



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Gestimed

EXTERNALIZACION BANCARIA

INFORME DE PROGRESO 2014



GESTIMED

Sede Corporativa

Paseo de la Castellana, 91, Planta 12
28046 Madrid

Servicios Centrales

Av. Callosa d'En Sarrià, 2
03502 Benidorm
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 2015

Estimados Señores,

Es para mí un placer presentar nuestro Informe de Progreso 2014 y renovar nuestro compromiso con la Red Española del Pacto Mundial. Continuando con nuestro reto de implantar en GESTIMED los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por tercer año consecutivo, presentamos nuestro Informe de Progreso en el que hemos querido recoger las acciones llevadas a cabo durante el año 2014 con relación a la RSE.

Somos conscientes de que el crecimiento de una empresa conlleva una gran responsabilidad con los diferentes grupos de interés, y por ello, nos inspira saber que formamos parte de una iniciativa global responsable para crecer de manera justa, solidaria, preocupada por las personas y a la vez, respetuosa con el medio ambiente.

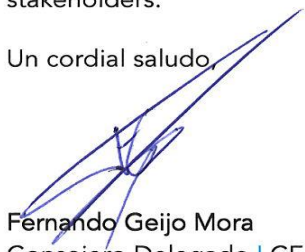
Entre las principales actuaciones llevadas a cabo durante el año, nos gustaría destacar nuestro compromiso con la Calidad y Satisfacción del Cliente mediante la implantación de un nuevo Modelo de Calidad que nos permite evaluar la calidad en las distintas fases de nuestros servicios.

Asimismo, nos es grato destacar nuestro apoyo a la formación continua de nuestros empleados, mediante la realización de cursos en materia de Atención al Cliente y Protocolo, Desarrollo de Habilidades Directivas y de Liderazgo, entre otros. Estas acciones formativas, junto a los cursos de formación específica de nuestros procedimientos, nos están permitiendo convertir nuestro entorno de trabajo en un espacio de aprendizaje y crecimiento.

Otra acción que nos gustaría destacar es la inversión realizada en las nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente, mediante la compra de tablets que ha contribuido a seguir reduciendo nuestro consumo de papel.

Esperamos que este informe sea de vuestro interés. Para nosotros, esta comunicación sirve para reafirmar el compromiso de nuestra empresa con el continuo desarrollo del cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial y su divulgación entre nuestros stakeholders.

Un cordial saludo,



Fernando Geijo Mora
Consejero Delegado | CEO



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Gestimed Levante S.L.

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

180

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Externalización bancaria / Outsourcing

Ventas / Ingresos

7.000.000 €

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)

Nuestros Grupos de Interés son los siguientes:

- 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.

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 definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En Gestimed tenemos establecidos unos parámetros de comportamiento, tanto a nivel interno como externo, que regulan el trato con todos nuestros grupos de interés. Dichos parámetros vienen recogidos en nuestro Código Ético, Plan de Igualdad y en los requisitos exigidos por la ISO 9001:2008.

Asimismo, la elaboración cada año del informe de progreso, nos sirve para hacer una reflexión sobre cuál ha sido nuestro comportamiento durante el año anterior ante nuestros colectivos más importantes y cercanos. Los

asuntos reflejados en el informe son el resultado de esta reflexión.

¿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.

Nuestros trabajadores, clientes y proveedores pueden comunicarse directamente en cualquier momento, además se realizan reuniones periódicas donde exponer opiniones, quejas, dudas o sugerencias.

Asimismo, se realizan encuestas de opinión entre los clientes y proveedores de la empresa. También se pueden hacer sugerencias a través de la página web, por email y/o vía telefónica.

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. En la siguiente página, hemos incluido un enlace para que puedan descargar el Organigrama de la empresa.

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

Se realiza un seguimiento desde el Comité de Dirección de la empresa. Si se detecta alguna carencia en la implantación de alguno de los 10 Principios, se aplican las acciones correctoras oportunas para seguir progresando en materia de RSE.

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.

Para la elaboración del siguiente Informe de Progreso hemos 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



10

Desafíos y Oportunidades contemplados



5

Desafíos y Oportunidades contemplados



2

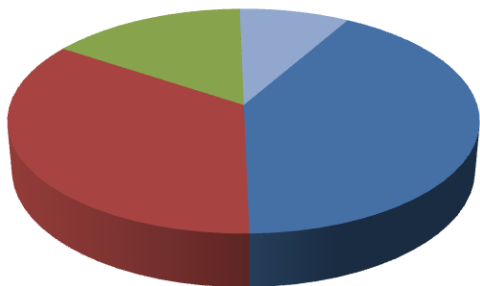
Desafíos y Oportunidades contemplados



4

Desafíos y Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad
- ambiente

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 43
- Empleados: 36
- Proveedores: 16
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio Ambiente: 9

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



235

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Relación Duradera con los Clientes

Gestimed trabaja día a día por establecer relaciones duraderas con todos sus clientes. Estas relaciones empresariales entre Gestimed y sus clientes están basadas en la confianza, la calidad de servicio y la atención personalizada al cliente, aspectos clave para lograr la fidelización y satisfacción de este grupo de interés imprescindible para el desarrollo de nuestra actividad.

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.

En este sentido, Gestimed trata de establecer los mecanismos necesarios de comunicación con sus clientes para conocer sus necesidades actuales y futuras y poder adaptar los servicios a los nuevos retos y panoramas que se puedan plantear. Gestimed centra sus esfuerzos en evolucionar y crecer de la mano de sus clientes para que la relación comercial sea duradera y fructífera para ambas partes.

Objetivos

Nuestro objetivo es seguir incorporando nuevos procedimientos de trabajo a nuestro sistema de calidad que nos permitan seguir cubriendo las

nuevas necesidades de nuestros clientes.

Código Ético Comercial

Según establece el Código Ético Comercial de la empresa, si la relación contractual con los clientes es satisfactoria para ambas partes y no ha existido ningún tipo de incumplimiento de las condiciones contractuales, se tiende a fomentar los contratos de larga duración con los clientes.

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.

Todas estas medidas ayudan a establecer relaciones sólidas con los clientes basadas en la confianza, la transparencia y la calidad de servicio.

Duración de la Relación con los Clientes

Por norma general, la relación comercial entre Gestimed y sus clientes tiene una proyección a medio/largo plazo. En la mayoría de los casos, los contratos firmados con nuestros clientes tienen una duración mínima de 1 año prorrogable. Ante una posible situación de rescisión o no renovación del contrato por parte del cliente, Gestimed nombra una Comisión de Control y Mejora para hacer un análisis exhaustivo de los posibles motivos y para implantar las acciones correctoras necesarias.

Durante el año 2014, el porcentaje de renovación de los contratos con nuestros clientes ronda el 92%.

Objetivos

El objetivo es que todas las relaciones comerciales entre Gestimed y sus clientes sean a largo plazo.

Formación para Clientes

Gestimed ofrece servicios de externalización bancaria a numerosas entidades financieras nacionales e internacionales. Debido a la tipología de los servicios que prestamos, es habitual que el equipo humano de Gestimed esté en contacto con el equipo humano de nuestros clientes para coordinar y gestionar las tareas y servicios encomendados. Para facilitar la gestión y la comunicación del día a día entre nuestro equipo humano y el equipo de nuestros clientes, en ocasiones impartimos formación específica sobre los procedimientos y/o la normativa aplicable a los interlocutores designados por nuestro cliente. Esta formación redundante directamente en una mejor comunicación y eficiencia que a su vez se ve reflejada en un mayor grado de satisfacción por parte de nuestros clientes.

Manual de Acceso a la Web de Clientes

Gestimed dispone de un Manual de Acceso a la Web para los clientes. Este manual se personaliza a medida para cada cliente y/o servicio.

El manual incluye una guía paso a paso para facilitar la navegación de los clientes en la web.

Objetivos

El objetivo que nos marcamos es desarrollar este Manual de Acceso a la Web en un soporte digital e interactivo.

Formación

A la hora de iniciar una nueva relación profesional con un cliente, es habitual que Gestimed imparta cursos de formación sobre un procedimiento

específico para facilitar la comunicación y la coordinación entre ambas partes en el trabajo del día a día.

La realización de demos de nuestra aplicación web también es práctica habitual para Gestimed y que resulta ser de gran utilidad para los clientes.

Objetivos

Es un objetivo para Gestimed seguir satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes en materia de servicios y formación específica.

Para futuros ejercicios, nuestra intención es evaluar mediante una breve encuesta la satisfacción del cliente con las acciones formativas impartidas por Gestimed.

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.

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.

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.

Además, periódicamente se realizan revisiones de todos los poderes otorgados y revocados por la entidad para garantizar que los poderes vigentes corresponden a trabajadores activos en plantilla en ese momento.

Objetivos

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 y sus clientes, 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).

Objetivos

Nuestra intención es mantener esta práctica como

hasta el momento.

Comunicación

Gestimed apuesta por las relaciones comerciales basadas en la confianza y la transparencia. Para lograr estos aspectos, la comunicación juega un papel importante y es por ello, que Gestimed trabaja por mantener una comunicación fluida y bidireccional con sus clientes mediante reuniones de seguimiento, visitas de cortesía y sistemas de reporting. Todas estas medidas ofrecen a los clientes información sobre la entidad y los servicios prestados.

Objetivos

El objetivo para los próximos años es lograr mantener este nivel de feedback y reporting con todos los clientes existentes y también, para nuevos clientes.

Auditorías

Gestimed es auditada por varias consultoras externas cada año. En las auditorías se revisan las cuentas bancarias, la contabilidad, los procedimientos internos y la calidad de servicio, entre otros aspectos.

Todo el tema de la transparencia y actividades con clientes queda reflejado en los documentos que se entregan a los auditores en las distintas auditorías, ya sean las auditorías de la certificación de la norma ISO 9001 o las auditorías de cuentas.

Objetivos

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

Nº de denuncias recibidas y resueltas

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

Satisfacción del Cliente

Gestimed pretende 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. Debido a la singularidad de nuestros servicios, tenemos un trato directo con los clientes de nuestros clientes. Para garantizar la satisfacción total en todos los niveles del servicio prestado, durante el año 2014, hemos hecho extensivas las encuestas de satisfacción a los clientes finales, es decir, los clientes de nuestros clientes. De esta manera, además de llegar a nuestros propios grupos de interés, llegamos también a los grupos de interés de 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.

Objetivos

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 y mejorar los plazos de ejecución de nuestros servicios.

Normativa Vigente

El riguroso cumplimiento de la normativa a la cual está vinculada la actividad de Gestimed es una prioridad para la entidad.

Objetivos

Nuestro objetivo es mantener el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la normativa vigente.

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.

Objetivos

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

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.

En el año 2014, además de la formación específica, se han impartido varios cursos de Atención al Cliente y Protocolo al equipo de Asistentes a Firmas de Operaciones ante Notario con el objetivo de ofrecer una atención más profesional y cercana a nuestros clientes.

Objetivos

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

Auditorías de Clientes

El Área de Operaciones de Gestimed lleva a cabo auditorías internas en las distintas Territoriales y Áreas Operativas Centrales de los procedimientos de gestión concretos para un cliente específico. Estas auditorías se realizan de manera aleatoria y sin previo aviso como herramienta para identificar cualquier desviación en la gestión y poder subsanarla a la mayor brevedad posible.

Estas medidas contribuyen a mantener un alto nivel de calidad y eficiencia en la gestión redundando directamente en un mejor servicio al cliente.

Objetivos

El objetivo es mantener este sistema de Auditorías de Clientes y conseguir que las incidencias detectadas sean mínimas.

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.

Como novedad, en el año 2014, se ha desarrollado un nuevo Modelo de Calidad, en el cual se amplía el alcance de las encuestas de satisfacción a los clientes de nuestros clientes para lograr la satisfacción global de nuestro cliente y sus propios stakeholders.

Objetivos

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

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.

Gestimed pone a disposición de sus clientes otros canales de contacto como puede ser el formulario "Contacta" de la página web corporativa.

Objetivos

El objetivo establecido para los próximos periodos es recibir 0 denuncias.

Resultados Encuestas de Satisfacción Clientes

Mediante la realización de las encuestas de satisfacción se pretende evaluar el servicio que presta Gestimed en las distintas fases de los servicios. Los resultados de las encuestas nos ayudan a detectar posibles deficiencias en nuestro servicio y a aplicar mejoras para optimizar nuestra gestión.

A raíz de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del año 2014, hemos implantando una serie de acciones para mejorar los plazos de ejecución de nuestros servicios.

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). Gestimed mantiene reuniones periódicas con sus clientes para realizar el seguimiento de los indicadores del nivel de calidad.

En el año 2014, el Departamento de Operaciones de Gestimed ha implementado un sistema de SLAs interno basado en las exigencias y necesidades de nuestros clientes con el fin de anticiparnos y agilizar la detección de desviaciones y oportunidades de mejora.

Objetivos

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.

Otro objetivo que nos marcamos es implementar un sistema de SLAs a todos los departamentos de la entidad.

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.

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.

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.

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.

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.

Objetivos

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Durante el año 2014, se ha creado una Comisión Interna de Control de Pagos cuya misión es revisar quincenalmente la relación de pagos que se han realizado para detectar cualquier posible anomalía.

Objetivos

El objetivo es mantener la Comisión Interna de Control de Pagos dentro de la estructura organizativa de la empresa.

Nº de Denuncias Recibidas y Resueltas

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

Control Financiero

El Departamento Financiero de Gestimed lleva a cabo una ardua labor de control financiero para garantizar que no se lleve a cabo ninguna práctica corruptiva o ilegal. Todas las facturas y pagos quedan reflejadas en un registro interno, elaborado por el Departamento de Compras, revisado por el Departamento Financiero y auditado por la Comisión de Control Interna de Pagos.

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.

En Gestimed, al tratarse de una empresa de servicios externalizados, el peso de la calidad de servicio que reciben nuestros clientes recae directamente sobre nuestros empleados. Por este motivo, consideramos que la mejor manera de ofrecer a nuestros clientes un alto nivel de calidad de servicio es disponiendo de un equipo humano formado, especializado y profesional.

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 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.

Estas reuniones de equipo contribuyen de manera directa a la calidad de servicio pues sirven para orientar a nuestros empleados en la prestación de nuestros servicios y para informarles de cualquier cambio, novedad o exigencia que trasladan nuestros clientes a nuestros directores en las reuniones de seguimiento.

Objetivos

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.

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.

Objetivos

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

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.

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.

Objetivos

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. Además, una vez al año somos auditados por la Asociación Española de Normalización y Certificación.

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.

Normativa Vigente

Gestimed está inscrita en la Agencia Española de Protección de Datos y cumple con la normativa de la LOPD.

Objetivos

El objetivo para el próximo año es seguir cumpliendo la normativa en esta materia.

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.

Se cumple la LOPD en los temas previstos en la certificación de calidad.

Objetivos

El objetivo es continuar con el cumplimiento de los requisitos de la LOPD.

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.

Difusión de la Política

La difusión de la política interna de seguimiento con la Ley Orgánica de la Protección de Datos se realiza mediante la colocación de un Aviso Informativo en la zona de recepción de todos los centros de trabajo. También se incluyen cláusulas informativas en los contratos laborales, los contratos con proveedores, los formularios de solicitud de empleo, entre otros.

Objetivos

El objetivo es mantener estas prácticas en los próximos periodos e incorporar prácticas adicionales.

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.

Gestimed pone a disposición de sus clientes un canal de denuncias donde pueden poner demandas o quejas por el incumplimiento del tratamiento de sus datos. Las comunicaciones se pueden realizar mediante el envío de un correo electrónico, la cumplimentación de un formulario incluido en nuestra página web o vía telefónica.

Objetivos

El objetivo de Gestimed es no recibir ninguna denuncia en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal.

Auditorías

Gestimed cuenta con el asesoramiento de una consultoría externa para los servicios de adaptación a la LOPD. Anualmente, la consultoría lleva a cabo una auditoría para comprobar que Gestimed cumple todos los requisitos de la LOPD.

Objetivos

El objetivo es seguir realizando una auditoría anual en los próximos periodos.

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



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.

En el año 2014, 3 puestos de trabajo han sido ocupados por empleados con alguna discapacidad.

Código Ético / Conducta

Según establece 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%.

Información de las Condiciones Laborales en el Proceso de Contratación

Gestimed sigue una política de integridad y transparencia en todos los procesos selección. Todos los candidato/-as que participen en un proceso de selección son informados de las

condiciones laborales del puesto de trabajo en cuestión.

Política de RRHH

Gestimed dispone de una Política de RRHH y en ella se recoge a su vez la política de contratación. Cuando se abre un proceso de selección, la oferta de trabajo suele contener información sobre las condiciones contractuales (tipo de contrato, horario, salario).

Asimismo, todos los candidatos que vayan superando las distintas fases del proceso de selección son citados a una entrevista personal en la cual se informa de todas las condiciones contractuales y se responde a las dudas de los candidatos.

Kit Formativo de Bienvenida

Cuando se incorpora un nuevo empleado/-a Gestimed entrega un Kit de Bienvenida que recoge la información básica que se necesita conocer como: horarios, normas de conducta, organigrama, etc.

Estudio y Aprovechamiento de las Capacidades de los Empleados

El capital humano es uno de los principales activos de una empresa de externalización de servicios como es Gestimed. Por este motivo, nuestro Departamento de Recursos Humanos lleva a cabo acciones para el estudio y aprovechamiento de las capacidades y aptitudes de los empleados para que ellos y la empresa se desarrollen con éxito.

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.

Evaluaciones

Durante el último año, nuestro Departamento de Recursos Humanos ha desarrollado la iniciativa de las Entrevistas 360 que consisten en citarse con los empleados que están en la plantilla de la empresa para valorar sus necesidades, objetivos y expectativas o inquietudes profesionales, entre otros. Estas entrevistas son de utilidad para conocer el interés de los empleados acerca de ascensos, movilidad geográfica entre otros.

Durante el año 2014, debido al crecimiento de la empresa, se han trasladado distintos puestos de trabajo a nuestra Sede Corporativa de Madrid. Estas entrevistas 360 nos han servido para saber qué empleados aceptaban el traslado de su puesto a la ciudad de Madrid.

Objetivos

El objetivo es realizar anualmente una Entrevista 360 a cada uno de los empleados que forman parte del equipo humano de Gestimed.

Identificación del Empleado con la Entidad

La identificación de los empleados con la entidad es una situación deseable y necesaria para cualquier organización que quiera desarrollarse con éxito. Por este motivo, para Gestimed es primordial que nuestros empleados sean partícipes de nuestra cultura empresarial y compartan nuestros principios e ideales desde su primer día de trabajo.

Política de Comunicación Interna

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.

La empresa desarrolla su misión partiendo de los principios y valores citados anteriormente. Para extender nuestra cultura corporativa a toda nuestra plantilla de trabajadores, durante el año 2014 se han decorado las instalaciones de los distintos centros de trabajo mediante la colocación de cuadros corporativos con imágenes y conceptos que representan los valores corporativos de Gestimed.

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.

Formación

Por primera vez, en el año 2014, el Área de Comunicación de Gestimed ha organizado varias ponencias para transmitir a los empleados la cultura empresarial, los criterios de la imagen corporativa, las pautas empleadas para la comunicación externa, los canales de comunicación interna disponibles, entre otros.

Objetivos

La intención es seguir organizando ponencias de esta índole para consolidar la cultura empresarial entre los trabajadores.

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.

Objetivos

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

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.

Política de RRHH

Según establece la Política de RRHH de la empresa, 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.

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.

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 y Departamentos. Una vez analizadas, esas propuestas son aprobadas por la Dirección General.

Como novedad durante el año 2014, se ha visitado a todos los centros de trabajo para impartir cursos de Atención al Cliente y Protocolo.

Por otro lado, todos los Responsables de Delegaciones y de Departamentos realizaron un

curso online de Desarrollo de Habilidades Directivas y de Liderazgo para ayudarles a gestionar de manera más eficiente su tiempo y sus equipos.

Objetivos

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 de manera continua.

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.

Durante el año 2014, 6 de los empleados de Gestimed han sido ascendidos a puestos de dirección. Sólo uno de los nuevos puestos de dirección creados ha sido ocupado por un candidato externo.

Objetivos

El objetivo es seguir desarrollando un Plan de Carreras acorde a las necesidades de los empleados y de la empresa que nos permita afrontar los retos de crecimiento que se nos van planteando.

Área de Formación y Soporte

Gestimed cuenta con un 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.

Durante el año 2014, nuestro equipo del Área de Formación y Soporte ha visitado los distintos centros de trabajo para impartir formación a los nuevos empleados y para reforzar los conocimientos ya adquiridos a los empleados que ya llevan algún tiempo en plantilla.

Cuando se inicia la prestación de un nuevo servicio o bien un servicio existente para un nuevo cliente, el equipo del Área de Formación y Soporte se desplaza a los centros de trabajo para impartir la formación necesaria para que nuestros empleados se sientan seguros y puedan desenvolverse de manera profesional y eficaz.

Objetivos

El objetivo es ampliar el equipo humano del Área de Formación y Soporte para poder abarcar más aspectos y desarrollar más actividades formativas para los empleados.

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.

Objetivos

Como objetivo para el próximo ejercicio nos marcamos implantar un indicador de seguimiento que nos permita controlar el número de cursos a los que asisten nuestros empleados.

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.

Objetivos

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 sus 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.

Premio de Colaboración

En el año 2013, Gestimed recibió el prestigioso Premio de Colaboración de Prácticas Externas otorgado por la Universidad de Alicante por nuestro compromiso y colaboración con la integración y formación al Sector Universitario. Este premio ha sido otorgado en reconocimiento de las prácticas formativas de calidad, las oportunidades de adaptación y la facilidad de inserción laboral que Gestimed ha aportado a los recién titulados.

En el año 2014, por segundo año consecutivo, Gestimed ha sido galardonada de nuevo por la Universidad de Alicante por la alta calidad de las prácticas formativas puestas a disposición de los estudiantes de la Facultad de Derecho.

Objetivos

El objetivo es continuar ofreciendo unas prácticas formativas de calidad y seguir captando talento de nuevos candidatos a través de este medio.

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.

Durante el año 2014, se han impartido varios cursos en materia de Prevención de Riesgos Laborales a todos los empleados de Gestimed. También se han llevado a cabo simulacros de evacuación en los distintos centros de trabajo de la empresa.

Objetivos

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

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 se han realizado 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.

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.)

Objetivos

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

Salud Mejor y Más Accesible

Gestimed tiene vigente un Acuerdo de Colaboración con una importante empresa de servicios de salud para ofrecer a sus empleados la posibilidad de contratar un seguro médico privado a un precio asequible.

Objetivos

Nuestro objetivo es ampliar el número de acuerdos firmados con empresas de servicios de salud, gimnasios, centros deportivos, etc para ofrecer ventajas a nuestros empleados.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 2014 son los siguientes:

4% de directivos frente a empleados
50% de directivos mujeres
50% de directivos hombres
63,25% de mujeres sobre el total de empleados
36,75% de hombres sobre el total de empleados

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)

El porcentaje de empleados sobre el total de la plantilla de Gestimed que disfrutan de las medidas de conciliación está en torno al 12%.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la Normativa

La empresa sigue un código ético que garantiza la transparencia de las obligaciones deontológicas de Gestimed y define su compromiso con el cumplimiento de todos los requisitos y procesos establecidos por la normativa vigente. Gestimed extiende los principios del código ético a todos sus proveedores.

Cláusulas Incluidas en los Contratos

Gestimed antes de empezar cualquier relación laboral con proveedores, redacta unos contratos conformes con la legislación vigente con sus cláusulas y plazos de ejecución. En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones del contrato por cualquiera de las dos partes, se podrá rescindir el mismo. Por norma general, todos los contratos firmados entre Gestimed y sus proveedores son por periodos largos.

Objetivos

El objetivo es mantener el número de contratos fallidos al mínimo.

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 grupos de interés, entre ellos, sus proveedores, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

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 homologarles como Proveedores Habituales.

Política de Compras

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

Objetivos

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.

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 al 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.

Objetivos

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.

Comunicación Interna y Externa

La comunicación de la empresa con sus proveedores se realiza principalmente a través de reuniones, del contacto vía telefónica o por email aunque existen otros canales como las redes sociales. Gestimed apuesta por un trato con sus proveedores basado en una comunicación fluida, un trabajo conjunto y un esfuerzo constante para

que las relaciones laborales sean fructíferas y duraderas.

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.

Objetivos

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

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.

Objetivos

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.

Objetivos

Como objetivo para futuros ejercicios nos marcamos establecer un indicador de seguimiento que recoja el número de quejas de/sobre los proveedores.

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.

Política RSE

Gestimed asumirá como un valor añadido de los proveedores el que apliquen políticas de RSE y será un motivo para crear relaciones estables con ellos, siempre que se cumplan todas las cláusulas del contrato y ambas partes estén satisfechos con la relación laboral.

Objetivos

El objetivo de la empresa es seguir creando relaciones estables con los proveedores basadas en la aceptación y el compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

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 grupos de interés, entre ellos, sus proveedores, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Gestimed trabaja estrechamente con sus proveedores para eliminar cualquier aspecto negativo que pueda afectar a la calidad y a la RSE.

Objetivos

Gestimed se marca como objetivo incrementar el grado de compromiso de sus proveedores con los Principios del Pacto Mundial.

Política de Compras

Objetivos

El objetivo es mantener un criterio de equilibrio entre precio-calidad-servicio a la hora de seleccionar a un proveedor y seguir aplicando los mecanismos de auditoría establecidos.

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.

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.

Homologación de Proveedores

La entidad tiene incorporado un sistema de homologación y validación de niveles de servicio de sus proveedores basado en el sistema de

calidad de la norma UNE EN ISO 9001:2008.

Objetivos

El objetivo que se marca la empresa en este sentido es la implantación de un sistema de licitaciones para la contratación de nuevos servicios.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de Nuevas Tecnologías Respetuosas con el Medioambiente

Conscientes de las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías, Gestimed promueve en toda la organización el uso de las nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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 2 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

La empresa tiene implantada una Política de Calidad y Medioambiente que pretende fomentar y promover una mayor responsabilidad y sensibilización ambiental en toda la organización.

No obstante, los riesgos con los que podemos contar dentro de nuestra empresa en materia de responsabilidad medioambiental son bajos ya que casi todo es reciclable.

Objetivos

Para seguir fomentando e incrementando el enfoque preventivo hacia el Medio Ambiente, Gestimed tiene intención de implantar la norma ISO 14.001.

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 algún tiempo, 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 se implantó hace tiempo es la realización de videoconferencias con nuestros Centros de Trabajo. Durante los últimos años, 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.

Durante el último año, se han introducido nuevos avances gracias a las nuevas tecnologías como puede ser el uso de las Tablets para mostrar la Presentación Corporativa de la empresa a nuestros clientes, en lugar de entregarles un dossier impreso en papel.

Otra acción que se ha desarrollado durante el año 2014, ha sido la eliminación de los sistemas tradicionales de envío de Fax y su sustitución por el servicio Infobox en los distintos Centros de Trabajo.

Objetivos

Nuestro objetivo es avanzar en la identificación de los impactos medioambientales y seguir desarrollando sistemas eficaces de ahorro de recursos mediante el uso de las nuevas tecnologías.

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.

Una nueva medida que se ha introducido en la organización durante el último ejercicio ha sido la configuración de todas las impresoras y multifunciones de la empresa a imprimir a doble cara y en escala de grises.

Objetivos

Nuestro objetivo es seguir trabajando la iniciativa de "papel cero" en toda la organización.

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 los últimos años, 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.

Durante el año 2014, la empresa ha realizado una gran inversión para la compra de tablets y la renovación de la flota de vehículos de empresa. La compra de tablets ha supuesto un ahorro en el consumo de papel ya que permiten mostrar y visualizar presentaciones y documentos sin necesidad de imprimirlos.

Por otro lado, la renovación de la flota de vehículos de empresa ha contribuido a disminuir las emisiones CO2.

Objetivos

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

Optimizar el Uso de Papel en la Entidad

En Gestimed somos conscientes de que los recursos naturales de los que disponemos son limitados. Por este motivo, 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 Centros 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.

Gestimed dispone de acuerdos firmados con distintos proveedores para la correcta retirada y reciclaje de los tóneres de las impresoras y del papel.

Durante el último ejercicio, se ha realizado el vaciado del Archivo Documental de la empresa reciclando más de 5 toneladas de papel. Para ello se ha contratado a una empresa de reciclaje de papel.

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.

Como novedad, durante el último ejercicio, Gestimed ha incorporado un Aviso Medioambiental en el pie de firma de los correos electrónicos para recordar a los clientes, proveedores y empleados que sólo deben imprimir los emails cuando sea estrictamente necesario.

Objetivos

Nos marcamos como objetivo para el próximo ejercicio, seguir difundiendo la iniciativa de "papel cero" para lograr la eliminación casi completa del uso de papel.

Promover un Estándar de Firma Digital

Objetivos

Para futuros ejercicios, Gestimed tiene intención de implantar un sistema de firma digital y e-factura para seguir reduciendo el consumo de papel.

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.

Objetivos

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





Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Gestimed
EXTERNALIZACION BANCARIA

