



INFORME DE PROGRESO 2020

Gestimed Levante S.L.



Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Medioambiente



CARTA DE
RENOVACIÓN
DEL COMPROMISO



Madrid, 19 de octubre de 2021

Estimados señores,

Otro año más, me complace comunicarles nuestro compromiso de renovar nuestra unión con el Pacto Mundial y sus Diez Principios en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Por medio del informe que les mostramos a continuación, ponemos a su disposición nuevamente nuestras políticas llevadas a cabo para conseguir una mejora continua en nuestra adhesión al Pacto Mundial y sus Diez Principios, los cuales seguimos dando a conocer entre nuestros grupos de interés en la medida de nuestras posibilidades, siendo el equipo humano y las buenas prácticas empresariales lo más importante para nosotros.

Después de estar empezando a recuperar poco a poco la normalidad después de la pandemia, cabe resaltar por un lado el sobreesfuerzo acometido para mantener prácticamente a la totalidad de la plantilla, así como asegurar la salud de ésta por medio de la adecuación de oficinas y la implantación de todas las medidas de seguridad e higiene pertinentes frente a la COVID-19, estableciendo el sistema de teletrabajo cuando las circunstancias así lo han exigido. Esto nos ha llevado a solo tener 3 casos aislados de positivos en el total de la plantilla no generando ningún brote y pudiendo continuar con la actividad de la empresa normal. Por otra parte, la crisis epidémica no ha impedido la contratación de nuevo personal en la empresa ni la promoción interna del personal existente, donde nuevamente se han tenido en cuenta única y exclusivamente criterios técnicos y competenciales, pero en ningún caso factores como el sexo, la raza, la nacionalidad o religión de éste.

Por su parte, y a pesar de la complejidad del momento actual, seguimos comprometidos con el cambio climático, reduciendo cada vez más el consumo de papel y de maquinaria de oficina, limitando el número de hojas de impresión así como la flota de vehículos de empresa, que hemos eliminado por completo, apostando por el reciclaje en el sentido más amplio del término, reduciendo la utilización y consumo de plásticos en vasos y botellas y contribuyendo en definitiva a la conservación global del planeta en todo lo que está en nuestra mano.

Por último, destacar la labor de nuestro Departamento de Recursos Humanos en estos tiempos tan difíciles, en los que, a pesar de encontrarnos en el peor de los escenarios, ha conseguido mantener el nivel de trato preferencial a sus empleados, atendiendo en todo momento sus necesidades laborales y velando por sus intereses personales.

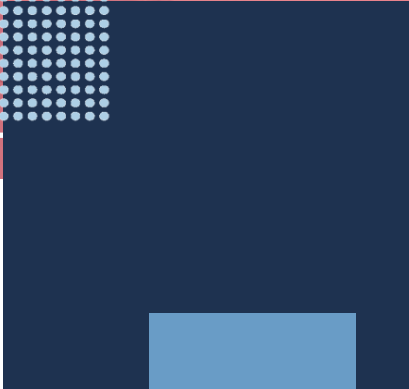
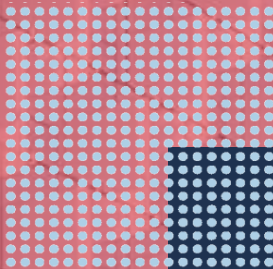
Es por ello que, un año más, deseamos sirva este informe para ratificar nuestro acuerdo con el Pacto Mundial y con todas sus iniciativas de mejora continua.

Un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Geijo Mora'.

Fernando Geijo Mora
Presidente Ejecutivo | CEO

PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORME DE PROGRESO 2020

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Gestimed Levante S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avenida Callosa en Sarria, 2 Benidorm 03502 Spain

Localidad

Benidorm

Provincia

Alicante

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<https://www.gestimed.net>

Número total de empleados

85

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

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Portugal

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El Presidente Ejecutivo 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 con los objetivos establecidos en este Informe de Progreso del Pacto Mundial, así como la implantación de sus 10 Principios.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

INFORME DE PROGRESO 2020

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Criterios seguidos 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.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

- El Informe de Progreso se está difundiendo a través de los siguientes medios: - La Web Corporativa. - El 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. - A través de la web www.pactomundial.org de la Red Pacto Mundial España.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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, compuesto 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 se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

En Gestimed tenemos establecidos unos parámetros de comportamiento, tanto a nivel interno como externo, que regulan el trato con todos nuestros grupos de interés. Dichos parámetros vienen recogidos en nuestro Código Ético, Plan de Igualdad y en los requisitos exigidos por la ISO 9001 y la ISO 27001. 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

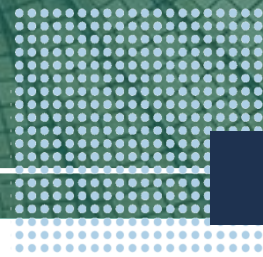
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

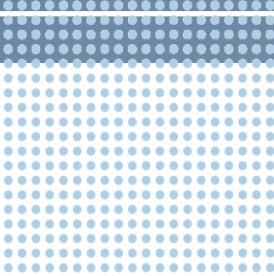
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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 cuantitativos 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



10

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



5

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



4

Temáticas contempladas

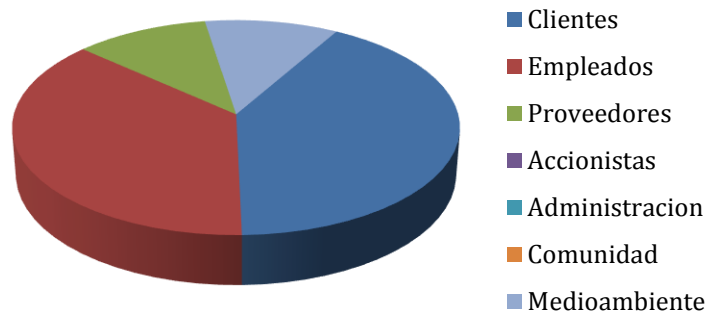
ANTICORRUPCIÓN



3

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



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 - Política

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

Central de Tesorería - Acción / Proyecto

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.

Formación - Acción / Proyecto

A petición de nuestros clientes, el personal administrativo 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.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

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 periódicas de la 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.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

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 reflejados 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 la figura del Controller Financiero en el organigrama corporativo de la compañía para aumentar aún más el control y la supervisión del sistema financiero.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

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

Objetivos marcados para la temática

INFORME DE PROGRESO 2020

Como objetivo en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y la corrupción nos marcamos mantener el sistema de Comisión Interna de Control de Pagos y Auditorías Financieras para mantener la transparencia y el control en todos nuestros procesos.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales, por la que están obligados a guardar absoluta confidencialidad sobre los datos de carácter personal de nuestros clientes.

Normativa Vigente - Política

Gestimed conoce la importancia de los datos de 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.

Política de Calidad - Política

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 los 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 vuelto a renovar satisfactoriamente la certificación 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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

La difusión de la política interna de seguimiento del 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. Además, se incluyen cláusulas informativas en los contratos laborales, en los contratos con proveedores y en los formularios de solicitud de empleo, entre otros. Por otra parte, y como ya se realizó en el ejercicio anterior, 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 han incluido como vías adicionales para dicha difusión la estrategia mailing, la página web corporativa y la firma de email de cada miembro de la empresa.

Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

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. Desde el año 2017, con la implantación 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

INFORME DE PROGRESO 2020

datos de acceso de los trabajadores a sus equipos informáticos y a los servicios disponibles en la nube. De esta manera, cada 6 meses los trabajadores deben cambiar su contraseña para poder acceder a su equipo informático.

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

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 y acciones preventivas, entre otros, como ha sido recientemente el curso de Phishing. Para mayor sensibilización por parte de los empleados, desde el departamento de IT en Gestimed se ha creado un protocolo de mailing para mantener informados a los clientes con noticias relevantes para evitar fraudes a través de alertas phishing, con las que pretende eludir todo tipo de ciberataques con los que puedan acceder a la información de nuestro ordenador.

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

Desde el año 2017, Gestimed ha trabajado en la 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. Por tercer año consecutivo, hemos logrado superar satisfactoriamente la auditoría 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, las cuales 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.

Protocolo de Bloqueo en USB - Acción / Proyecto

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

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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 a 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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

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

Objetivos marcados para la temática

Para garantizar 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. Adicionalmente, nos marcamos incrementar las acciones formativas en materia de seguridad de la información entre nuestros empleados para lograr una cultura de seguridad de la información en toda la organización. En cuanto a la protección de datos personales, nuestro objetivo es continuar con el cumplimiento de la normativas y leyes vigentes en esta materia y no recibir ninguna denuncia en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal.

Fomento de la calidad en la entidad

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 9001:2015 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 - Política

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 los 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 desde el año 2018 hemos aprobado satisfactoriamente la auditoría de la certificación 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.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Dependiendo de las necesidades de cada

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

Formación - Acción / Proyecto

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.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

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 Control y Calidad de Operaciones, 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.

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

El Sistema de Gestión de la Calidad y todos los procedimientos de Gestimed están sujetos a la norma ISO 9001:2015, los cuales han superado de manera satisfactoria las auditorías de certificación durante 10 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 y la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Comisión de Calidad - Acción / Proyecto

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. .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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 9.001/2015. 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.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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 un diversificado software de gestión diseñado y personalizado 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.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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. Este Planning se revisa periódicamente durante el año 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.

Objetivos marcados para la temática

En cuanto a la calidad de servicio, los objetivos que nos marcamos son los siguientes: - Continuar ofreciendo a nuestros clientes un servicio de calidad que cumpla con los requisitos de la certificación ISO 9001:2015. - Aumentar el número de auditorías realizadas cada año e introducir auditorías nuevas de servicios concretos, de equipos informáticos, de instalaciones, etc. - Reducir el número de incidencias y acortar los plazos de resolución de las mismas.

Resolución de incidencias y 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 9001:2015. Para conocer la opinión y grado de satisfacción de nuestros clientes, se desarrollan campañas específicas de Satisfacción al Cliente en las cuales se visita personalmente a los clientes para conocer su grado de satisfacción con la atención y los servicios prestados por Gestimed.

Normativa Vigente - Política

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

Política de Calidad - Política

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 los 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 renovado nuevamente la certificación de la norma ISO 27001. El fin principal de nuestra Política de Calidad es la satisfacción del cliente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

Auditorias de clientes - Acción / Proyecto

Se llevan a cabo auditorías internas en las distintas Sedes Operativas y Áreas 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.

Formación - Acción / Proyecto

Además de la formación específica para cada puesto de trabajo, se imparten cursos de Atención al Cliente, de 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 nuestro Call Center.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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.

Reuniones de Seguimiento - Herramienta de Seguimiento

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 se reúne con los clientes para realizar una evaluación de los resultados y del servicio prestado. En estas reuniones, nuestros clientes valoran 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. A través de las reuniones de seguimiento con los clientes, Gestimed conoce y evalúa la calidad de los servicios prestados desde las diferentes áreas de negocio. Los resultados de las evaluaciones nos ayudan a mejorar las deficiencias detectadas dentro de los servicios y 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 el último ejercicio, hemos implantando una serie de acciones para mejorar los plazos de ejecución de nuestros servicios.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

La gestión de incidencias toma un peso importante en Gestimed. En cada momento, se trabaja para 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 - Indicador de Seguimiento

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 o 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 marcados para la temática

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. Para ello, seguiremos mejorando nuestro sistema de Auditoría de Clientes con el fin de que las incidencias detectadas sean mínimas.

Consumo responsable

Política de Reducción de Consumo - Política

Política de reducción de consumo de plástico en la empresa, tanto de clientes como de empleados

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Carteles en el office y en las salas de reuniones de concienciación de la reducción del consumo de plásticos

Documentos adjuntos: [Gestimed reciclar.png](#)
Objetivos marcados para la temática

Reducir los pedidos de vasos de plásticos y su utilización

Información transparente al 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 - Política

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.

Comunicación - Acción / Proyecto

Gestimed apuesta por las relaciones comerciales basadas en la confianza y la transparencia. Para lograr estos aspectos, la comunicación juega un papel muy importante, y es por ello que Gestimed trabaja para 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 un software personalizado para cada área de negocio. Todas estas medidas ofrecen a los clientes información sobre la entidad y los servicios prestados.

Revocación de Poderes - Acción / Proyecto

Otra acción que se lleva a cabo periódicamente en Gestimed es la revocación de poderes. Ante cualquier baja laboral en la empresa, se revisa si el empleado tiene algún Poder Especial otorgado para la tramitación

INFORME DE PROGRESO 2020

de documentación en nombre de Gestimed o de alguno de sus clientes. En caso afirmativo, automáticamente se revoca dicho poder de forma inmediata para evitar posibles transacciones fraudulentas. 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 poderes cuando sea necesario.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

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).

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

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. También 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.

Aplicación Web - Herramienta de Seguimiento

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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

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

Objetivos marcados para la temática

En este sentido, nuestro objetivo para los próximos años es lograr mantener este nivel de feedback y reporting con todos los clientes existentes, así como para los nuevos clientes, promoviendo visitas para crear relaciones comerciales basadas en la confianza, la transparencia y la cercanía.

Relación duradera con los clientes

Gestimed trabaja día a día para 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,

INFORME DE PROGRESO 2020

aspectos clave para lograr la fidelización y satisfacción de este grupo de interés imprescindible para el desarrollo de nuestra actividad.

Política de Calidad - Política

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 los 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 desde el año 2018, hemos aprobado satisfactoriamente las auditorias de la certificación 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.

Código Ético Comercial - Política

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 éstos. 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 - Acción / Proyecto

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 del 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.

Envío de Trípticos Informativos a Clientes - Acción / Proyecto

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, y 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.

Presencia en Ferias y Eventos - Acción / Proyecto

Gestimed conoce la importancia de la relación con los clientes y también la de crear nuevas oportunidades en el sector. Durante los últimos ejercicios, hemos tenido presencia en importantes ferias y eventos, dando a conocer nuestro catálogo de servicios y participando en

INFORME DE PROGRESO 2020

áreas networking para crear una red de contactos productores. Además de intervenir como partner en los distintos eventos, Gestimed ha dado ponencia ofreciendo información de interés, y 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.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

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

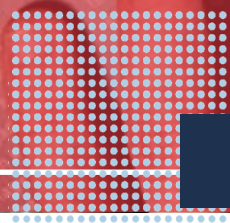
muestra de las relaciones duraderas con nuestros clientes durante es la ampliación de prestación de nuevos servicios a clientes existentes. Nuestros clientes no sólo renuevan los contratos con los servicios contemplados inicialmente, sino que además contratan a Gestimed para la prestación de nuevos servicios 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 marcados para la temática

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. Para ello, nos centramos en seguir desarrollando nuevos procedimientos y servicios de una calidad contrastada que nos permitan ofrecer soluciones a las nuevas necesidades de nuestros clientes.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Igualdad de género

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

Plan de Igualdad - Política

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.

Política Retributiva - Política

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 carreras - Acción / Proyecto

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 - Herramienta de Seguimiento

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 2019-2020 son los siguientes: 7% de directivos frente a empleados 20% de directivos mujeres 80% de directivos hombres 14% de responsables frente a empleados 78% de responsables mujeres 22% de responsables hombres 78% de mujeres sobre el total de empleados 22% de hombres sobre el total de empleados

Objetivos marcados para la temática

En este sentido, nuestro objetivo es seguir manteniendo una cultura de igualdad entre hombres y mujeres en todas las esferas de la organización.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

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 marcados para la temática

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

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

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

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

En nuestra plantilla hay diversos puestos de trabajo

ocupados por trabajadores con alguna discapacidad, cumpliendo así de forma directa con la Ley LISMI.

Código Ético / Conducta - Política

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

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

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

Objetivos marcados para la temática

Como práctica adicional para el cumplimiento con la Ley LISMI y para continuar luchando contra la discriminación social, Gestimed se marca como objetivo, siempre que sea posible, 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.

Evaluación de desempeño a empleados/as

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 tanto ellos como la empresa se desarrollen con éxito.

Plan de carreras - Acción / Proyecto

Para fomentar el desarrollo de los trabajadores y su

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

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 - Política

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

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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.

Reconocimiento a los empleados - Acción / Proyecto

El ADN de Gestimed define los rasgos que han propulsado el crecimiento interno y mejora de los servicios durante más de 25 años. Nuestro equipo humano es la base de esto, y por ello, seguimos agradeciendo a los trabajadores que cumplen 10 años de trabajo, esfuerzo y dedicación mediante la entrega de reconocimientos personalizados como muestra de gratitud por su labor humana y profesional realizada en los últimos años.

Conciliación familiar y laboral

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

- **Horario:** Flexible que permite adecuar tu entrada y salida a tus necesidades personales. Así, podrás entrar entre las 8:00 y las 9:00 h. y salir, en consecuencia, entre las 17:30 y las 18:30 h. de lunes a jueves (con un descanso de una hora para la pausa de la comida) y los viernes con entrada entre las 8:00 y las 8:30 h. y salida entre las 14:30 y las 15:00 h.
- **En cuanto a días de asuntos propios,** Gestimed se rige por un sistema de permisos que no está limitado a un número de horas ni días. De esta forma, la empresa es flexible en cuanto a las necesidades de sus trabajadores siempre y cuando esté justificado.
- **Gestimed permite a sus trabajadoras disfrutar del permiso de lactancia agrupando las horas que podrán ser descontadas en el horario de tarde.** - Si un trabajador solicita una reducción de jornada

INFORME DE PROGRESO 2020

justificando motivos personales, se analizará su situación individualmente. En la mayoría de ellas, la Empresa se muestra flexible y busca una solución apta para ambas partes.

Normativa Interna - Política

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Documentos adjuntos: [Plan de Acogida Gestimed Jornada Partida.docx](#)

Objetivos marcados para la temática

Conciliar la vida laboral y familiar con diferentes alternativas de horarios de trabajo, permisos, reducciones de jornada, etc.

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 - Acción / Proyecto

Desde hace varios 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 estos perfiles a su vez contribuyen a la diversificación de la plantilla de personal de Gestimed.

Número de becarios contratados tras sus prácticas

laborales - Indicador de Seguimiento

Gestimed colabora con varios centros educativos para la realización de prácticas laborales de los estudiantes, en la mayoría de casos jóvenes con talento buscando una oportunidad de inserción laboral. En varias ocasiones, los becarios o estudiantes en prácticas han sido contratados por la empresa tras finalizar sus prácticas. Nuestro objetivo es continuar ofreciendo unas prácticas formativas de calidad y seguir captando talento de nuevos candidatos a través de este medio.

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

Para trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, 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 - Política

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 - Acción / Proyecto

La difusión de la política de regalos entre los trabajadores de la empresa se realiza mediante el envío

INFORME DE PROGRESO 2020

de una circular interna.

Formación al empleado/a

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 bien por personal interno o bien por escuelas e instituciones profesionales.

Política de RRHH - Política

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.

Formación - Acción / Proyecto

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. 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 Departamento o Sedes 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 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 a la necesidad de profesionalización del equipo en los mandos intermedios y directivos. Asimismo, en ocasiones Gestimed ha contratado profesores cualificados para brindar cursos de formación de idiomas para los empleados para mejorar las salidas internacionales.

Plan de carreras - Acción / Proyecto

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 último ejercicio, varios empleados de Gestimed han sido ascendidos a puestos de Responsable o Dirección nuevamente.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

Área de Formación y Soporte - Acción / Proyecto

Gestimed cuenta con personal de Formación y Soporte integrado dentro del Departamento de Control y Calidad de Operaciones, cuyos objetivos son ofrecer apoyo operativo a los distintos departamentos y centros de trabajo, así como supervisar la efectividad de las acciones formativas realizadas.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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 - Herramienta de Seguimiento

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.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

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.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Gestimed dispone de un portal de RRHH en el cual sus

empleados pueden consultar su ficha personal, sus nóminas, recibir y enviar mensajes privados a sus superiores, etc. Cada trabajador tiene una ficha personal donde aparecen los cursos tanto internos como externos que ha realizado y el resultado obtenido en cada uno de ellos. Los trabajadores tienen acceso a su propia ficha a través de nuestro portal interno.

Premio de Colaboración - Indicador de Seguimiento

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 fue galardonado 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 fue seleccionado como caso de éxito en la implantación de una herramienta para la gestión laboral de nóminas y contratación.

Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos a nivel de formación para futuros ejercicios son: 1. Seguir desarrollando un Plan de Carreras acorde a las necesidades de los empleados y de la empresa que nos permita afrontar los retos que nos va planteando el sector y el mercado. 2. Aumentar el número de cursos impartidos y desarrollar cursos de contenido cada vez más específicos. 3. Seguir desarrollando el Portal Virtual de Formación para ofrecer más cursos a nuestros trabajadores de manera continua.

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 - Política

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.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

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.

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

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. Durante el último ejercicios, varios empleados de Gestimed han asistido a cursos presenciales de Primeros Auxilios y

Extinción y Prevención de Incendios. También han realizado cursos online en estas materias.

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Gestimed se esfuerza por promocionar hábitos de vida saludables entre sus empleados mediante la organización y el patrocinio de eventos deportivos, tales como partidos de pádel, salidas a la montaña, jogging, etc. 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, ocasionalmente se han planteado desayunos corporativos en los que se ha animado a cada empleado a traer un alimento saludable para compartir durante la mañana e incentivar costumbres beneficiosas dentro de la compañía.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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.

Objetivos marcados para la temática

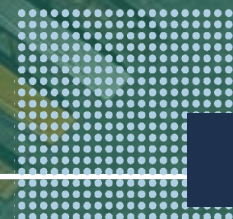
Nos marcamos 3 objetivos en cuanto a la salud y seguridad en el lugar de trabajo: - Seguir fomentando la formación en Prevención de Riesgos Laborales para concienciar a nuestros empleados y evitar cualquier accidente laboral. Queremos hacer especial hincapié en la formación a nuevos empleados. - Ampliar el número de acuerdos firmados con empresas de servicios de salud, gimnasios, centros deportivos, etc. para ofrecer ventajas a nuestros empleados. - Incrementar el

INFORME DE PROGRESO 2020

número de actividades deportivas organizadas por la empresa.

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Relación duradera con los proveedores

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

Código Ético Comercial - Política

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

Política de Compras - Política

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

Política de Calidad - Política

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 grupos de interés y desde el año 2018 hemos aprobado satisfactoriamente las auditorías de la certificación 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 homologarlos como Proveedores Habituales.

Incluir una cláusula contractual - Acción / Proyecto

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. En los contratos con proveedores también se incluyen las cláusulas correspondientes de confidencialidad y protección de datos.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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 centrado 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.

Protocolos de Actuación para Proveedores - Acción / Proyecto

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.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

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

Reuniones de Seguimiento - Herramienta 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.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

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 marcados para la temática

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. Además, otro objetivo que nos marcamos 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 cuando revisamos su cumplimiento con los requisitos establecidos en el contrato marco.

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

INFORME DE PROGRESO 2020

Prevención de Riesgos Laborales para poder colaborar con nosotros. Asimismo, anualmente se solicita la renovación de cada documento anteriormente mencionado para continuar colaborando con ellos. A su vez diariamente se les evalúa en todos los trabajos y servicios que se les solicita y ante cualquier incidencia que pueda surgir.

Política RSE - Política

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

Código Ético Comercial - Política

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.

Política de Compras - Política

Esta política nos ayuda a mantener el criterio de equilibrio entre precio-calidad-servicio a la hora de seleccionar a un proveedor además de aplicar los mecanismos de auditoría establecidos.

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

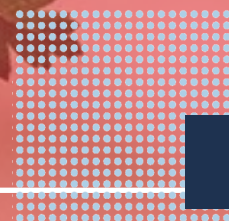
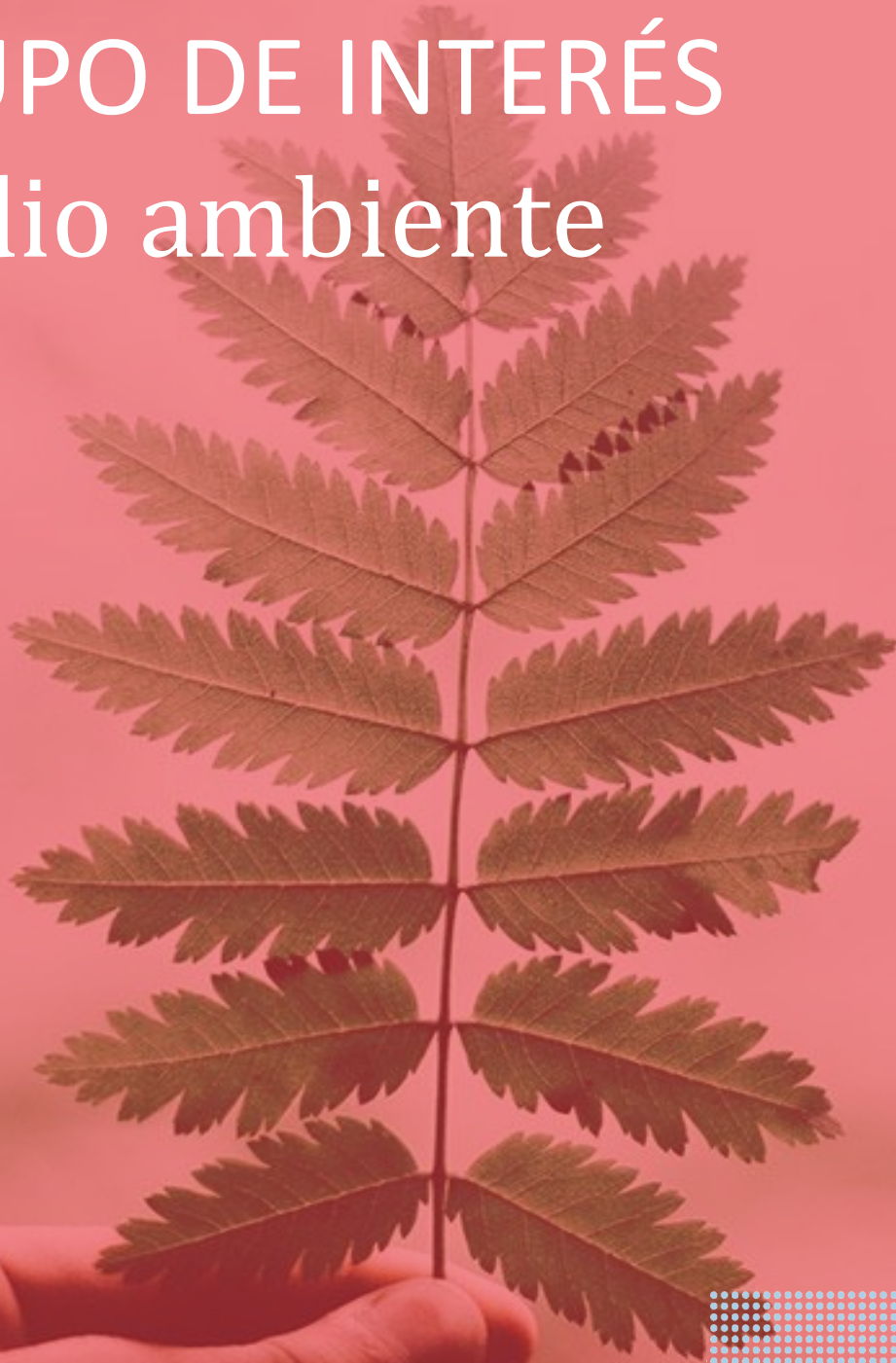
La entidad tiene incorporado un sistema de homologación y validación de niveles de servicio de sus proveedores basado en el sistema de calidad de la norma UNE EN ISO 9001:2015.

Objetivos marcados para la temática

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.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Uso sostenible de recursos y 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 - Política

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 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 - Política

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.

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

Desde varios años, Gestimed cuenta con un sistema informático que permite trabajar en la nube, favoreciendo la movilidad de los usuarios y ofreciendo la oportunidad de trabajar desde cualquier centro de trabajo o directamente en teletrabajo. Otro avance que se implantó hace tiempo es la realización de videoconferencias, tanto con nuestros Centros de Trabajo como con nuestros clientes. Durante los últimos años se han ido adaptando lo mejor posible las salas de reuniones que se destinan para ello, adquiriendo el material necesario para la comunicación audiovisual sin tener que desplazarse, lo que conlleva un ahorro de combustible y de contaminación considerables. 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 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. Por otro lado, se ha sustituido la iluminación de la mayoría de los centros de trabajo por iluminación con tubos o paneles LED de bajo consumo. 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.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2020

medio ambiente y se limitan a imprimir los documentos estrictamente necesarios. Además, Gestimed tiene implantada 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 para 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.

Gestión de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos - Acción / Proyecto

Para una correcta gestión de residuos, Gestimed dispone de varios protocolos de actuación internos: - Acuerdo firmado con un proveedor de suministros de oficina para la retirada y reciclaje de los tóneres de las impresoras y multifunciones. - Depositar las pilas gastadas en un contenedor específico habilitado para tal fin en comercios cercanos a nuestras oficinas. - Retirada de los tubos de luz fundidos por parte del personal de mantenimiento para depositarlos en el punto limpio correspondiente. - Traslado de aparatos eléctricos y electrónicos antiguos o rotos a los puntos limpios habilitados en cada ciudad.

Buenas prácticas para reducir el consumo de energía - Acción / Proyecto

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.

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. En el último año, se ha continuado con el proyecto de inversiones en los sistemas de iluminación con la compra de paneles LED, así como en los sistemas de climatización, mediante la configuración de termostatos automáticos.

Objetivos marcados para la temática

Para seguir fomentando e incrementando el enfoque preventivo hacia el Medio Ambiente, Gestimed tiene como objetivo inminente implementar la ISO 14001.

Consumo de la entidad

Gestimed promueve el consumo responsable en toda la organización mediante acciones de sensibilización y buenas prácticas en cuanto al consumo de papel, energía y otros recursos.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

La sensibilización de los empleados en cuanto al medio ambiente y el consumo responsable es el primer paso para proteger el medio ambiente. Para ello, durante el último ejercicio Gestimed ha promovido varias acciones

INFORME DE PROGRESO 2020

entre sus empleados para aumentar su compromiso con el cuidado del Medio Ambiente. Destacamos las siguientes: - Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y difusión en las redes sociales corporativas. - Sensibilización mediante la difusión en los Boletines Internos de consejos y buenas prácticas para reducir el consumo de papel.

Movilidad Sostenible

La movilidad sostenible es cada vez más necesaria para proteger el medio ambiente y reducir las emisiones de CO2. Gestimed apoya la movilidad sostenible fomentando buenas prácticas en cuanto a los desplazamientos y viajes corporativos evitando el uso de coches particulares.

Reducción del nº de vehículos en la flota de empresa - Acción / Proyecto

Durante el último ejercicio, Gestimed ha disminuido considerablemente el número de vehículos que forman

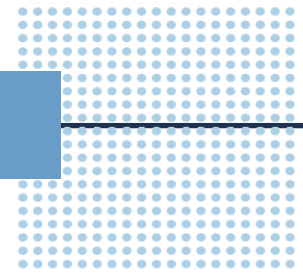
parte de la flota de la empresa. La flota ha disminuido en un 80% lo que nos ha permitido reducir las emisiones de CO2.

Tren como medio de transporte prioritario en viajes corporativos - Acción / Proyecto

El tren es el medio de transporte que realiza las menores emisiones CO2. En la mayoría de viajes corporativos, siempre que sea posible, se prioriza el medio de transporte del tren sobre otros medios como el avión o el coche debido a sus bajas emisiones de contaminación. Durante el último ejercicio, el tren ha sido el medio de transporte escogido para el 80% de los viajes de empresa.

Objetivos marcados para la temática

Como objetivo en cuanto a la movilidad sostenible, nos marcamos utilizar medios de transporte sostenibles siempre que sea posible. Por otro lado, ante la posible necesidad de ampliar la flota de vehículos, valoraremos la posibilidad de adquirir coches eléctricos para no generar emisiones de CO2.



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Igualdad de género |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Indicador GRI: 406

Evaluación de desempeño a empleados/as |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

Ambiente laboral |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Conciliación familiar y laboral |

Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico | 08 | Trabajo decente y crecimiento económico | 08 | Trabajo decente y crecimiento económico | 08 | Trabajo decente y crecimiento económico |

Proveedores

Relación duradera con los proveedores |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE |

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado:

Clientes

Blanqueo o lavado de dinero |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Indicador GRI: 418

Fomento de la calidad en la entidad |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente |

INFORME DE PROGRESO 2020

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Consumo responsable |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

Indicador GRI: 301-1

Información transparente al clientes |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 417

Relación duradera con los clientes |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Medioambiente

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente |

Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 302-4

Consumo de la entidad |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 301-1, 302-1, 302-2

Movilidad Sostenible |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima



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

—
2020

