



## Memoria de sostenibilidad

[Proclínic 2013]



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

L' Hospitalet de Llobregat a 13 de Octubre de 2014,

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 2013 hemos trabajado principalmente para un mayor desarrollo personal y profesional de nuestro equipo. Para ello:

- Hemos planteado formación a nuestros Mandos Intermedios orientada a mejorar las dotes de liderazgo.
- Nuestro equipo de Almacén ha recibido sesiones de Teambuilding adaptadas a la situación del departamento, que han mejorado el ambiente y la colaboración entre ellos.
- Se ha trabajado para mejorar las valoraciones del equipo en las Entrevistas de Desarrollo Profesional, y hemos iniciado algunas acciones para tener un mayor seguimiento y valorar la evolución de las nuevas incorporaciones.

Destacar que este año 2014, la empresa sigue en constante crecimiento y por este motivo, consideramos relevante adaptarnos a la nueva realidad y entorno de la empresa. Tendremos que continuar trabajando en algunas áreas como por ejemplo la formación de los Mandos Intermedios, así como también realizar un mayor seguimiento de las nuevas incorporaciones para mejorar su adaptación a la compañía. Por otro lado, deberemos establecer acciones y tomar decisiones para mejorar nuestra calidad de servicio al cliente.

Saludos cordiales,

P.a



Sr. Julián Raneda Cuartero  
CEO

---

## INTRODUCCIÓN

---

Proclínic es la empresa distribuidora de material odontológico, líder a nivel nacional. Trabajamos principalmente, con distintas líneas de negocio: **al por menor**, (distribuimos productos tanto a clínicas dentales como a laboratorios protésicos) y por al **por mayor**.

Destacar que ofrecemos a nuestros clientes **material fungible, pequeña aparatología y equipamiento** que puedan necesitar para desempeñar su trabajo; no obstante, somos conscientes de que a nivel de producto no podemos diferenciarnos de nuestra competencia, por lo que nuestro elemento diferenciador siempre será nuestro **servicio al cliente**.

Proclínic fue constituida en el año **1.983** como distribuidora de productos odontológicos, siendo su principal objetivo satisfacer totalmente las necesidades de los clientes ofreciendo un servicio de gran calidad y aquellos productos que pueda precisar nuestro cliente.

A pesar de que se formó como una empresa tradicional del sector, formada por “maleteros” (comerciales que realizaban la venta en las clínicas de los dentistas), la dirección de la compañía pretendió innovar para poder ofrecer mayores facilidades de compra. Para ello, abrió las primeras tiendas de material de odontología en las principales ciudades nacionales. A finales de 1985, también creó el primer catálogo de producto y estableció una línea 900 para que los clientes pudieran llamar para realizar el pedido a distancia. De ésta manera, se empezó a diferenciar Proclínic de su competencia, buscando modos para facilitar al cliente la compra del producto y para ofrecerle un buen servicio. En la actualidad, hablamos de 3 competidores principales (Henry Schein, Casa Schmidt y DVD), y dos de ellos trabajan con un sistema de venta por catálogo similar al nuestro.

La sede central está situada en L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), contando con 3 delegaciones más a nivel nacional, así como también, con un almacén automatizado y refrigerado en Zaragoza desde el año 2006. No obstante, en 2013 se inició la ampliación del mismo para duplicar su capacidad a 12.000m<sup>2</sup>. Destacar que este espacio, nos ayuda a tener un elevado nivel de stock, agilizar tiempos para preparar los pedidos y minimizar errores.

Contamos con más de 300 proveedores a nivel mundial para garantizar una gama de más de **42.000 productos** que podrán satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

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

Proclínic forma parte de esas empresas que son conscientes que se ha de producir en el mundo de los negocios una nueva cultura empresarial y corporativa ligada a los valores éticos.

Destacar que en el año 2013, la empresa cumplió 30 años. Éste fue un momento de análisis y reflexión que nos llevó a darnos cuenta de la evolución que ha tenido nuestra empresa y poder determinar hacia dónde queríamos dirigirla. Estábamos haciendo el cambio de ser una pequeña empresa familiar, que trabajaba a nivel nacional, a empezar a crecer, abrir nuevos mercados internacionales, modelos de negocio distintos, etc. Éstos nos llevó a redefinir nuestra misión, visión y nuestros valores de la compañía, para adaptarnos a la realidad del momento con una visión a medio- largo plazo, y teniendo en cuenta aspectos que consideramos relevantes dentro de nuestra organización. Lo podemos observar en la definición de nuestra misión y visión:

- **Visión:** Ser reconocidos como la Compañía líder y referente de mercado en el sector dental español, con vocación europea, convirtiéndonos en la primera elección para nuestros clientes y su mejor opción de generación de valor sostenible y mereciendo el respeto de todos por nuestro estricto comportamiento ético y socialmente responsable. Ser reconocidos por nuestros CLIENTES Y PROVEEDORES como la mejor empresa con la que trabajar y por nuestros EMPLEADOS como la mejor empresa en la que trabajar.
- **Misión:** Seguir creciendo en la distribución de productos y equipamientos Odontológicos con un compromiso de SERVICIO excelente que satisfaga las necesidades de nuestros clientes e INNOVACIÓN que nos anticipe a sus demandas, fidelizándolos gracias al TALENTO y gestión altamente eficaz de todas las personas de nuestro equipo.

**Nuestros valores** son los siguientes:

- Clientes
- Equipo
- Servicio de Calidad
- Innovación y Apuesta por el Futuro
- Innovación
- Talento
- Compromiso
- Liderazgo

Con el fin de que todo el equipo conozca los valores de empresa, son explicados en las jornadas de acogida a las nuevas incorporaciones. También, en el año 2013, se aprovechó para explicar al equipo el motivo del cambio de la nueva misión, visión y

---

valores, se les hizo una presentación de los mismos y se comentaron en distintas reuniones por departamentos.

Proclínic asume el compromiso de que su comportamiento corporativo es socialmente responsable, es decir, participamos en el cambio social, contribuyendo así a crear un mundo mejor, empezando por aquello que tenemos más cerca, a través del ejercicio de nuestra Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

La Responsabilidad Social Corporativa es un modelo de gestión basado en la integración de la ética en todas las decisiones y actuaciones de la empresa.

Proclínic quiere actuar, dentro del ámbito empresarial en el que se mueve en las áreas de apoyo social a los más desfavorecidos, en el campo del buen gobierno y la transparencia informativa y en el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad.

Fruto de ese trabajo es la presente Memoria y Balance Social, que pone de manifiesto lo que, con hechos, forma parte de nuestra filosofía empresarial: **ser una empresa Socialmente Responsable.**

---

## IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

---

La Compañía incluye el respeto a los Derechos Humanos como criterio fundamental en sus decisiones de inversión y/o adquisición y/o contratación.

La empresa conoce y orienta sus operaciones según los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Global y las directrices para empresa de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Proclínic realiza esfuerzos activos para mejorar la buena conducta de la empresa y cuenta con un código interno de conducta (el **Código Ético**) y sistemas de gestión que apoyan y monitorizan la conducta ética de la empresa.

Proclínic ha suscrito el  
"Pacto Mundial" de  
Naciones Unidas el 3 de  
Diciembre de 2008

El **Pacto Mundial** es una iniciativa internacional propuesta por las Naciones Unidas con el objetivo de fomentar la ciudadanía corporativa. Naciones Unidas tiene como objetivo involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, consecuencia de la creciente globalización.

El Pacto Mundial proporciona una oportunidad para que las empresas de todo el mundo participen en la asunción de estos retos. Las empresas pueden contribuir a través de iniciativas voluntarias en su propia organización y en sus cadenas de suministro. La fase operacional del Pacto Mundial se inició en Julio de 2000 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y las primeras empresas se adhirieron a la iniciativa. Hoy más de **8.000 empresas** de 130 países diferentes, se han adherido al Pacto Mundial.

El Pacto Mundial engloba el compromiso con los siguientes **Diez Principios**:

---

- Principio 1: Protección de los Derechos Humanos fundamentales
- Principio 2: No vulneración de los Derechos Humanos
- Principio 3: Libertad de afiliación y negociación colectiva
- Principio 4: Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción
- Principio 5: Erradicación del trabajo infantil
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- Principio 7: Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- Principio 8: Iniciativas para el respeto medioambiental
- Principio 9: Difusión de tecnologías ecológicas
- Principio 10: Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno

En nuestra empresa, nos sentimos altamente identificados con los principios del Pacto Mundial, ya que trabajamos orientados en la misma línea, tal y como se puede ver en nuestro Código Ético, teniendo en cuenta los principios básicos:

- Los principios básicos del comportamiento deben ser: según la legalidad vigente, con integración ética y teniendo en cuenta los Derechos Humanos.
- Relación con y entre empleados:
  - o trato respetuoso y exclusión de cualquier forma de discriminación
  - o Abolición del trabajo infantil
  - o Igualdad de oportunidades
  - o Seguridad y Salud en el trabajo
  - o Respeto a la intimidad y confidencialidad de los empleados
  - o Fomento del equilibrio personal y profesional.
- Compromisos con el mercado:
  - o Competencia leal
  - o Integridad en la gestión
  - o Calidad
  - o Confidencialidad respecto de la información con terceros
  - o Transparencia, creación de valor y Gobierno corporativo
  - o Protección del patrimonio empresarial
  - o Conflictos de intereses
  - o Utilización de la información de la empresa
- Compromiso social

Proclínic expone públicamente sus compromisos éticos y de Derechos Humanos mediante material institucional, Internet, su Intranet (Portal del Empleado) o a través de cualquier otro mecanismo adecuado a nuestros grupos de interés. De forma permanente, todo el personal puede acceder en el Portal del Empleado a un apartado dedicado exclusivamente a la Responsabilidad Social Corporativa y a los Derechos Humanos.

#### COMPROMISO PROCLINIC N° 7

**Ningún tipo de discriminación por ningún motivo**

“Todos los colaboradores de Proclínic son tratados de una forma justa independientemente de su edad, raza, sexo u orientación sexual”.

**Proclínic hace pública su política de no discriminación a través de su Manual de Bienvenida, del “Compromiso Proclínic”, del Código Ético Interno y del Portal del Empleado**

La empresa cuenta con políticas explícitas de no discriminación (por raza, género, edad, religión u orientación sexual) en política salarial, en la admisión, en la promoción, en la formación y en el despido de su personal.

En nuestro Código Ético, manifestamos nuestro compromiso con el “Trato respetuoso y exclusión de cualquier forma de discriminación”:

*4.1- La relación de la empresa con sus colaboradores, y de éstos entre sí se basará en el cumplimiento de los siguientes pasos:*

- 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 personal*
- Todo trabajador ha de ser tratado de forma justa y con respeto por parte de sus superiores, subordinados y compañeros*
- Cualquier conducta abusiva, hostil u ofensiva, sea verbal o física, no será tolerada*

En  
201  
3  
Pro

clínic ha sido una de las Empresas **firmantes del Manifiesto Factor Humano**, de las organizaciones comprometidas con el valor de las personas, que recoge el espíritu del comportamiento ético de las Compañías con respecto a las personas que las forman. Las empresas y organizaciones que forman la Fundación Factor Humano, quieren expresar la voluntad de ejercer, de manera ética y responsable, su papel como agentes de progreso y bienestar en la sociedad.

---

## **Gestión de la Diversidad**

---

Proclínic, desde sus orígenes, se preocupa por la diversidad, entendida desde todos los puntos de vista, y así, históricamente, ha sido una empresa con una importante

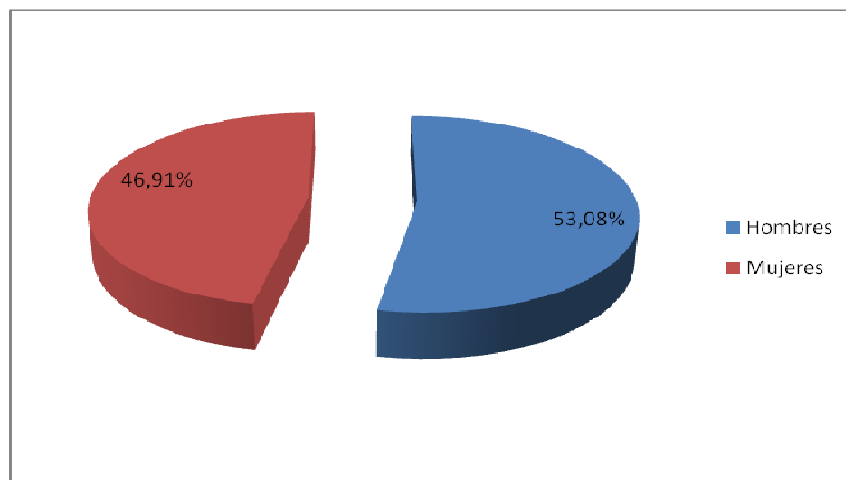
---

presencia femenina, de la misma manera que siempre ha habido una notable presencia de personas llegadas de otros lugares del Planeta.

Proclinic dispone de una **persona encargada de la gestión de la diversidad**: Esta responsabilidad recae sobre el Director de RRHH e Institucionales de la Compañía, Sr. Salvador Torres.

Esta función de “gestión de la diversidad” vela por equilibrar la diversidad entendida como de género, generacional, por origen cultural o nacional, sobre la aceptación de las personas con discapacidad o sobre orientación sexual, estableciendo un procedimiento específico para velar por la diversidad de género y generacional.

Así, pues, Proclinic posee una plantilla que deliberadamente busca la **paridad**, trabajando para equiparar la presencia de hombres y mujeres.



Además, Proclinic cuenta y aplica políticas de promoción de la mujer en los distintos grupos profesionales.

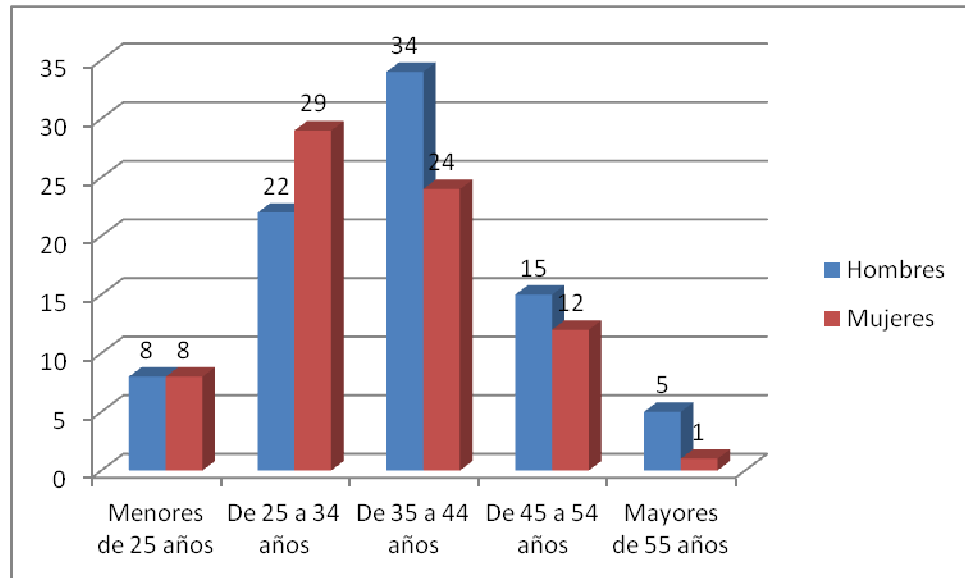
Se **vela por la convivencia generacional**, como lo demuestra la presencia de colaboradores de todas las franjas de edad.

Esa diversidad generacional también se mantiene por sexos, tal y como se puede observar en el siguiente cuadro:

**El 20,9% de las mujeres de Proclinic han sido promocionadas a su actual puesto de trabajo**

**El 10,12% del personal tiene menos de 25 años, el 32,27% de 25 a 34, el 36,7% de 34 a 45 años y el 20,87% es mayor de 45 años**

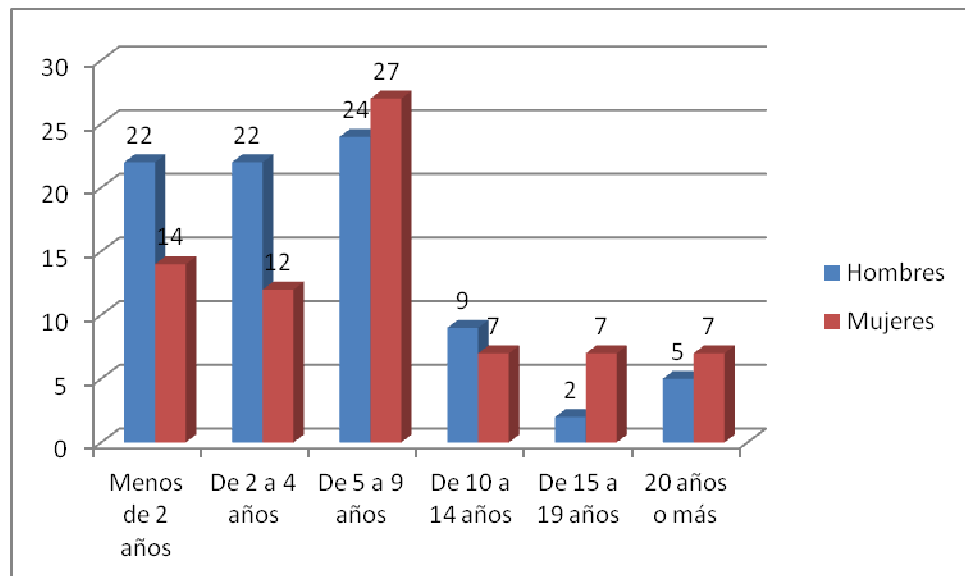




**El promedio de antigüedad de las mujeres es de 8,7 años, mientras que el de los hombres es de 6,4 años.**

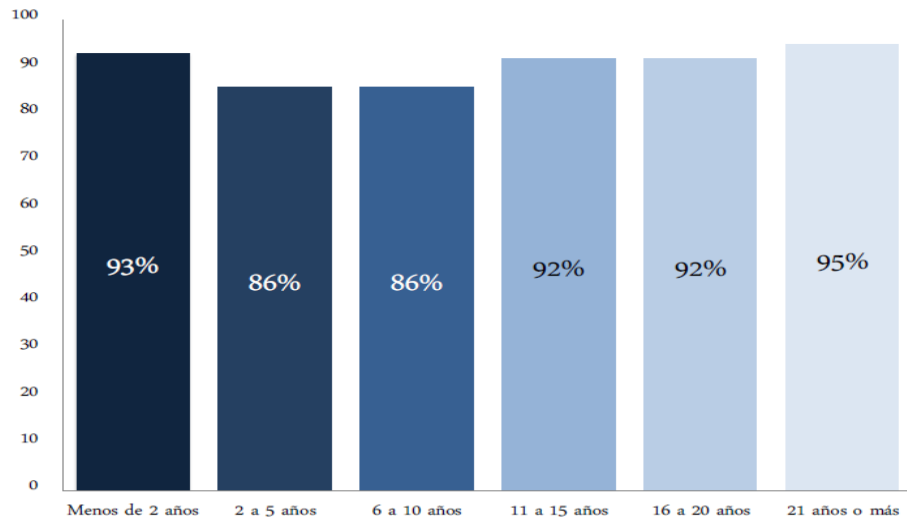
A pesar de que las mujeres, de promedio, son aproximadamente 2 años y medio más jóvenes que los hombres en Proclinic, cuando analizamos la antigüedad media en la empresa, este dato se invierte de forma clara.

La antigüedad media en la empresa es de 7,5 años a 31 de Diciembre de 2013. Asimismo, observamos el gráfico de la antigüedad de la empresa diferenciado por sexos:



**Según la encuesta GPW, el grado de satisfacción de los empleados con la**

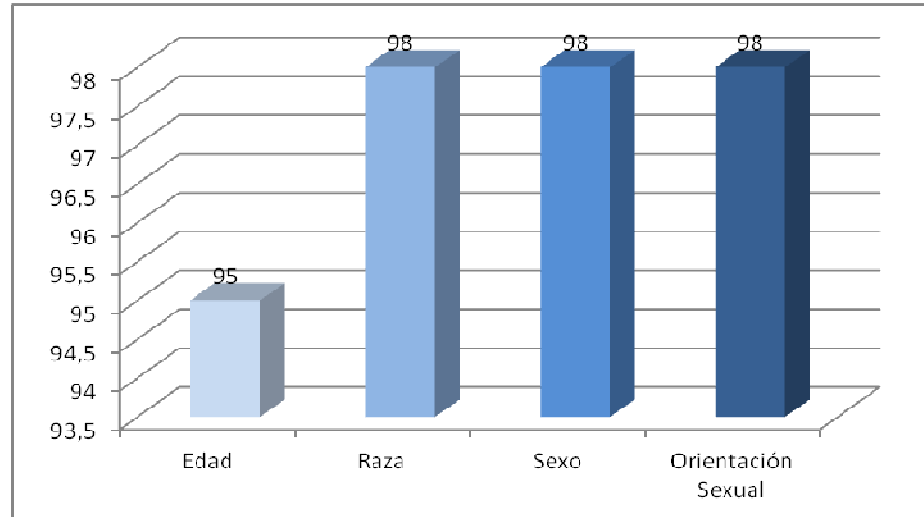
empresa, es mayor con el grupo que tiene antigüedad más alta, seguido por las nuevas incorporaciones.



Grado de satisfacción de los empleados en la empresa, según años de antigüedad.

Proclínic vela de forma continuada para que no haya ningún tipo de discriminación por razón de orientación sexual, y así, desde su Manual de Acogida, pasando por “El Compromiso Proclínic”, establece que la Compañía tratará de una forma justa e igualitaria a todo el personal.

La encuesta GPW señala en 2013 que Proclínic obtiene una puntuación del 95,75% (sobre 100%) en los aspectos relacionados con “Trato Justo”.



Resultados Encuesta GPW: “somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra edad/ raza/ sexo/ orientación sexual” (el resultado es sobre un máximo del 100%)

Anualmente, la empresa realiza una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores. Para obtener unos datos que permitan compararse con el mercado, se realiza a través del Great Place to Work Institute y su encuesta de clima laboral, que no tan sólo permiten conocer la opinión del personal en cinco grandes apartados: Credibilidad, Respeto, Trato Justo, Orgullo y Camaradería, sino que también permite compararse con las mejores empresas en cada uno de estos ámbitos. La encuesta GPW (Great Place to Work) recibió el aval público de la

Comisión Europea en 2003. Para nosotros, es una herramienta interna, para detectar posibles áreas de mejora, conocer la opinión de nuestro equipo, puntos fuertes, etc.

Además de la encuesta anual a la que son invitados a participar todos nuestros colaboradores y de las diferentes reuniones con sus superiores, las personas que forman el equipo humano de Proclínic puede manifestar de forma permanente sus opiniones, sugerencias, etc. a través del **Buzón** habilitado a tal efecto, con un compromiso de respuesta de 24 horas.

---

*Proclínic tiene un Programa de Mejora a través de un Buzón de Sugerencias para escuchar, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los trabajadores con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos.*

---

Proclínic piensa que todas las opiniones son siempre bienvenidas, y considera muy interesante que cualquier persona del equipo pueda plantear mejoras, específicamente en la organización de las tareas en el puesto de trabajo, y posibles innovaciones (Compromiso número 4). Por este motivo, cada una de las propuestas enviadas por parte del equipo al buzón de sugerencias es valorada por Dirección General. Asimismo, se pretende fomentar la participación en las mismas a través de un concurso cuatrimestral de sugerencias, en el que el ganador obtiene un pequeño detalle.

#### COMPROMISO PROCLINIC Nº 6

**Política de puertas abiertas:  
Interlocución directa con la Dirección de la Compañía**

“Ante cualquier cuestión, duda, queja, sugerencia que atañe a tu puesto de trabajo o a tu Departamento o de índole personal, te puedes dirigir a tu responsable directo, que atenderá de forma adecuada tu solicitud. Si el responsable directo no está disponible o consideras que no sería adecuado contactar con esa persona, puedes dirigirte a la Dirección de Área o bien a la Dirección de RRHH”.

---

*En 5 años hemos recibido más de 300 sugerencias, de las que hemos puesto en práctica un 60% de las mismas.*

---

Asimismo, los despachos de Dirección están siempre abiertos, mostrando total disposición para escuchar a cualquier miembro del equipo y tenemos una cultura de total cercanía y disponibilidad entre Directivos, Mandos Intermedios y cualquier persona que esté colaborando en la compañía.

---

*Según la encuesta de Great Place to Work, el 89% del equipo opina que “Los superiores son accesibles y es fácil hablar con ellos” y el 92% considera que “los superiores demuestran interés por mí como persona y no tan solo como empleado”*

**Toda persona que se incorpora a Proclínic pasa por un proceso de acogida en el que se tiene en consideración sus características personales**

Proclínic dispone de un protocolo específico para la acogida de cualquier persona que se integra a la Compañía. Todas las nuevas incorporaciones pasan por un proceso de acogida específicamente diseñado para cada una de ellas.

En el momento de la acogida se le ofrece información

sobre:

- Historia y organización de la empresa
- Misión, visión y valores de la compañía
- Política salarial
- Presentación sobre la nómina y sus conceptos
- 25 compromisos de la empresa hacia los colaboradores
- Teaming
- Pacto Mundial
- Código Ético

Desde el momento del acuerdo de contratación, el nuevo colaborador recibe por escrito una carta de compromiso con toda la información concerniente a sus condiciones contractuales y laborales. Posteriormente, el contrato de trabajo recoge de forma clara estos acuerdos. También se hace entrega de la Descripción del Puesto de Trabajo (DPT) para que conozca qué se espera de él /ella en cada momento. Dicho documento, será revisado anualmente con cada uno/a de los/las responsables, para poder introducir posibles modificaciones en las funciones.

#### COMPROMISO PROCLINIC N° 10

**Desde el principio conoces todo lo que debes saber de Proclínic**

"En el momento de tu incorporación recibes el "Manual de Bienvenida" en el que se recoge toda la información relativa a la normativa interna, el funcionamiento de la empresa, las Funciones y Obligaciones del personal, los Riesgos Laborales, etc."

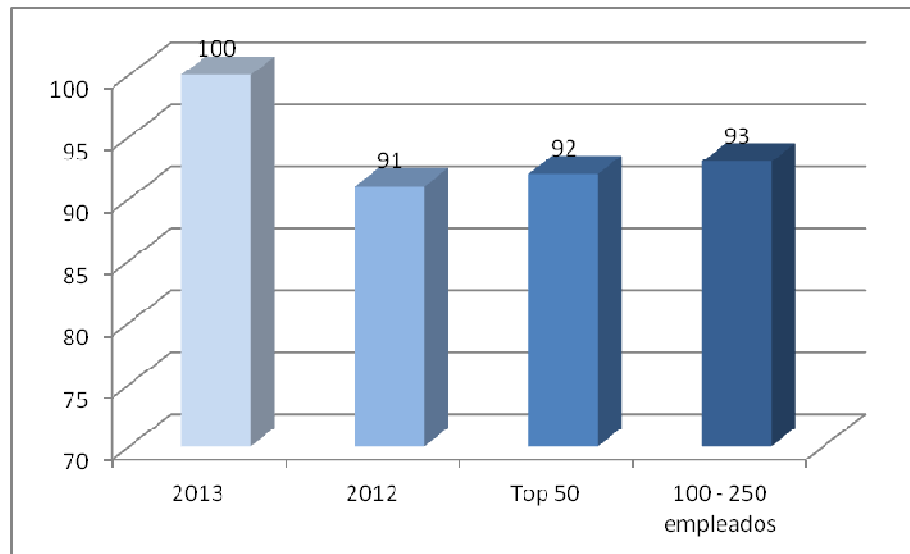
**Según la encuesta GPW, el 98% del personal de Proclínic considera que "Cuando te incorporas a la empresa te sientes bien acogido."**

Cualquier modificación de las condiciones laborales o de otra índole, así como cualquier información relevante con respecto al puesto de trabajo, departamento, etc., se realizará por escrito (Compromiso Proclínic número 2).

En el caso de que se produzca una incorporación de origen extranjero y que por su tiempo de residencia no tuviera la información necesaria, se dispone de un protocolo de acogida específico con la información básica sobre: idioma, derechos laborales y sociales, servicios públicos: sanidad, educación, etc. A este respecto, además, ponemos a disposición de estas nuevas incorporaciones de los

documentos específicos editados por las Administraciones públicas de referencia (CC.AA., Ayuntamientos, etc.).

Durante el primer año, ofrecemos **un seguimiento sobre su desarrollo**, necesidades e inquietudes de manera formal, a los 3 meses, a los 6 y al año, siendo compaginado con conversaciones y seguimientos de índole más informal. En este año 2013, hemos optado por estandarizar más dichos procesos de seguimiento. Durante los mismos, no únicamente nos interesamos sobre su satisfacción, necesidades y motivaciones, sino que también aprovechamos en darles un feedback según la información que nos facilita su responsable. Posteriormente, se analiza cada seguimiento tanto de manera individual, como las posibles tendencias según departamento y el global de la organización, para tener en cuenta puntos fuertes y áreas de mejora que se puedan establecer durante el primer año en la compañía. Observamos que para este año, ha mejorado la valoración de la acogida si comparamos los resultados de la encuesta que hace referencia a esta misma pregunta, del año 2012 y 2013. Asimismo, tenemos también en el gráfico los resultados de las 50 Mejores Empresas para Trabajar y los resultados obtenidos en la misma pregunta de las empresas de nuestro rango de empleados (entre 100 – 250 empleados).



Comparativa de resultados de la Encuesta GPW: "Cuando te incorporas en la empresa te sientes bien acogido" del año 2012 – 2013.

**Según la encuesta GPW, el 98% del personal de Proclínic considera que "recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa"**

La empresa se compromete a tratar de la misma manera los derechos del personal en relación al ámbito familiar (días libre por enfermedad de la pareja, traslado de domicilio, enfermedad familiar, etc.) en todos los modelos de familia.

Igu  
alda  
d y  
Con  
cilia  
ción  
Emp  
resa  
-  
Per  
son  
a

*4.3- Todos los empleados disfrutaran de igualdad de oportunidades de su carrera profesional.*

*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*

- *Los empleados respetarán la política de igualdad de oportunidades en su ámbito profesional y apoyarán el aprendizaje personal y profesional de sus compañeros*

Proclínic es una compañía que manifiesta trabajar a favor de la Igualdad desde diversos ámbitos, tal y como el punto 4.3 del Código Ético indica:

Podemos observar algunas de las políticas que la empresa dirige a todo el personal para fomentar la igualdad en los siguientes campos:

Todos los colaboradores, reciben anualmente una documentación que les informa acerca de la política salarial de Proclínic, así como de la retribución de mercado para su puesto.

La **política retributiva** de Proclínic se establece en base a dos claros principios: competitividad externa y equidad interna.

El principio de **equidad interna** establece que para posiciones de similares características, la retribución ha de ser similar.

El principio de **competitividad externa** es el criterio fundamental de comparación con el mercado laboral en general y con el sector dental en particular.

Anualmente, todos los colaboradores de Proclínic reciben una carpeta con documentación en la que se informa de la política salarial de la empresa, según nuestro Compromiso número 18, por el que la compañía entrega cada año información veraz y fiable de al menos tres estudios realizados por empresas de reconocido prestigio para que cada colaborador conozca cuál es la realidad de la retribución de mercado para la posición que ocupa. Por si la información sobre las retribuciones de mercado para cada posición pudiera parecer demasiado genérica, también proporcionamos información acerca de la retribución en el sector específico en el que nos movemos.

Igualmente, de forma anual se realiza una reunión con cada Departamento para repasar los principios de la política salarial, fundamentada en los seis pilares siguientes:

### 1) Condiciones de trabajo:

- a. **Contrato indefinido:** Únicamente se realizan contratos eventuales para sustituciones de enfermedades a largo plazo, maternidad o puntas de trabajo ocasionales.
- b. **Estabilidad** en el puesto de trabajo
- c. Puesto de trabajo **estable y seguro**
- d. **Horario Fijo:** para las personas de oficina. En almacén, tienen turnos pero son rotativos y se estipulan con previsión de tiempo para que puedan organizarse.
- e. **Horario flexible:** Principalmente, para el área comercial.
- f. 25 compromisos

#### COMPROMISO PROCLINIC N° 18

##### Tu retribución es competitiva y equitativa

"Proclínic establece como política salarial el pago según la mediana de diferentes estudios salariales para la posición que ocupas, garantizando de esa manera que en un plazo aproximado de dos años desde tu incorporación, tu salario será un sueldo competitivo de mercado para la función que desempeñas. Así mismo, Proclínic vela y adopta medidas concretas para que el salario entre personas que ocupan posiciones similares dentro de la empresa sea equitativo."

### 2) **Retribución económica:** Donde diferenciamos tanto retribución directa como indirecta, y en la que aseguramos:

- a. **Equidad Interna:** Utilizamos el programa EXPERT de la consultoría CEINSA, que a través de su sistema de puntos, conseguimos llevar un control salarial para corroborar que nuestro equipo tiene una retribución equitativa a nivel interno.

- b. **Competitividad externa:** Para ello, tenemos en cuenta distintos estudios salariales (principalmente CEINSA, DELTA - ESADE, ODE y FENIN) valorando la retribución de cada puesto en el mercado y considerando la antigüedad de cada persona, formación, etc.
- 3) Beneficios sociales:** ofrecemos una serie de beneficios sociales idénticos para toda la organización que además de ser entregado en listado a finales de cada año.
- 4) Conciliación**
- 5) Gestión del desempeño y reconocimiento**
- 6) Desarrollo profesional y oportunidades de carrera**

Y de forma individual, tienen una reunión con la Dirección de RRHH para abordar las cuestiones personales concernientes a su retribución.

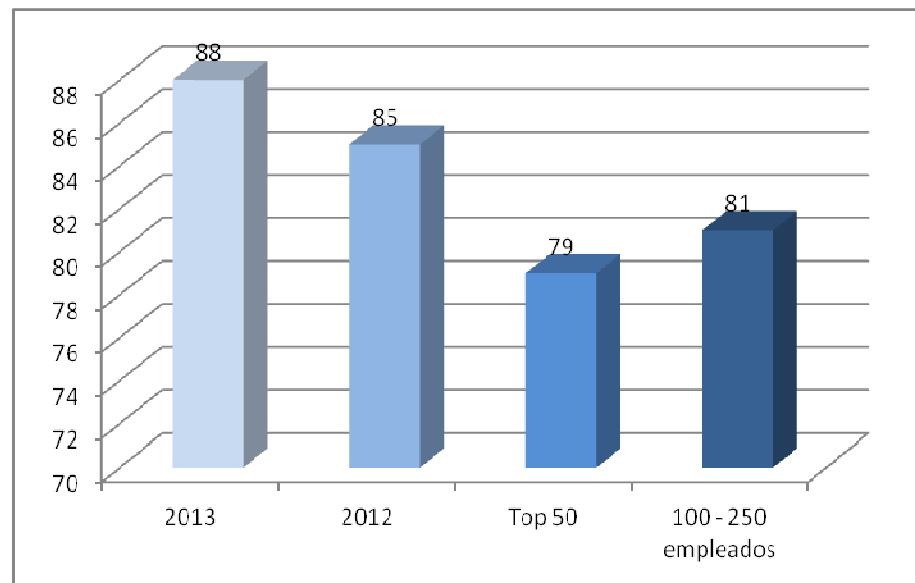
Obviamente, este procedimiento de establecer como salario de referencia el del mercado sitúa la retribución de Proclínic muy por encima de lo establecido por el convenio colectivo aplicable a la compañía, que es el de las empresas mayoristas e importadores de productos químicos industriales y de droguería, perfumería y anexos.

**De media, el personal de Proclínic cobra un 99% más que lo establecido en el Convenio para su posición.**

Además de la retribución, Proclínic establece una serie de beneficios sociales adicionales, entre ellos, la posibilidad de solicitar un adelanto del 20% del salario bruto anual a devolver en un año (Compromiso número 20), el cobro de la nómina sobre el día 25 de cada mes (Compromiso número 21), el vending en el centro de trabajo a precio de coste y el poder adquirir algún material de uso particular de nuestro catálogo a precio de coste (Compromiso número 22), la cobertura personal con un seguro de vida y un seguro de accidentes (Compromiso número 23), y el disfrutar de un día festivo el día del cumpleaños (Compromiso número 25).

**Según la encuesta de GPW, el 88% de la compañía considera que “Este es un lugar psicológicamente y emocionalmente saludable para trabajar”, mejorando en 10 puntos la valoración del año anterior.**



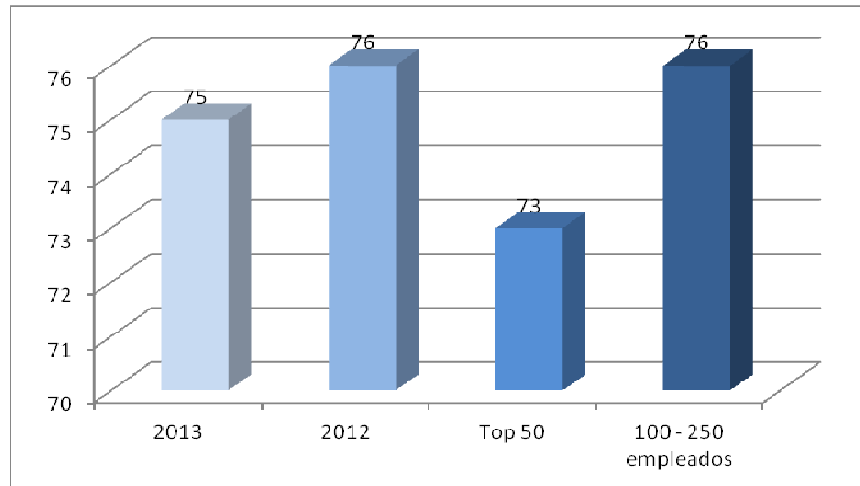


Comparativa del resultado de la encuesta GPW a la pregunta: “Este es un lugar psicológicamente y emocionalmente saludable para trabajar”.

En Proclínic se hace presente el principio de “**Información transparente**”, recogido en el Compromiso Proclínic número 3, y así a la empresa le preocupa que todo el personal esté al día de toda la información importante que sucede en Proclínic, y por ello se pone a disposición de todos los colaboradores la información relevante a través de mecanismos de acceso abierto: SAP, Portal del Empleado, etc.

La información a disposición de cualquier empleado incluye (Compromiso Proclínic número 14) el acceso permanente a toda la legislación laboral, para que todo el mundo pueda conocer sus derechos.

Durante el año 2013, hemos iniciado un proceso de formación a los mandos intermedios para incrementar sus dotes de liderazgo. En las mismas, hemos hecho énfasis, en todo momento en la importancia de la comunicación y la información. Podemos valorar positivamente el resultado, tras el incremento de diez puntos en la pregunta “Los superiores me mantienen informado/a sobre temas y cambios importantes”.



Comparativa del resultado de la encuesta GPW a la pregunta: "Los superiores me mantienen informado/a sobre temas y cambios importantes" del año 2012 - 2013.

En octubre de 2008, Proclinic realizó un **Plan de Igualdad**, siendo un proyecto en el que se ha estado trabajando de manera constante. El Plan se basa en distintos ámbitos de actuación:



**Un tercio de la plantilla total ha sido promocionado del puesto para el que fueron contratados, realizando en realidad funciones diferentes a las del día de su incorporación en la empresa.**

En los procesos de promoción internos de la Compañía, se establece el Principio de Igualdad (Compromiso Proclinic número 17). Del total de promociones internas, el 52,17% han sido de mujeres.

Proclinic establece planes de formación en función de las necesidades de los colaboradores de forma individual, así como en función de las necesidades de cada Departamento y de las necesidades futuras de la Compañía,

en función del nivel de desarrollo de cada colaborador. Cada empleado tiene acceso a programas formativos sin ningún tipo de discriminación.

**Durante el año 2013, se han dedicado 3.336,5 horas a la formación, con un promedio de 21,12 horas de formación por persona.**

Anualmente se solicita de cada colaborador sus necesidades de formación, y el acceso a los planes de formación se establece en función de las necesidades, no estableciéndose ningún tipo de desigualdad en cuanto al acceso a estos planes.

*El 80,38% del personal de Proclinic ha pasado durante 2013 por algún programa de formación, ya sea interno o externo.*

En la selección de personal, tenemos un criterio claro de no discriminación por ningún motivo. Tan sólo se tendrán en consideración los requerimientos establecidos de forma objetiva para cada puesto de trabajo, en función de las responsabilidades a asumir en ese puesto.

Tanto en el nivel de Dirección como en el de Mandos Intermedios, también se está trabajando para tener una presencia equitativa entre géneros en la actualidad: se incorporó a nuestro Comité de Dirección a una mujer, promocionando desde su puesto anterior de Controller a Dirección Financiera. En el caso de los Mandos Intermedios el porcentaje de mujeres es actualmente del 41,7%.

Destacar que el 69,62% de nuestros colaboradores, realizan las mismas funciones que, como mínimo, otro compañero. A pesar de que por circunstancias de mercado hay puestos mayoritariamente femeninos o masculinos, observamos que de estas posiciones compartidas el 51,8% son mujeres y el 48,18% restante, son hombres.

En toda la documentación tanto interna como externa de la Compañía, se velará por el cumplimiento de la utilización de medidas de comunicación no sexista ni discriminatoria.

**Proclinic dispone de un buzón de denuncia de cualquier tipo de acoso moral y/o sexual.**

La Compañía, con tal de evitar cualquier indicio de posible acoso de todo tipo (sexual y/o moral), establece un mecanismo concreto de denuncia de cualquier situación de este tipo y pone a disposición de todos/as los/as colaboradores un buzón de denuncia, incluyendo el artículo de no represalia. La dirección es [sos@Proclinic.es](mailto:sos@Proclinic.es).

La empresa dispone de un Protocolo de Prevención del Acoso Sexual; no obstante, este año 2013 se está ampliando dicho protocolo para poder abarcar nuevas situaciones de acoso ante las que debemos prevenir para que todo el equipo sea consciente de que la empresa está en contra. Este nuevo protocolo vela contra el **Acoso Sexual, por razón de sexo, moral o moobing.**

**Velamos para evitar cualquier tipo de acoso**

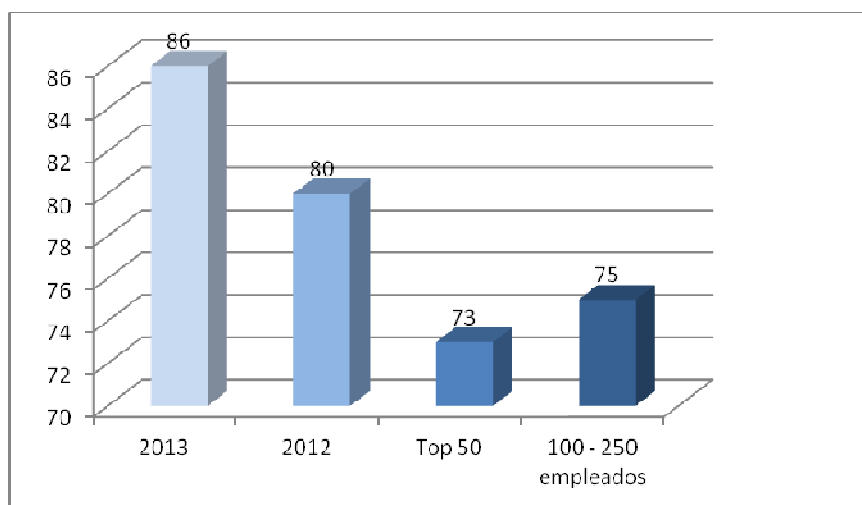
“Establecemos un buzón específico para recibir cualquier indicio sobre posible acoso y estudiamos la situación que pudiera producirlo, tomando medidas en consecuencia.”

Proclinic incorpora **medidas concretas de conciliación** de la vida laboral y personal, tales como la concreción del calendario de vacaciones, la concesión de un día festivo en la fecha del cumpleaños, el facilitar la adecuación horaria de las madres con niños menores, etc.

En estos momentos, para los puestos de trabajo en los que técnicamente sea posible, y no tengan contacto directo con el cliente y/o proveedor, se están introduciendo elementos que permitan un porcentaje de tiempo mayor a través de la fórmula de teletrabajo, así como también se ha introducido en las mismas áreas, la posibilidad de realizar jornada intensiva los viernes y en periodos de verano, cumpliendo siempre con un cuadrante de guardias por departamento y realizando recuperación de las horas pendientes durante el mismo periodo.

**El 86% del equipo considera que “A las personas de las anima para que equilibren su vida personal y profesional”.**

La dirección de Proclinic anima a equilibrar la vida familiar y profesional de todos sus empleados, y por ello ha creado un Servicio Específico de Conciliación dentro del Departamento de RRHH. Asimismo, se tiene en cuenta las circunstancias personales para adaptar en casos más delicados el horario, y en general, se buscan horarios que permitan conciliar dentro de la medida posible (por ejemplo: tener 1 hora para comer, flexibilidad para recuperar horas, etc.). En el año 2011, se realizaron Focus Groups en diferentes delegaciones para conocer la perspectiva del equipo respecto a conciliación y poder trabajar posteriormente en su mejora.



Resultado según la encuesta GPW: “A las personas se las anima para que equilibren su vida personal y profesional”.

Por otro lado, destacar que el punto 4.6 del Código Ético hacemos referencia a la conciliación, mostrando nuestro compromiso en fomentar el equilibrio personal y profesional.

*Fomento y equilibrio personal y profesional:*

- *La empresa fomentará el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados*
- *Proclinic 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*

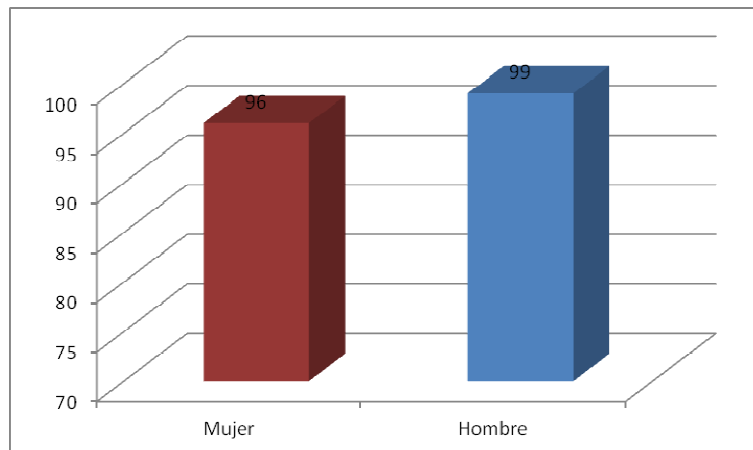
Observamos durante este periodo, se

que

han

establecido diferentes acciones para trabajar a favor de la no discriminación por género, y se trata de un elemento que es analizado de forma periódica por la organización a través de ciertas preguntas de la encuesta Great Place to Work, reuniones internas, focus groups, etc.

**Según la encuesta GPW, el 96% de las mujeres y el 99% de los hombres de Proclinic creen que no se les discrimina por su género.**



Resultado según la encuesta GPW: "Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestro sexo", diferenciando resultados según hombres y mujeres,

---

## CONDICIONES DE TRABAJO

---

### Contratación, itinerarios profesionales y Calificación

---

Proclínic, S.A. tiene establecida como política de empresa la **contratación Indefinida** para todos los puestos de trabajo que tengan continuidad en la actividad de la empresa. Tan sólo se producirán contrataciones temporales o a través de ETT's en tanto se desarrolla el proceso de selección, por razones de urgencia o para trabajos puntuales o esporádicos (Compromiso Proclínic número 1). No obstante, a partir del año 2012, se ha apostado para colaborar con distintas escuelas de formación y universidades, buscando la colaboración mutua para incorporar a nuestro equipo tanto becarios como jóvenes estudiantes en contrato de formación y aprendizaje. Consideramos que es un modo de colaborar con la sociedad, ayudando a los jóvenes a introducirse en el ámbito laboral, a la vez que para Proclínic, es una oportunidad para conocer a posibles personas potenciales para valorar en futuros procesos de selección.

La empresa vela por un adecuado desarrollo personal y profesional de cada colaborador, y para ello establece fundamentalmente dos herramientas de desarrollo: el feed-back personal y la formación.

Anualmente, la empresa realiza **Entrevistas de Desarrollo Profesional (EDP)** con doble objetivo: el de ofrecer feedback al colaborador de manera estandarizada, conocer sus inquietudes, expectativas, etc- así como también detectar necesidades formativas para su crecimiento personal y profesional. Este proyecto se inició en el año 2011, de modo experimental en algunos departamentos. En el año 2012, se ha consolidado en aquellas áreas que ya se habían iniciado en el proceso, a los que se sumó algún nuevo departamento. Las entrevistas de Desarrollo Profesional, son valoradas por parte del equipo a través de una encuesta de satisfacción, para tener en cuenta posibles propuestas, mejoras o comentarios. El año pasado, nos propusimos mejorar la valoración de las Entrevistas de Desarrollo Profesional hasta obtener una puntuación de 9; para ello, dedicamos tiempo a establecer planes de acción más detallados y acordes en cada ocasión y nos reunimos previamente con los Mandos Intermedios para preparar las reuniones. El año pasado, nuestra valoración fue de 4,47 mientras que en 2013 incrementó hasta 9,04. Podemos decir entonces, que hemos conseguido nuestro objetivo.

#### COMPROMISO PROCLINIC Nº 15

##### Sabes claramente lo que se te pide y se te informa de tu evolución profesional

“Dispones de una Descripción de tu Puesto de Trabajo actualizada y permanentemente accesible en el Portal del Empleado, para conocer qué es lo que la empresa te pide en tu desempeño profesional. Además, de forma periódica, recibes feed-back acerca de tu desempeño y evolución profesional por parte de tus superiores, para que conozcas tu desarrollo en tu puesto de trabajo.”

**En 2013, el 94,94% de nuestro equipo ha tenido un contrato indefinido. El 62,5% de los contratos temporales han sido de formación y aprendizaje.**

**La valoración global obtenida por parte de nuestro equipo de las Entrevistas de Desarrollo Profesional (EDPSs) en 2013 es de 9,04.**

La empresa gestiona la formación de las personas que trabajan a través de un plan de formación estable, denominado “**Universidad Proclinic**”.

**Universidad Proclinic: Una formación exclusiva y a medida para tí.**

“La Universidad Proclinic establece una formación en función de tus necesidades de desarrollo, de las necesidades de tu Departamento y del Plan de Desarrollo Profesional de la empresa. Si consideras que necesitas alguna formación en concreto, lo puedes exponer a tu responsable directo o a RRHH.”

E  
s  
t  
e  
p  
E  
s  
t  
e  
Plan de formación, en virtud de las necesidades personales, del puesto de trabajo, de Departamento, de Empresa o de desarrollo del potencial de determinados/as colaboradores/as, vela para que el porcentaje de formación sea similar entre las diferentes categorías profesionales.

*Proclinic tiene como uno de sus valores corporativos el desarrollo personal y profesional, así como de las habilidades, conocimientos y potencial creativo de todos nuestros colaboradores*

El Plan de formación, en virtud de las necesidades personales, del puesto de trabajo, de Departamento, de Empresa o de desarrollo del potencial de determinados/as colaboradores/as, vela para que el porcentaje de formación sea similar entre las diferentes categorías profesionales.

Durante el año 2013, hemos realizado varias sesiones de **Teambuilding** con nuestro equipo del Almacén. Consideramos que se trata de una pieza clave de nuestra organización, ya que gracias a ellos el cliente recibe su pedido correctamente y en el tiempo estipulado. Destacar que todo el equipo realiza rotación de puestos cada dos horas, para evitar que el trabajo sea monótono, por lo que es necesario e imprescindible que haya un buen ambiente y colaboración entre ellos para que se organicen y coordinen bien. Después de las tres sesiones realizadas, se observó un cambio positivo en su actitud y colaboración. Por otro lado, la valoración de las sesiones realizadas obtuvo una puntuación de 4,63 sobre 5.

También se ha establecido un **sistema mensual de reuniones** con el equipo de almacén, donde se comunica individualmente la evolución de cada persona, con el apoyo de datos de productividad, errores, etc. Este sistema de reuniones ha causado un efecto muy positivo, ya que da a conocer el grado de satisfacción de su responsable con su trabajo y poder establecer un plan de acción acorde a sus necesidades.

Otro colectivo relevante son los **Mandos Intermedios**, ya que son los responsables de transmitir los valores de la compañía, así como también de motivar y formar a su equipo. Por este motivo, establecimos un proyecto formativo que se inició a finales de 2013, para fomentar sus dotes de liderazgo.

Cuando organizamos una formación, se prioriza que, en aras de la conciliación de la vida familiar y laboral, la formación se realice en horario laboral, siempre que esto sea posible, en función del proveedor de formación, tipo de curso, calendario previsto, etc.

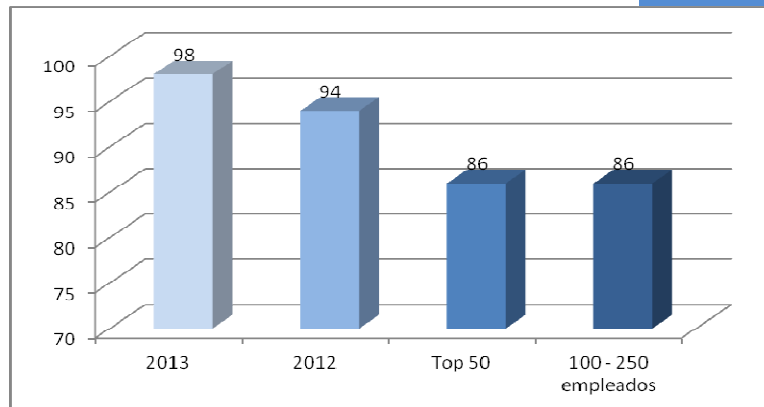
Consideramos relevante que la empresa ponga a disposición (Compromiso número 11) todos los **recursos y equipos** que son necesarios para la realización del trabajo para que se pueda desempeñar con mayor comodidad y facilidad. Si se considera que es necesario otro material, se puede solicitar para evaluar su adecuación y poderlo proporcionar para que el equipo pueda desempeñar su trabajo en óptimas condiciones de trabajo.

**COMPROMISO PROCLINIC N° 13**

**Acceso Universal al Correo Electrónico y al Portal del Empleado.**

“Todos los colaboradores tienen un correo electrónico propio y un acceso personalizado al Portal del Empleado, para que puedan realizar con mayor facilidad, comodidad y discreción, sus gestiones de empresa.”

**El 98% de los empleados opinan que “Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo”, superando el promedio de empresas GPW.**



Resultados según la encuesta GPW: “Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo”.

Proclínic apuesta claramente por la **promoción interna**, y la demostración de este hecho es que 11 de los 15 Jefes de Departamento lo han sido por promoción interna.

**El 80% de los Jefes de Departamento lo son por promoción interna.**

Para la promoción interna se establece un mecanismo formalizado y transparente, en el que se tienen en cuenta la calificación personal, antigüedad, aptitudes, habilidades, competencias y potencial de desarrollo. En esos procesos de promoción se establece un procedimiento similar al de una selección externa, con la intervención de los responsables tanto de Departamento de origen como el de acogida (Compromiso Proclínic número 17).

A lo largo del año se realizan diferentes **reuniones de Departamento** en las que se establece la organización del Departamento con todos los miembros del mismo. En estas reuniones, todos pueden expresar sus opiniones y pueden proponer sus puntos de vista. Con independencia de estas reuniones puntuales, a través del programa de Mejora, todos los colaboradores pueden exponer sus ideas y criterios con plena libertad.

Proclínic tiene un mecanismo concreto para el **establecimiento de las vacaciones** del personal. Con un doble criterio: por un lado el de calidad en el servicio hacia nuestros clientes, y para el fiel cumplimiento de nuestro compromiso con los mismos, y por otro lado, el de la conciliación de la vida laboral y personal: se establece como principio que 17 de los 22 días laborables de vacaciones se disfrutarán entre el 15 de julio y el 31 de agosto de cada año, pudiéndose establecer los restantes 5 a criterio del/de la colaborador/a. La dirección de la Compañía sólo



intervendrá en el establecimiento del calendario caso de que en las solicitudes de vacaciones no se garantice un equilibrio en el reparto de vacaciones que no posibilite un efectivo cumplimiento de nuestro compromiso para con los clientes en cada Departamento (Compromiso Proclínica número 24).

---

## Condiciones laborales del colectivo con dificultades de inserción laboral

---

La empresa establece medidas que faciliten el reclutamiento y la participación en los procesos de selección de personas pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción laboral.

**Proclínica colabora con entidades que tratan con colectivos con dificultades de inserción laboral.**

Así, por ejemplo, Proclínica tiene establecidos acuerdos con Secex y otros centros formativos para que personas que participan en sus programas de formación ocupacional puedan efectuar sus prácticas en nuestra empresa. Estas prácticas son un efectivo mecanismo de selección de personal para la incorporación de colaboradores en Proclínica. La empresa dispone de una persona responsable de gestionar las prácticas, la formación y la contratación de personas con dificultades de inserción.

---

*En 2006, el 6,66% de las contrataciones en Proclínica fueron de personas que pertenecen a algún grupo con dificultades de inserción laboral. Todos los contratos fueron indefinidos y en la actualidad, continúan trabajando en Proclínica.*

---

Todas las contrataciones, con independencia de que la persona pertenezca a un colectivo con dificultades de inserción laboral, son indefinidas.

---

Asimismo, destacamos que en el año 2013, un 10% de las incorporaciones fueron personas con alguna discapacidad, mientras que el 15% de las contrataciones del mismo año, se orientó a fomentar la inserción laboral de jóvenes sin experiencia, a través de prácticas, convenios de colaboración y contratos de formación.

Proclínic cumple escrupulosamente con la LISMI en cuanto a la Integración Social de personas con Minusvalía, y cuenta con un 2% de su plantilla que pertenecen a este colectivo.

---

## MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD

---

---

### Introducción

---

La Dirección de Proclínic, S.A. 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.



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.

La Dirección de Proclínic, S.A. 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.

---

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

*La Calidad de los servicios que ofrecemos, va ligada a la protección del medio ambiente y la seguridad y salud de nuestros colaboradores.*

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.

La empresa pondrá 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 tendrá como objetivo final la excelencia preventiva o prevención social.

La empresa mantendrá un registro actualizado de normativa legal, que permita asegurar el cumplimiento de requisitos legales.

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 Proclínic, S.A. se conseguirá la excelencia empresarial.

El Manual es mandatorio para todo el personal de Proclínic, S.A. y 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. 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 trabajadores de Proclínic, S.A. se logrará ofrecer un servicio respetando el medio ambiente y asegurando la salud de nuestros trabajadores.

---

## Medio Ambiente

---

Proclínic manifiesta su preocupación y compromiso por respetar el Medio Ambiente, teniendo en cuenta el punto 6.1 de nuestro Código Ético:

---

**Proclínic integrará a nuestros proveedores y subcontratistas en el compromiso de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.**

L  
a  
e  
m  
p  
r  
e  
s  
a  
,  
d*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. 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*

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

Proclínic dispone de elementos para conocer la legislación ambiental de aplicación y se fija objetivos ambientales de forma periódica.

**La empresa desarrolla campañas internas de reducción de consumo de energía y agua.**

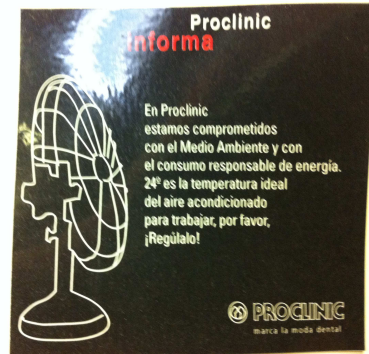
La empresa tiene implantadas buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto ambiental, y así aplica medidas para la minimización y correcta gestión de sus residuos, establece medidas para disminuir la carga contaminante de las aguas residuales, tiene implantadas medidas para reducir las emisiones atmosféricas y/o minimizar el ruido producido en sus instalaciones y dispone de sistemas de prevención y/o minimización de la contaminación del suelo por vertidos de sustancias peligrosas.

**Proclínic modificó en 2007, el sistema de aire acondicionado en su sede central para reducir el ruido en sus instalaciones.**

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. Todos/as los/as colaboradores/as tienen en la Descripción de su Puesto de Trabajo un

apartado referido al Medio Ambiente.



**Todo el personal recibe documentación acerca de principios ambientales: Manual de Bienvenida, Código ético, DPT y apartado en el Portal, así como campañas continuadas de sensibilización medioambiental.**

Además, toda la documentación necesaria para desempeñar el trabajo, puede ser localizada a través del Portal del Empleado, tanto para conseguir tener máxima accesibilidad de la información, como para reducir el consumo de papel.

En el Manual de Bienvenida, se facilitan mapas con los transportes públicos de las zonas en las que se encuentran los centros de trabajo, y se anima a que los colaboradores utilicen el transporte público para acudir al trabajo.

## Salud y Seguridad en el Trabajo

Proclinic, por lo que respecta a la adecuación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) realiza actuaciones del tipo:

- Planificación de las medidas a tomar, asignando recursos, límites de tiempo y responsables.
- Planifica la vigilancia de la salud, estudia sus conclusiones y aplica sus recomendaciones.
- Investiga todos los accidentes laborales y además hace un seguimiento de su evolución.
- Realiza simulacros de emergencia y prácticas de primeros auxilios.

### COMPROMISO PROCLINIC Nº 12

**La seguridad, lo primero.**

“Proclinic se compromete a establecer todas las medidas necesarias para que los puestos sean sanos, seguros y ergonómicos.”

Actualmente, en la entrevista de su responsable directo con RRHH, se le pregunta a todos los empleados acerca de sus condiciones de trabajo y Salud Laboral.

La empresa incorpora la Seguridad y Salud Laboral en la Compañía a través de la auditoría de los diferentes puestos de trabajo, las consultas a las personas encargadas de desarrollar esas labores, las consultas con los responsables y a través de reuniones periódicas en las que se realiza un seguimiento de la seguridad y la salud, y siempre que un cambio pueda afectar a alguna persona.

Proclinic se establece objetivos de mejora de la Seguridad y la Salud dentro del conjunto de objetivos de negocio.

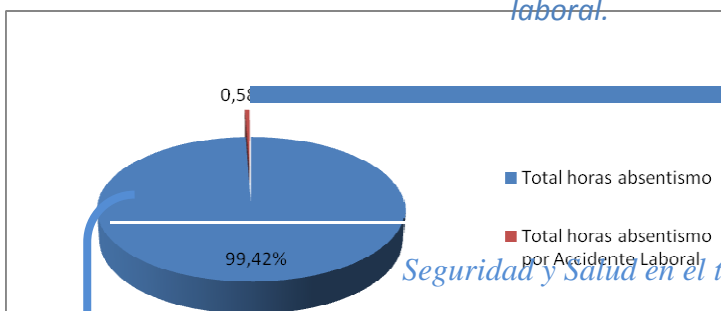
Destacar que el punto 4.4 del Código Ético, muestra el compromiso de Proclinic con respecto la Seguridad y la Salud en el trabajo:

Todas las nuevas incorporaciones reciben en el "Manual de Bienvenida" un Informe de PRL, una copia del Plan de Emergencia y una relación de las personas encargadas.

En el Portal del Empleado se puede consultar permanentemente un único manual de gestión de la empresa que contempla aspectos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

*En 2013, Proclinic solo ha tenido dos accidentes laborales.*

*De las 14.606,83 horas de absentismo del año 2013, 85'83 horas han sido causa de accidente laboral.*



*Seguridad y Salud en el trabajo:*

- *La empresa proveerá a sus empleados de un entorno seguro y estable y se compromete a 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 en que desarrolle sus actividades empresariales*
- *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 práctica de protección de riesgos*

**En el “Portal del Empleado” hay un apartado específico dedicado a la Salud Laboral, de acceso permanentemente para todos los colaboradores.**

Todos los colaboradores pueden efectuar de forma directa propuestas o sugerencias sobre sus condiciones de trabajo, ya sea a través de su superior o a través del Buzón de Sugerencias de la Empresa.

En todo el proceso de evaluación de seguridad y salud de los lugares de trabajo intervienen los colaboradores afectados.

---

*Proclinic se establece como un principio aspirador de las condiciones laborales de cualquier colaborador, la ergonomía.*

La empresa dota de recursos para mejorar el confort en el trabajo, y así, en todas las posiciones de oficina, se dispone de sillas ergonómicas, reposapiés, etc., y en las posiciones de almacén se vela por unas buenas condiciones, por ejemplo en lo que a temperatura ambiental se refiere, estableciendo una temperatura estable de 21º centígrados durante todo el año en el almacén. Asimismo, se intenta que todas las delegaciones dispongan de ventanas para tener luz natural, etc. Además, en el portal del empleado todo el equipo tiene acceso a noticias y documentos acerca de las posiciones ergonómicas en el trabajo.

---

*La empresa considera la importancia del desarrollo y la autorrealización personal como finalidad de la organización, y así lo manifiesta con uno de sus valores corporativos: Equipo.*

**Según la encuesta GPW, el 92% del personal de Proclinic considera que “Nuestras instalaciones contribuyen a un clima laboral agradable”.**

La empresa establece controles de riesgos de fatiga e insatisfacción en el trabajo de forma continuada y especialmente en la evaluación de riesgos. Realiza un seguimiento de las alteraciones físicas y mentales que puedan ser originadas por la organización y el diseño del puesto de trabajo.

De igual forma, Proclinic comprueba que todos los servicios contratados se ejecuten bajo todas las medidas de seguridad pertinentes, y ante nuevos proyectos o instalaciones, incorpora en el diseño todos los aspectos referentes a la seguridad y la salud del personal.

---

*En el diseño de las oficinas y del almacén de Zaragoza, Proclinic incorpora todos los aspectos referentes a la seguridad y a la salud del personal, así como la ergonomía.*

---

Proclinic se asegura que todas las compras de materiales y equipos cumplan todos los requerimientos en materia de seguridad y salud (marcado CE, etc.).

## TRANSPARENCIA Y PROYECCIÓN EXTERIOR

### Memoria y Balance Social

La empresa ha asumido que hemos pasado de un entorno donde la clientela era la única prioridad a otro en el que además hay otras partes interesadas (personal, empresas proveedoras, medio ambiente, la comunidad, etc.).

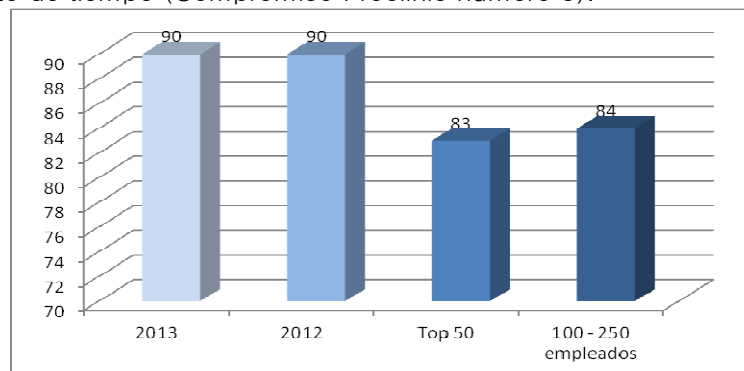
*De forma habitual se habla con el personal para conocer sus necesidades de información, y así el Portal se convierte en una perfecta herramienta de conocimiento, a través de sus archivos, noticias, etc.*

El principio de

**Según la encuesta GPW, 90% de los empleados opinan que “Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa”.**

**transparencia** queda recogido en el Compromiso Proclinic número 3 (En Proclinic, la información transparente), ampliado en los compromisos números 2 (Todo por escrito: nuestros contratos sin letra pequeña y más claros), 10 (Desde el principio conoces todo lo que debes saber de Proclinic), 14 (Acceso permanente a toda la legislación laboral, para conocer tus derechos) y 13 (Acceso Universal a Correo Electrónico y al Portal del Empleado).

Además, la empresa adquiere un Compromiso de escuchar la opinión de sus colaboradores (Compromiso número 4) y de dar respuesta a las consultas en un breve plazo de tiempo (Compromiso Proclinic número 5).



Según los resultados de GPW: “Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa”.



Proclínic ha redactado un Código Ético y de Conducta de empresa, que además de contemplar los valores y principios, incorpora cómo se aplican éstos en relación a cada una de las partes interesadas, ya sean internas o externas. Consideramos importante destacar el punto 5.5, que hace referencia a “Transparencia, Creación de Valor y Gobierno Corporativo”.

#### 6.2- Compromiso Social:

- *5.5. La Empresa, Creación de Valor y Gobierno Corporativo: responsable, con cumplimiento de la ley y, en particular, asume la responsabilidad de respetar la diversidad cultural y las costumbres y principios vigentes, entre las personas y comunidades afectadas por sus actividades. 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*

A  
d  
e  
m  
á  
s

de su propio Código Ético, Proclínic ha suscrito el **Código de Buenas Prácticas de FENIN** (Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria) y es firmante del Pacto Mundial.

La Compañía es proactiva a la hora de dar información, y así, a través del Portal publica información que puede ser de interés para el personal, sin esperar a que ésta sea solicitada, y publicando, como en el caso de la presente Memoria, un Balance Social paralelo a la memoria económica.

---

## Patrocinio, Mecenazgo y Acción Social

---

Proclínic es una empresa comprometida a nivel Social y colabora con distintas causas, siguiendo su compromiso establecido en el Código Ético (punto 6.2):

---

La empresa, colabora con diversas ONG's, tanto efectuando donativos en efectivo como donando material de uso odontológico, con el fin de buscar soluciones para mejorar la salud Bucodental en entornos más desfavorecidos (DentalCoop, Fundación Odontología Social, Dentistas en África, Odontología Solidaria, etc.).

*Por ello hemos obtenido el I Premio de Odontología Social y el VI Premio Odontología Solidaria y somos miembros de Honor de la Asociación Hanan (Tetuán - Marruecos).*



I Premio Odontología Social.  
Noviembre 2010



VI Premio Odontología Solidaria.  
Septiembre 2011

Destacamos algunos proyectos donde hemos participado:

- 1) **Loita** (Provincia del Valle de Kenia, Agosto 2010). Colaboración con **DentalCoop** en un proyecto sobre "Prótesis dentales de campaña" – (Prótesis dentales removibles en 1 día).
- 2) **Puerto Príncipe** (Haití, Noviembre 2010) Proyecto con **Dentistas sobre ruedas** para ayudar a niños huérfanos. **Burkina Faso** (África Occidental, Agosto) proyectos de cooperación sanitaria con **EMSIMISION**.



- 4) **Wukro (Etiopía)** con **EtiopiaUtopia**. necesidades básicas y actividades de



desarrollo de carácter sanitario, educativo, alimentario, deportivo.

5) **Puerto Plata** en Santo Domingo, en agosto del 2010. Colaboración con **Fundación Odontología Social** para crear programas de odontología integral para grupos de máxima exclusión social.

6) **Camerún**, colaborando con el **Hospital Recover** en junio del 2010 para ayudar a mejorar la sanidad y la odontología en los hospitales de África.

7) **Odontología Sanitaria**, colaborando con diferentes proyectos a nivel **nacional e internacional** con programas de salud y desarrollo sostenible, y proyectos de salud buco-dental.



7) **Kourityaoghin y Comin Yanga** (Burkina Faso, verano 2010). Proyecto con objetivo de mejorar las estructuras básicas de servicios a la población (agua, cooperación en el terreno educativo y sanitario, etc.) colaborando con la Asociación **YAMLAMINIM**.



8) **Proyecto “Sonrisas solidarias”**. (Febrero 2012). El proyecto se dirige a personas con escasos recursos económicos o en situación de pobreza extrema, donde Proclínic ha querido participar iniciando un acuerdo de colaboración con una donación inicial de material e instrumental fungible de la clínica. En dicho proyecto, colaboran distintas empresas y asociaciones que hacen que se esté llevando a cabo desde hace 3 años. **Asociación Dentistas Solidaris**.

**Amilla – Guinea 2012”**. (2012). En agosto de 2012 y durante 30 días colaboramos con la ONG **Más que Salud** en Bata y Evinayong (Guinea Ecuatorial en un trabajo de formación y asistencia.

10) **Proyecto Sonrisas**. (Octubre 2012). Hemos colaborado con la **ONG Nakupenda Sana** para que puedan educar en higiene bucodental, prevención de caries y salud gingival de los más pequeños de Gambia.

11) **Odontología Solidaria (2013)**, Hemos colaborado en distintos proyectos del 4º mundo, con material para la atención de pacientes en exclusión social.



- 12) **Los proyectos en Ruanda y en Etiopía colaborando con Dentalcoop (2013)**. Por ejemplo, en el primer caso se consiguió que un odontólogo pudiera atender en 5 días a más de 430 personas en una región donde el dentista más cercano está a 430 Kms.
- 13) **Colaboración con Dentalcoop en un proyecto en Senegal**. Participación en la entrega de material para que 26 voluntarios puedan trabajar en 7 poblaciones de la región de Casamance (Sur de Senegal). El resultado fueron 853 visitas, 1754 extracciones, 82 obturaciones, 25 endodancias y 46 tartrectomías.
- 14) Colaboración con la **Universidad de Odontología de Sevilla** para ayudar a los **niños bielorrusos** afectados por el accidente nuclear de Chernobyl que pasan 40 días en Sevilla y a los que se les realiza una exploración **oral, un diagnóstico de la patología** que presentan los niños y la enseñanza de higiene oral.
- 15) La **Universitat Internacional de Catalunya**, designará un gabinete al que estará destinado los productos objeto del presente convenio y expondrá en el exterior del mismo una placa con la denominación "**GABINETE PROCLINIC**"
- 16) Hemos colaborado con la **Fundación Pablo Hortsman** para atender a niños y adultos del distrito Lamu, a través de la **Asociación Afrikable**. Gracias a la colaboración de distintas personas, se ha podido realizar 351 tratamientos desde el 19 de agosto al 3 de septiembre 2013.
- 16 ) Colaboración con la **Fundación Etiopía Utopía** al proyecto del misionero **Ángel Olan** mediante la cobertura de necesidades básicas y actividades de desarrollo de carácter sanitario, educativo, alimentario, deportivo y otras, de la población de Wukro (Etiopía) y por extensión de la región del Tigray.

**Durante el año 2013, Proclinic donó un total de 155.412.85€.**

Además, Proclinic ha realizado acuerdos con ONGs donde nos comprometemos a donar productos en sus proyectos. Colaboramos con Dentalcoop, Fundación Recover, Fundación Odontología Solidaria, Fundación Etiopía Utopía, Dentistas sobre ruedas, Dentistas Solidarios (Dotación inicial de material fungible para su clínica que atiende a pacientes en exclusión social en Girona) y Fundación Odontología Social (donde hemos dotado de material fungible dos de las clínicas que atienden en Marruecos: Fundación Hannan y Puerto Plata (República Dominicana).

Desde Mayo de 2007, Proclinic viene desarrollando un programa de voluntariado de personal, denominado "**Teaming**", consistente en concienciar al personal acerca de la importancia de colaborar con la comunidad, y de responsabilizar personalmente a cada colaborador con ello, a través de aportaciones económicas voluntarias. La empresa se compromete a contribuir con un euro por cada euro donado por cada colaborador. Es una iniciativa solidaria, fomentando también el espíritu de equipo.

---

*Proclinic quiere concienciar y fomentar el voluntariado de su personal a través del desarrollo del programa "Teaming".*

---

Durante este periodo, hemos colaborado en diferentes proyectos con asociaciones diversas, según las inquietudes y decisiones de nuestro equipo:

1) **Fundación Pequeño Deseo:** Fundación que se responsabiliza a cumplir el deseo de niños con enfermedades de mal pronóstico. Hemos donado un total de 3.577 € en distintos proyectos:

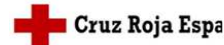
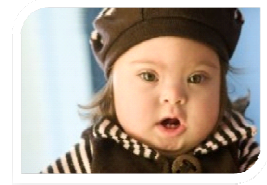
- Hemos convertido en realidad el sueño de Alba, de ser princesa por un día en Disneyland París.
- Natalia, en su segunda lucha contra la leucemia, pudo hacer realidad su deseo de convertirse en modelo por un día, junto con su amiga, María, que la acompañó en su enfermedad.



- Lidia, en su lucha contra la enfermedad, quería convertirse en diseñadora. Proclínic lo hizo posible, llevándola desde Asturias al taller de Custo Dalmau y regalándole un videojuego para que realizara sus diseños.



- 2) En 2008 destinamos 3.860 euros para equipar 100 camas de neonatos prematuros de la **Fundación Down España**.
- 3) En 2009, destinamos 3600 euros para que la Cruz Roja convirtiera la noche de **Reyes** en algo especial para los niños de Madrid, Zaragoza y Barcelona.



4) En 2009 destinamos 5.000 euros a un programa de investigación contra el cáncer infantil del **Hospital de San Juan de Dios**.

5) Cuando la tierra se estremeció en **Haití**, el equipo de Proclinic se solidarizó y se pudieron destinar 4.680 euros a la reconstrucción del país a través de la **ONG Intermón – Oxfam**.

El médico **Eduardo Briz de Fadente**

luchó por la vida de su hijo Samuel. Su valentía y la de toda su familia

en esa época, se encontró con un

detalle del equipo de Proclinic que ha hecho muy feliz a su hijo Samuel.



- 5) En 2010 visitamos las instalaciones del nuevo laboratorio donde se lleva a cabo el proyecto de investigación en el que se hace una donación de 7.000€.



- 8) En junio del 2011, Proclinic se solidarizó con los damnificados del terremoto de **Lorca**, ofreciendo una ayuda de 4.000 € a través de la **Cruz Roja**.
- 9) En el mes de mayo de 2012, se opta por volver a colaborar con **Sant Joan de Déu**, realizando una donación de 7.000€ para colaborar en la investigación de un tipo concreto de cáncer infantil (Neuroblastoma).



- 10) En primavera de 2013, la donación fue dirigida a la **Casa dels Xuklis**. Con una donación de 4.000 € quisimos ayudar a esta casa de acogida que presta ayuda a las familias sin recursos mientras sus pequeños reciben tratamiento en Oncológico Sant Joan de Déu.



- 11) En el mismo año, colaboremos con el Hospital Infantil de Zaragoza, aportando 5.000€ destinados a comedores infantiles.



*Proclinic ha efectuado donaciones por un valor de 52.925,56 Euros desde que iniciamos esta iniciativa en el mes de Junio de 2007 hasta Diciembre de 2013.*

En RRHH se ha puesto en marcha un Servicio de Información de Voluntariado para todos aquellos empleados que los soliciten.

## Cooperación Empresa - Territorio

Proclinic entiende que la cooperación con empresas e Instituciones Locales es una parte importante de su estrategia de futuro, y así participa con las administraciones locales allí donde se encuentra físicamente, siendo receptiva a sus propuestas e implicándose en una interlocución fluida.

Además, Proclinic participa activamente en Instituciones, como por ejemplo **FENIN** (Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria).

Últimamente, Proclinic viene colaborando de forma más activa con la Corporación Local en la que se encuentra su Sede Central, y así, colaborará en diversas actividades tendentes a concienciar a todo el tejido empresarial de la zona al respecto de la RSC.

Somos una empresa con interés y predisposición hacia la formación y desarrollo de nuestro sector, con voluntad de fomentar la igualdad de oportunidades para todas las personas. Por este motivo, hemos fomentado la participación en diferentes proyectos:

**Beca Proclinic:** Con el apoyo de diferentes universidades y colegios profesionales, queremos apoyar a los estudiantes y futuros profesionales y estimularlos en su crecimiento personal y profesional, así como en el avance de la Odontología como Ciencia Experimental. Por ello, en 2012 se realizó la 4ª Edición de Beca Proclinic ofreciendo dos aportaciones (de 20.000 € y de 15.000€) para realizar formación en cualquier ámbito académico a nivel mundial, comprometiéndose en la elaboración de un proyecto de investigación. Hasta la fecha actual, hemos aportado un total de 135.000 € en becas. En la primera edición una beca de 30.000€, mientras que en las tres últimas, una de 20.000 y otra de 15.000 €.

Aquellos odontólogos recién titulados que estén interesados, deberán presentar un proyecto de formación post-graduada, un currículum y una propuesta de proyecto de investigación.



El jurado, se compone por 6 personas, de los cuales, 5 son Decanos miembros de la Conferencia de Decanos. El Sexto miembro, es designado por Proclinic, y actúa como secretario, levantando el acta de las resoluciones y teniendo voz pero no voto.

---





Todas las facultades de odontología de las universidades españolas nos apoyan en este proyecto:



Durante el año 2011, firmó un acuerdo de colaboración estable con la confederación de decanos, que se inició a principios del año 2012.

**Odontobook:** En colaboración con un equipo investigador de la Universidad Rey Juan Carlos I, se ha elaborado la primera guía práctica en material odontológico, para contribuir a la mejora en la docencia universitaria en las enseñanzas relacionadas con la odontología, bajo la dirección del Dr. Ángel González Sanz. Se trata, en palabras del Dr. Ángel González Sanz, de una “realidad” en forma de “herramienta innovadora que fomenta el conocimiento, habilidades y las destrezas en la integración de la salud y del bienestar universitaria, en los procesos docentes y en el sistema de conocimiento



En el trabajo se han desarrollado líneas de investigación docente para el presente y para que sirvan como punto de partida en el futuro.



**2ª Edición del Premio Proclínic a la Excelencia Académica en Odontología.** El 18 de octubre de 2012, gracias a la colaboración con la Conferencia de Decanos de Odontología se llevó a cabo la primera edición del Premio Proclínic a la Excelencia Académica para premiar los estudiantes de odontología que demuestran tener el mejor expediente de graduación en todas y cada una de las Facultades de Odontología en España

Asimismo, hemos colaborado con **revistas profesionales** y con los Colegios Profesionales de Odontólogos y de Higienistas Dentales, **patrocinando cursos** de formación colegiados y participando en **actos organizados** por la festividad de nuestra patrona, Santa Apolonia.

---

## Cientes y Proveedores

---

La empresa tiene en cuenta criterios socialmente responsables en sus compras, y así lo hace público y manifiesta en el punto 4.2 de nuestro Código Ético

---

### *Abolición del trabajo infantil:*

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

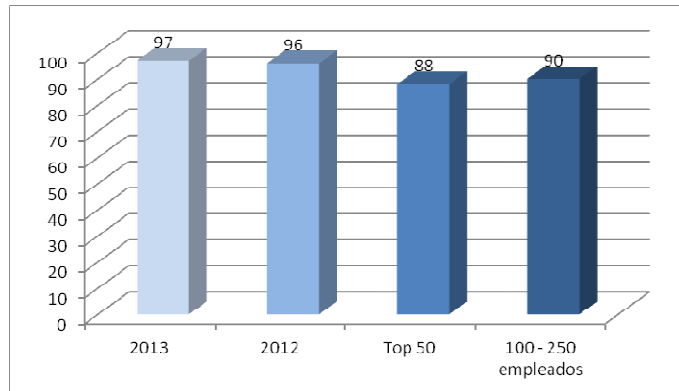
una empresa íntegra y honesta, tanto con su equipo, con sus clientes y proveedores, y por ello, hace mención en el apartado 5.2 Integridad en la gestión del Código Ético.

### *Integridad en la gestión*

- *La empresa proscrib e los sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a sus empleados dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, ni regalos, dádivas o favores que están fuera de los usos del mercado o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente puedan alterar el desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas*

Valo  
ram  
os

como el equipo opina, en la encuesta GPW muy positivamente la honestidad con la que la Dirección está gestionando el negocio:



Resultados Encuesta GPW: Los superiores llevan el negocio honesta y éticamente.

Además, la empresa asume en su relación con los clientes aspectos más allá de los puramente legales u obligatorios, como pueden ser, la adecuación a la norma ISO 9001: 2000, concedida por AENOR.

*Proclinic fue la primera empresa del sector en obtener la certificación ISO-9000 en el año 1992.*

Estamos en una empresa claramente comprometida con la calidad de sus productos y con el servicio que le ofrece al cliente, tal y como se puede observar en el punto 5.3. del Código Ético:

*Proclinic se compromete con la calidad de sus productos y servicios:*

- *Proclinic 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 las calidad más adecuados en cada momento*
- *Proclinic procurará la mejor satisfacción de las expectativas de sus clientes y desarrollará un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades*

establece anualmente un estudio de satisfacción de los clientes que permiten identificar ámbitos de mejora, y es la propia dirección que establece diferentes ratios para plantear acciones correctivas o nuevos proyectos para mejorar la calidad en servicio / producto.

*Proclínic tiene definido como uno de los valores centrales los “Clientes”. Estamos comprometidos con la plena satisfacción y con la creación de valor para nuestros clientes.*

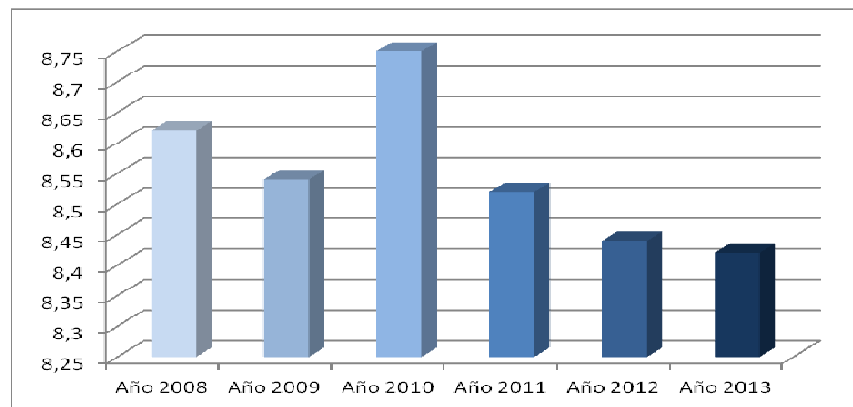
A continuación, adjuntamos algunos datos analizados, como por ejemplo la evolución las llamadas entrantes y atendidas desde el año 2009 al 2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Llamadas entrantes	151.582	151.119	158.948	193.002	148.852
Llamadas atendidas	140.829	145.258	151.362	181.504	143.739
% Llamadas atendidas sobre el total	<b>92,91%</b>	<b>96,12%</b>	<b>95,23%</b>	<b>94,04%</b>	<b>96,57%</b>

**Según el resultado de la Encuesta de Clientes de 2012, la clientela de Proclínic puntúa de media un 8,42 el servicio de Proclínic.**

Proclínic pone a disposición de sus clientes un Servicio de Atención al Cliente especializado en recibir y dirigir sugerencias, opiniones y reclamaciones relativas a nuestro servicio y productos y que garantiza que cualquier incidencia, queja o duda será satisfecha.

Proclínic realiza una “Encuesta de Satisfacción de Clientes”, que pretende ser un canal de comunicación entre la empresa y la clientela.



Histórico de resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.

La empresa ofrece el máximo nivel de transparencia en el detalle de la información que se transmite a la clientela a través de la etiqueta, manual de uso, catálogos, contratos o propuestas comerciales, más allá de los mínimos obligatorios.

La empresa promueve, entrena e incentiva a sus profesionales de ventas y/o Atención al Cliente para que reconozcan errores y actúen con rapidez y autonomía en la resolución de incidencias.

---

*Proclínica incluye en sus catálogos notas acerca de la utilización y características de los productos.*

---

---

## NIVEL DE RSC DE PROCLINIC

---

Dentro del **Programa Equal de la Unión Europea**, La Diputación de Barcelona ha desarrollado una serie de actuaciones tendentes a sensibilizar a las empresas acerca de la importancia de la RSC dentro del denominado “Proyecto RESSORT”.

---

*Proclinic ha sido elegida por el Programa Equal de la Unión Europea como Best Practice in Social Responsibility.*

---

En este caso, y a través de una Entidad Social del Proyecto RESSORT como es el Ayuntamiento de L’Hospitalet, se ha realizado una auditoría para tener una visión global de la situación de la empresa en los aspectos relacionados con la RSC.

El resultado ha sido el cuadro que se adjunta, teniendo en cuenta que:

- el punto del 0% indica que la empresa se limita a cumplir los mínimos legales
- el punto 50% indica que tiene implantadas la mitad del total de prácticas sugeridas por el Programa Equal
- Cuanto más se aleja del 0% implica que la empresa es más Socialmente Responsable en cada ámbito.

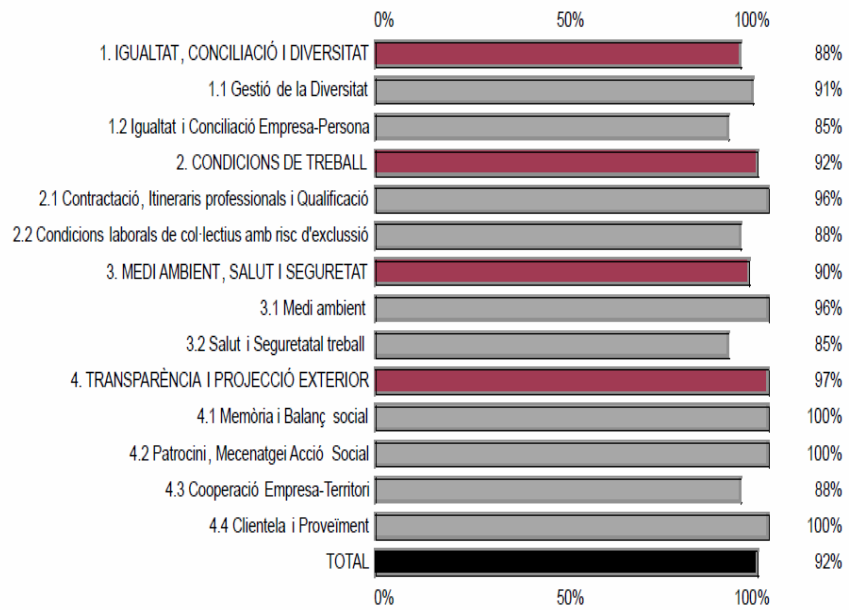
---

*Sobre un máximo de 100, Proclinic obtiene una puntuación de 92 en cuanto a RSC.*

---

### VISIÓ GLOBAL DE LA SITUACIÓ ACTUAL A L'EMPRESA

El gràfic següent mostra, en percentatge, el nombre de respostes i el seu valor sobre el total possible en cada camp. Les puntuacions varien en funció de la importància i la dificultat de cada àmbit, i en especial segons el sector i la mida d'empresa. 0% indica que l'empresa es limita a complir els mínims legals, 50% que té implantades la meitat del total de pràctiques suggerides i 100% que les compleix totes. Com més s'allunyi del 0% implica que és més socialment responsable en cada àmbit.



### ORIENTACIONS PER A LA MILLORA



## CONSECUCCIÓN OBJETIVOS AÑO 2013

En el año anterior, nos planteamos distintos objetivos para ayudar en el desarrollo profesional y personal de nuestro equipo, así como también en su compromiso con la organización.

Adjuntamos a continuación los objetivos establecidos, el estado y si finalmente, se consideran totalmente conseguidos o no, en función de las acciones realizadas.

OBJETIVO 2013	ESTADO	CONCLUSIÓN
Incrementar la valoración de las EDPs hasta obtener puntuación de 9.	La puntuación obtenida es de 9,04,	
Acciones para mejorar el rendimiento y compañerismo en el almacén	3 sesiones de Teambuilding realizado a todo el equipo, en diferentes grupos	
Formación dirigida a Mandos	Desde octubre a diciembre de 2013, nuestros Mandos recibieron distintas sesiones de formación en Liderazgo.	
Reformular Misión, Visión y Valores para el 30 Aniversario	Antes del Aniversario de Proclinic se presentaron la nueva Misión, Visión y Valores	
Mayor seguimiento de las nuevas incorporaciones	Realizar pequeñas adaptaciones a los seguimientos estipulados para que tengan mejor resultado.	
Crear un nuevo Protocolo de Acoso Sexual	Inicio del nuevo Protocolo, que abarca también ante acoso por razón de sexo, moral o moobing	

---

## **COMPROMISOS PARA EL AÑO 2014**

---

Para el año 2014, plantearemos nuevos objetivos y retomaremos otros, para poder profundizar y continuar trabajando en la línea esperada por parte de la empresa. Los nuevos objetivos son:

- Continuar trabajando en el desarrollo de nuestros mandos intermedios.
  - Finalizar y hacer entrega del nuevo Protocolo de Acoso Sexual, por Razón de Sexo, Moral o Moobing.
  - Viendo que en la encuesta de satisfacción la valoración de los clientes es decreciente en los últimos años, deberemos pensar herramientas para que nuestro cliente tenga una opinión cada vez más positiva de nuestra empresa y servicio.
  - Continuar trabajando en las nuevas incorporaciones, asegurando la comprensión de toda la información recibida durante los primeros días y realizando un seguimiento más protocolarizado durante el primer año.
-

---

## NOTA FINAL

---

En el diseño del modelo de RSC de Proclinic se ha tenido en consideración los siguientes documentos:

- El Pacto Mundial de Naciones Unidas
  - Cuestionario de Autodiagnóstico de RSC de las PYMES. Proyecto RESSORT de la Diputación de Barcelona, dentro del programa EQUAL de la Unión Europea. Diciembre 2006
  - Modelo de Indicadores del Marco Catalán de la RSC en las PYMES. Proyecto de la Generalitat de Catalunya (Departamentos de Economía y Finanzas, Trabajo, Medio Ambiente y Vivienda), el COPCA (Consortio de Promoción Comercial de Catalunya), Diputación de Barcelona, UGT, CC.OO., PIMEC y CECOT, coordinados por ESADE. Enero 2007
-