



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



# INFORME DE PROGRESO 2017



GESTIMED

Sede Corporativa

Paseo de la Castellana, 91, Planta 14  
28046 Madrid



# Tabla de Contenidos

01		<b>Carta de Renovación del Compromiso</b>
02		<b>Perfil de la Entidad</b>
03		<b>Metodología</b>
04		<b>Análisis</b> Clientes  Empleados  Proveedores  Medioambiente
05		<b>Anexo de Correlación Desafíos y ODS</b>







# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid, 24 de octubre de 2018

Estimados señores,

Me llena de agrado manifestar nuestro interés en renovar nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

En Gestimed, respetamos y apoyamos la protección de los derechos humanos, de tal manera que el equipo humano y las buenas prácticas empresariales son el eje central de nuestra compañía. Desde nuestro departamento de Recursos Humanos impulsan con su buen hacer un magnífico ambiente laboral entre nuestros empleados formando un gran equipo.

De este año, me gustaría destacar la aprobación satisfactoria de la Auditoría relativa a la ISO 27001 de la Seguridad de la Información, pudiendo de esta forma ofrecer una mejoría en la seguridad y en la protección de datos de nuestros clientes.

Quiero destacar también que en Gestimed hemos creado diferentes plataformas de gestión para nuestras distintas áreas de negocio con el fin de mantener una relación estable y duradera con nuestros clientes.

Conscientes de los problemas existentes de medio ambiente, hemos comenzado la preparación para el próximo curso corporativo de la implantación de la ISO 14001 diseñada para identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales.

Esperamos que este informe sirva para aseverar nuestros deseos de mejora continua y compromiso hacia este tipo de iniciativas.

Un cordial saludo,



**Fernando Geijo Mora**

Consejero Delegado CEO



# PERFIL DE LA ENTIDAD





# INFORMACIÓN GENERAL

## Nombre Completo (Razón Social)

Gestimed Levante, S.L.

## Tipo de empresa

PYME

## Dirección

Av. Callosa d'en Sarrià, 2

## Localidad

Benidorm

## Provincia

Alicante

## Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

## Dirección Web

www.gestimed.net

## Nombre del máximo cargo ejecutivo

D. Fernando Geijo Mora

## Persona de contacto

Dña. Amy Orenstein

## Número total de empleados

200

## Sector

Servicios Profesionales

## Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios profesionales de BPO, Real Asset Management, Collections, Law Firm y Procuraduría a grandes cuentas dentro del sector financiero y real estate.

## Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

0

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

Clientes

Empleados

Proveedores

Medioambiente

## Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

1. Los principales grupos que influyen en la consecución de nuestros objetivos dentro de nuestra estrategia empresarial son: Clientes, Empleados, Proveedores y Medio Ambiente.
2. Existe un contacto próximo, continuo y bidireccional con todos ellos que nos permite trabajar conjuntamente y cuya actuación



repercute directa e indirectamente en nuestra toma de decisiones.

3. Nuestra actividad empresarial tiene un leve impacto en el Medio Ambiente en la medida en que hacemos un consumo de energía, agua, papel, etc. propio de la actividad laboral en oficina. No obstante llevamos a cabo acciones enfocadas a la reducción de este consumo.

### **Países en los que está presente tu negocio o tiene producción**

España, Portugal

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

El alcance de este informe es para todo el grupo empresarial de Gestimed compuesta por las siguientes sociedades:

Gestimed Levante, S.L.

Bufete Jurídico Gestimed, S.L.

Procuradores Gestimed, S.L.

RAM Gestimed, S.L.

Geslevante Portugal Uniperssoal Lda.

El alcance territorial del informe es España y Portugal.

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

En Gestimed tenemos establecidos unos parámetros de comportamiento, tanto a nivel interno como externo, que regulan el trato con

todos nuestros grupos de interés. Dichos parámetros vienen recogidos en nuestro Código Ético, Plan de Igualdad y en los requisitos exigidos por la ISO 9001:2008 y la ISO 27001:2013. Asimismo, la elaboración cada año del informe de progreso, nos sirve para hacer una reflexión sobre cuál ha sido nuestro comportamiento durante el año anterior ante nuestros colectivos más importantes y cercanos. Los asuntos reflejados en él son el resultado de esta reflexión.

### **Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso**

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

- La Web Corporativa.
- Consejo Ejecutivo.
- Circular interna para todos los empleados.
- A través de nuestras Redes Sociales.
- A nivel internacional a través de la web [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)
- A través de la web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) de la Red Pacto Mundial España.

### **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**

Año calendario

### **Ciclo de presentación del Informe de Progreso**

Anual

### **Notas**

Contacto principal: Amy Orenstein





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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

- E-mail.
- Contacto telefónico.
- Reuniones de seguimiento.
- Auditorías.
- Sugerencias.

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

Se realizan encuestas de opinión entre los clientes y proveedores de la empresa.

También se pueden hacer sugerencias a través de la página web, por email y/o vía telefónica.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La naturaleza jurídica de Gestimed corresponde a una Sociedad Limitada.

La estructura de la empresa viene definida en la web Gestimed.

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

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

Los Principios pueden ser medidos a través de los siguientes indicadores:

- Auditorías.
- Encuestas.
- E-mails.
- Reuniones.
- Sugerencias.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

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

## Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de

Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Actualmente, Gestimed no tiene proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas, pero sí ha colaborado con proyectos solidarios en defensa de los Derechos Humanos.

En el año 2015, Gestimed colaboró con la iniciativa Trailwalker de Intermón-OXFAM recaudando fondos para el suministro de alimentos y medicamentos en países en vías de desarrollo.

Gestimed colaboró también con la asociación ASPANION (Asociación de Padres de Niños con Cáncer) en el evento solidario organizado para el Día Internacional del Niño con Cáncer.

## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Se detallarán en el Informe.

### Dirección Web

[www.gestimed.net](http://www.gestimed.net)



# METODOLOGÍA



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

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

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

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

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de

la entidad detectados en la identificación de desafíos.

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

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

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

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





# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



13

6

5

6

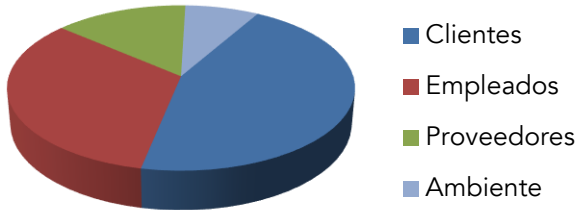
Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: **57**  
 Empleados: **42**  
 Proveedores: **18**  
 Medio ambiente: **10**

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



290



# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



---

## Formación para clientes

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

---

### Formación

A la hora de iniciar una nueva relación profesional con un cliente, es habitual que Gestimed imparta cursos de formación sobre un procedimiento específico para facilitar la comunicación y la coordinación entre ambas partes en el trabajo del día a día. La realización de demos de nuestra aplicación web también es práctica habitual para Gestimed y que resulta muy útil para los clientes.

### Objetivos

Es un objetivo para Gestimed seguir satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes en materia de servicios y formación específica de los procesos de trabajo. Para futuros ejercicios, nuestra intención es poder seguir ofreciendo este soporte a nuestros

clientes con el fin de optimizar el servicio que les prestamos.

### Mejoras en el diseño y contenido web

Gestimed dispone de un Departamento de IT propio especializado en el desarrollo de aplicaciones y software de gestión. Continuamente se realizan mejoras en el diseño y la funcionalidad de la página web para ofrecer a nuestros clientes una navegación más sencilla e intuitiva a la hora de consultar sus expedientes y proyectos en curso en nuestra intranet.

La adaptabilidad a la tecnología responsive hace que nuestro equipo revise continuamente la visibilidad de nuestra web en los distintos dispositivos (tablets, smartphones, monitores de ordenador, etc.)

Desde hace unos años, nuestro equipo de programadores ha llevado a cabo un proyecto de rediseño completo de nuestro Portal de Acceso a Clientes. El resultado ha sido una interfaz mucho más limpia e intuitiva, con más opciones y filtros para facilitar la búsqueda de expedientes, etc. Asimismo, Gestimed trabaja continuamente en la imagen corporativa y medios digitales donde los clientes fidelizados y los clientes potenciales podrán encontrar toda la información de la empresa y de los servicios actualizados, adaptándose a las exigencias del mercado actual.

### Objetivos

Nuestro objetivo es seguir introduciendo mejoras a nuestra página web en función de la evolución de las nuevas tecnologías y las necesidades de nuestros clientes.

### Manual de Acceso a la Web de Clientes

Gestimed dispone de un Manual de Acceso a





la Web para los clientes. Este manual se personaliza a medida para cada cliente y/o servicio. El manual incluye una guía paso a paso para facilitar la navegación de los clientes en la web.

### **Objetivos**

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

### **Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes**

Gestimed mantiene reuniones de coordinación y seguimiento con sus clientes a la hora de establecer la metodología de trabajo para un servicio concreto.

Nuestra experiencia en el sector y el alto grado de especialización de nuestro equipo humano nos permite diseñar procesos y modelos de negocio a medida de las singularidades de cada cliente y de cada servicio.

Las reuniones de seguimiento se realizan de manera periódica para evitar cualquier posible desviación del proceso.

### **Objetivos**

La misión de Gestimed es aportar experiencia y saber qué hacer a la hora de definir el procedimiento de trabajo con el objetivo de ofrecer soluciones eficientes y rentables. Buscamos consolidar la relación con nuestros clientes mediante acciones personalizadas según necesidad y objetivos.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD)**

Gestimed respeta la confidencialidad y

privacidad de los datos de carácter personal de sus clientes. Por este motivo, en los Contratos Laborales de nuestros empleados se incluye la cláusula según establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), por la que están obligados a guardar absoluta confidencialidad sobre los datos de carácter personal de nuestros clientes.

---

### **Normativa Vigente**

Gestimed conoce la importancia de los datos que dispone, por eso está inscrita en la Agencia Española de Protección de Datos y cumple con la normativa de la LOPD y la normativa del RGPD. Ante la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, se han adaptado todos los procesos internos mediante exhaustivas auditorías, adecuando el tratamiento de los datos según lo rige la nueva normativa europea y reafirmando el compromiso de la protección de los mismos.

### **Objetivos**

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

### **Política de Calidad**

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma ISO 9.001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias, fondos de inversión y grandes gestoras de activos como pueden ser la gestión hipotecaria, la gestión de recuperaciones, la gestión patrimonial y



servicios jurídicos, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. Seguimos aportando valor a nuestros clientes y este año hemos aprobado satisfactoriamente la auditoria del certificado de la norma ISO 27001.

Se cumple el RGPD en los temas previstos en la certificación de calidad y en la certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

### **Objetivos**

El objetivo es continuar con el cumplimiento de los requisitos del RGPD.

### **Difusión de la Política**

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

Además, en el último ejercicio se ha tenido que implantar una difusión masiva de la política interna del RGPD para comunicar a nuestros clientes, proveedores y empleados, la finalidad y forma en la que se tratan los datos. Se ha incluido vías adicionales para dicha difusión la estrategia mailing, la página web corporativa y la firma de email de cada miembro de la empresa.

### **Objetivos**

El objetivo es mantener estas prácticas en los

próximos periodos e incorporar prácticas adicionales.

### **Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

Durante el ejercicio anterior, Gestimed ha trabajado en la fase de implantación de un sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en base a los requisitos del estándar de seguridad de la información UNE - ISO /IEC 27001.

Este año hemos logrado superar satisfactoriamente la auditoria para la obtención del certificado de la norma. El objetivo de este sistema de gestión es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de Gestimed, además de realizar una gestión eficiente y segura de los servicios prestados, garantizando a su vez el cumplimiento de todas las obligaciones legales aplicables.

Este Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información incluye una serie de procedimientos de seguridad que incorporan medidas preventivas como puede ser la restricción en toda la organización del uso de dispositivos USB o de almacenamiento para evitar la salida de datos relacionados con la actividad y los servicios que presta Gestimed.

Gestimed también cuenta con un protocolo de seguridad para las contraseñas donde deben ser almacenadas y actualizadas a través de un software implantado en los ordenadores de cada empleado dentro de la compañía. Otras medidas preventivas para garantizar la seguridad de la información son el Control de Accesos y el Control de Visitas a los centros de trabajo.



## Objetivos

Para garantizar la consecución de los objetivos propuestos para la seguridad de la información, todo proceso se rige bajo normativas y procedimientos de seguridad, en los que se detallan medidas técnicas, organizativas y de gestión necesarias. Gestimed busca mantener y mejorar las medidas de seguridad según las últimas tendencias del mercado, superar con éxito las auditorías en los próximos años y añadir valor diferenciador en el sector.

## Formación en seguridad de la información

Para lograr un mayor nivel de seguridad en todas las esferas de la organización y garantizar la protección de los datos y la información de nuestros clientes, todos los empleados de Gestimed realizan una formación específica en materia de Seguridad de la Información. Esta formación se compone de varios cursos online cuyos contenidos abarcan asuntos de confidencialidad, medidas de seguridad, acciones preventivas, entre otros.

Como novedad, desde el departamento de IT en Gestimed, han creado un protocolo de mailing para mantener informados a los clientes con noticias relevantes para evitar fraudes, a través de alertas phishing se intentan eludir ciberataques donde pueden acceder a la información del ordenador.

## Objetivos

Nuestro objetivo es incrementar la formación en materia de Seguridad de la Información para que nuestro personal esté concienciado y preparado en todo momento evitando así cualquier riesgo en este campo.

## Protocolo de Cambio de Contraseñas

Con el fin de proteger los datos de carácter personal de nuestros clientes, Gestimed tiene implantado un Protocolo de Cambio de Contraseñas. Cuando un trabajador causa baja laboral, el mismo día, se cambian de forma inmediata todas las contraseñas de los portales web con los que se opera para trabajar en la empresa. De esta manera, nos aseguramos de que los antiguos trabajadores de Gestimed no tengan acceso a los datos de carácter personal de nuestros clientes. Asimismo, el protocolo de cambio de contraseñas para el acceso de los clientes a nuestra intranet se realiza cada 6 meses de manera automática.

Durante el año 2017, con la preparación de la certificación ISO 27.001 se ha logrado impulsar las medidas de seguridad dentro de toda la organización. Como resultado directo de la implantación de nuevas medidas de seguridad, se ha extendido el protocolo de cambio de contraseñas a los datos de acceso de los trabajadores a sus equipos informáticos y a los servicios disponibles en la nube. De esta manera, cada 3 meses los trabajadores deben cambiar su contraseña para poder acceder a su equipo informático.

## Protocolo de Bloqueo en USB

Gestimed, se encuentra constantemente trabajando en la seguridad de los datos tratados en cada proceso. Desde el departamento de IT, se ha implantado un sistema de bloqueo en los dispositivos USB donde no pueden ser reconocidos en ningún ordenador de la empresa y así evitar la extracción de documentos y la difusión de cualquier información.



## Objetivos

El objetivo es mantener un sistema de seguridad y lineamientos para proteger adecuadamente los datos, evitar riesgos y establecer una cultura en seguridad de la información.

## Auditorías

Gestimed cuenta con el asesoramiento de una consultoría externa para los servicios de adaptación y cumplimiento del RGPD. Anualmente, la consultoría lleva a cabo una auditoría para comprobar que Gestimed cumple todos los requisitos del RGPD, además se cuenta con el constante asesoramiento ante cualquier duda que pueda surgir en el día a día.

## Objetivos

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

## Creación de Canal de Denuncias

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

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

## Objetivos

El objetivo de Gestimed es no recibir ninguna denuncia en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal y atender a la mayor brevedad posible cualquier solicitud recibida.

## Nº de denuncias recibidas y resueltas

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

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

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

---

## Política de Integridad y Transparencia

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





empleados para que sean conocedores de la misma desde el primer momento. El Plan de Acogida va orientado a los nuevos empleados y su principal objetivo es lograr la transparencia y el nivel de satisfacción requerido en todos los grupos de interés.

### **Servicios de atención al cliente**

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

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

### **Comunicación**

Gestimed apuesta por las relaciones comerciales basadas en la confianza y la transparencia. Para lograr estos aspectos, la comunicación juega un papel importante y es por ello, que Gestimed trabaja por mantener una comunicación fluida y bidireccional con sus clientes mediante reuniones de seguimiento, visitas de cortesía y sistemas de reporting.

Gracias a la implantación de distintas plataformas, los empleados pueden mantener una excelente comunicación diaria con los clientes a través de los software personalizados a cada área de negocio. Todas estas medidas ofrecen a los clientes información sobre la entidad y los servicios prestados.

### **Objetivos**

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

### **Protocolo de Cambio de Contraseñas**

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

### **Objetivos**

Nuestra intención es mantener esta práctica como hasta el momento.

### **Visitas de verificación**

La transparencia en la gestión con el cliente es una de las principales premisas del código ético de Gestimed. Por este motivo, es práctica habitual para nosotros invitar a nuestros clientes a visitar nuestras instalaciones para que puedan conocer a nuestro equipo humano y observar de primera mano nuestra forma de trabajar.

### **Objetivos**

En este sentido, nuestro objetivo es seguir recibiendo visitas de nuestros clientes actuales y potenciales para crear relaciones comerciales basadas en la confianza, la transparencia y la cercanía.

### **Revocación de Poderes**

Otra acción que se lleva a cabo en Gestimed es la revocación de poderes. Ante una baja laboral en la empresa, se revisa si esta persona tiene o no un Poder Especial para poder



tramitar documentación a nombre de Gestimed o de alguno de nuestros clientes. En caso afirmativo, automáticamente se revoca dicho poder de forma inmediata para poder evitar posibles malas intenciones.

Además, periódicamente se realizan revisiones de todos los poderes otorgados y revocados por la entidad para garantizar que los poderes vigentes corresponden a trabajadores activos en plantilla en ese momento. Para llevar a cabo estas revisiones, Gestimed cuenta con un programa informático específico para el registro y control de los poderes otorgados a los trabajadores con el fin de aumentar el control y agilizar el proceso de revocación de poder cuando surja.

### **Objetivos**

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

### **Aplicación Web**

Gestimed cuenta con una aplicación online a disposición de sus clientes que les permite consultar los expedientes en curso ofreciendo información sobre el estado, las gestiones realizadas, etc. Esta herramienta ofrece total transparencia a nuestra gestión.

### **Auditorías**

Gestimed es auditada por varias consultoras externa cada año. En las auditorías se revisan las cuentas bancarias, la contabilidad, los procedimientos internos y la calidad de servicio, entre otros aspectos. Todo el tema de la transparencia y actividades con clientes queda reflejado en los documentos que se entregan a los auditores en las distintas auditorías, ya sean las auditorías de la

certificación de la norma ISO 9001 o las auditorías de cuentas.

Además, periódicamente se envía información y certificados actualizados a nuestros clientes para justificar que Gestimed está al corriente de todas sus obligaciones tributarias, sociales, etc.

### **Objetivos**

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

### **Visitas a clientes**

Para cumplir con el principio de transparencia con nuestros clientes, nuestro Departamento de Atención al Cliente realiza visitas periódicas a nuestros clientes para ofrecerles toda la información que necesiten sobre el servicio prestado, conocer sus necesidades, implantar mejoras en los procedimientos de trabajo, etc.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas**

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

---

## **Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles**

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



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

---

## **Política de Calidad**

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma ISO 9.001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias, fondos de inversión y grandes gestoras de activos como pueden ser la gestión hipotecaria, la gestión de recuperaciones, la gestión patrimonial y servicios jurídicos, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. Seguimos aportando valor a nuestros clientes y este año hemos aprobado satisfactoriamente la auditoria del certificado de la norma ISO 27001.

Nuestra Política de Calidad engloba aspectos que afectan a toda la organización y por tanto, implican la participación activa de todos los

trabajadores de la misma. Se establecen criterios de calidad para procedimientos técnicos de trabajo, selección y homologación de proveedores, cuestiones de RRHH y formación, entre otros. De esta manera, todos nuestros Grupos de Interés se ven implicados de manera directa en nuestra iniciativa de fomento de la calidad.

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

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

## **Certificación ISO 9001:2008**

El Sistema de Gestión de la Calidad y todos los procedimientos de Gestimed están sujetos a la norma ISO 9001 - 2008 los cuales han superado de manera satisfactoria las auditorías de certificación durante 8 años consecutivos. Además, para garantizar la máxima confidencialidad de nuestros clientes, todas nuestras políticas y procedimientos están basados en el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.

## **Objetivos**

Nuestro objetivo es continuar ofreciendo a nuestros clientes un servicio de calidad que cumpla los requisitos de la certificación ISO



9001 - 2008.

### **Sistemas de Gestión de Calidad**

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad recoge de manera detallada los procedimientos de trabajo de la entidad y está a disposición de todos los empleados de Gestimed en la red interna de la empresa. Las Áreas de Negocio junto con el Área de Calidad, se encargan de revisar los distintos procedimientos del sistema y de mantenerlos actualizados en todo momento. De esta manera, ante cualquier duda relativa a procedimientos técnicos o procedimientos internos generales, los empleados pueden consultar el Sistema de Calidad y así obtener la respuesta a su duda de forma inmediata.

### **Comisión de Calidad**

En Gestimed consideramos la Calidad de Servicio una de las premisas fundamentales para el buen desarrollo de toda nuestra gestión, aportando un valor añadido y diferenciador a nuestros clientes. Por ello, Gestimed cuenta con una Comisión de Calidad formada por miembros de los distintos departamentos y áreas de la compañía. La Comisión de Calidad se reúne periódicamente para hacer seguimiento de los niveles de calidad marcados por nuestros clientes y por nuestra propia entidad para asegurar el cumplimiento de los mismos. Otra labor de la Comisión de Calidad es la búsqueda continua de mejoras para optimizar nuestros procesos y ofrecer a nuestros clientes un servicio de máxima calidad.

### **Reuniones de equipo**

Dependiendo de las necesidades de cada departamento, se realizan reuniones diarias, semanales y mensuales con los empleados para que todos participen en la mejora del

trabajo diario de la empresa. Estas reuniones también se aprovechan para difundir cualquier novedad o cambio en los procedimientos internos o de clientes, repasar conceptos, proponer proyectos, etc para lograr el mismo nivel de calidad de manera global en toda la empresa.

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

### **Objetivos**

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

### **Formación**

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

### **Auditorías**

Anualmente, el Sistema de Gestión de Calidad de Gestimed es auditado por personal externo perteneciente a la Asociación Española de





Normalización y Certificación para verificar que nuestro sistema de gestión satisface los requisitos de la norma UNE EN ISO 9.001/2008.

Durante el último ejercicio, Gestimed ha superado nuevamente de manera satisfactoria el certificado de la norma ISO 9.001 renovando su compromiso en la calidad de los servicios prestados. Asimismo, se realizan auditorías internas de manera periódica para detectar cualquier desviación de proceso en cualquier ámbito ya sea de servicio, de selección de proveedores, de gestión de personal, etc.

### **Objetivos**

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

### **Creación de Canal de Denuncias**

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

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Dentro de nuestro Sistema de Calidad, existe un documento llamado Planning de Auditorías en el cual se establece la previsión de auditorías a realizar durante el año.

Trimestralmente, se revisa este Planning para llevar un control de las auditorías realizadas frente a las pendientes de realizar.

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

### **Gestión de incidencias**

La gestión de incidencias toma un peso importante en Gestimed. En cada momento, se trabaja por resolver las incidencias de la manera más ágil y eficaz posible. Además, la política de resolución de incidencias de Gestimed establece un plazo máximo de 24h para la resolución de incidencias recibidas por cualquier medio, incluso en medios sociales.

Si la resolución total no es posible dentro de este plazo, la persona encargada de gestionar la misma debe haber comunicado a las partes afectadas el estado en que se encuentra la resolución y las acciones llevadas a cabo al respecto.

Además, contamos con diversos software de gestión diseñados y personalizados para cada área de negocio, donde los empleados se pueden comunicar con los clientes mediante actualizaciones en tiempo real y así poder brindar una pronta respuesta.

Esta proactividad aplicada a la resolución de incidencias se ve reflejada de manera positiva en la calidad del servicio prestado por Gestimed y por consiguiente, en la satisfacción de nuestros clientes.

### **Objetivos**

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



---

## Blanqueo o lavado de dinero

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

---

## Política de Integridad y Transparencia

Gestimed mantiene una Política de Integridad y Transparencia en la que se respeta la legalidad y se cuenta con una integridad ética que no permite ni el engaño ni la mentira. Esta política está incluida de manera resumida en el Plan de Acogida que se entrega a los nuevos empleados para que sean conocedores de la misma desde el primer momento. El Plan de Acogida va orientado a los nuevos empleados y su principal objetivo es lograr la transparencia y el nivel de satisfacción requerido en todos los grupos de interés.

## Formación

A petición de nuestros clientes, el personal de Gestimed ha realizado distintos cursos online sobre la prevención del blanqueo de capitales y la corrupción a través de las plataformas de formación de las entidades. Todos los cursos han sido superados con éxito.

## Central de Tesorería

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

## Comisión Interna de Control o Comité Ético

Tras obtener óptimos resultados con las estrategias diseñadas desde el 2014, Gestimed sostiene la práctica de mantener reuniones periódicas de la Comisión Interna de Control de Pagos cuya misión es realizar revisiones quincenalmente en relación de pagos efectuados para detectar cualquier posible anomalía.

Desde el año 2016, se ha extendido el sistema de Comisiones a todas las áreas y departamentos de la empresa. Cuando un departamento o área necesita aprobar un presupuesto éste debe ser presentado en comisión para su aprobación.

## Objetivos

El objetivo es mantener la Comisión Interna de Control de Pagos dentro de la estructura organizativa de la empresa. Como resultado del crecimiento de la empresa, se van creando nuevas Comisiones Internas para abordar y controlar todos los aspectos de la empresa.

## Auditorías

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



## Objetivos

El objetivo es mantener el sistema de Auditorías Financieras para mantener la transparencia y control en todos nuestros procesos.

## Control Financiero

El Departamento Financiero de Gestimed lleva a cabo una ardua labor de control financiero para garantizar que no se lleve a cabo ninguna práctica corruptiva o ilegal. Todas las facturas y pagos quedan reflejadas en un registro interno, elaborado por el Departamento de Compras, revisado por el Departamento Financiero y auditado por la Comisión de Control Interna de Pagos. Desde hace unos años se ha mantenido dentro de la empresa la figura de Controller Financiero al organigrama corporativo de la compañía para aumentar aún más el control y la supervisión del sistema financiero.

## Nº de denuncias recibidas y resueltas

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

---

## Satisfacción del cliente

Gestimed pretende satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de un Sistema de Calidad implantado en toda la organización en cumplimiento de la norma ISO 9001:2008. Para conocer la opinión y grado de satisfacción de nuestros clientes, se desarrollan campañas específicas de Satisfacción al Cliente en las cuales se visitan personalmente a los clientes y se les pide que cumplimenten una breve encuesta con preguntas sobre la atención y los servicios prestados por Gestimed.

---

## Normativa Vigente

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

## Objetivos

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

## Política de Calidad

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma ISO 9.001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias, fondos de inversión y grandes gestoras de activos como pueden ser la gestión hipotecaria, la gestión de recuperaciones, la gestión patrimonial y servicios jurídicos, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. Seguimos aportando valor a nuestros clientes y este año hemos aprobado satisfactoriamente la auditoria del certificado de la norma ISO 27001

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

## Objetivos

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

## **Formación**

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

Además de la formación específica para cada puesto de trabajo, se imparten varios cursos de Atención al Cliente, Protocolo al equipo de Asistentes a Firmas de Operaciones ante Notario y de Gestión Patrimonial con el objetivo de ofrecer una atención más profesional, personalizada y cercana a nuestros clientes. También se imparten cursos específicos de atención al cliente y atención a inquilinos para el personal de nuestros Call Centers.

## **Objetivos**

Nuestro objetivo es incrementar el número de cursos formativos a nuestros empleados en función de los nuevos escenarios que se vayan presentando.

## **Auditorías de clientes**

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

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

## **Objetivos**

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

## **Servicios de atención al cliente**

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

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

## **Objetivos**

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

## **Creación de Canal de Denuncias**

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

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



## Objetivos

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

## Encuestas de Satisfacción

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

## Objetivos

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

## Gestión de incidencias

La gestión de incidencias toma un peso importante en Gestimed. En cada momento, se trabaja por resolver las incidencias de la manera más ágil y eficaz posible. Además, la política de resolución de incidencias de Gestimed establece un plazo máximo de 24h para la resolución de incidencias recibidas por cualquier medio, incluso en medios sociales.

Si la resolución total no es posible dentro de este plazo, la persona encargada de gestionar la misma debe haber comunicado a las partes afectadas el estado en que se encuentra la resolución y las acciones llevadas a cabo al respecto.

Además, contamos con diversos software de gestión diseñados y personalizados para cada área de negocio, donde los empleados se pueden comunicar con los clientes mediante actualizaciones en tiempo real y así poder brindar una pronta respuesta.

## Nivel de servicio al cliente

Nuestros clientes nos marcan procedimientos de trabajo muy específicos y es práctica habitual que midan el nivel de calidad del servicio que les prestamos mediante SLAs (Service Level Agreements). Gestimed mantiene reuniones periódicas con sus clientes para realizar el seguimiento de los indicadores del nivel de calidad.

Desde el año 2014, las Áreas de Negocio de Gestimed tienen implementado un sistema de SLAs interno basado en las exigencias y necesidades de nuestros clientes con el fin de anticiparnos y agilizar la detección de desviaciones u oportunidades de mejora.

Contamos con un sistema interno de SLAs y KPIs por área de negocio, por cliente y por servicio para llevar un control exhaustivo de toda nuestra gestión.

## Objetivos

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

## Resultados encuestas de satisfacción clientes

A través de las encuestas de satisfacción de los clientes, Gestimed conoce y evalúa la calidad de los servicios prestados desde las diferentes áreas de negocio. Los resultados de las encuestas son los datos que nos ayudan a





mejorar las deficiencias detectadas dentro de los servicios y los que nos ayudan a optimizar los procesos. Como Servicer, la organización dispone de un seguimiento para garantizar la satisfacción de los clientes, donde se debe alcanzar un porcentaje de satisfacción global mayor al 90%.

A raíz de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del último ejercicio, hemos implantado una serie de acciones para mejorar los plazos de ejecución de nuestros servicios.

---

## Relación duradera con los clientes

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

---

## Política de Calidad

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma ISO 9.001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias, fondos de inversión y grandes gestoras de activos como pueden ser la gestión hipotecaria, la gestión de recuperaciones, la gestión patrimonial y servicios jurídicos, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para

ofrecer una calidad de servicio contrastada. Seguimos aportando valor a nuestros clientes y este año hemos aprobado satisfactoriamente la auditoria del certificado de la norma ISO 27001

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

## Objetivos

Nuestro objetivo es seguir incorporando nuevos procedimientos de trabajo a nuestro sistema de calidad que nos permitan seguir cubriendo las nuevas necesidades de nuestros clientes.

## Código Ético Comercial

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

Además, otra premisa fundamental dentro del Código Ético Comercial es realizar un adecuado seguimiento de las relaciones comerciales con nuestros clientes para asegurar su satisfacción y fidelización como clientes tras la firma del contrato inicial de servicios. Para nuestra organización, la consolidación de nuestros clientes es tan importante como la captación de nuevos clientes y trabajamos para lograr relaciones



duraderas con todos y cada uno de ellos.

### **Servicios de atención al cliente**

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

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

Desde el año 2015, dentro del organigrama empresarial de Gestimed se encuentra la figura de Responsable de Cuenta con el objetivo de seguir mejorando el servicio y la atención al cliente. El principal cometido de los Responsables de Cuenta es ofrecer una atención personalizada a cada cliente. La asignación de un Responsable de Cuenta permite poner a disposición de nuestros clientes un interlocutor especializado en los servicios y proyectos que el cliente tiene en curso con nuestra entidad y ofrecerles soluciones a medida aportando valor añadido a nuestra gestión.

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

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es seguir desarrollando nuevos servicios de atención al cliente que contribuyan a aportar valor añadido a nuestra gestión y mejorar nuestra calidad de servicio.



### **Presencia en Ferias y Eventos**

Gestimed conoce la importancia de la relación con los clientes y también la de crear nuevas oportunidades en el sector. En el último ejercicio, hemos tenido presencia en importantes ferias y eventos dando a conocer nuestro catálogo de servicios y participando en áreas networking para crear una red de contactos productores. Además de intervenir como partner en los distintos eventos, Gestimed ha ofrecido una ponencia facilitando información de interés relacionado con el sector. A su vez, cuando lo permite la ocasión, se realizan invitaciones a los clientes para que puedan participar y a la vez conocer el progreso de la compañía.

### **Objetivos**

Poder seguir siendo un referente y diferenciador en el sector.

### **Envío de Trípticos Informativos a Clientes**

En Gestimed consideramos que las relaciones empresariales con nuestros clientes deben estar basadas en la confianza y la transparencia. Por ello, periódicamente se envía a los clientes trípticos informativos incluyendo noticias corporativas de la compañía, novedades que puedan afectar a la actividad o servicios de Gestimed, soluciones a problemáticas actuales del sector, entre otros.

Con esta acción, se pretende ofrecer a nuestros clientes una visión totalmente transparente de nuestro grupo empresarial además de información de interés sobre el sector.

### **Duración de la relación con los clientes**

Por norma general, la relación comercial entre Gestimed y sus clientes tiene una proyección a

medio/largo plazo. En la mayoría de los casos, los contratos firmados con nuestros clientes tienen una duración mínima de 1 año prorrogable.

Ante una posible situación de rescisión o no renovación del contrato por parte del cliente, Gestimed nombra una Comisión de Control y Mejora para hacer un análisis exhaustivo de los posibles motivos y para implantar las acciones correctoras necesarias.

Durante el último ejercicio, el porcentaje de renovación de los contratos con nuestros clientes ronda el 90%.

Además, otra muestra de las relaciones duraderas con nuestros clientes durante el

ejercicio 2017 es la ampliación de prestación de nuevos servicios a clientes existentes. Nuestros clientes no sólo renuevan los contratos con los servicios contemplados inicialmente sino que además contratan a Gestimed para la prestación de nuevos servicios en distintas áreas de negocio.

La diversificación de servicios para un mismo cliente es un indicador de la satisfacción del cliente y del interés mutuo de establecer relaciones comerciales duraderas.

### **Objetivos**

El objetivo es que todas las relaciones comerciales entre Gestimed y sus clientes sean relaciones a largo plazo y se renueve el 100% de los contratos firmados.

# GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS



---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

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

---

### PRL

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

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

Desde hace varios años, se imparten cursos en materia de Prevención de Riesgos Laborales a todos los empleados de Gestimed. También se han llevado a cabo simulacros de evacuación en los distintos centros de trabajo de la empresa.

### Objetivos

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

### Salud mejor y más accesible

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

### Objetivos

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

### Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Cada uno de los empleados de Gestimed ha recibido formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales y la Seguridad en el Trabajo, al igual que al momento de alguien integrarse en la empresa deberá realizarlo. Algunos cursos se han llevado a cabo de manera online a través de la plataforma virtual de la sociedad de prevención y otros, de manera presencial acudiendo a centros de formación específicos.

### Promover hábitos de vida saludables entre los empleados

Gestimed se esfuerza por promocionar hábitos de vida saludables entre sus empleados mediante la organización y el patrocinio de eventos deportivos. Por otro lado, cuando existe alguna campaña de donación de sangre cercana a los centros de trabajo de Gestimed, informamos de ello a nuestros trabajadores





para motivar su participación.

En los últimos años, Gestimed ha patrocinado varios eventos deportivos desde carreras solidarias a partidos de Padel en los que han participado algunos trabajadores de la compañía. Periódicamente se plantean desayunos corporativos donde se invitan a los empleados a traer un alimento saludable para compartir durante la mañana e incentivar costumbres beneficiosas dentro de la compañía.

Como novedad, otra acción llevada a cabo desde el departamento de Recursos Humanos, ha sido motivar a participar en actividades fuera de la oficina como jogging a través del boletín informativo interno.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo en los próximos años es incrementar el número de actividades.

### **Auditorías**

Periódicamente se realizan visitas a los distintos centros de trabajo para auditar las instalaciones y los medios de los que dispone cada centro. La finalidad de las auditorías es comprobar el estado de las instalaciones, los vehículos de empresa y otros medios para evitar cualquier perjuicio a la salud o integridad de los trabajadores.

Cada año se celebran distintas reuniones de la Comisión de Seguridad de Gestimed. Esta comisión está formada por integrantes de los distintos departamentos y áreas de la empresa con el fin de revisar asuntos relacionados con la seguridad en los distintos ámbitos de trabajo.

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

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

---

### **Selección de Personal**

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

Durante los últimos años, se ha profesionalizado el modelo de selección de personal en la empresa definiendo las competencias que requiere cada puesto de trabajo diferenciando entre competencias humanas (valores, competencias de liderazgo, gestión de equipos, etc) y competencias técnicas (experiencia requerida, cursos, certificados, titulación, herramientas tecnológicas, etc).

### **Pruebas Técnicas de Selección**

Desde los últimos ejercicios se han implantado una serie de pruebas técnicas al modelo de selección de personal para poder evaluar las competencias técnicas de los candidatos/-as de una manera mucho más objetiva.

En el 2017 Gestimed ha incorporado en su página web una herramienta en tiempo real de búsqueda y selección de ofertas de empleo disponibles, donde se puede mantener un feedback instantáneo con los candidatos/-as,



gracias a esto logra afinar la estrategia de selección.

### **Contratos de Trabajo**

Gestimed cuenta con el asesoramiento de una Asesoría Laboral Especializada para la confección de los contratos de trabajo. Los contratos de trabajo se rigen por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos aplicable a cada Centro de Trabajo.

---

## **Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación**

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

---

### **Política de RRHH**

Gestimed dispone de una Política de RRHH y en ella se recoge a su vez la política de contratación. Cuando se abre un proceso de selección, la oferta de trabajo suele contener información sobre las condiciones contractuales (tipo de contrato, horario, salario). Asimismo, todos los candidatos que vayan superando las distintas fases del proceso de selección son citados a una entrevista personal en la cual se informa de todas las condiciones contractuales y se responde a las dudas de los candidatos.

### **Kit formativo de bienvenida**

Cuando se incorpora un nuevo empleado/-a Gestimed entrega un Kit de Bienvenida que recoge la información básica que se necesita

conocer como: horarios, normas de conducta, organigrama, políticas, etc.

En el año 2017, ampliamos nuestro Plan de Acogida de la empresa ampliando la información y documentación del mismo para que un nuevo trabajador/-a disponga de toda la información y recursos necesarios en sus primeros días en la empresa. El nuevo Plan de Acogida está compuesto por:

1. Documentación contractual.
2. Documentación sobre Cesión de Derechos de Imagen.
3. Documentación relativa al cumplimiento del RGPD.
4. Compromiso Confidencialidad
5. Información Corporativa.
6. Organigrama.
7. Políticas internas de gestión de vacaciones, protocolo, aceptación de regalos, entre otras.
8. Misión, valores y cultura empresarial.
9. Beneficios por formar parte de Gestimed.

Además, el proceso de acogida es guiado en el que participan distintas áreas de la empresa como RRHH para dar la bienvenida, la propia área recibiendo al candidato en su primer día, etc. Se ha incluido un vídeo corporativo en el proceso de Recursos Humanos que se muestra a los nuevos empleados durante su primer día de trabajo en Gestimed. El objetivo de este vídeo es ofrecer a los nuevos trabajadores una visión global de la compañía y compartir con ellos los valores y la cultura empresarial desde el primer momento.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es revisar nuestro Plan de Acogida periódicamente para mantener la información actualizada y adecuada en todo momento además de continuar ampliando el



contenido del mismo con nuevas políticas internas y recursos para el trabajador.

---

## **Inserción de personas con discapacidad (LISMI)**

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

---

### **Código Ético / Conducta**

Según establece el Código Ético de Gestimed, no debe haber discriminación de ningún tipo. La selección, contratación y promoción de personal se realiza en función de la capacidad y aptitudes de las personas a desempeñar el trabajo en cuestión, sin tener en cuenta otros factores como la discapacidad, la raza, el color, el sexo, la religión o la nacionalidad de las personas.

### **Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI -**

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

### **Objetivos**

Como práctica adicional para el cumplimiento con la Ley LISMI y para continuar luchando contra la discriminación social, Gestimed se marca como objetivo contratar servicios con un centro especial de empleo para posibles campañas especiales que requieran de tareas de mailings, elaboración y fabricación de productos de reclamo publicitario, etc.

### **Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

El porcentaje de personas con minusvalía

sobre el total de la plantilla de personal es del 2%.

---

## **Regular la aceptación de regalos**

Gestimed ha establecido una política en la que se establecen unas normas referentes a la aceptación de regalos entre sus trabajadores y grupos de interés.

---

### **Política de Regalos**

La empresa ha establecido una política de regalos con la finalidad de que sus empleados cumplan con las leyes anticorrupción y los procedimientos adecuados para combatir la corrupción en todas las áreas comerciales en las que Gestimed opera. Cualquier regalo recibido en la empresa debe ser comunicado a Dirección y custodiado por un cargo Responsable o Directivo del centro de trabajo correspondiente hasta que se apruebe su aceptación o no por parte del Consejo Ejecutivo.

En el caso de recibir obsequios publicitarios por parte de nuestros grupos de interés, tras aprobación del Consejo Ejecutivo se procede a realizar un sorteo de los obsequios entre todos los empleados de la compañía para eliminar cualquier riesgo de favoritismo o preferencia.

### **Difusión de la Política**

La difusión de la política de regalos entre los trabajadores de la empresa se realiza mediante el envío de una circular interna.

---

## **Igualdad de género**

Gestimed promueve la igualdad de género y no hay ningún indicio de discriminación en este sentido. La plantilla de personal de



Gestimed está compuesta por hombres y mujeres de manera equitativa. Asimismo, la política de ascensos y el acceso a puestos directivos es igual para ambos sexos.

---

### **Política retributiva**

Gestimed cuenta con una política retributiva definida por niveles jerárquicos facilitando la definición de promociones internas y la valoración de puestos. Factores como el sexo, raza, nacionalidad o religión del trabajador no intervienen en la política retributiva de la empresa.

### **Plan de Igualdad**

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

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

Por otro lado, la Política de Ascensos de Gestimed está basada únicamente en el desempeño y las competencias de los trabajadores. Anualmente, los Directores de los principales departamentos elaboran un informe sobre el desempeño de los miembros de sus equipos. Este informe es presentado al Consejo Ejecutivo y analizado en profundidad.

Constantemente, nuestra empresa está sometida a cambios que vienen marcados por el mercado laboral y el propio crecimiento

interno. Estos cambios abren nuevas oportunidades para los trabajadores y propician que puedan ser evaluados en profundidad en cualquier momento.

### **Plan de Carreras**

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

### **Evaluación**

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

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

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

Los porcentajes correspondientes al ejercicio 2017 son los siguientes:

3% de directivos frente a empleados



50% de directivos mujeres  
50% de directivos hombres  
10% de responsables frente a empleados  
60% de responsables mujeres  
40% de responsables hombres  
69% de mujeres sobre el total de empleados  
31% de hombres sobre el total de empleados

---

## Buen ambiente laboral

Uno de los factores relevantes que impulsan a motivar al trabajador, aparte de unas buenas condiciones, es el ambiente laboral en el que se desenvuelve diariamente, un buen ambiente laboral produce mayor productividad y rendimiento entre los empleados. Por eso, en Gestimed es importante el gran equipo humano que lo compone y realizan técnicas para desarrollar las actividades más agradables y promover la valoración y sentido de pertenencia con la empresa.

---

## Cultura Corporativa

Desde Gestimed se planifican actividades de diferentes tipos para llegar a todo el equipo que lo compone. Se crean acciones para incrementar la participación conjunta fuera de la oficina como carreras deportivas. A su vez, promueven hábitos saludables en cuanto a la alimentación y estilo de vida mediante desayunos solubles corporativos, se crean salidas de jogging y fomenta la lectura con prácticas de BookCrossing.

El principal foco de atención trata de establecer vínculos entre los empleados para que lleven a cabo un favorable desempeño laboral.

## Comunicación Interna y Externa

En Gestimed se lleva a cabo la difusión de circulares internas y boletines mensuales sobre todos los cambios y las novedades que han tenido lugar en la empresa, imparte información sobre los distintos departamentos y recordatorios importantes. Se fomenta la participación en actividades que se proponen de forma interna, también la importancia de mantener un ambiente de trabajo agradable para los compañeros, el uso adecuado de algunos procesos, la mejora entre la convivencia y el orden en las oficinas.

El objetivo de este tipo de prácticas es la creación de un buen ambiente laboral, propicio para la motivación de los empleados.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En Gestimed somos conscientes de la importancia que tiene la formación para el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores. Por este motivo, contamos con una serie de políticas e iniciativas que fomentan la formación de nuestros trabajadores en distintas materias. Apostamos por nuestros trabajadores ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar un Plan de Carrera dentro de la empresa basado en la igualdad de oportunidades. La formación que reciben nuestros empleados puede ser impartida por personal interno o bien, por escuelas e instituciones profesionales.

---

## Política de RRHH

Según establece la Política de RRHH de la empresa, uno de los valores añadidos que ofrece Gestimed a sus empleados, es la





posibilidad de crear una Carrera Profesional dentro de la Empresa.

De esta forma cuando surge la necesidad de cubrir una vacante en un puesto de Responsabilidad siempre se apuesta por una promoción interna de los empleados que han demostrado ser firmes candidatos para desempeñar esta nueva función.

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

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

### **Área de Formación y Soporte**

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

Durante los últimos años, nuestro equipo del Área de Formación ha visitado los distintos centros de trabajo para impartir formación a los nuevos empleados y para reforzar los conocimientos ya adquiridos a los empleados que ya llevan algún tiempo en plantilla. Cuando se inicia la prestación de un nuevo servicio o bien un servicio existente para un nuevo cliente, el equipo del Área de Formación se desplaza a los centros de trabajo

para impartir la formación necesaria para que nuestros empleados se sientan seguros y puedan desenvolverse de manera profesional y eficaz.

### **Objetivos**

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

### **Formación**

Todos los empleados que entran a formar parte de la empresa reciben una formación específica del puesto que van a desempeñar. Se realizan reuniones periódicas por Áreas y Departamentos para tener una buena comunicación interna dirigida a una continua mejora en el trabajo.

Además, valoramos toda formación adicional fuera de la compañía, a través de empresas especializadas en formación y consultoría, que nos proporcionan cursos que pueden ampliar nuestros conocimientos y hacernos más competentes en la calidad de nuestro servicio.

Actualmente tenemos desarrollado un Área de Formación supervisado por la Subdirectora General, en el que se hacen propuestas de formación por parte de los Responsables de las Territoriales y Departamentos. Una vez analizadas, esas propuestas son aprobadas por el Consejo Ejecutivo.

Anualmente, se realizan visitas a todos los centros de trabajo para impartir cursos sobre Procedimientos Técnicos, Atención al Cliente y Protocolo, Seguridad de la Información, Prevención de Riesgos Laborales, etc.



Por otro lado, todos los Responsables de Territoriales y de Departamentos han realizado un curso online de Desarrollo de Habilidades Directivas y de Liderazgo para ayudarles a gestionar de manera más eficiente su tiempo y sus equipos.

En ocasiones, la empresa ha contratado a un coach profesional de gran prestigio para impartir un curso específico de Liderazgo a los miembros del equipo que ocupan el puesto de Responsable. El liderazgo y las habilidades directivas cada vez están cobrando más importancia dentro de la estructura organizativa de Gestimed debido al continuo crecimiento de la empresa y las necesidades de profesionalización del equipo en los mandos intermedios y directivos.

Así mismo, Gestimed contrata profesores cualificado para brindar cursos de formación de idiomas para los empleados para mejorar las salidas internacionales.

### **Portal Virtual de Formación**

En el último ejercicio, hemos mejorado el sistema implantado como Portal Virtual de Formación.

El Área de Formación junto con el Área de IT ha desarrollado el portal de formación de manera personalizada y adaptada a las necesidades de la empresa.

Todos los empleados de Gestimed han realizado uno o varios cursos online a través de la plataforma virtual.

### **Salas de Formación**

Otra acción que se ha llevado a cabo durante el último ejercicio en materia de formación, ha

sido la incorporación en nuestras sedes de Salas de Formación.

Estas salas están destinadas exclusivamente a la formación de nuestro personal y están totalmente equipadas con equipos informáticos, recursos tecnológicos y material didáctico.

### **Objetivos**

Nuestros objetivos a nivel de formación para futuros ejercicios son:

1. Aumentar el número de cursos impartidos y desarrollar cursos de contenido cada vez más específico.
2. Seguir desarrollando el Portal Virtual de Formación para ofrecer más cursos a nuestros trabajadores de manera continua.

### **Plan de Carreras**

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

Durante el año 2017, varios empleados de Gestimed han sido ascendidos a puestos de dirección.

### **Objetivos**

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



## Reuniones de equipo

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

## Buzón de sugerencias

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

De esta forma, si algún empleado detecta una carencia en la formación recibida para poder desempeñar su puesto de trabajo correctamente, puede trasladar su preocupación a su superior directo. Asimismo, si algún empleado tiene interés en asistir a algún curso concreto impartido de manera externa, puede solicitar autorización de asistencia a su superior directo para su valoración y aprobación.

## Evaluación Anual

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

## Objetivos

Como objetivo para el próximo ejercicio nos



marcamos implantar un indicador de seguimiento que nos permita controlar el número de cursos a los que asisten nuestros empleados.

## Horas de formación por empleado

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

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

## Evaluación de la Formación

Tras impartir un curso de formación interna, se suele difundir una encuesta de valoración entre los asistentes para conocer su opinión y grado de satisfacción con el curso. Los resultados de las encuestas nos ayudan a implantar mejoras para cursos posteriores.

## Premio de Colaboración

En el año 2013, Gestimed recibió el prestigioso Premio de Colaboración de Prácticas Externas otorgado por la Universidad de Alicante por nuestro compromiso y colaboración con la integración y formación al Sector Universitario.

Este premio ha sido otorgado en reconocimiento de las prácticas formativas de calidad, las oportunidades de adaptación y la facilidad de inserción laboral que Gestimed ha aportado a los recién titulados.

En el año 2014, por segundo año consecutivo, Gestimed ha sido galardonada de nuevo por

la Universidad de Alicante por la alta calidad de las prácticas formativas puestas a disposición de los estudiantes de la Facultad de Derecho. En el año 2016, Gestimed ha sido seleccionado como caso de éxito en la implantación de una herramienta para la gestión laboral de nóminas y contratación.

### **Objetivos**

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

---

## **Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados**

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

---

### **Plan de Carreras**

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

En los últimos años con el plan de expansión internacional de la entidad y la creación de nuevas Áreas de Negocio se han generado

nuevas oportunidades profesionales para nuestros trabajadores. El crecimiento de la empresa durante los últimos años está brindando la oportunidad de seguir creando nuevos puestos dentro de la organización. Este hecho nos permite seguir desarrollando nuevos planes de carreras y seguir cumpliendo las expectativas profesionales de nuestro personal.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es poder cubrir más del 70% de nuevos ascensos con personal interno.

### **Evaluación Anual**

Anualmente, se elabora un Plan de Formación Global con los cursos previstos para el año que se inicia. Durante el transcurso del año, el Plan se va modificando según las necesidades de los trabajadores y de la empresa.

Además, desde el Área de Formación, nuestra organización prepara cursos internos basados en las necesidades del momento.

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

Por otro lado, el seguimiento y la evaluación de desarrollo y competencias del equipo se llevan a cabo mediante un seguimiento proactivo por parte del Área de RRHH en coordinación con las principales áreas de la empresa para evaluar posibles planes de



carrera y desarrollo profesional para los trabajadores.

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

### **Objetivos**

El objetivo es mantener la práctica de las entrevistas 360 y extenderlas al mayor número de empleados posible.

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

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

---

### **Línea estratégica de la compañía**

Gestimed sigue una política de transparencia en la comunicación con su equipo compartiendo la línea de estrategia e implicando a los miembros del equipo en la consecución de objetivos estratégicos.

### **Convención de Responsables**

Para trasladar esta información estratégica a su equipo, Gestimed celebra semestralmente la Convención de Responsables a la que asisten Directores, Responsables de Área y Responsables de Sección entre otros.

Para la empresa es positivo invertir partidas económicas y días laborables en la celebración de este evento con el objetivo de juntar, informar y formar al equipo en la línea estratégica de la empresa.

### **Comisiones Internas**

Gestimed cuenta con un sistema de Comisiones Internas para todas las Áreas de Negocio y Áreas de Backoffice de la compañía. Las Comisiones se reúnen periódicamente para realizar un adecuado seguimiento, control y gestión de cada una de las áreas.

Además, con el nuevo sistema de Comisiones, los Responsables de las áreas participan de manera directa y proactiva en la definición de objetivos e indicadores establecidos para cada área.

Desde el año 2017, se llevan a cabo las Comisiones de Optimización con el fin de mejorar estratégicamente los procesos gestionados dentro de la empresa y la Comisión de Profesionalidad para impulsar el crecimiento y formación profesional del equipo de trabajo.

### **Política de Comunicación Interna**

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

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





Nuestros valores:

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

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

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

### **Vídeo Corporativo de Bienvenida**

En los últimos años, tras la preparación del vídeo corporativo de Recursos Humanos se muestra a los nuevos trabajadores en su primer día de trabajo en Gestimed.

El objetivo de este vídeo es ofrecer a los nuevos trabajadores una visión global de la compañía y compartir con ellos los valores y la cultura empresarial desde el primer momento.

### **Mensaje de Bienvenida**

Dentro de nuestra política de comunicación interna contamos con la acción de enviar un mensaje de difusión a través del sistema de chat corporativo a todos los empleados informando de la incorporación de un nuevo empleado y dándole la bienvenida.

### **Felicitación de Cumpleaños**

En Gestimed somos conscientes de que nuestro equipo humano es uno de los activos más valiosos de la empresa y que cada uno de los trabajadores juega un papel fundamental dentro de la organización.

Por este motivo, desde el Área de RRHH se ha implantado la acción de enviar una felicitación por email a los trabajadores en el día de su cumpleaños.

### **Boletín Informativo**

Durante el último ejercicio, Gestimed ha incorporado la circular de un boletín interno mensual, la cual ha sido uno de los medios de comunicación donde se ha informado sobre la preparación del SGSI, de distintas auditorías y la adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de datos.

Así mismo se utiliza como medio para fomentar a los empleados la cultura de la organización, la misión y valores, reforzar la identidad corporativa, informar de noticias relevantes, eventos realizados, próximas actividades, etc.

### **Beneficios por ser parte de Gestimed**

Desde hace varios años Gestimed trabaja en incrementar la motivación de los empleados, por eso les brinda una serie de beneficios a través de acuerdos con ciertas compañías, como descuentos en futuros viajes, seguros médicos, actividades de ocio, etc.

Para fomentar la identificación de los empleados con la empresa, se han organizado distintos eventos lúdico-deportivos, cenas de empresa, desayunos corporativos y actividades fuera de la oficina.



## Formación

Desde hace varios años, el Área de Comunicación de Gestimed ha organizado varias ponencias para transmitir a los empleados la cultura empresarial, los criterios de la imagen corporativa, las pautas empleadas para la comunicación externa, los canales de comunicación interna disponibles, entre otros.

## Objetivos

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

## Reuniones de equipo

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

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

## Buzón de sugerencias

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

## Encuestas de Satisfacción

Los empleados de Gestimed disfrutan de un ambiente de trabajo favorable donde se

aportan los medios necesarios para realizar sus funciones en el trabajo.

## Objetivos

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

---

## Generar oportunidades para jóvenes con talento

Gestimed apoya la diversidad de su plantilla de personal y por ello, busca generar oportunidades laborales a distintos colectivos sociales, incluyendo el colectivo de jóvenes con talento.

---

## Participación en Ferias de Empleo

Desde hace algunos años, Gestimed participa en ferias de empleo organizadas por distintas Universidades de España. Las ferias de empleo son una excelente oportunidad para dar a conocer nuestra empresa y establecer contacto con perfiles recién titulados, estudiantes interesados en realizar prácticas, etc. De esta manera, Gestimed genera oportunidades de inserción laboral a jóvenes recién titulados y esto perfiles a su vez contribuyen a la diversificación de la plantilla de personal de Gestimed.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

En Gestimed, se trabaja constantemente en la educación medioambiental, considerada como herramienta fundamental a favor de la sostenibilidad del planeta. Desde la organización se pretenden realizar acciones favorables a nuestro entorno, mediante



campañas de comunicación que aseguren la adaptación a los hábitos internos.

---

Mediante nuestras estrategias y herramientas de comunicación, brindamos información para concienciar a nuestros empleados principalmente sobre la importancia del medio ambiente y los problemas que son generados a causa de la indebida generación de residuos.

Intentamos fomentar la debida separación de los residuos, el consumo de productos reciclados, reducir el consumo de productos que pueden afectar al medioambiente y

sensibilizar sobre los riesgos originarios a causa de mantener unas prácticas inadecuadas.

Por otra parte, disponemos de medidas obligatorias que deberán seguir dentro de las oficinas, como la política de reducción de consumo y la política de calidad, medioambiente y seguridad.

### **Objetivos**

Alcanzar un consumo responsable y controlado por parte de los empleados e incentivar a tener hábitos propicios al medioambiente.

# GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

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

---

### Código Ético Comercial

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

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

### Objetivos

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

### Política de Compras

El objetivo es mantener este criterio de equilibrio entre precio-calidad-servicio a la hora de seleccionar a un proveedor y seguir

aplicando los mecanismos de auditoría establecidos.

### Política RSE

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

### Objetivos

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

### Homologación de proveedores

La entidad tiene incorporado un sistema de homologación y validación de niveles de servicio de sus proveedores basado en el sistema de calidad de la norma UNE EN ISO 9001:2008.

### Objetivos

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

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

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

---



## **Política de Calidad**

Desde hace varios años, Gestimed tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma ISO 9.001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios externalizados por entidades bancarias, fondos de inversión y grandes gestoras de activos como pueden ser la gestión hipotecaria, la gestión de recuperaciones, la gestión patrimonial y servicios jurídicos, entre otros, en todos nuestros Centros de Trabajo. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. Seguimos aportando valor a nuestros clientes y este año hemos aprobado satisfactoriamente la auditoria del certificado de la norma ISO 27001

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

## **Política de Compras**

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

## **Objetivos**

Nuestro propósito es que todos los proveedores con los que trabajamos cumplan los requisitos que se les solicita según el Contrato Marco establecido para ello. Todos los años se les exigirá la documentación renovada de aquellos documentos que tengan

un vencimiento para encontrarse al día con la relación profesional que se mantiene con ellos. Uno de los objetivos marcados en este sentido es el desarrollo de una plataforma online para facilitar el envío de la documentación y las certificaciones que solicitamos a nuestros proveedores.

## **Código Ético Comercial**

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

## **Protocolos de Actuación para Proveedores**

Desde el Área de Compras de Gestimed se ha desarrollado una serie de protocolos de actuación para ciertos proveedores y para ciertos servicios con el fin de facilitar el trabajo con este grupo de interés en la gestión diaria. Estos protocolos de actuación ayudan a fomentar relaciones duraderas con los proveedores pues el procedimiento de trabajo queda bien definido y el número de incidencias queda reducido al mínimo.

## **Objetivos**

Como objetivo nos marcamos mantener este sistema de protocolos de actuación existentes actualmente e intentar establecer nuevos protocolos para más proveedores y más servicios.

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

Informe de Progreso | 50



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

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es contar con el mayor número posible de proveedores suscritos al Pacto Mundial o contar al menos con proveedores que cumplan sus 10 Principios.

### **Comunicación Interna y Externa**

La comunicación de la empresa con sus proveedores se realiza principalmente a través de reuniones, del contacto vía telefónica o por email aunque existen otros canales como las redes sociales.

En el último ejercicio, la empresa ha centralizado la atención en mejorar la comunicación directa con los proveedores, por lo que se encuentra desarrollando un software con actualización en tiempo real para llevar todas las gestiones de una manera eficaz.

Gestimed apuesta por un trato con sus proveedores basado en una comunicación fluida, un trabajo conjunto y un esfuerzo constante para que las relaciones laborales sean fructíferas y duraderas.

### **Incluir una cláusula contractual**

El Departamento de Compras de Gestimed dispone de un Contrato Marco por el que se establece la relación profesional con cada proveedor. Este contrato se envía a los proveedores antes de trabajar con ellos por primera vez.

En este contrato marco existe una cláusula relativa a la RSC y se invita a los proveedores a

la adhesión del Pacto Mundial de forma voluntaria y libre. En la cláusula de RSC se solicita a los proveedores a: - Respetar y cumplir los Derechos Humanos, con los compromisos éticos que ello conlleva, así como los impactos que se generen en la actividad empresarial dentro del ámbito social, medioambiental y económico.

### **Encuestas de Satisfacción**

Gestimed intenta permanentemente mejorar las relaciones con sus proveedores para posibilitar una mejora en prestaciones técnicas y de servicio, colaborando con ellos y ayudándolos a cumplir objetivos. Para conseguir mantener la buena relación con todos ellos se realizan encuestas y reuniones periódicas.

### **Objetivos**

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

### **Reuniones de Seguimiento**

Gestimed intenta permanentemente mejorar las relaciones con sus proveedores para posibilitar una mejora en prestaciones técnicas y de servicio, colaborando con ellos y ayudándolos a cumplir objetivos. Para conseguir mantener la buena relación con todos ellos se realizan encuestas y reuniones periódicas.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es mantener las relaciones y comunicaciones existentes.

### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores**

Cada Centro de Trabajo lleva un registro de las incidencias y quejas de cada proveedor



con el que trabaja. Cada cierto tiempo, envían el registro a nuestro Departamento de Compras para que evalúen al proveedor y adopten las medidas necesarias.

### **Objetivos**

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

---

### **Cumplimiento de la normativa**

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

---

### **Cláusulas incluidas en los contratos**

Gestimed antes de empezar cualquier relación laboral con proveedores, redacta unos contratos conformes con la legislación vigente con sus cláusulas y plazos de ejecución.

En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones del contrato por cualquiera de las dos partes, se podrá rescindir el mismo. Por norma general, todos los contratos firmados entre Gestimed y sus proveedores son por periodos largos.

Como novedad, en el último ejercicio se ha realizado una revisión de las cláusulas de confidencialidad y se ha llevado la adaptación al nuevo RGPD a los contratos existentes.

### **Objetivos**

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

# GRUPO DE INTERÉS MEDIOAMBIENTE



---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

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

---

### Política de Reducción de Consumo

Para propiciar un enfoque preventivo hacia el medio ambiente, Gestimed ha desarrollado varias iniciativas para la reducción de consumos:

En este sentido, las iniciativas que mayores resultados han tenido han sido aquellas relacionadas con el consumo del papel (digitalización de documentos, colocación de 2 pantallas de ordenador en determinados puestos de trabajo donde la consulta de documentación es constante para el desarrollo de las labores del puesto en cuestión, reciclaje, etc.).

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

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

Para seguir contribuyendo a la Política de Reducción de Consumo, durante el último ejercicio se han implantado dos nuevas acciones.

La primera ha sido la sustitución de los sistemas de iluminación por paneles LED en algunos centros de trabajo.

La segunda acción ha sido eliminar el uso de botellas de agua individuales para reuniones y visitas, y en su lugar, usar jarras de agua reduciendo así la cantidad de agua desechada.

### Política de Calidad y Medioambiente

La empresa tiene implantada una Política de Calidad y Medioambiente que pretende fomentar y promover una mayor responsabilidad y sensibilización ambiental en toda la organización. No obstante, los riesgos con los que podemos contar dentro de nuestra empresa en materia de responsabilidad medioambiental son bajos ya que casi todo es reciclable.

### Objetivos

Para seguir fomentando e incrementando el enfoque preventivo hacia el Medio Ambiente, Gestimed ha comenzado durante el curso, la preparación para implantar la ISO 14.001.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

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

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



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

Otra medida implantada en la organización es la configuración de todas las impresoras y multifunciones de la empresa a imprimir a doble cara y en escala de grises.

Con la compra de tablets y proyectores se ha reducido el consumo de papel en las distintas reuniones.

Durante el último ejercicio, se han incorporado dos nuevas acciones para contribuir a la reducción del consumo de papel.

La primera ha sido la sustitución de sobres de papel por sobres reutilizables para los envíos internos entre los departamentos y los centros de trabajo de la empresa.

La segunda acción ha sido la implantación de un sistema de carpetas compartidas en la red interna de la empresa para poder subir a ellas toda la documentación y presentaciones necesarias para las reuniones, evitando así su impresión en papel.

Para obtener un resultado aún mejor en cuanto a la disminución de papel en las oficinas, Gestimed ha establecido un sistema de recepción de noticias relevantes al sector, donde se han cancelado las suscripciones en medios informativos en papel para sustituirlas por noticias digitales. Toda la empresa trabaja bajo una herramienta donde recibe alertas de noticias según su interés.

## Objetivos

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

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

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

Otro avance que se implantó hace tiempo es la realización de videoconferencias con nuestros Centros de Trabajo.

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

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

Un cambio significativo en este sentido ha sido el traslado de nuestros servidores a un Centro de Procesamiento de Datos.

Hemos centralizado nuestros servidores reduciendo así el número de ellos y su correspondiente consumo eléctrico. Además,





el Centro de Procesamiento de Datos tiene implantada una serie de medidas de eficiencia energética.

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

Otra acción que se ha desarrollado recientemente ha sido la eliminación de los sistemas tradicionales de envío de Fax y su sustitución por el servicio Infifax en los distintos Centros de Trabajo.

Además, las instalaciones de todos los centros de trabajo de Gestimed son espacios amplios que cuentan con abundante luz natural. Otra acción llevada a cabo durante el último ejercicio ha sido la renovación de los sistemas de climatización mediante la configuración de termostatos automáticos para ahorrar energía.

## Objetivos

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

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

Durante los últimos años, Gestimed ha realizado grandes inversiones en proyectos tecnológicos que propician el respeto hacia el medio ambiente y la eficiencia energética como puede ser la implantación de sistemas

de videoconferencia, el desarrollo de un sistema informático que permite trabajar en la nube, etc.

La inversión realizada en este tipo de proyectos nos permite evaluar nuestro progreso en esta materia. Durante los últimos dos años, la empresa ha realizado una gran inversión para la compra de tablets y la renovación de la flota de vehículos de empresa.

La compra de tablets ha supuesto un ahorro en el consumo de papel ya que permiten mostrar y visualizar presentaciones y documentos sin necesidad de imprimirlos.

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

En el último año, continua con el proyecto de inversiones en los sistemas de iluminación con la compra de paneles LED y también, en los sistemas de climatización mediante la configuración de termostatos automáticos.

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

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

En Gestimed somos conscientes de que los recursos naturales de los que disponemos son limitados. Por este motivo, desde hace varios años, Gestimed ha desarrollado ciertas iniciativas con el fin de reducir el consumo del papel. Las iniciativas que mejores resultados han obtenido han sido: la digitalización de



documentos, las tareas conjuntas de reciclaje, mayor control del consumo de papel mediante la revisión de pedidos de los distintos Centros de Trabajo, colocación de dos pantallas de ordenador para la facilitar la consulta de información en determinados puestos de trabajo, etc.

---

### **Política de Reciclaje**

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

Gestimed dispone de acuerdos firmados con distintos proveedores destinados a todas nuestras oficinas para la correcta retirada y reciclaje de los tóneres de las impresoras y del papel. Periódicamente, se realiza el vaciado del Archivo Documental de la empresa llegando a reciclar en ocasiones más de 5 toneladas de papel. Para ello se contrata a una empresa de reciclaje de papel.

### **Comunicación Interna y Externa**

Tras la inclusión del boletín informativo dentro de nuestra política de comunicación, Gestimed lo ha utilizado como medio para concientizar acerca del medio ambiente. Se incluyen noticias relevantes, recordatorios como el día internacional del Medio Ambiente y comparte manuales del uso adecuado de las herramientas que encontramos dentro de las oficinas.

### **Objetivos**

Promover sensibilidad y buenos hábitos a favor del medio ambiente.

### **Promover un Estándar de firma digital**



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

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel**

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

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

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

Desde hace varios años, Gestimed ha incorporado un Aviso Medioambiental en el pie de firma de los correos electrónicos para recordar a los clientes, proveedores y empleados que sólo deben imprimir los emails cuando sea estrictamente necesario.

### **Objetivos**

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

### **Consumo de papel en el año**

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

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

## Objetivos

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



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Cientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos</li> <li>2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> <li>3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> <li>10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul> |
|--|--|







Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



# INFORME DE PROGRESO 2017