que desde el primer día de trabajo nuestros empleados sean partícipes y compartan nuestros principios e ideales.

Reuniones de equipo

Dependiendo de las necesidades de cada departamento, se realizan reuniones diarias, semanales y mensuales con los empleados para que todos participen en la mejora del trabajo diarios de la empresa. Estas reuniones también se aprovechan para difundir cualquier novedad o cambio en los procedimientos internos o de clientes, repasar conceptos, etc para lograr el mismo nivel de calidad de manera global en toda la empresa.

Otra finalidad de estas reuniones es la motivación y gestión de los equipos de trabajo.

Buzón de sugerencias

Los empleados de Gestimed siempre tienen línea directa con sus Responsables de Área y Departamentos para poder transmitir cualquier sugerencia u opinión.

Encuestas de Satisfacción

Los empleados de Gestimed disfrutan de un ambiente de trabajo favorable donde se aportan los medios necesarios para realizar sus funciones en el trabajo.

Como objetivo para el próximo año, nos marcamos realizar encuestas sobre el clima laboral.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Gestimed sigue una política de integración no discriminatoria ofreciendo igualdad de oportunidades profesionales a todos los colectivos sociales.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI

En nuestra plantilla hay diversos puestos de trabajo ocupados por trabajadores con alguna discapacidad cumpliendo así de forma directa con la Ley LISMI.

Código Ético / Conducta

Según el Código Ético de Gestimed, no debe haber discriminación de ningún tipo.

La selección, contratación y promoción de personal se realiza en función de la capacidad y aptitudes de las personas a desempeñar el trabajo en cuestión, sin tener en cuenta otros factores como la discapacidad, la raza, el color, el sexo, la religión o la nacionalidad de las personas.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla

El porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla de personal es del 2%.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En Gestimed somos conscientes de la importancia que tiene la formación para el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores. Por este motivo, contamos con una serie de políticas e iniciativas que fomentan la formación de nuestros trabajadores en distintas materias.

Apostamos por nuestros trabajadores ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar un Plan de Carrera dentro de la empresa basado en la igualdad de oportunidades.

La formación que reciben nuestros empleados puede ser impartida por personal interno o bien, por escuelas e instituciones profesionales.

PRL

Gestimed tiene suscrito un convenio de Prevención de Riesgos Laborales que abarca la vigilancia de la salud de sus empleados y el acondicionamiento de sus instalaciones. En caso de emergencia Gestimed dispone de un equipo del personal de la empresa, con la formación específica para ello:

- Jefe de Emergencia.
- Suplente del Jefe de Emergencia.
- Equipo de Intervención.
- Alarma y evacuación.
- Control y comunicación.
- Personal de primeros auxilios.

- Enlace y apoyo.

Durante el año 2013, se han impartido varios cursos en materia de Prevención de Riesgos Laborales a todos los empleados de Gestimed.

Nuestro objetivo es seguir fomentando la formación en Prevención de Riesgos Laborales para concienciar a nuestros empleados y evitar cualquier accidente laboral.

Reuniones de equipo

Dependiendo de las necesidades de cada departamento, se realizan reuniones diarias, semanales y mensuales con los empleados para que todos participen en la mejora del trabajo diarios de la empresa. Estas reuniones también se aprovechan para difundir cualquier novedad o cambio en los procedimientos internos o de clientes, repasar conceptos, etc para lograr el mismo nivel de calidad de manera global en toda la empresa.

Política de RRHH

Uno de los valores añadidos que ofrece Gestimed a sus empleados, es la posibilidad de crear una Carrera Profesional dentro de la Empresa. De esta forma cuando surge la necesidad de cubrir una vacante en un puesto de Responsabilidad siempre se apuesta por una promoción interna de los empleados que han demostrado ser firmes candidatos para desempeñar esta nueva función.

La Política de Promoción Interna de Gestimed tiene como objetivo ofrecer oportunidades de ascenso y de desarrollo profesional a los trabajadores que forman parte de la plantilla de la empresa. Esta política está basada únicamente en el desempeño y las competencias de los trabajadores sin tener en cuenta el sexo, la edad, la raza o la nacionalidad del candidato/-a.

La Política de Promoción Interna se ejecuta mediante la acción Plan de Carreras que se describe más adelante.

Buzón de sugerencias

Los empleados de Gestimed siempre tienen línea directa con sus Responsables de Área y Departamentos para poder transmitir cualquier sugerencia u opinión. De esta forma, si algún empleado detecta una carencia en la formación recibida para poder desempeñar su puesto de trabajo correctamente, puede trasladar su preocupación a su superior directo. Asimismo, si algún empleado tiene interés en asistir a algún curso concreto impartido de manera externa, puede solicitar autorización de asistencia a su superior directo para su valoración y aprobación.

Evaluación Anual

Anualmente, se elabora un Plan de Formación Global con los cursos previstos para el año que se inicia. Durante el transcurso del año, el Plan se va modificando según las necesidades de los trabajadores y de la empresa. Además, desde el Área de Formación y Consultas, nuestra organización prepara cursos internos basados en las necesidades del momento.

Evaluación de la Formación

Tras impartir un curso de formación interna, se suele difundir una encuesta de valoración entre los asistentes para conocer su opinión y grado de satisfacción con el curso.

Los resultados de las encuestas nos ayudan a implantar mejoras para cursos posteriores.

Satisfacción Plan de Acogida

Cuando se incorpora un nuevo empleado se le entrega un Plan de Acogida en el cual se define la cultura y filosofía de la empresa además de información básica sobre el puesto concreto que va a ocupar el empleado.

A las dos semanas de su incorporación, se envía al empleado en cuestión una encuesta para que valore tanto la utilidad de la información recogida en el Plan de Acogida, como de la formación inicial recibida.

En ocasiones, debido al elevado número de incorporaciones, no se consigue enviar la encuesta a todos los nuevos empleados. Como objetivo nos marcamos enviar la encuesta a todos y a cada uno de los nuevos trabajadores.

Horas de formación por empleado

Gestimed dispone de un portal de RRHH en el cual nuestros empleados pueden consultar su ficha personal, sus nóminas, recibir y enviar mensajes privados a sus superiores, etc.

Cada trabajador tiene una ficha personal donde aparecen los cursos tanto internos como externos que ha realizado y el resultado obtenido en cada uno de ellos. Los trabajadores tienen acceso a su propia ficha a través de nuestro portal interno.

Formación

Todos los empleados que entran a formar parte de la empresa reciben una formación específica del puesto que van a desempeñar.

Se realizan reuniones periódicas por Áreas y Departamentos para tener una buena comunicación interna dirigida a una continua mejora en el trabajo.

Además, valoramos toda formación adicional fuera de la empresa, ya sea por FUNDESEM, FUNDEUN, ADECCO, APD, etc., que nos proporcionan cursos que pueden ampliar nuestros conocimientos y hacernos más competentes en la calidad de nuestro servicio.

Actualmente tenemos desarrollado un Departamento de Formación supervisado por la Directora de Operaciones, en el que se hacen propuestas de formación por parte de los Responsables de las Delegaciones. Una vez analizadas esas propuestas son aprobadas por la Dirección General.

Nuestros objetivos a nivel de formación para futuros ejercicios son:

1. Aumentar el número de cursos impartidos y desarrollar cursos de contenido cada vez más específico.
2. Implantar un Portal Virtual de Formación para ofrecer mayor formación a nuestros trabajadores.

Plan de Carreras

Para fomentar el desarrollo de los trabajadores y su potenciación dentro de nuestra organización, contamos con una Política de Promoción Interna. De esta forma, cuando surge la necesidad de cubrir una vacante en un puesto de Responsable o de Directivo, nuestra empresa apuesta por los empleados que hasta el momento, han demostrado ser firmes candidatos para desempeñar esta nueva función.

Área de Formación y Soporte

Gestimed cuenta con una Área de Formación y Soporte cuyos objetivos son ofrecer apoyo operativo a los distintos departamentos y centros de trabajo así como supervisar la efectividad de las acciones formativas realizadas.

Igualdad de género

Gestimed promueve la igualdad de género y no hay ningún indicio de discriminación en este sentido. La plantilla de personal de Gestimed está compuesta por hombres y mujeres de manera equitativa. Asimismo, la política de ascensos y el acceso a puestos directivos es igual para ambos sexos.

Evaluación

A la hora de incorporar a un nuevo trabajador en un Centro de Trabajo, el Departamento de RRHH analiza la plantilla de ese centro concreto para ajustar el proceso de selección al máximo y cubrir las necesidades de ese centro. Siempre se busca la

equidad de sexos en la plantilla de cada Centro de Trabajo.

Plan de Igualdad

Nuestro Plan de Igualdad define que la contratación de personal estará basada en la igualdad de oportunidades y la equidad de condiciones laborales. Las cualificaciones, los conocimientos y la experiencia personales serán los únicos factores que se evaluarán a la hora de seleccionar a un candidato/a sin tener en cuenta otros factores como el sexo, raza, nacionalidad o religión de la persona.

En Gestimed buscamos la equidad del número de trabajadores de sexo masculino y femenino en todos nuestros Centros de Trabajo.

Por otro lado, la Política de Ascensos de Gestimed está basada únicamente en el desempeño y las competencias de los trabajadores.

Anualmente, los Directores de los principales departamentos elaboran un informe sobre el desempeño de los miembros de sus equipos. Este informe es presentado en el Comité de Dirección y analizado en profundidad.

Constantemente, nuestra empresa está sometida a cambios que vienen marcados por el mercado laboral y el propio crecimiento interno. Estos cambios abren nuevas oportunidades para los trabajadores y propician que puedan ser evaluados en profundidad en cualquier momento.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

Anualmente se revisan los porcentajes de la composición de la plantilla de Gestimed para poder detectar cualquier desviación que vulnere el Plan de Igualdad establecido por la empresa.

Los porcentajes correspondientes al ejercicio 2013 son los siguientes:

7% de directivos frente a empleados.
60% de directivos mujeres
40% de directivos hombres
58,33% de mujeres
41,66% de hombres

Plan de Carreras

Para fomentar el desarrollo de los trabajadores y su potenciación dentro de nuestra organización, contamos con una Política de Promoción Interna. De esta forma, cuando surge la necesidad de cubrir una vacante en un puesto de Responsable o de Directivo, nuestra empresa apuesta por los empleados que hasta el momento, han demostrado ser firmes candidatos para desempeñar esta nueva función.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La seguridad y la salud en el trabajo son dos cosas con las que se compromete Gestimed a facilitar de forma permanente a sus empleados según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En este sentido, ofrecemos cursos a nuestros empleados en materia de Prevención de Riesgos Laborales siendo nuestro objetivo que al menos haya un empleado formado por centro de trabajo para evitar cualquier accidente laboral. Asimismo, se asegura un entorno de trabajo bueno, cómodo y con las herramientas de trabajo adecuadas y actualizadas (programas informáticos y otros).

PRL

Gestimed tiene suscrito un convenio de Prevención de Riesgos Laborales que abarca la vigilancia de la salud de sus empleados y el acondicionamiento de sus instalaciones. En caso de emergencia Gestimed dispone de un equipo del personal de la empresa, con la formación específica para ello:

- Jefe de Emergencia.
- Suplente del Jefe de Emergencia.
- Equipo de Intervención.
- Alarma y evacuación.
- Control y comunicación.
- Personal de primeros auxilios.
- Enlace y apoyo.

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados

Gestimed se esfuerza por promocionar hábitos de vida saludables entre sus empleados mediante la organización de eventos deportivos (pádel, vela, etc.)

Nuestro objetivo para los próximos años es incrementar el número de eventos deportivos.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante el último año, los empleados de Gestimed han recibido formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales y la Seguridad en el Trabajo.

Algunos cursos han sido realizados de manera online a través de la plataforma virtual de la sociedad de prevención y otros, de manera presencial acudiendo a centros de formación específicos.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Gestimed aplica una política de contratación y selección basada en la igualdad de oportunidades y la equidad de condiciones laborales.

Contratos de Trabajo

Gestimed cuenta con el asesoramiento de una Asesoría Laboral Especializada para la confección de los contratos de trabajo. Los contratos de trabajo se rigen por el Convenio Colectivo de

Oficinas y Despachos de la provincia de Alicante.

Selección de Personal

A la hora de seleccionar a un candidato/-a para ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa, las cualificaciones, los conocimientos y la experiencia personales son los únicos factores que se evaluarán. Las decisiones de los seleccionadores nunca están sometidas a la extorsión o al soborno.

Conciliación familiar y laboral

Gestimed siempre ofrece la mejor opción a sus empleados para poder conciliar su vida laboral con la familiar. Todo el personal puede optar a una reducción de jornada laboral en función de las necesidades, dentro del horario laboral, para facilitar su carrera profesional ayudándoles a acudir a clases y exámenes. Asimismo, ofrecemos flexibilidad de entrada y salida por causas justificadas. Por otro lado, estamos en proceso de introducir mejoras en nuestra red informática para facilitar el teletrabajo que permita a gran parte del personal de la empresa acceder desde casa al trabajo facilitando así conciliación familiar y laboral.

Política de RRHH

Las medidas de conciliación entre la vida familiar y la vida laboral quedan recogidas en la Política de RRHH de Gestimed.

Medidas de conciliación (flexibilidad horaria, permisos, teletrabajo)

Gestimed se preocupa por la conciliación de la vida personal y laboral de sus empleados y por ello, aporta diferentes medidas para que esto sea posible, entre ellas:

1. La flexibilidad de elección de jornada laboral según las necesidades del trabajador.
2. Opción a agrupar las horas del Permiso de Lactancia para ser descontadas en el horario de tarde, etc.
3. Permisos para asistir a exámenes.
4. Otros.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %)

El porcentaje de empleados sobre el total de la plantilla de Gestimed que disfrutan de las medidas de conciliación está en torno al 15%.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Para conservar una relación estable con nuestros proveedores, desde el Área de Compras se realiza un seguimiento telefónico y por escrito con todos ellos. Se programan reuniones regulares con ellos para evitar problemas innecesarios y continuamente buscar mejoras en el servicio.

Código Ético Comercial

Gestimed tiene el compromiso de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Política de Compras

Cuando contactamos con un nuevo proveedor le informamos, según el procedimiento de compras, telefónicamente de:

1. Quiénes somos.
2. Formas de pago.
3. Procedimiento para darle los servicios y la forma en la que deben actuar al recibirlos.
4. Cómo y con quién pueden contactar para resolver dudas o incidencias, ya sea por teléfono, e-mail, fax.
5. Dónde deben enviar las facturas y de qué forma. Seguidamente se les envía un correo electrónico donde se deja por escrito todo lo comentado por teléfono y las dudas que hayan podido tener durante ese primer contacto. En ese correo se les detalla la documentación necesaria para trabajar con nosotros y elaborar así un Contrato Marco por el que se establece la relación profesional:

- CIF
- Constitución Sociedad

- Seguro de Responsabilidad Civil
- Prevención de Riesgos Laborales
- Si están o no certificados en la ISO.

A partir de ahí, los evaluamos diariamente para homologarlos como proveedores permanentes dentro de Gestimed, creando así una relación profesional y continuada con cada uno de ellos.

Esta política nos ayuda a extender nuestro criterio de calidad a nuestros grupos de interés, en este caso, nuestros proveedores.

Nuestro propósito es que todos los proveedores con los que trabajamos cumplan los requisitos que se les solicita según el Contrato Marco establecido para ello. Todos los años se les exigirá la documentación renovada de aquellos documentos que tengan un vencimiento para encontrarse al día con la relación profesional que se mantiene con ellos.

Encuestas de Satisfacción

Gestimed intenta permanentemente mejorar las relaciones con sus proveedores para posibilitar una mejora en prestaciones técnicas y de servicio, colaborando con ellos y ayudándolos a cumplir objetivos.

Para conseguir mantener la buena relación con todos ellos se realizan encuestas y reuniones periódicas.

Nuestro objetivo es mantener las relaciones y comunicaciones existentes y formalizar en un mayor grado dichas encuestas.

Política de Calidad

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001/2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias como puede ser la gestión hipotecaria, la gestión

recuperaciones y la gestión patrimonial, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Nuestra Política de Calidad abarca también al grupo de interés de Proveedores. En ella vienen definidos los criterios de contratación a seguir según establece la Política de Compras, así como los requisitos que deben cumplir los proveedores para poder homologarlos como Proveedores Habituales.

Incluir una cláusula contractual

El Departamento de Compras de Gestimed dispone de un Contrato Marco por el que se establece la relación profesional con cada proveedor. Este contrato se envía a los proveedores antes de trabajar con ellos por primera vez. En este contrato marco existe una cláusula relativa a la RSC y se invita a los proveedores a la adhesión del Pacto Mundial de forma voluntaria y libre.

En la cláusula de RSC se solicita a los proveedores a:

- Respetar y cumplir los Derechos Humanos, con los compromisos éticos que ello conlleva, así como los impactos que se generen en la actividad empresarial dentro del ámbito social, medioambiental y económico.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Estamos difundiendo y promoviendo entre nuestros proveedores la adhesión al Pacto Mundial con la finalidad de implicarlos en la defensa de los DDHH así como de otros derivados de la Política del Pacto Mundial.

Nuestro objetivo es contar con el mayor número posible de proveedores suscritos al Pacto Mundial o contar al menos con proveedores que cumplan

sus 10 Principios.

Evaluación del departamento de compras

Diariamente, se evalúa a los proveedores en todos los trabajos y servicios solicitados y ante cualquier incidencia que pueda surgir se deja constancia de la misma en el Registro R-007-002 Hoja de Incidencias de Proveedores del Sistema de Calidad de Gestimed. Asimismo, una vez al año, se realiza una auditoría general de proveedores en la cual se analiza la relación comercial y las incidencias que ha habido con dicho proveedor durante el año.

En caso de considerar que un proveedor no cumple el nivel de calidad de servicio requerido por Gestimed, se procede a su deshomologación.

Como objetivo, nos marcamos continuar con las prácticas implantadas hasta el momento.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores

Cada Centro de Trabajo lleva un registro de las incidencias y quejas de cada proveedor con el que trabaja. Cada cierto tiempo, envían el registro a nuestro Departamento de Compras para que evalúen al proveedor y adopten las medidas necesarias.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Al contactar con un nuevo proveedor se le pide tener al corriente el Seguro de Responsabilidad Civil y la Prevención de Riesgos Laborales para poder colaborar con nosotros. Asimismo, anualmente se solicita la renovación de cada documento anteriormente mencionado para continuar colaborando con ellos. A su vez, diariamente se les evalúa en todos los trabajos y servicios que se les solicita y ante cualquier incidencia que pueda surgir.

Código Ético Comercial

Gestimed tiene el compromiso de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Evaluación del departamento de compras

Diariamente, se evalúa a los proveedores en todos los trabajos y servicios solicitados y ante cualquier incidencia que pueda surgir se deja constancia de la misma en el Registro R-007-002 Hoja de Incidencias de Proveedores del Sistema de Calidad de Gestimed. Asimismo, una vez al año, se realiza una auditoría general de proveedores en la cual se analiza la relación comercial y las incidencias que ha habido con dicho proveedor durante el año. En caso de considerar que un proveedor no cumple el nivel de calidad de servicio requerido por Gestimed, se procede a su deshomologación.

Política de Compras

Cuando contactamos con un nuevo proveedor le informamos, según el procedimiento de compras, telefónicamente de:

1. Quiénes somos.
2. Formas de pago.
3. Procedimiento para darle los servicios y la forma en la que deben actuar al recibirlos.

4. Cómo y con quién pueden contactar para resolver dudas o incidencias, ya sea por teléfono, e-mail, fax.

5. Dónde deben enviar las facturas y de qué forma. Seguidamente se les envía un correo electrónico donde se deja por escrito todo lo comentado por teléfono y las dudas que hayan podido tener durante ese primer contacto. En ese correo se les detalla la documentación necesaria para trabajar con nosotros y elaborar así un Contrato Marco por el que se establece la relación profesional:

- CIF
- Constitución Sociedad
- Seguro de Responsabilidad Civil
- Prevención de Riesgos Laborales
- Si están o no certificados en la ISO.

A partir de ahí, los evaluamos diariamente para homologarlos como proveedores permanentes dentro de Gestimed, creando así una relación profesional y continuada con cada uno de ellos.

Visitas de verificación

En la medida de lo posible, el Departamento de Compras de Gestimed realiza visitas a las instalaciones de los proveedores con los que trabajamos para conocer las condiciones de trabajo de los mismos y detectar cualquier desviación o anomalía que pudiera provocar cualquier perjuicio o vulneración de la RSE de Gestimed.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Promoviendo el uso de avances tecnológicos, en Gestimed hemos implantado el sistema de videoconferencias entre nuestros Centros de Trabajo. Este sistema está planteado para que las reuniones se lleven a cabo en salas equipadas de un proyector, una pantalla y altavoces con el objetivo de evitar en la medida de lo posible el desplazamiento hasta los Centros de Trabajo, ahorrando de esta manera consumo de combustible.

Política de Reducción de Consumo

Para propiciar un enfoque preventivo hacia el medio ambiente, Gestimed ha desarrollado varias iniciativas para la reducción de consumos. En este sentido, las iniciativas que mayores resultados han tenido han sido aquellas relacionadas con el consumo del papel (digitalización de documentos, colocación de dos pantallas de ordenador en determinados puestos de trabajo donde la consulta de documentación es constante para el desarrollo de las labores del puesto en cuestión, reciclaje, etc.).

Para una correcta gestión de residuos, Gestimed dispone de un acuerdo firmado con un proveedor de suministros de oficina para la retirada y reciclaje de los tóneres de las impresoras y multifunciones.

Además, Gestimed tiene implantado un sistema de reparto de tareas de mantenimiento (apertura y cierre de oficinas, encendido/apagado de equipos, etc) entre sus trabajadores y al finalizar la jornada laboral se revisan los aparatos electrónicos para comprobar que todos han sido debidamente apagados y evitar consumos de electricidad innecesarios.

Política de Calidad y Medioambiente

Los riesgos con los que podemos contar dentro de nuestra empresa en materia de responsabilidad medioambiental son bajos ya que casi todo es reciclable.

No obstante, para fomentar e incrementar el enfoque preventivo hacia el Medio Ambiente, Gestimed tiene intención de implantar la norma ISO 14.001.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Durante el último ejercicio, Gestimed ha realizado grandes inversiones en proyectos tecnológicos que propician el respeto hacia el medio ambiente y la eficiencia energética como puede ser la implantación de sistemas de videoconferencia, el desarrollo de un sistema informático que permite trabajar en la nube, etc.

La inversión realizada en este tipo de proyectos nos permite evaluar nuestro progreso en esta materia.

Nuestro objetivo es poder desarrollar proyectos de este tipo cada año para seguir mejorando la eficiencia de nuestra gestión y reduciendo nuestro impacto medioambiental.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

Desde hace un año, se ha estado trabajando en el desarrollo de un sistema informático que nos permita trabajar en la nube favoreciendo la movilidad de los usuarios y ofreciendo la oportunidad de trabajar desde casa u otro Centro de Trabajo (teletrabajo).

Otro avance que hemos implantado es la realización de videoconferencias con nuestros Centros de Trabajo. Durante el último año, se han ido adaptando lo mejor posible las salas de

reuniones que se destinan para ello, comprando una pantalla y un proyector así como altavoces para poder mantener una reunión lo mejor posible evitando así tener que desplazarnos hasta el Centro de Trabajo, ahorrando un consumo de combustible destinado para esos viajes.

Otra acción que se lleva a cabo desde hace tiempo es la digitalización de toda la documentación de la empresa evitando así el consumo innecesario de papel.

Un cambio significativo en este sentido ha sido el traslado de nuestros servidores a un Centro de Procesamiento de Datos. Hemos centralizado nuestros servidores reduciendo así el número de ellos y su correspondiente consumo eléctrico. Además, el Centro de Procesamiento de Datos tiene implantada una serie de medidas de eficiencia energética.

Nuestra intención es seguir trabajando la iniciativa de "papel cero" en toda la organización.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Ciertos puestos de trabajo cuentan con dos pantallas de ordenador para poder visualizar varios documentos de manera simultánea y así evitar su impresión en papel.

Todos los trabajadores están concienciados con el medio ambiente y se limitan a imprimir los documentos estrictamente necesarios.

Además, Gestimed tiene implantado una política de reciclaje y en todos los Centros de Trabajo hay contenedores destinados al reciclaje del papel.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Desde hace varios años, Gestimed ha desarrollado ciertas iniciativas con el fin de

reducir el consumo del papel. Las iniciativas que mejores resultados han obtenido han sido: la digitalización de documentos, las tareas conjuntas de reciclaje, mayor control del consumo de papel mediante la revisión de pedidos de los distintos Centro de Trabajo, colocación de dos pantallas de ordenador para la facilitar la consulta de información en determinados puestos de trabajo, etc.

Política de Reciclaje

En cuanto al Medio Ambiente, Gestimed está comprometido y recicla todo el material posible utilizando los contenedores correspondientes de papel, cartón, material informático, pilas, tóneres, etc.

Consumo de papel en el año

Anualmente, el Departamento de Organización realiza un análisis de la inversión realizada en papel y compara los datos con los resultados de años anteriores.

Desde hace varios años, observamos que nuestro consumo de papel va reduciendo de manera significativa.

Nos proponemos seguir reduciendo el consumo de papel hasta lograr una gestión de "papel cero".

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Ciertos puestos de trabajo cuentan con dos pantallas de ordenador para poder visualizar varios documentos de manera simultánea y así evitar su impresión en papel.

Todos los trabajadores están concienciados con el medio ambiente y se limitan a imprimir los documentos estrictamente necesarios.

Además, Gestimed tiene implantado una política de reciclaje y en todos los Centros de Trabajo hay contenedores destinados al reciclaje del papel.

Nos marcamos como objetivo para el próximo ejercicio, seguir difundiendo la iniciativa de "papel

ceros" para lograr la eliminación casi completa del uso de papel.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Gestimed

EXTERNALIZACION BANCARIA

