



Informe de Progreso – 2017

Memoria y Balance Social

TABLA DE CONTENIDOS

1. Carta de Renovación del Compromiso
2. Introducción: Nuestra Historia
3. Nuestros Valores – crecimiento, igualdad y diversidad
4. Nuestro Proceso de Acogida
5. Igualdad y Conciliación Empresa-Persona
6. Condiciones de Trabajo
 - a) Contratación, itinerarios profesionales y Calificación
 - b) Establecimiento de las vacaciones
 - c) Colectivo con dificultades de inserción laboral
7. Medio Ambiente, Salud y Seguridad
 - a) Medio Ambiente
 - b) Salud y Seguridad
8. Transparencia y Proyección Exterior
 - a) Memoria y Balance Social
 - b) Patrocinio, Mecenazgo y Acción Social
9. Cooperación Empresa – Territorio
10. Clientes y Proveedores
11. Nivel de Responsabilidad Social Corporativa de Proclinic
12. Cumplimiento objetivos 2017
13. Consecución objetivos 2018
14. Nota final

1. Carta de Renovación del Compromiso



Pacto Mundial
C/ Félix Boix,
14 - 4º B,
28036 Madrid

Zaragoza, a 18 de septiembre de 2018

Estimado/a Secretario General,

Un año más, en Proclinic, nos complace confirmar nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el desarrollo sostenible. Para su cumplimiento, continuamos en un proceso continuo de mejora y crecimiento.

Proclinic apuesta por el constante crecimiento formativo de nuestros trabajadores en los distintos departamentos dentro de la organización. Durante el año 2017, hemos crecido juntos en equipo y hemos conseguido alcanzar nuestros objetivos propuestos en 2016. Entre otros, hemos implementado el sistema de EDP ya diseñado en 2016, hemos invertido en capital humano para mejorar nuestra imagen en redes sociales, seguimos apostando por la formación de nuestros colaboradores, actualizamos el sistema retributivo, con un porcentaje variable individualizado y de equipo, etc.).

Sin embargo, finalizado el 2017, ya hemos planteado y empezado a trabajar en los objetivos para el 2018. Nuestro compromiso se basará en:

- Dotar de gran importancia a sectores específicos como la protección de datos personales de nuestros clientes y empleados. Se formará a trabajadores y se les concienciará de la importancia del respeto al dato personal, tanto dentro de la empresa, como fuera.
- Queremos dejar las mejoras de nuestra Intranet, pasando a diseñar una nueva, que una a nuestros colaboradores más aún con Proclinic si es posible.
- Exigiremos que nuestros proveedores pasen un filtro de due diligence, donde deberán demostrar que sus valores de empresa, se asemejan a los nuestros y a los 10 principios del Pacto Mundial.
- Diseñaremos un nuevo y definitivo Plan de Igual con acciones positivas definidas para su cumplimiento.

Nos comprometemos en trabajar para que todos los objetivos, se completen con acciones.

Un año más, Proclinic aprovecha la presentación de nuestro Informe de Progreso para reafirmar nuestro compromiso por parte de en el apoyo, divulgación y respeto de los diez Principios de Pacto Mundial.

Saludos cordiales,

Sr. Julián Raneda
CEO



2. Introducción: Nuestra historia

Proclinic es la empresa distribuidora líder de material odontológico a nivel nacional.

Trabajamos con distintas líneas de negocio: al por menor, (distribuimos productos tanto a clínicas dentales como a laboratorios protésicos) y al por mayor. Ofrecemos a nuestros clientes material fungible, pequeña aparatología y equipamiento necesario para el desempeño de su trabajo.

Conscientes de que a nivel de producto no podemos diferenciarnos de nuestra competencia, nuestro elemento diferenciador siempre es nuestro servicio al cliente.

Proclinic fue constituida en el año 1.983 como distribuidora de productos odontológicos, siendo su principal objetivo satisfacer totalmente las necesidades de los clientes ofreciendo una gran variedad de producto y un servicio de gran calidad.

A pesar de que se formó como una empresa tradicional del sector, 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 telefónica 900 para que los clientes pudieran llamar para realizar el pedido a distancia. De esta manera, Proclinic comenzaba a desmarcarse de su competencia, facilitando al cliente la compra del producto con 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.

El almacén de Zaragoza ya había sido ampliado en agosto del 2014 pasando a duplicar su capacidad a 12.000m². Este espacio, nos ayudó a tener un elevado nivel de stock, agilizar tiempos para preparar los pedidos y minimizar errores.

En el año 2015, se inició una nueva división, dirigidos a ofrecer material fungible y equipamiento a un cliente distinto: veterinaria. Para ello, se ha invertido en un nuevo equipo formado por veterinarios y auxiliares de veterinaria con el fin de poder ofrecer un servicio más personalizado.

Asimismo, durante el mismo año se creó el departamento de Marca Propia, para poder enfocar una nueva estrategia de negocio dirigida a ofrecer los mejores productos a los clientes al mejor precio.

Debido al crecimiento de la compañía, en el año 2015, la sede central se trasladó temporalmente a unas nuevas oficinas, de mayores dimensiones y con espacios abiertos y diáfanos. Gracias a estas nuevas instalaciones, nuestra plantilla que, ha seguido creciendo durante este año 2016, ha podido realizar su actividad en las mejores condiciones de espacio y comunicación interdepartamental.

Hasta el año 2017, la sede central estaba situada en Barcelona, contando con 3 delegaciones más a nivel nacional, así como un almacén automatizado y refrigerado en Zaragoza desde el año 2006. Sin embargo, la sede central se trasladó a la delegación de Zaragoza en el último cuatrimestre del año 2017, pasando Barcelona a formar parte de nuestras delegaciones de Proclinic.

Contamos con más de 400 proveedores a nivel mundial para garantizar una gama de más de 52.000 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
- Emisión de Llamadas: Personas que velan por nuestros clientes para que nunca se queden sin los productos que más consumen al mejor precio.

Proclinic 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.

Como muestra de nuestra concienciación, pertenecemos como empresa asociada a “Fenin”, la Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria. Nuestra pertenencia a Fenin implica el obligado cumplimiento de su Código de Buenas Prácticas, que incluye los estándares éticos del sector en sus legítimas y necesarias relaciones con los profesionales e instituciones sanitarias con rigor, transparencia y preservando la independencia de los profesionales sanitarios. El objetivo perseguido por Fenin es el de un sector responsable y comprometido con la salud de los pacientes.

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. Esto 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

- 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.

Durante este año 2017, Proclinic también ha debido adaptar su comportamiento corporativo en el sector a las nuevas directrices del Código Ético de Fenin que entra en vigor en enero del 2018.

Fenin ha redactado este nuevo Código en colaboración con las sociedades científicas españolas y con la patronal europea MedTech Europe, permitiendo dar un salto cualitativo en la protección de la formación médica independiente aportando nuevas medidas de transparencia



Para demostrar el cumplimiento del Código y su adhesión, Proclinic obtuvo ya en 2017, para su uso en 2018, un reconocimiento a través del Sello Ético de Fenin como garantía de una rigurosa y correcta gestión de las ayudas a la formación otorgadas por las empresas.

Además, Proclinic está bajo el paraguas de la Unidad de Ética y Cumplimiento, la Comisión Deontológica, y la Comisión de seguimiento del código, que son los órganos que tienen encomendada la actualización, revisión, y verificación del cumplimiento del Código Ético de Fenin.

Proclinic asume el compromiso de que su comportamiento corporativo es socialmente responsable. Es decir, participamos en el cambio social, 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.

Proclinic 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.

3. NUESTROS VALORES - Igualdad, Conciliación y Diversidad

El respeto a los Derechos Humanos es el criterio fundamental en nuestras decisiones de inversión, adquisición y/o contratación.

Proclínic 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 se comprometió y suscribió el “Pacto Mundial” de Naciones Unidas el 3 de Diciembre de 2008.

Realizamos esfuerzos activos para mejorar la buena conducta de la empresa, como es nuestra adhesión a Fenin y el respeto a su Código de Buenas Prácticas, así como al próximo Código Ético del 2018. Sin embargo, en Proclínic vamos más allá, contamos con un código interno de conducta (el Código Ético) y sistemas de gestión que apoyan y monitorizan la conducta ética de la empresa.

El Pacto Mundial proporciona una oportunidad para que las empresas de todo el mundo participen en la asunción de estos retos.

El número de firmantes asociados a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas ha pasado de 474 en 2016 a 510 en 2017. Pacto Mundial Red España confirma que este aumento se ha producido gracias a las organizaciones empresariales, que representan al 85% de los firmantes (un 31% son grandes empresas y el 54%, pymes). La adhesión al Pacto Mundial de este segmento ha crecido en un 11%. En este sentido, cabe destacar que son las pymes quienes lideran esta inquietud, experimentado la mayor subida: un 13% respecto a 2016.

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 que recogemos en él:

- Los principios básicos del comportamiento deben ser:
- 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
 - o Compromiso social

Desde 2017, Proclínic promueve la transparencia en el tratamiento de datos de los empleados que se realiza en el entorno laboral

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

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.

Contamos 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"

Proclínic presenta su "Compromiso Proclínic" del Código Ético Interno y accesible Portal del Empleado

Proclínic mantiene en su **Código Ético** el siguiente compromiso:

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

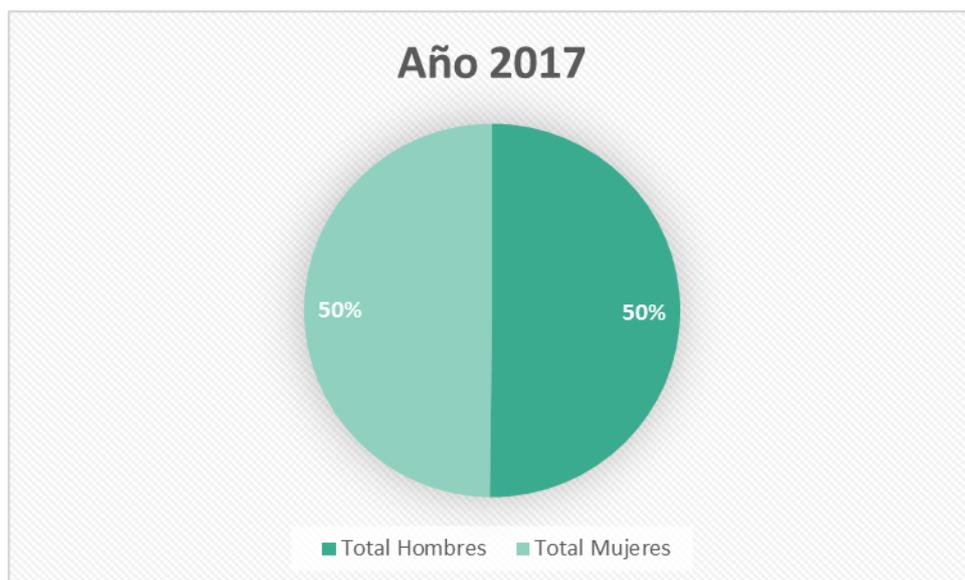
- *La empresa asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal.*
- *Todo trabajador ha de ser tratado de forma justa y con respeto por parte de sus superiores, subordinados y compañeros.*
- *Cualquier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

En 2013, Proclínic fue una de las Empresas firmantes del Manifiesto Factor Humano (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.

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

En Proclínic disponemos de una persona encargada de la gestión de la diversidad: Esta responsabilidad recae sobre la Directora de RRHH e Institucionales, Dña. Paulina Rodríguez.

Esta función “gestión de la diversidad”, vela y establece un procedimiento para 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.

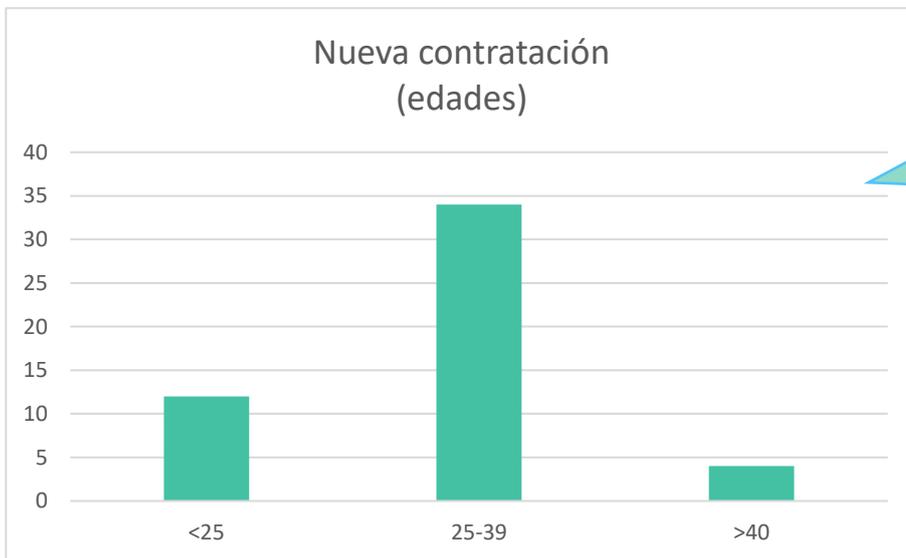


Así, pues, Proclínic posee una plantilla que deliberadamente busca la paridad, trabajando para equiparar la presencia de hombres y mujeres.



En 2017, se llevaron a cabo 50 nuevas contrataciones de las que 29 eran mujeres y 21 eran hombres

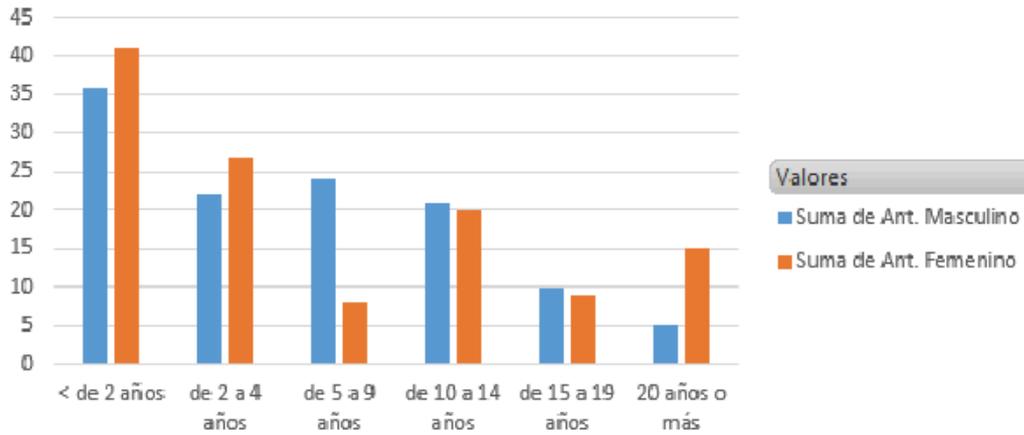
Proclínic vela por la convivencia generacional, como lo demuestra la presencia de colaboradores de todas las franjas de edad.



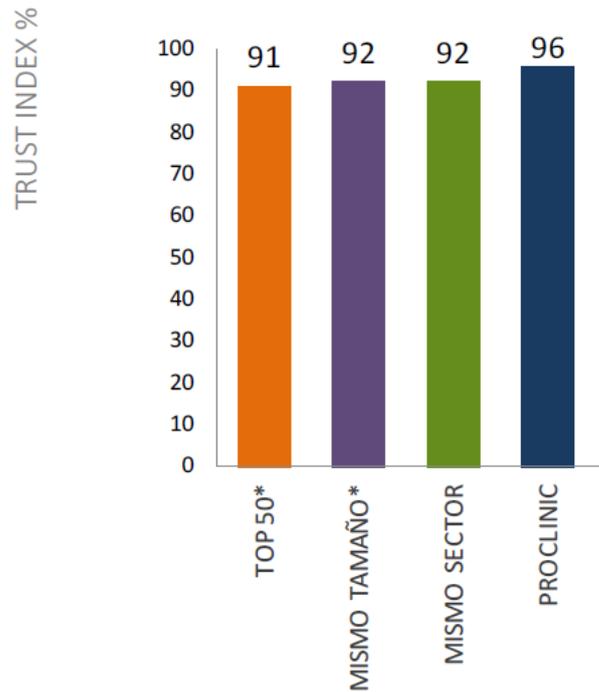
En 2017, 12 personas se contrataron siendo menores de 25 años, 34 personas tenían una edad entre los 23 y los 39 años, y 4 personas mayores de 40 años

De los 50 nuevos contratos de 2017, 42 fueron indefinidos, 3 fueron acuerdos de beca y 5 contratos fueron temporales. **Proclínic tiene un compromiso con sus empleados a largo plazo:**

Plantilla por antigüedad, diferenciada por sexos 2017

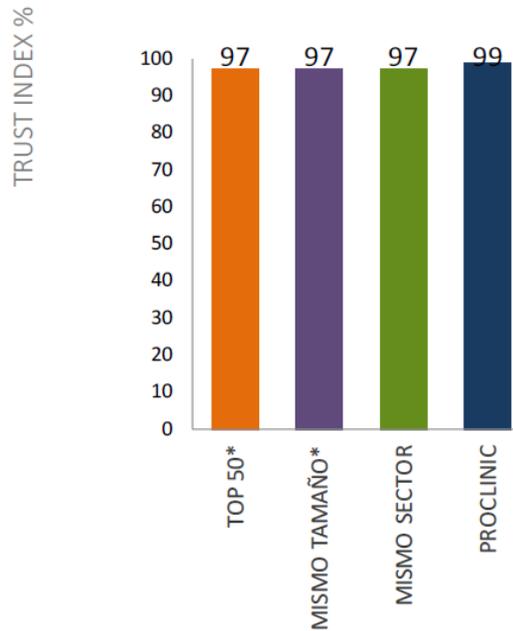


Proclínic vela de forma continuada para que no haya ningún tipo de discriminación por razón de orientación sexual. Este punto está recogido en nuestro Manual de Acogida, pasando por “El Compromiso Proclínic”, donde se establece que se tratará de una forma justa e igualitaria a todo el personal.



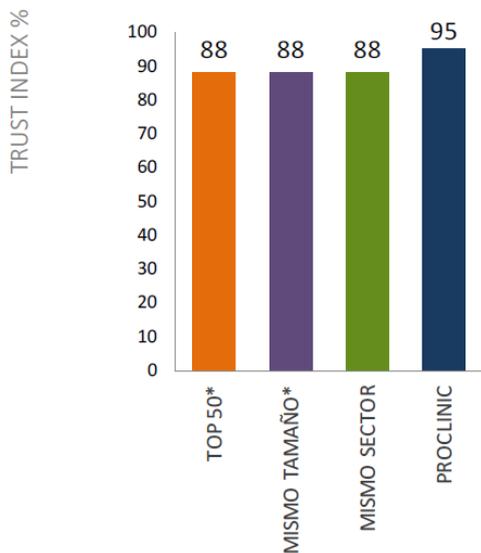
La encuesta GPW (“Great Place to Work”) señala en 2017 que Proclínic obtiene una puntuación del 96% (sobre 100%) en la afirmación: “Recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa”.

Así mismo, en la afirmación: *“Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual”*, Proclínic, comparada con otras empresas similares, obtiene un resultado en la encuesta GWP del 99% (sobre 100%).



Anualmente, **Proclínic realiza una encuesta para medir el nivel de satisfacción de nuestros empleados**. Para obtener una comparativa de su satisfacción con terceras empresas del mercado, recurrimos al **“Great Place to Work Institute”** y su encuesta de clima laboral, que no 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 Proclínic, constituye una herramienta interna, para detectar posibles áreas de mejora, conocer la opinión de nuestros equipos, puntos fuertes, etc.

Resultados encuesta GPW 2017: *“Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo”*:



Política de puertas abiertas Proclínic: 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 aquellos casos en los que los resultados no son tan positivos a los esperados, se han organizado acciones específicas en colectivos determinados para detectar el motivo de la puntuación y establecer planes de actuación necesarios y acordes a la necesidad detectada.

Además de la encuesta anual a la que son invitados a participar todos nuestros colaboradores y las diferentes reuniones con sus superiores, las personas que forman el equipo humano de Proclinic 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.

¡¡¡Buzón de sugerencias Proclinic!!!

Proclinic 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.

¡No olvides enviar tus sugerencias!

Aquí encontrarás un buzón de sugerencias para todos los departamentos, y es que necesitamos tu aportación para mejorar cada día más. ¡Deja tus ideas aquí!



Desde diciembre de 2009, hemos recibido más de 400 sugerencias, habiendo puesto en práctica el 60%

Proclinic da la bienvenida a todas las opiniones, propuestas de mejora, específicamente en la organización de las tareas en el puesto de trabajo, y posibles innovaciones. Por este motivo, cada propuesta es enviada al buzón de sugerencias es valorada por Dirección General.

En 2015, nos mudamos a unas nuevas oficinas, con espacios abiertos y diáfanos para fomentar la comunicación entre departamentos. La Dirección General muestra su total disposición a escuchar a sus empleados con despachos siempre abiertos, dando ejemplo de cultura de total cercanía y disponibilidad entre Directivos, Mandos Intermedios y cualquier persona que colabore, aporte o sume en Proclinic.

Según la encuesta de **Great Place to Work**, el **87%** del equipo opina que **“Los superiores son accesibles y es fácil hablar con ellos”** y el **80%** considera que **“los superiores demuestran interés por mí como persona y no tan solo como empleado”**.

4. Nuestro PROCESO DE ACOGIDA

Proclínic dispone de un protocolo específico para la acogida de los nuevos miembros que se integran con nosotros. Todas las nuevas incorporaciones pasan por un Proceso de Acogida específicamente diseñado para cada una de ellas, incluyendo sus características personales.

En el momento de la acogida se le ofrece información sobre:

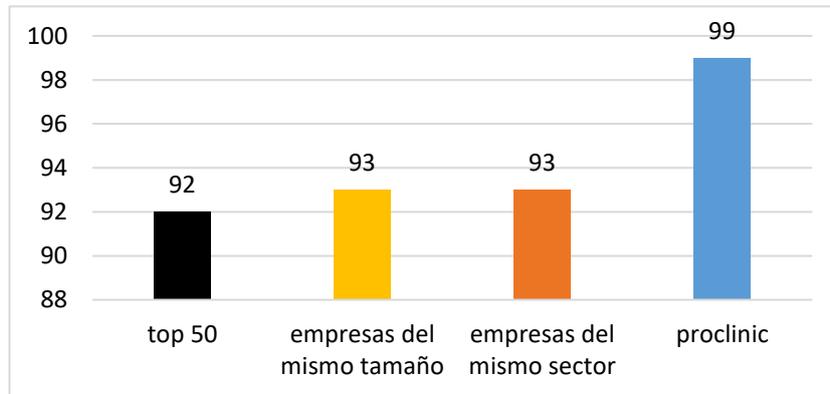
- Historia y organización de la empresa
- Misión, visión y valores de la compañía
- Política salarial
- Presentación sobre la nómina y sus conceptos
- 25 compromisos de la empresa hacia los colaboradores
- Teaming
- Pacto Mundial
- Código Ético
- Uso de la Intranet

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

Tras el 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.

Además, durante el año 2017 se ha mantenido la iniciativa que empezó en 2016 por los buenos resultados obtenidos. Durante el **proceso de on-boarding**, la persona seleccionada recibe un e-mail previo a su incorporación, donde se le presenta a aquellas personas que se responsabilizarán de su formación inicial corporativa, indicando la agenda de las primeras semanas, para que puedan reducir la incertidumbre ante la situación de cambio, e incluso organizarse a nivel personal en el caso de que la formación inicial implique desplazamientos de su lugar de residencia.

Según la encuesta GPW, repetimos los resultados del 2016, el 99% del personal de Proclínic considera que “Cuando te incorporas a la empresa te sientes bien acogido.” Aquí se incluyen 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).



Para incorporaciones de origen extranjero, cuyo tiempo de residencia en España sea reciente, Proclínic 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.).

En toda incorporación, Proclínic lleva a cabo un seguimiento sobre su desarrollo, necesidades e inquietudes de manera formal, a los 3 meses, a los 6 meses y al cumplir el año, siendo compaginado con conversaciones y seguimientos de índole más informal. Durante los seguimientos, no únicamente nos interesamos sobre su satisfacción, necesidades y motivaciones, sino que también aprovechamos para darles un feedback conforme a la información que recibimos en Recursos Humanos por 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 Proclínic.

Proclínic 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.

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.

En GPW 2017, el 83% del equipo considera que “Aquí hay un sentimiento de “familia” o de “equipo”.”

5. Igualdad y Conciliación Empresa-Persona

En Proclínic, trabajamos a favor de la Igualdad desde diversos ámbitos. Nuestro compromiso se refleja ya en nuestro Código Ético, en el punto 4.3 que indica:

4.3- Todos los empleados disfrutarán 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.

Proclínic implanta **políticas** dirigidas 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. Proclínic 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.

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.

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 substitutiones 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**

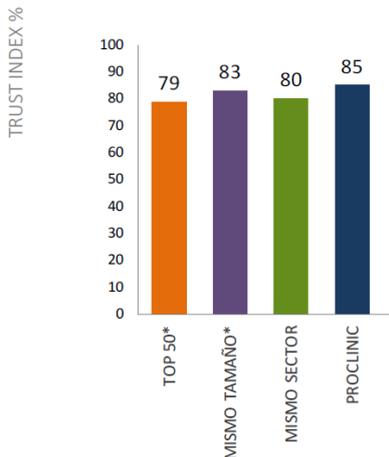
- 2) **Retribución económica:** Donde diferenciamos tanto retribución directa como indirecta, y en la que aseguramos:
 - a. **Equidad Interna:** Utilizamos el programa EXPERT de la consultoría CEINSA. A través de su sistema de puntos, conseguimos llevar un control salarial para corroborar que nuestro 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**

De forma individual, los colaboradores 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 Convenio de las empresas mayoristas e importadores de productos químicos industriales y de droguería, perfumería y anexos.

El 99% del personal de Proclínic cobra más de 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).



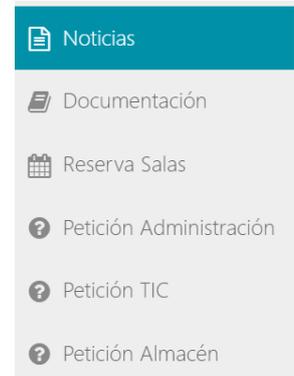
Según la encuesta de GPW 2017, el 85% de la compañía considera que “Este es un lugar psicológicamente y emocionalmente saludable para trabajar”, estando por encima de la media con respecto a empresas del mismo sector y tamaño.

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, Intranet, etc. A lo largo del 2017, se han realizado **reuniones periódicas con todos los responsables de departamento** para discutir

proyectos actuales de trabajo. Estos responsables deben informar y transmitir de forma posterior a sus colaboradores la actualidad de los proyectos.

Hasta el año 2015, trabajábamos con un **Portal del Empleado** para informar a nuestro equipo sobre ciertos aspectos organizativos, y poder realizar algunas gestiones. No obstante, se ha creado una **nueva Intranet**, más moderna y que de forma progresiva, nos va permitiendo realizar nuevas gestiones. Además, se ha creado un nuevo apartado de noticias de empresa, nos permite tener documentación que sea accesible a todo el equipo y de manera mucho más visual.

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. A lo largo de este año 2017, se han seguido incorporado nuevos apartados en la intranet, pudiendo realizar solicitudes y peticiones a determinados departamentos internos cumplimentando un cuestionario que está vinculado con una **herramienta de ticketing**, con que hemos logrado un mayor control de estos datos y una resolución más rápida y ordenada de estas solicitudes y peticiones. Para 2018, esperamos poder terminar una intranet totalmente renovada como objetivo para el próximo año.



Durante el año 2013, en Proclínic iniciamos un proceso de formación a los mandos intermedios para incrementar sus dotes de liderazgo. Iniciamos una valoración de las personas que gestionan un equipo por parte de una empresa externa para valorar su potencial. En función de los resultados, hemos realizado dos grupos, que han recibido formación distinta en habilidades y competencias durante el año 2014, 2015 y 2016. En estos grupos, incluimos personas con potencial de desarrollo que podían ser recientemente promocionadas. Los dos grupos formativos se les han nombrado “Grupo Qualitas” y “Grupo Excellence”. En estas formaciones se ha hecho énfasis, en todo momento en la importancia de la comunicación y la información. Podemos valorar positivamente el resultado del 76% sobre el 100%, tras el incremento de cuatro puntos en la pregunta “Los superiores me mantienen informado/a sobre temas y cambios importantes” en este año 2017.



- El 76% de empleados ha respondido positivamente

© 2017 Great Place To Work® Institute, Inc. All Rights Reserved

En este año 2017, los responsables de departamentos han asistido a cursos impartidos de forma externa para potenciar sus habilidad y competencias de comunicación, así como la gestión del talento humano.

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



De cara a 2018, Proclínic desea lanzar un nuevo Plan de Igualdad debido al constante crecimiento de la compañía, pudiendo así mismo, en caso de superar los 250 empleados, excediendo positivamente el cumplimiento de los requerimientos legales en materia de Igualdad.

En los procesos de promoción internos de Proclínic, se establece **el Principio de Igualdad** (Compromiso Proclínic número 17). Del total de promociones internas y cambios de funciones, más de la mitad han sido de mujeres.

Destacar que, durante el año 2015, se creó la figura de “*tutor en el almacén*” o “*mentores*”. Se trata de dos personas que se responsabilizan de dar soporte, formación y apoyo a las nuevas incorporaciones para que su adaptación a la compañía sea más fácil. Es importante explicar, que esta figura la ocupan dos chicos jóvenes que cuando promocionaron, llevaban menos de 3 años en Proclínic. Se les han elegido porque son personas que representan nuestros valores y que consideramos, pueden tener una buena adaptación a las nuevas incorporaciones por semejanzas en el perfil personal y profesional. Además, en Proclínic consideramos que cualquier persona que demuestre su valía y sus valores, siendo acordes con los de la empresa, puede tener la oportunidad de promocionar y asumir nuevas responsabilidades. Durante el año 2016, recibieron una formación específica por parte de RRHH, donde se explicaba información corporativa y procedimental de empresa para que pudieran comunicarlo correctamente a las nuevas incorporaciones, a parte de una formación concreta más orientada al desarrollo de sus habilidades. En 2017, se ha renovado la formación recibida de forma interna para que los “*tutores de almacén*” puedan aportar de forma actualizada a las nuevas incorporaciones, los cambios generales que han podido surgir en este año.

Proclínic 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. La formación específica que requiera el colaborador debe ser solicitada a su Responsable.

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 100% del personal de Proclínic ha pasado durante 2017 por algún programa de formación, ya sea interno o externo.

Durante el año 2017, se han dedicado 6674 horas a la formación de nuestros colaboradores

Desde la dirección, se detectó la necesidad de transmitir a la plantilla la necesidad de ser proactivos, y que la opinión de cada uno es importante para el progreso de la plantilla. Para poder fomentarlo, el año 2015 se convirtió en el **Año de la Proactividad**. Todas las personas de la organización, recibieron distintas jornadas formativas, con un formato abierto y participativo, con objetivo de inspirar al equipo y conocer su opinión en distintos temas, que posteriormente eran tratados a nivel de dirección. Para dar apoyo a dichas sesiones, se crearon diferentes videos, donde los protagonistas eran los mismos colaboradores. En ellos, queríamos transmitirles la importancia de cada departamento para que comprendieran la relevancia de la colaboración entre ellos, así como también, a modo de agradecimiento de su trabajo realizado en el día a día.

Además, durante este año 2017 se ha continuado con el proyecto de Jobcrossing, en el que todas aquellas personas de todas las delegaciones que no han tenido la oportunidad de conocer el almacén, asisten en distintas jornadas. Los viajes desde delegaciones a Zaragoza, nuestra ahora sede, han continuado en este año 2017. Allí, se les continúa explicando el funcionamiento, la manera de trabajar y los proyectos futuros de ampliación y crecimiento dentro del almacén, así como también podían conocer a compañeros de otras delegaciones. Consideramos que es importante para que todos conozcan el funcionamiento de la compañía y el valor del trabajo de las personas del almacén

En septiembre de 2017, Proclínic amplió su capacidad de almacenamiento alquilando una nueva nave de 2000 m2

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 directivos el porcentaje de mujeres actual en 2017 es de 3 mujeres y 6 hombres, siendo del 33%.



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

Proclínic, para 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@proclínic.es

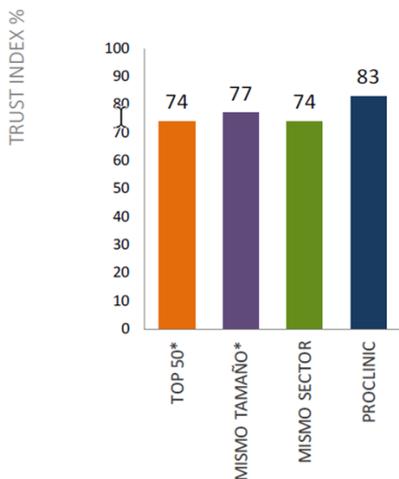
COMPROMISO PROCLINIC Nº 8: **Velamos para evitar cualquier tipo de acoso**

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

Proclínic dispone de un **Protocolo de Prevención del Acoso Sexual**. En el año 2013, se amplió 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. Además de que fue presentado a la totalidad de la compañía cuando se adaptó, actualmente se explica a todas las nuevas incorporaciones y se les entrega una copia. Para 2018, estamos actualmente trabajando en la incorporación de este Protocolo en el nuevo Plan de Igualdad.

Proclínic 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.



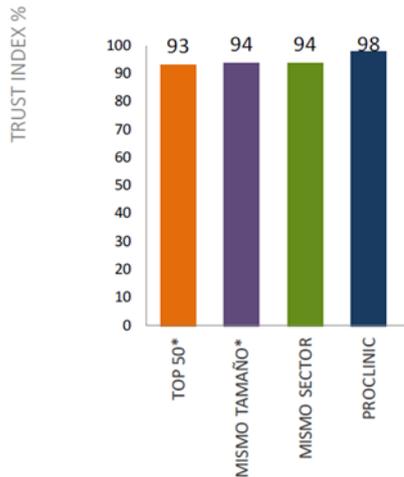
En la encuesta de GPW 2017, 83% del equipo considera que *“A las personas se las anima para que equilibren su vida personal y profesional”*. **¡En Proclínic superamos la media del mercado!**

La Dirección de Proclínic 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. Siempre se tenemos 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. EN el año 2017, se volvieron a realizar Focus Group en aquellos departamentos cuyo índice de satisfacción de las relaciones interpersonales dentro de los propios departamentos había disminuido.

En el punto 4.6 de nuestro 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*
- *Proclínic valora los beneficios, tanto para los empleados como para la empresa, que conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y personales de sus empleados, por lo que fomentará medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos*



Debemos destacar que, según la encuesta GPW 2017, el 93% de nuestros colaboradores en Proclínic creen que no se les discrimina por su género. **¡Seguimos por encima de la media de mercado en Proclínic!**

6. Condiciones de Trabajo

a) Contratación, itinerarios profesionales y calificación

Proclínic 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 Empresas de Trabajo Temporal (ETT's), 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 la formación a jóvenes que dan el salto al mercado laboral es un modo de colaborar y ayudar a la sociedad, a la vez que para Proclínic, es una oportunidad para conocer a potenciales candidatos que serán valorados para futuros procesos de selección.

COMPROMISO PROCLINIC Nº 15: Saber qué se pide e informar de la 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.”

Proclínic vela por un adecuado desarrollo personal y profesional de cada colaborador, y para ello establece como fundamentales varias herramientas como son, el feed-back personal y la formación.

Entre las herramientas, Proclínic usa el “seguimiento” y está orientada a aquellas personas de recién incorporación en la compañía, a quien se les solicita una valoración de su adaptación en la empresa a los 3 meses, 6 meses y al año de su incorporación. Asimismo, también se solicita dicha valoración a los responsables. Posteriormente, desde RRHH organiza una reunión con la persona recién incorporada para valorar su adaptación en la empresa, darle feedback y ayudarlo en caso de dudas o consultas. La

valoración de las personas que llevaban 3 meses en 2017 es de un 8,68, a los 6 meses ascendía a 8,72 y al año asciende a 9,04. Por otro lado, la valoración media de los responsables es de 8,40 a los 3 meses, 8,46 al finalizar el primer semestre y 8,56 al año. Observamos que ambas valoraciones medias, coinciden con el ciclo habitual de valoración a la adaptación en la empresa/ nuevo empleado (enamoramiento – desencanto y objetividad), así como también siguen la misma tendencia entre la valoración de la nueva incorporación con la valoración de su responsable en el mismo periodo. El crecimiento en la valoración de los nuevos empleados y de los responsables es paralelo.

“En Proclínic, estamos comprometidos con el desarrollo personal y profesional, así como de las habilidades, conocimientos y potencial creativo de todos nuestros colaboradores”

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 y de forma progresiva, se ha ido utilizando en algunos departamentos, aunque no de manera integral en la compañía. Durante el año 2017 se ha mantenido el trabajo interno, para mejorar el nuevo modelo de EDP que ya se estaba creando en 2016. La intención es, que sea más ágil, estar informatizado y donde se pueda valorar tanto el desempeño de cada persona como su potencialidad. Tras la formación impartida a finales del año 2016 a los responsables de departamento para darles a conocer el nuevo sistema, han comenzado a realizarse estas entrevistas, cuyos resultados de evaluación e indicación de mejoras al colaborador han sido recibidos de forma satisfactoria. Este sistema de evaluación, es obligatorio para todos y nos ayuda a marcar objetivos a cumplir para las siguientes entrevistas.

Proclínic gestiona un Plan de Formación para sus empleados denominado “Universidad Proclínic” (COMPROMISO PROCLINIC N° 16):

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

Cada año, 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, realizamos 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.

Durante el año 2014 contratamos a una consultora para que realizara una valoración competencial de nuestros los mandos, y poder organizar formaciones más adecuadas a sus necesidades. Fruto de dicha evaluación, se llevaron a cabo distintas reorganizaciones dentro de la empresa, reubicando algunas posiciones dentro de la organización según sus habilidades, motivaciones y competencias, y hemos promocionado a otras personas a puestos de mayor responsabilidad. Además, se iniciaron diferentes programas formativos, que se mantuvieron durante el año 2014 y 2015. Dividimos el equipo en tres grupos: personas que consideramos interesantes a recibir una formación amplia sobre habilidades sociales y emocionales formada por 9 módulos distintos (Inteligencia emocional, liderazgo positivo, motivacional y de progreso, comunicación interpersonal, trabajo en equipo, visión estratégica, planificación de acciones, gestión del cambio y mecanismos de motivación, gestión de conflictos y presentaciones en público de impacto), otro grupo a que recibieron otro programa formativo un poco más focalizado formado por 3 módulos (Inteligencia emocional, Liderazgo positivo y gestión del cambio, y por último comunicación interpersonal y trabajo en equipo) y por último, formación específica para algunos puestos de trabajo, sobre todo, desde el punto de vista técnico. Estas formaciones las recibieron tanto responsables de departamentos, como personas con potencial dentro de la organización.

COMPROMISO PROCLINIC Nº 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.”

No obstante, consideramos que no es solo el equipo el que debe mejorar, si no que en el trabajo de cada persona se transmite los valores de nuestro equipo Directivo. Por este motivo, durante el pasado año 2014, el **Comité de Dirección recibió una formación** para optimizar su tiempo, sus recursos y ser mejor directivos. Una de las tareas, fue establecer un protocolo de actuación del Comité de Dirección. Con las responsabilidades definidas, se realizaron distintos cuadros, que están en los despachos de cada uno del Comité de Dirección y en alguna de las salas de reunión.

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.

El 86% de los empleados opinan que “Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo”, superando el promedio de empresas GPW 2017.

Es importante para Proclini poner a disposición (Compromiso número 11) todos los recursos y equipos que sean necesarios para la realización del trabajo 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.

Proclinic 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 como en 2016. El 73% 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 Proclinic 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.

b) Vacaciones

Proclinic 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 en caso de que en las solicitudes de vacaciones no se garantice un equilibrio en el reparto de vacaciones y/o que no posibilite un efectivo cumplimiento de nuestro compromiso para con los clientes en cada Departamento (Compromiso Proclinic número 24).

c) Colectivo con dificultades de inserción laboral

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

Así, por ejemplo, Proclinic 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 Proclinic. Proclinic dispone de una persona responsable de gestionar las prácticas, la formación y la contratación de personas con dificultades de inserción.

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

Debemos destacar 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.

Proclinic cumple escrupulosamente con la Ley de Integración Social del Minusválido ley 13/1982 de 7 de abril ("LISMI"), en cuanto a la Integración Social de personas con Minusvalía, y cuenta con un 2% de su plantilla que pertenecen a este colectivo.

Durante el año 2017, el 24% de las contrataciones son personas menores de 25 años, a quien se le ha ofrecido la oportunidad de iniciar su trayectoria laboral y recibir formación inicial y continuada. Por otro lado, el 12,5% del resto de contrataciones de este mismo año 2017 son personas mayores de 40 años.

En la actualidad, seguimos contratando a gente joven para que pueda desarrollar su carrera profesional y a personas con discapacidades; asimismo, se cuenta con un pull de becarios para el departamento de marca propia. También se está realizando gestiones para poder incorporar una persona para realizar la Beca Icx en el nuevo departamento de exportación.

7. Medio Ambiente, Salud y Seguridad

a) Medio Ambiente

Proclinic manifiesta su preocupación y compromiso por respetar el Medio Ambiente en nuestro propio **Código Ético**, en el punto 6.1:

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*

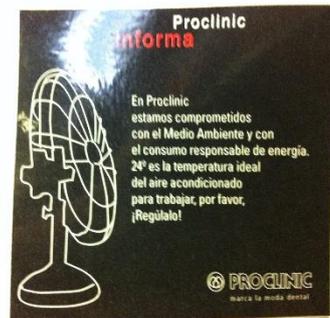
Proclinic dispone de elementos para la gestión ambiental y la mejora continua de su actividad, y así tiene identificados los principales impactos sobre el medio derivados de su actividad, que son, fundamentalmente, la utilización de cajas de cartón y el consumo eléctrico. Además, desarrolla campañas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

Proclinic dispone de elementos para conocer la legislación ambiental de aplicación y se fija objetivos ambientales de forma periódica y son accesibles por nuestros colaboradores.

Tenemos implantadas buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto ambiental, y aplicamos 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. Destacar

que, en noviembre del 2015, las oficinas de Barcelona se trasladaron a unas instalaciones medioambientalmente sostenibles. En abril de 2017, se trasladó la delegación de Madrid a unas instalaciones nuevas que nos permiten seguir las mismas directrices.

Proclinic 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:



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 propio Manual de Bienvenida entregado a cada nueva incorporación, 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.

b) Salud y Seguridad

La Dirección de Proclinic 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 *comercialización 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 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 Sistema de Garantía de Calidad.

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

Este Manual es mandatorio para todo el personal de Proclínic 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. Se pueden delegar funciones en otra persona competente de nivel jerárquico inferior, pero siempre, manteniendo la responsabilidad.

Proclínic, 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

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

Proclínic 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.

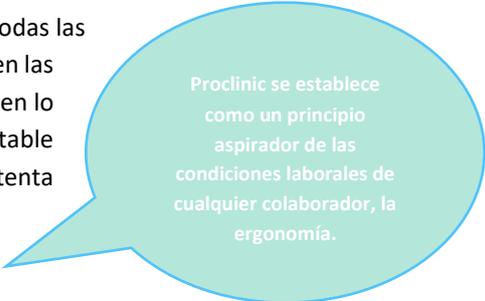
Proclínic se establece objetivos de mejora de la Seguridad y la Salud dentro del conjunto de objetivos de negocio. En el punto 4.4 del Código Ético, mostramos nuestro compromiso con respecto a la Seguridad y la Salud en el trabajo:

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 prácticas de protección de riesgos*

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 ya mencionado en este informe con anterioridad. Además, en las entrevistas de los colaboradores con sus responsables directos, se les pregunta por sus condiciones de trabajo y salud laboral, confirmando su satisfacción.

Proclínic 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. Así mismo, 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.



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

Según la encuesta GPW de 2017, el 85% del personal de Proclínic considera que *“Nuestras instalaciones contribuyen a un clima laboral agradable”*.

Proclínic 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, Proclínic 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.

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**.

Proclínic se asegura que todas las compras de materiales y equipos cumplan todos los requerimientos en materia de seguridad y salud (marcado CE, etc.). Durante el año 2016, se creó un comité de prevención de riesgos y salud para dar solución a temas importantes que puedan surgir en este aspecto. En el 2017, el comité de prevención se ha reunido de forma periódica.

8. Transparencia y Proyección Exterior

a) Memoria y Balance Social

Proclínic 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.).

Según la encuesta GPW 2017, 83% de los empleados opinan que *“Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa”*.

Nuestro **principio de transparencia** queda recogido en el Compromiso Proclínic número 3 (En Proclínic, la información es 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 Proclínic), 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, Proclínic 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 Proclínic número 5).

Proclínic ha redactado propio Código Ético y de Conducta (tantas veces mencionadas en este informe, 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”**:

5.5- Transparencia, Creación de Valor y Gobierno Corporativo:

“La acción empresarial y las decisiones estratégicas de la compañía se enfocarán a la creación de valor para la empresa y sus accionistas, la transparencia en su gestión, la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en sus empresas y la observancia estricta de las normas que en esta materia estén en cada momento vigentes”.

Además de su propio Código Ético, Proclínic ha suscrito el Código de Buenas Prácticas de FENIN (Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria), deberá cumplir el Código Ético de Fenin que entra en vigor en enero del 2018 y es firmante del Pacto Mundial.

La Compañía es proactiva a la hora de dar información, y así, a través de la nueva Intranet se puede localizar fácilmente distinta 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.

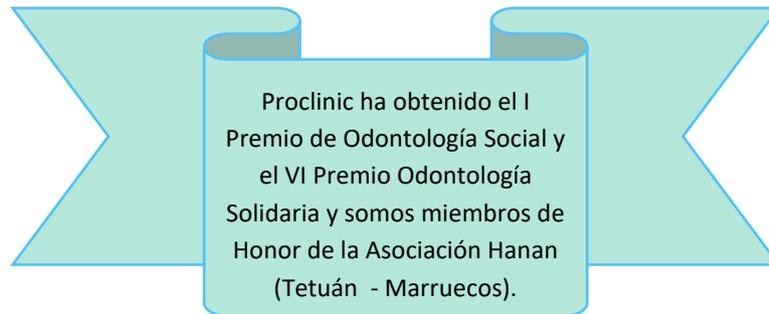
b) Patrocinio, Mecenazgo y Acción Social

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

Código Ético: 6.2- Compromiso Social:

“La empresa se compromete a una actuación socialmente 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”

Proclinic, 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.).



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 2010). Colaborando en proyectos de cooperación sanitaria con EMSIMISION.



- 3) Wukro (Etiopía) y por la región del Tigray con EtiopiaUtopia. Colaboración cubriendo necesidades básicas y actividades de desarrollo de carácter sanitario, educativo, alimentario, deportivo.

- 4) 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.

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

6) 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.



9) “+Que una semilla – 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 en Gambia.

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

12) Dos 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 endodoncias 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.

17) 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.

18) En el año 2014, hemos colaborado con la ONG Malayaka House con tres dentistas para elaborar un proyecto de cooperación y mejorar la salud bucodental de niños que vive en orfanatos.

19) A través de Odontología Solidaria, hemos colaborado con proyectos del 4º mundo con pacientes de exclusión social en clínicas solidarias. Esta colaboración ha sido renovada en 2017.

20) El 9 de octubre de 2014, se inauguró en Palma de Mallorca la primera clínica dental solidaria de Baleares. Un proyecto pionero en la Comunidad llevado a cabo por la ONG "DENTISTAS SOBRE RUEDAS" que, junto al Colegio Oficial de Dentistas de Baleares pretende ofrecer asistencia dental solidaria y de calidad a personas que no pueden costearse el tratamiento de un dentista convencional y que en la mayoría de casos no cubre la Seguridad Social. Como reconocimiento, uno de sus Gabinetes se llamará "Gabinete Proclinic".

21) A través del Hospital de Nens de Barcelona, Proclinic realizó una donación a HNBCN, para la realización de los siguientes tratamientos para niños de familias sin recursos: 5 tratamientos de Odontopediatría, 2 tratamientos de Ortodoncia y 2 tratamientos de Odontopediatría quirúrgica para niños discapacitados. Esta colaboración ha sido renovada en 2017.

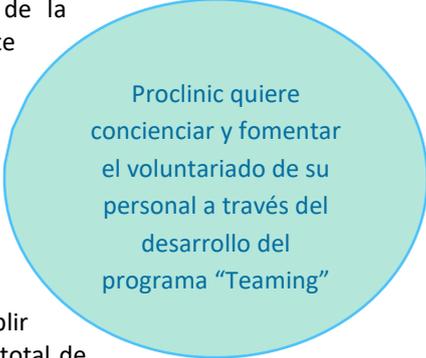
22) En 2017, Proclinic hizo una donación de 20.000€ que se destinaron al programa "Respir familiar" de la asociación ESCLAT. Este programa consiste en cubrir plazas de residencia para personas con discapacidad, en momentos puntuales de necesidad para las familias.

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.

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:



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

- 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 acompañaba en su lucha contra la enfermedad.



- Lidia, en su lucha contra la enfermedad, quería convertirse en diseñadora. Proclinic 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 € para equipar 14 aulas de estimulación precoz de la Down España.



3) En 2009, destinamos 3600 € 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.



6) Nuestro compañero Eduardo Briz de Fadente, de Zaragoza, en su lucha y la de toda su familia contra la enfermedad, se encontró con un detalle del equipo de Proclinic que ha hecho muy feliz a su hijo Samuel.

**Sant Joan
de Déu**
HOSPITAL MATERNINFANTIL
UNIVERSITAT DE BARCELONA

7) En 2010 visitamos las instalaciones del nuevo laboratorio de Sant Joan de Déu donde se lleva a cabo el proyecto de investigación sobre el cáncer infantil y 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 ésta casa de acogida que presta ayuda a las familias sin recursos mientras sus pequeños reciben tratamiento en el Hospital Oncológico Sant Joan de Déu.



11) En el mismo año, colaboramos con Aldeas Infantiles de Zaragoza, aportando 6.000€ destinados a comedores infantiles.

12) En el mes de abril de 2014, realizamos de nuevo una donación al Hospital de Sant Joan de Déu en su línea de investigación contra el cáncer infantil.

13) En este mismo año, donamos también 4000 € a la Fundación Aladina, para ayudar a los niños, adolescentes que tengan cáncer, y a sus familiares más cercanos.



14) Durante el año 2015, realizamos dos donaciones, ambas también de 4.000 €. La primera de ellas, fue dirigida a la Fundación Stop San Filippo: que se encarga de ayudar a niños con este síndrome degenerativo del sistema nervioso central. Esta organización, se responsabiliza de asesorar en aspectos médicos, para mejorar la calidad de vida tanto de los niños como de sus familiares.

15) En mayo de 2015, se donaron 4.000 € a la Fundación Activa, dirigida a niños con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).



16) Durante el año 2016, realizamos dos donaciones, ambas de 5.000 €. La primera de ellas, fue dirigida a la Asociación ESCLAT que se encarga de ayudar a personas con parálisis cerebral y otras enfermedades que generan dependencia y dan soporte a sus familiares. La segunda fue ADOCU, la asociación de Síndrome de Down de Cuenca. Se encarga de Atender individualizada mente a las personas con Síndrome de Down en las diferentes etapas de su vida, mediante los programas de salud, de apoyo y formación complementaria, de deporte, ocio y tiempo libre, de formación pre-laboral y laboral. Da Formación a familias, profesionales y estudiantes y además tratan de sensibilizar a la sociedad.



Asociación de Síndrome de Down de Cuenca

17) En 2017, hicimos una donación de 4000€ al centro de Educación infantil Madre de Dios de Begoña, que pertenece a la parroquia del mismo nombre.



18) En Octubre del 2017 iniciamos un proyecto con la Fundación Bocalán de Madrid (Fundación que adiestra perros de asistencia para niños con autismo o discapacidad) que tendrá una duración de 4 años, finalizando el mismo en el 2020.

Este proyecto se está llevando a cabo a través del Teaming y consiste en patrocinar un perro de asistencia que se asignará a un niño con autismo. El proyecto son 12.000€, repartidos en estos 4 años. Ahora mismo estamos en el segundo año del patrocinio y hasta ahora se han dado los siguientes pasos:

- El perro (de raza labrador), se ha convertido en la mascota de Proclinic. Se llama "Vinilo" y tiene ahora 1 año de vida aprox. Los primeros 5 meses estuvo en la Fundación hasta que tuvo la edad suficiente para poderlo entregar a una familia de acogida durante 1 año para su socialización. La familia de acogida de Vinilo son compañeros nuestros de Madrid (Guillermo de la Horra y Almudena Ortiz). Pasado este tiempo, Vinilo volverá a la Fundación 6 meses más para su adiestramiento y después se le entregará al niño con autismo. La intención de Proclinic es hacer el seguimiento de Vinilo y este niño toda la vida del perro.



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

Desde Junio de 2007 hasta Diciembre de 2017, hemos recaudado 99.772,39 Euros, mientras que las donaciones a 31 de diciembre de 2016 ascienden a 82.757,26 Euros

9. Cooperación Empresa – Territorio

En Proclinic entendemos que la cooperación con empresas e Instituciones Locales es una parte importante de nuestra 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.

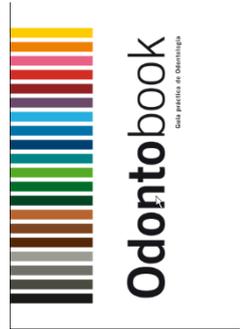


Todas las facultades de odontología de las universidades españolas nos apoyan en este proyecto:



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, las habilidades y las destrezas en la integración de la salud y del bienestar en la vida 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.

Odontoweb: Conjuntamente con la UIC, hemos creado el primer video tutorial del sector dental, creado por la UIC en colaboración con Proclínic, para que los estudiantes puedan ver diferentes cirugías en tutoriales.

Podemos encontrarlo en You Tube.



4ª 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 a colegiados.

10. Cientes y Proveedores

Proclinic 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:

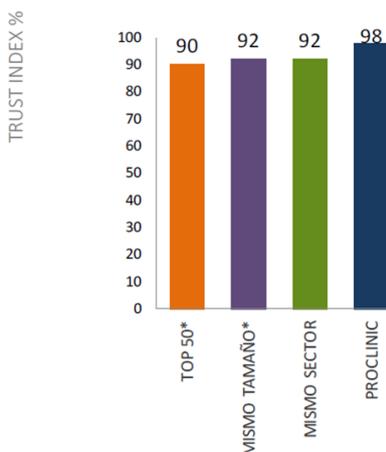
Abolición del trabajo infantil:

- *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*

Un plan de acción de 2018 para Proclinic, es desarrollar **un Protocolo de Due Diligence** aplicable a cada proveedor nuevo con el que se establezcan relaciones comerciales. Se revisarán casos de irregularidades en el cumplimiento legal de las jurisdicciones locales donde se sitúen los proveedores o donde tengan socios de fabricación. Entre las revisiones serán sanciones previas, como la explotación laboral de menores a través de trabajo infantil.

Proclinic es 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.

“La empresa proscrib 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”



En Proclinic, valoramos como el equipo opina, en la encuesta GPW 2017 muy positivamente la honestidad con la que la Dirección está gestionando el negocio, teniendo un resultado de satisfacción en la encuesta superior a la media de empresas del sector, de un 98% sobre el 100% a la afirmación: *“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 : primera empresa del sector en obtener la certificación ISO-9000 en el año 1992

Proclinic es 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 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

Proclinic 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.

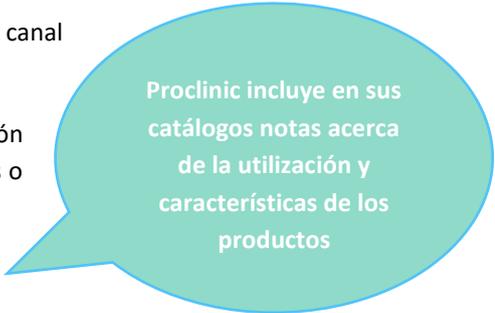
Por otro lado, para mejorar el servicio de la atención a nuestros clientes, hemos creado dos posiciones nuevas, para ayudarle al máximo y mejorar nuestro servicio y atención al cliente. Por ejemplo: hemos incorporado una persona como responsable de calidad, que ofrece formación continuada a nuestro equipo para mejorar la calidad de las llamadas, y realiza un seguimiento de las llamadas realizadas a los clientes, conciencia de la importancia del trato y facilita nuevas herramientas de trabajo. Por otro lado, también se ha incorporado una asesora de producto, que es una odontóloga que ofrece formación presencial a nuestro equipo para que puedan dar un mayor asesoramiento al cliente.

Proclinic 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.

Proclinic realiza una “**Encuesta de Satisfacción de Clientes**”, que pretende ser un canal de comunicación entre la empresa y el cliente.

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

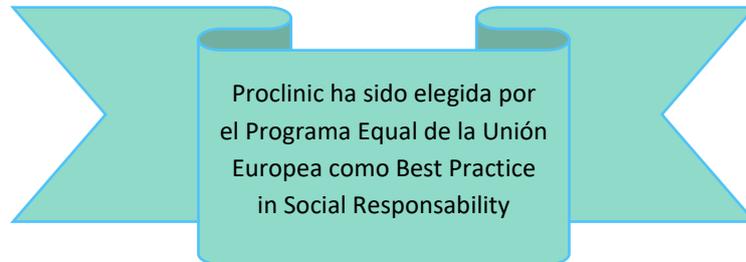
La empresa promueve, entrena e incentiva a sus profesionales de ventas y/o Atención al Cliente para que reconozcan errores y actúen con rapidez y autonomía en la resolución de incidencias.



Proclinic incluye en sus catálogos notas acerca de la utilización y características de los productos

11. Nivel de Responsabilidad Social Corporativa 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”.

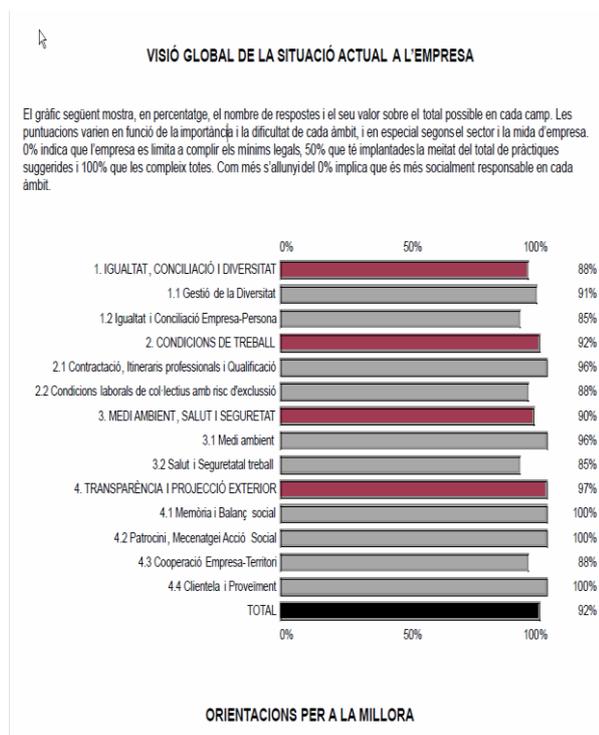


En este caso, y a través de una Entidad Social del Proyecto RESSORT como es el Ayuntamiento de L’Hospitalet, se ha realizado una auditoría para tener una visión global de la situación de la empresa en los aspectos relacionados con la RSC.

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.

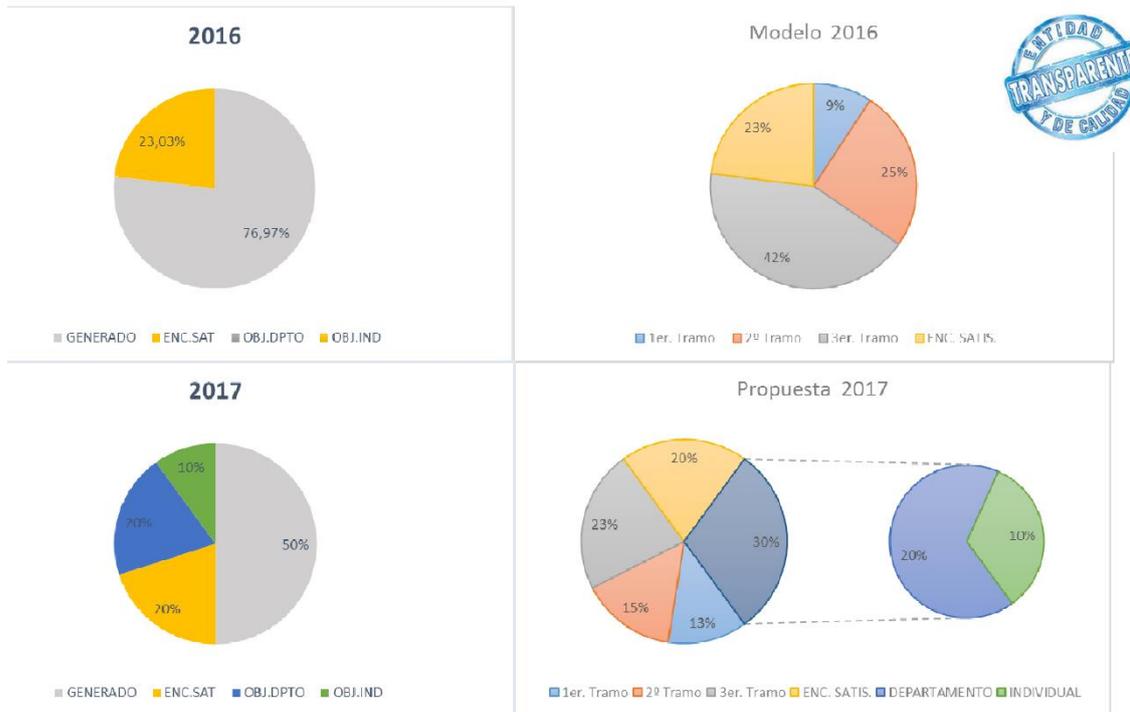
Sobre un máximo de 100, Proclinic obtiene una puntuación de 92 en cuanto a RSC



12. Cumplimiento objetivos 2016

Durante el 2016 nos planteamos una serie de objetivos que han sido superados de forma satisfactoria:

- Fase implementación EDP: La herramienta fue implementada en 2017 tras el curso impartido a responsables para su correcto uso. Para 2018, seguirá siendo utilizado ya que es una forma efectiva de evaluar los puntos fuertes y débiles de cada colaborador, a quien se le proponen cambios de mejora para aumentar su puntuación en la “Entrevista del Puesto”.
- Siguiendo en la línea de valoración de resultados de cada persona de la compañía sin perder la globalidad de la empresa, se modificó la retribución variable conforme a los objetivos del 2016. Antes de este cambio, los colaboradores de Proclinic obtenían su objetivo retribuido a través del generado de la facturación y los resultados de la encuesta de Clientes mencionada en este informe. Ahora, desde los cambios de 2017, los colaboradores pasan a depender de un objetivo dividido en el generado, encuesta, objetivos de departamento y objetivo individual. De esta forma se constituye un nuevo sistema de retribución variable:



- Proyecto de digitalización: Se han impartido cursos durante 2017 para aumentar el conocimiento de los colaboradores en mejoras digitales en el entorno empresarial, tanto internas (uso de la nueva intranet) como externas (utilización de whatsapp con clientes tras el Reglamento Europeo de Protección de Datos)
- Se contrató a una persona experta en redes sociales, quien trabaja para la mejora de nuestra imagen online. Creemos en la importancia de dar a conocer nuestra manera de trabajar a personas que están fuera de la organización, y por este motivo, ya en 2016, planteamos introducir nuestra presencia en redes sociales a nivel corporativo y en 2017, nuestra presencia ha incrementado de forma significativa.

- e) En 2017 se han seguido haciendo viajes de colaboradores para conocer otras delegaciones, se han realizado focus group dentro de los propios departamentos para conocerse entre ellos. Por ejemplo, el cambio de oficinas en Madrid ha fomentado la relación entre colaboradores al ser espacios abiertos y diáfanos.

13. Nuestros objetivos para 2018

Para 2018, nos proponemos los siguientes objetivos en los que trabajar para cumplir:

- a) Con la entrada en vigor del Código Ético de Fenin (Fenin Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria) en enero de 2018, deseamos poner unir el cumplimiento y respeto a este Código Ético con los 10 Principios del Pacto Mundial.
- b) Debido a que a lo largo del 2017, muchos de nuestros colaboradores han estado recibiendo formación para la creación de una nueva intranet, donde toda la información de la empresa y de cada colaborador pueda estar digitalizada, deseamos tener implantada esta nueva herramienta para Proclinic y para nuestros colaboradores.
- c) Finalizar el desarrollo de un nuevo Plan de Igualdad que incluya el actual Protocolo de Prevención del Acoso Sexual y acciones positivas a implementar.
- d) Redacción, desarrollo e implantación de un Protocolo de Due Diligence para nuestros proveedores, donde se revisarán aspectos necesarios a cumplir conforme a nuestros valores.
- e) Compromiso continuado de la implementación de las Encuestas de Desarrollo Profesional (EDPs).
- f) Analizar nuestras Políticas internas de Protección de Datos Personales, incluyendo la formación a nuestros colaboradores sobre la importancia del “dato personal” y su concienciación para su tratamiento.

14. 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
- Resultados de la encuesta de “Great Place to Work” en Proclinic 2017.