



Memoria y Balance Social

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

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

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

Proclinic realiza esfuerzos activos para mejorar la buena conducta de la empresa y cuenta con un código interno de conducta y sistemas de gestión que apoyan y monitorizan la conducta ética de la empresa.

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

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

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



info@unglobalcompact.org
03/12/2008 16:33

Para	merce.barquero@proclinic.es
cc	globalcompact@un.org
Asunto	Welcome to the UN Global Compact!

Dear Ms. Barquero Campillo,

Welcome to the United Nations Global Compact! We thank you for joining the world's largest voluntary corporate responsibility initiative. This letter is to inform you that Proclinic S.A. has been added to the register of Global Compact participants.

As a participant, a company makes a commitment:

- * to set in motion changes to business operations so that the Global Compact and its ten principles become part of strategy, culture and day-to-day operations;
- * to publicly advocate the Global Compact and its principles via available communications channels; and
- * to communicate annually and publicly on progress made in implementing the Global Compact principles.

An official welcome letter and an information package on the Global Compact will be sent to your organization's top executive by mail. More information and guidance on engagement opportunities and expectations can be found on the Global Compact website: www.unglobalcompact.org

As the primary contact point, you can view and/or modify your organization's contact information by logging on to <http://www.unglobalcompact.org/admin/>

Please take note of your personal username and password:

Your username: ungc11994682
Your password: zZtkQva6

Feel free to contact us at globalcompact@un.org if you have any further questions.

Sincerely,

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

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

COMPROMISO PROCLINIC N° 7

Ningún tipo de discriminación por ningún motivo

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

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

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

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

Gestión de la Diversidad

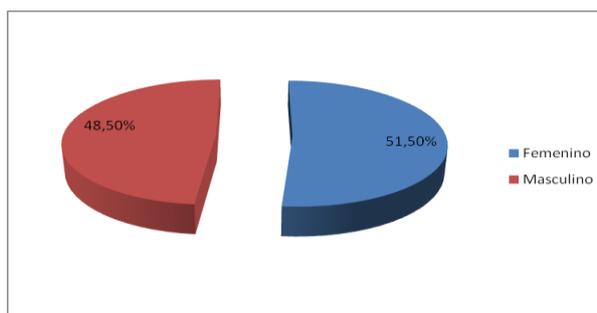
Proclinic, desde sus orígenes, se preocupa por la diversidad, entendida desde todos los puntos de vista, y así, históricamente, ha sido una empresa con una importante presencia femenina, de la misma manera que siempre ha habido una notable presencia de personas llegadas de otros lugares del Planeta.

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

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

Así, pues, Proclinic posee una plantilla que deliberadamente busca la paridad, con una presencia de más de un 50% de mujeres.

El 51,5% de la plantilla de Proclinic son mujeres



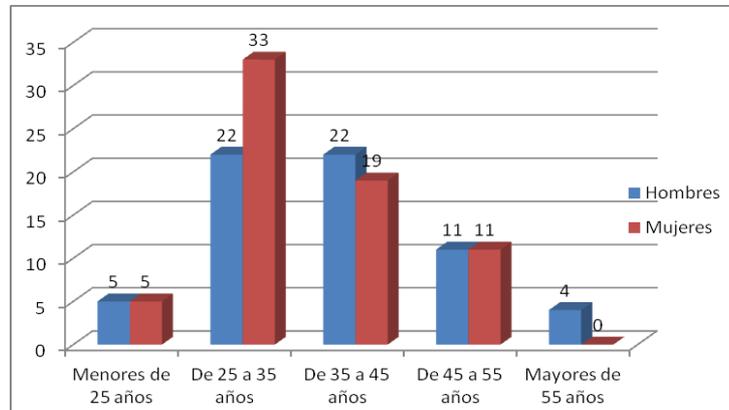
El 39,7% de las mujeres de Proclinic han sido promocionadas a su actual puesto de trabajo

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

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

El 7,6% del personal tiene menos de 25 años, el 41,7% de 25 a 35 años y el 19,6% es mayor de 45 años

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



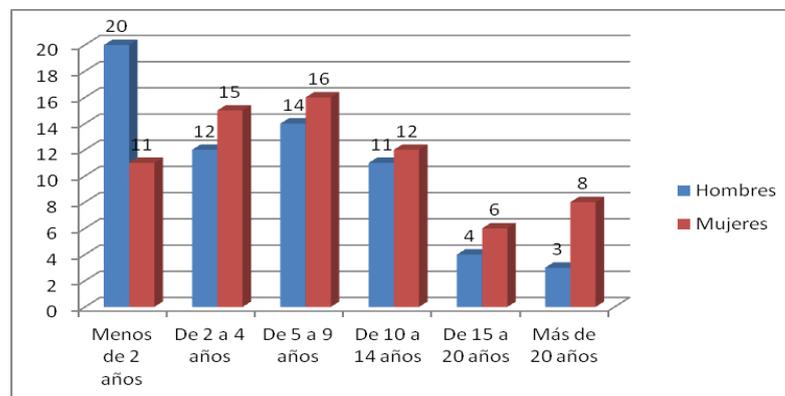
El promedio de edad de las mujeres es de 35,75 años, mientras que el de los hombres es de 37,88 años.

El promedio de antigüedad de las mujeres es de 8,93 años, mientras que el de los hombres es de 6,47 años.

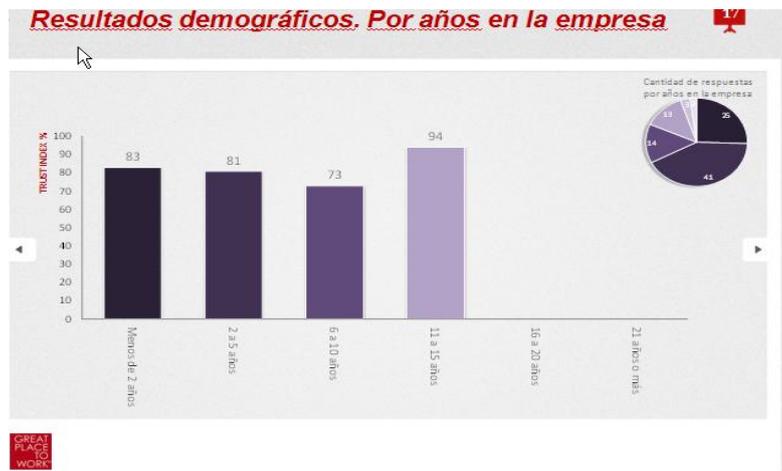
A pesar de que las mujeres, de promedio, son casi 2 años más jóvenes que los hombres en Proclínic, por lo que respecta a la antigüedad media en la empresa, este dato se invierte de forma clara.

La antigüedad media en la empresa es de 7,2 años a 31 de Diciembre de 2011

Asimismo, observamos el gráfico de la antigüedad de la empresa diferenciado por sexos:



Según la encuesta GPW, el grado de satisfacción de los empleados con la empresa, es mayor con el grupo que tiene antigüedad más alta

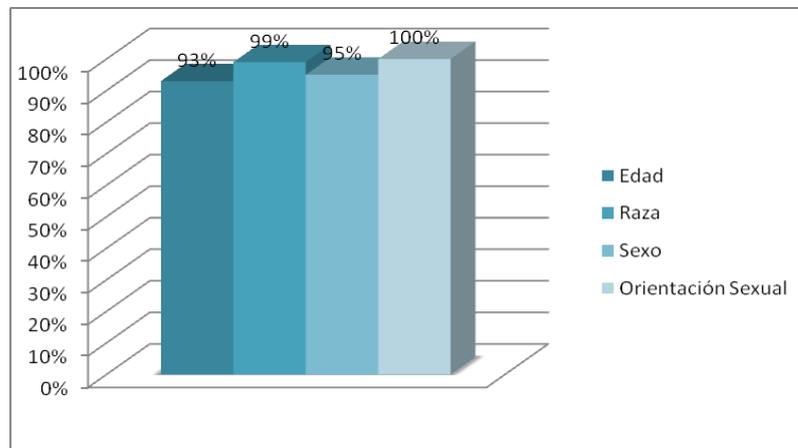


Grado de satisfacción de los empleados en la empresa, según años de antigüedad.

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

Proclinic vela por el cumplimiento de sus criterios de trato justo y concretamente, cada año, realiza una encuesta interna (“Great Place to Work”), en la que se mide el nivel de percepción del personal con respecto al trato justo.

Anualmente, la empresa realiza una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores. Para obtener unos datos que permitan compararse con el mercado, utiliza el Great Place Institute y su encuesta de clima laboral, que no tan sólo permiten conocer la opinión del personal en cinco grandes apartados: Credibilidad, Respeto, Trato Justo, Orgullo y Camaradería, sino que también permite compararse con las mejores empresas en cada uno de estos ámbitos. La encuesta GPW (Great Place to Work) recibió el aval público de la Comisión Europea en 2003.



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

Además de la encuesta anual y de las diferentes reuniones con sus superiores, el personal de Proclínic puede manifestar de forma permanente sus quejas, opiniones, sugerencias, etc. A través del Buzón habilitado a tal efecto, con un compromiso de respuesta de 24 horas.

En 4 años hemos recibido más de 300 sugerencias, de las que hemos puesto en práctica un 60% de las mismas.

La encuesta GPW señala en 2011 que Proclínic obtiene una puntuación del 97% (sobre 100%) en los aspectos relacionados con “Trato Justo”.

Asimismo, los despachos de Dirección están siempre abiertos, mostrando total disposición para escuchar a cualquier miembro del equipo.

Según la encuesta de GPW, el 86% del equipo opina que “Los superiores son accesibles y es fácil hablar con ellos” y el 82% considera que “Los superiores demuestran interés en mi como persona, y no tan solo como empleado/a”.

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

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

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

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

COMPROMISO PROCLINIC N° 6

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

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

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

COMPROMISO PROCLINIC N° 10

Desde el principio conoces todo lo que debes saber de Proclinic

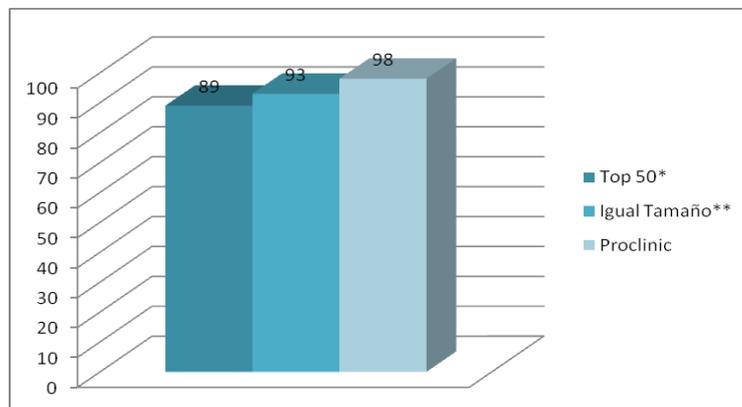
“En el momento de tu incorporación recibes el “Manual de Bienvenida” en el que se recoge toda la información relativa a la normativa interna, el funcionamiento de la empresa, las Funciones y Obligaciones del personal, los Riesgos Laborales, etc.”.

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

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

Según la encuesta GPW, el 98% del personal de Proclinic considera que “Cuando te incorporas a la empresa te sientes bien acogido.”

Durante el primer año, ofrecemos un seguimiento sobre su desarrollo, necesidades e inquietudes de manera formal, a los 3 meses, a los 6 y al año, siendo compaginado con conversaciones y seguimientos de índole más informal.



Resultados Encuesta GPW: “Cuando te incorporas en la empresa te sientes bien acogido”.

Según la encuesta GPW, el 91% del personal de Proclínic considera que “recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa”

La empresa se compromete a tratar de la misma manera los derechos del personal en relación al ámbito familiar (días libre por enfermedad de la pareja, traslado de domicilio, enfermedad familiar, etc.) en todos los modelos de familia. La empresa pone a disposición del personal con discapacidades todos los mecanismos y recursos de adaptación, tanto de tipo físico (adecuación de lugar y herramientas de trabajo, eliminación de barreras, etc.), como psicológicos, con protocolos específicos para una adaptación mental y psíquica, que se desarrollará en cada caso específico, en función de sus necesidades.

Igualdad y Conciliación Empresa-Persona

Proclínic establece medidas concretas de Igualdad, dirigidas a todo el personal en los siguientes campos:

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

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

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

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

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

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

- 1) Condiciones de trabajo
- 2) Retribución económica
- 3) Beneficios sociales
- 4) Conciliación
- 5) Gestión del desempeño y reconocimiento
- 6) Desarrollo profesional y oportunidad de carrera

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

COMPROMISO PROCLINIC N° 18

Tu retribución es competitiva y equitativa

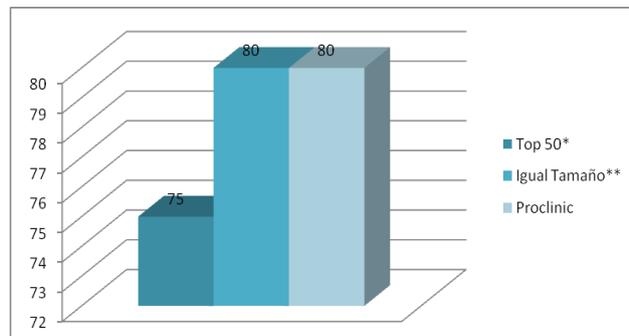
"Proclinic establece como política salarial el pago según la mediana de diferentes estudios salariales para la posición que ocupas, garantizando de esa manera que en un plazo aproximado de dos años desde tu incorporación, tu salario será un sueldo competitivo de mercado para la función que desempeñas.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

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

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

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

Según la encuesta de GPW, el 80% de la compañía considera que "Este es un lugar psicológicamente y emocionalmente saludable para trabajar".



Resultado de la encuesta GPW: "Este es un lugar psicológicamente y emocionalmente saludable para trabajar".

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

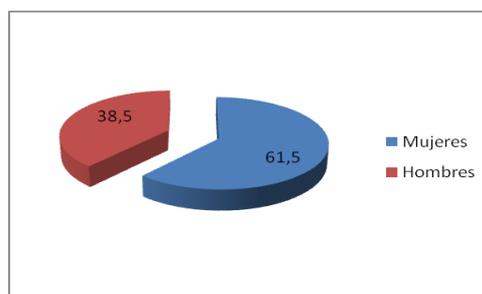
La información a disposición de cualquier empleado incluye (Compromiso Proclínic número 14) el acceso permanente a toda la legislación laboral, para que todo el mundo pueda conocer sus derechos.

En octubre de 2008, Proclínic obtuvo una subvención para realizar un Plan de Igualdad, siendo un proyecto en el que se ha estado trabajando de manera constante. Fruto de este Plan, se establecieron diferentes ámbitos de análisis de diagnóstico y distintos objetivos:

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	
	Asumir por parte de la Dirección de una gestión organizativa que tenga en cuenta la igualdad de oportunidades.
Objetivo 1	Tarea de concienciación de la Dirección de la compañía sobre la necesidad de llevar a cabo un Plan de Igualdad de Oportunidades en la Empresa.
Objetivo 2	Conseguir que el Plan de Igualdad sea estratégico en la compañía, convirtiéndose en un tema a tratar periódicamente en el Comité de Dirección Mensual.
Objetivo 3	Establecer un Plan de Comunicación concreto para el Plan de Igualdad.
Objetivo 4	Tener aplicado en el año 2010 las normas tipo SA 8000, SG1 (Forética).

En los procesos de promoción internos de la Compañía, se establece el Principio de Igualdad (Compromiso Proclínic número 17). Del total de promociones internas, el 61,5% han sido de mujeres, frente al 38,5% de hombres.

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



ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Participar e implicar al personal de la empresa en el desarrollo de acciones a favor de la igualdad de oportunidades.
Objetivo 1	Realizar acciones formativas e informativas a la plantilla sobre la Igualdad de Oportunidades en la Empresa.
Objetivo 2	Fomentar la participación del personal a través de una recogida de análisis y propuestas para fomentar la Igualdad de oportunidades.

Proclínic establece planes de formación en función de las necesidades de los colaboradores de forma individual, así como en función de las necesidades de cada

Departamento y de las necesidades futuras de la Compañía, en función del nivel de desarrollo de cada colaborador. Cada colaborador/a tiene acceso a programas formativos sin ningún tipo de discriminación.

Durante el año 2011, se han dedicado 4.246,8 horas a la formación, con un promedio de 33,78 horas de formación por persona.

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

El 71,65% del personal de Proclínic ha pasado durante 2011 por algún programa de formación, ya sea interno o externo.

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Presencia igualitaria de hombres y mujeres en los puestos de trabajo de la empresa.
Objetivo 1	Sensibilizar a los Mandos Intermedios y a los Directivos de los departamentos más afectados del desequilibrio hombres – mujeres, sobre la necesidad de equilibrar dichos departamentos.
Objetivo 2	Fijar un objetivo a largo plazo de paridad hombres – mujeres en todos los departamentos de la compañía.

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

Adjuntamos a continuación los datos de personal del año 2008, indicando el objetivo esperado para el 2012 en el Plan de Igualdad diferenciado por género, así como también, incluyendo los datos del equipo a fecha de diciembre de 2011, distribuido por departamentos y por género. Asimismo, destacar que se ha creado algunos departamentos (Web, e Informática) y cambios estructurales importantes (por ejemplo: el crecimiento del ámbito de Laboratorio debido a la adquisición de otras compañías del sector).

	REAL 2008		OBJETIVO 2012		REAL DICIEMBRE 2011	
	Femenina	Masculina	Femenina	Masculina	Femenina	Masculina
Secretaria	6	0	3	3	5	0
Almacén	10	14	12	12	12	13
SAC + SAC LABORATORIO	24	2	14	12	22	7
SAC Francia	1	0	1	1	1	1
Compras y Aprovisionamiento	2	4	3	3	4	5
Contabilidad	3	1	2	2	5	1
Controller	1	0	1	0	0	1
Dirección	0	5	1	4	1	6
Implantes-Imagen-Laboratorio	0	2	1	1	3	7
Marketing	5	3	4	4	4	3
Promoción	0	13	6	7	1	11
Recursos Humanos e Institucional	1	0	1	0	4	0
Sap	0	3	1	2	1	3
Informática	0	0	0	0	0	5
Web	0	0	0	0	0	1
Mantenimiento	0	1	1	1	0	2

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Presencia de mujeres en cargos directivos o de responsabilidad.
Objetivo 1	Analizar la situación actual y tener una perspectiva clara de la política de promoción en Proclinic.
Objetivo 2	Sensibilizar a la Dirección General para el nombramiento de mujeres en el Comité de Dirección

Tanto en el nivel de Dirección como en el de Mandos Intermedios, también se está trabajando para tener una presencia equitativa entre géneros en la actualidad: hemos incorporado a nuestro Comité de Dirección a una mujer, promocionando desde su puesto anterior de Controller a Dirección Financiera. En el caso de los Mandos Intermedios el porcentaje de mujeres es actualmente del 38,5%.

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Igualdad retributiva entre hombres y mujeres
Objetivo 1	Realizar un estudio de la situación retributiva actual de la empresa para dejar constancia por escrito del equilibrio retributivo entre hombres y mujeres de la empresa.
Objetivo 2	Comunicar la realidad de la empresa en este aspecto teniendo en cuenta que se trata de un punto fuerte de la empresa.

El principio de igualdad efectiva entre sexos también se aplica en la política salarial. Destacar que el 21,9% de los puestos de la empresa (30 en total), están ocupados tanto por hombres como por mujeres. En estos puestos. Sólo un 6,7% de los hombres cobran más que las mujeres a igual responsabilidad.

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Uso no discriminatorio en el lenguaje y la comunicación corporativa
Objetivo 1	Analizar la situación de la empresa en el uso del lenguaje sexista.
Objetivo 2	Sensibilizar a la plantilla para la no discriminación en el lenguaje.

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

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Adoptar medidas de Prevención de Salud y riesgos laborales con perspectiva de género.
Objetivo 1	Tener en cuenta la especificidad de las mujeres y de los hombres en la definición, la prevención y la evaluación de riesgos laborales.
Objetivo 2	Crear un canal de comunicación que permita conocer los posibles casos de acoso sexual en la empresa.

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

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

COMPROMISO PROCLINIC Nº 8

Velamos para evitar cualquier tipo de acoso

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

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Medidas implantadas para mejorar la compatibilidad de la vida personal y laboral.
Objetivo 1	Formar/izar a dar a conocer la política de conciliación de la vida personal y laboral en la empresa.
Objetivo 2	Fomentar y aumentar medidas destinadas a mejorar la calidad de vida de los empleados.

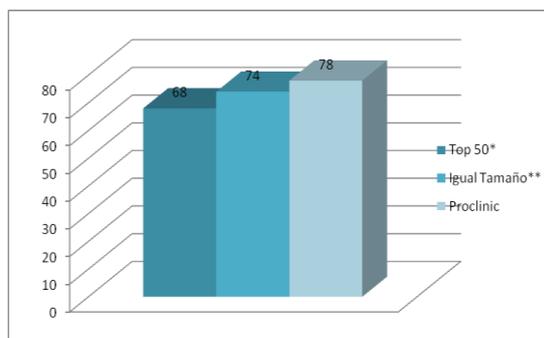
Proclínic incorpora medidas concretas de conciliación de la vida laboral y personal, tales como la concreción del calendario de vacaciones, la concesión de un día festivo en la fecha del cumpleaños, el facilitar la adecuación horaria de las madres con niños menores, etc.

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

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

El 78% del equipo considera que “A las personas de las anima para que equilibren su vida personal y profesional”.

Puntuación que ha incrementado en 10 puntos respecto el año anterior.

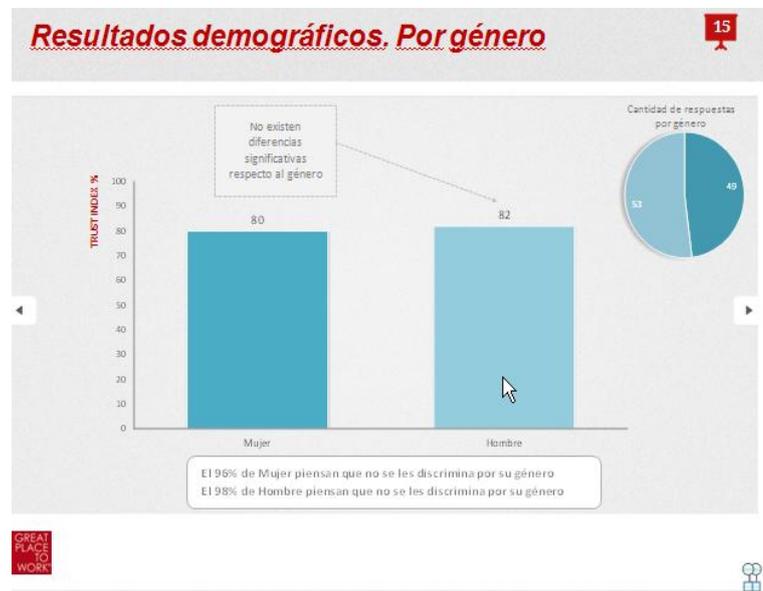


Resultado según la encuesta GPW: “A las personas se las anima para que equilibren su vida personal y profesional.”

ÁMBITO DE DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE IGUALDAD	Promoción de medidas de gestión de la movilidad que permitan un acceso igualitario de las mujeres y los hombres en el puesto de trabajo
Objetivo 1	Comunicar adecuadamente la accesibilidad al puesto de trabajo.

Observamos que durante este periodo, se han establecido diferentes acciones para trabajar en la no discriminación por género, y se trata de un elemento que es analizado de forma periódica por la organización a través de ciertas preguntas de la encuesta GPW, reuniones internas, focus group, etc.

Según la encuesta GPW, el 96% de las mujeres y el 98% de los hombres de Proclinic creen que no se les discrimina por su género.



CONDICIONES DE TRABAJO

Contratación, itinerarios profesionales y Calificación

Proclínic, S.A. tiene establecida como política de empresa la contratación Indefinida para todos los puestos de trabajo que tengan continuidad en la actividad de la empresa. Tan sólo se producirán contrataciones temporales o a través de ETT's en tanto se desarrolla el proceso de selección, por razones de urgencia o para trabajos puntuales o esporádicos (Compromiso Proclínic número 1).

COMPROMISO PROCLINIC Nº 15

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

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

Proclínic tiene como uno de sus valores corporativos el de “Empleados”, explicitado de la siguiente forma: *Estamos comprometidos con el desarrollo personal y profesional, así como de las habilidades, conocimientos y potencial creativo de todos nuestros colaboradores.*

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

Anualmente, la empresa realiza Entrevistas de Desarrollo Profesional (EP) con el doble objetivo de ofrecer feedback al colaborador de manera estandarizada y conocer sus inquietudes, expectativas etc., así como también detectar necesidades formativas para su crecimiento personal y profesional.

COMPROMISO PROCLINIC Nº 16

Universidad Proclínic: Una formación exclusiva y a medida para tí.

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

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

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

COMPROMISO PROCLINIC N° 13

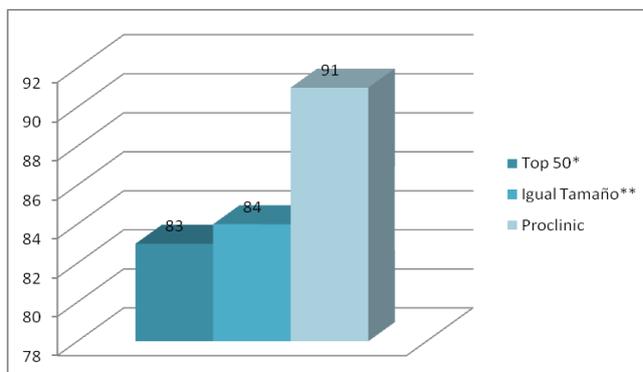
Acceso Universal al Correo Electrónico y al Portal del Empleado.

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

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

La empresa pone a disposición (Compromiso número 11) todos los recursos y equipos que son necesarios para la realización del trabajo. Si se considera que es necesario otro material, se puede solicitar para evaluar su adecuación y poderlo proporcionar

El 91% de los empleados opinan que “Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo”, superando el promedio de empresas GPW.



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

Proclinic apuesta claramente por la promoción interna, y la demostración de este hecho es que 11 de los 13 Jefes de Departamento lo han sido por promoción interna.

El 86% de los Jefes de Departamento lo son por promoción interna.

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

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

Proclínic establece un mecanismo concreto para el establecimiento de las vacaciones del personal. Con un doble criterio: por un lado el de calidad en el servicio hacia nuestros clientes, y para el fiel cumplimiento de nuestro compromiso con los mismos, y por otro lado, el de la conciliación de la vida laboral y personal: se establece como principio que 17 de los 22 días laborables de vacaciones se disfrutarán entre el 15 de julio y el 31 de agosto de cada año, pudiéndose establecer los restantes 5 a criterio del/de la colaborador/a. La dirección de la Compañía sólo intervendrá en el establecimiento del calendario caso de que en las solicitudes de vacaciones no se garantice un equilibrio en el reparto de vacaciones que no posibilite un efectivo cumplimiento de nuestro compromiso para con los clientes en cada Departamento (Compromiso Proclínic número 24).

La empresa cuenta con un programa específico para estimular y reconocer las sugerencias de los trabajadores para la mejora de los procesos internos, específicamente con respecto a la organización de las tareas en el puesto de trabajo (Compromiso Proclínic número 4).

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

Condiciones laborales del colectivo con dificultades de inserción laboral

Proclínic colabora con entidades que tratan con colectivos con dificultades de inserción laboral.

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

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

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

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

MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD

Introducción

La Dirección de Proclínic, S.A. expresa su voluntad de establecer documentalmente un sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales basado, respectivamente, en las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999 como instrumento de gestión y con la finalidad de, a través de la mejora continua conseguir la satisfacción de sus clientes, la preservación del entorno y del medio ambiente, y la prevención de riesgos laborales de los empleados. Ponerlo en práctica y mantenerlo al día de forma que asegure la conformidad de sus productos y la importancia de cumplir con los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.

La Dirección de Proclínic, S.A. expresa su voluntad de establecer documentalmente un Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, como instrumento de gestión y con la finalidad de conseguir al satisfacción de sus clientes, la preservación del entorno y del medio ambiente, y la prevención de riesgos laborales de los empleados a través de la mejora continua.



Los objetivos fundamentales de esta política de Gestión Integrada son conseguir la satisfacción del cliente mediante la determinación y cumplimiento de los requisitos del mismo y la prevención de cualquier no-conformidad de modo que nos permita ocupar permanentemente un puesto de relieve como empresa dedicada a la COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PARA USO ODONTOLÓGICO Y SIMILARES, así como proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

La Dirección de Proclínic, S.A. establece un sistema de revisión para la continua adecuación de su política Integrada y asegura las disposiciones para cumplir con los requisitos y mejora continua de la eficacia del SGC.

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

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

Para conseguir preservar el entorno natural y proteger el medio ambiente nos comprometemos a reducir y optimizar el consumo de energía y agua y trabajar para la prevención, reducción y eliminación de cualquier tipo de contaminación.

La empresa pondrá todos sus medios para que la seguridad y salud de sus trabajadores sea eficaz y eficiente integrando la prevención en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa y en todos los niveles jerárquicos y tendrá como objetivo final la excelencia preventiva o prevención total.

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

Potenciar el factor humano como principio imprescindible de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. Sólo con la formación adecuada, comunicación, participación activa y trabajo en equipo de todas las personas que forman Proclínic, S.A. se conseguirá la excelencia empresarial.

El Manual es mandatorio para todo el personal de Proclínic, S.A. y los Procedimientos lo son en aquellas actividades que aplique. El personal tiene la obligación de conocerlos, comprenderlos y cumplirlos.

Cada persona dentro de la organización es responsable de la calidad de su propio trabajo dentro de la filosofía de calidad total. Podrá delegar funciones en otra persona competente de nivel jerárquico inferior, manteniendo la responsabilidad.

Sólo si se cumplen los anteriores principios y son asumidos por todos y cada uno de los trabajadores de Proclínic, S.A. se logrará ofrecer un servicio respetando el medio ambiente y asegurando la salud de nuestros trabajadores.

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

Medio Ambiente

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

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

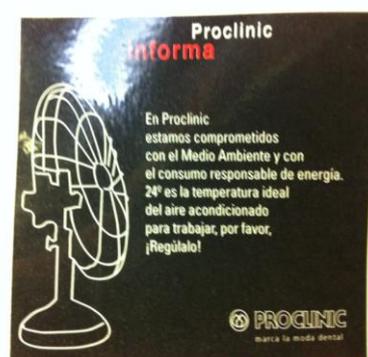
La empresa desarrolla campañas internas de reducción de consumo de energía y agua.

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

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

Además, la empresa realiza una labor permanente de sensibilización y/o información ambiental dirigida al personal, desarrollando actividades y campañas de concienciación.

Todos los interruptores, grifos, etc. Disponen de un cartel concienciador al respecto del consumo responsable y sostenible. Todos/as los/as colaboradores/as tienen en la Descripción de su Puesto de Trabajo un apartado referido al Medio Ambiente.



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

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

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

Salud y Seguridad en el Trabajo

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

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

COMPROMISO PROCLINIC N° 12

La seguridad, lo primero.

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

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

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

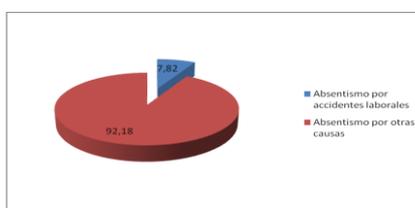
Proclínic se establece objetivos de mejora de la Seguridad y la Salud dentro del conjunto de objetivos de negocio.

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

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

En 2011, Proclínic sólo ha tenido cuatro accidentes laborales (dos de ellos “in itinere”)

De las 9.564 horas de absentismo del año 2011, 811 horas han sido a causa de accidente laboral.



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

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

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

Proclínic se establece como principio inspirador de las condiciones laborales de cualquier colaborador la ergonomía.

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

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

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

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

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

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

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

TRANSPARENCIA Y PROYECCIÓN EXTERIOR

Memoria y Balance Social

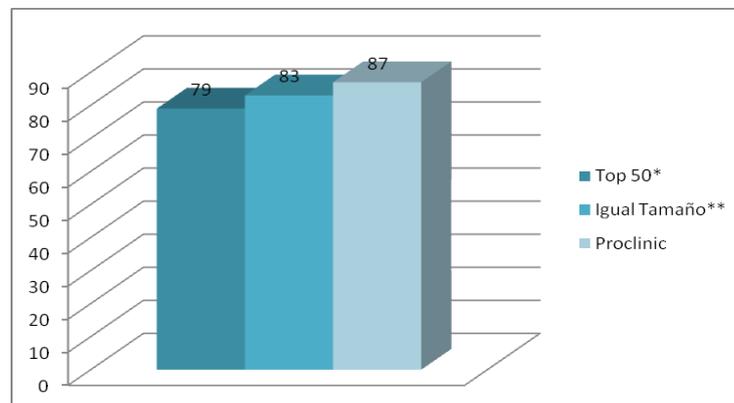
La empresa ha asumido que hemos pasado de un entorno donde la clientela era la única prioridad a otro en el que además hay otras partes interesadas (personal, empresas proveedoras, medio ambiente, la comunidad, etc.).

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

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

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

Según la encuesta GPW, 87% de los empleados opinan que “Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa”.



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

Proclínic ha redactado un Código Ético y de Conducta de empresa, que además de contemplar los valores y principios, incorpora cómo se aplican éstos en relación a cada una de las partes interesadas, ya sean internas o externas.

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

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

	2008	2009	2010	2011
Facturado	56.538.859,54	55.096.175,09	61.198.715,09	61.845.812,49
Generado	17.421.446,01	15.416.258,87	16.772.246,97	17.002.568,08
BAAI	4.046.835,51	2.927.503,09	2.917.659,91	3.049.171,26
Beneficio Neto	1.841.468,50	1.089.602,80	1.177.854,39	Pendiente Impuesto y Auditoría
A reservas	1.201.468,50	743.079,00	913.137,39	Pendiente

Patrocinio, Mecenazgo y Acción Social

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

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



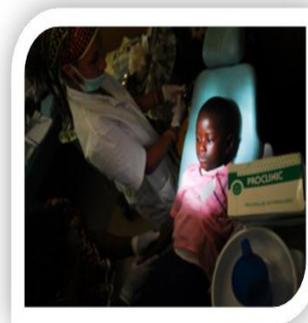
I Premio Odontología Social.
Noviembre 2010



VI Premio Odontología Solidaria.
Septiembre 2011

Destacamos algunos proyectos donde hemos participado:

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



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

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

- 6) **Camerún**, colaborando con el **Hospital Recover** en junio del 2010 para ayudar a mejorar la sanidad y la odontología en los hospitales de África.
- 7) **Odontología Sanitaria**, colaborando con diferentes proyectos a nivel **nacional e internacional** con programas de salud y desarrollo sostenible, y proyectos de salud buco-dental.



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

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

Durante el año 2011, Proclínic donó un total de 147.487,17 € entre 29 organizaciones. Destacan Odontología Solidaria (35.694,54€), Fundación Recover (31.455,40€), Dentalcoop (31.295,48€) y Dentistas sobre Ruedas (14.155,38€) entre otras.

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

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

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

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

- Hemos convertido en realidad el sueño de Alba, de ser princesa por un día en Disneyland París.



- Natalia, en su segunda lucha contra la leucemia, pudo hacer realidad su deseo de convertirse en modelo por un día, junto con su amiga, María, que la acompañaba en su lucha contra la enfermedad.



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



- 2) En 2008 destinamos 3.860 euros para equipar 14 aulas de estimulación precoz de la **Fundación Down España**.
- 3) En 2009, destinamos 3600 euros para que la Cruz Roja convirtiera la noche de **Reyes** en algo especial para los niños de Madrid, Zaragoza y Barcelona.



 **Cruz Roja Española**



- 4) En 2009 destinamos 5.000 euros a un programa de investigación contra el cáncer infantil del **Hospital de San Juan de Dios**.
- 5) Cuando la tierra se estremeció en **Haití**, el equipo de Proclinic se solidarizó y se pudieron destinar 4.680 euros a la reconstrucción del país a través de la **ONG Intermón – Oxfam**.

- 4) Cuando la tierra se estremeció en **Haití**, el equipo de Proclinic se solidarizó y se pudieron destinar 4.680 euros a la reconstrucción del país a través de la **ONG Intermón-Oxfam**.
- 5) Nuestro compañero **Eduardo Briz de Fadente Zaragoza**, en su lucha y la de toda su familia contra la enfermedad, se encontró con un detalle del equipo de Proclinic que ha hecho muy feliz a su hijo Samuel.



- 6) En 2010 visitamos las instalaciones del nuevo laboratorio de **Sant Joan de Déu** donde se lleva a cabo el proyecto de investigación sobre el **cáncer infantil** y se hace una donación de 7.000€.



- 8) En junio del 2008, Proclinic se solidarizó con los damnificados del terremoto de **Lorca**, ofreciendo una ayuda de 4.000 € a través de la **Cruz Roja**.

Proclinic ha efectuado donaciones por un valor de 31.939 Euros desde que iniciamos esta iniciativa en el mes de Julio de 2007 hasta 2011.

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

Cooperación Empresa - Territorio

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

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

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

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

Beca Proclinic: Con el apoyo de diferentes universidades y colegios profesionales, queremos apoyar a los estudiantes y futuros profesionales y estimularlos en su crecimiento personal y profesional, así como en el avance de la Odontología como Ciencia Experimental. Por ello, hemos realizado ya tres ediciones de Beca Proclinic ofreciendo dos premios (de 20.000 € y de 15.000€) para realizar formación en cualquier ámbito académico a nivel mundial, comprometiéndose en la elaboración de un proyecto de investigación.

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



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



Doña María Galván Cordero
Postgrado en Periodoncia y Master en Biología
Craniofacial. Herman Ostrow of Dentistry of USC.



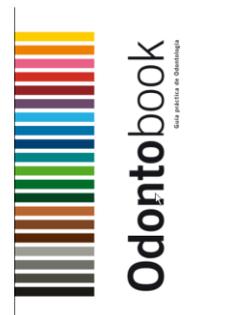
Doña María Mínguez Arnau
Máster oficial en Ciencias Odontológicas
Universidad Complutense de Madrid.

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



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

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



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

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

Cientes y Proveedores

La empresa introduce criterios socialmente responsables en sus compras.

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

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

A continuación, adjuntamos los datos de porcentaje de grados de satisfacción de las llamadas entrantes y atendidas desde el año 2009 al 2011.

	2009	2010	2011
Llamadas entrantes	151.582	151.119	158.948
Llamadas atendidas	140.829	145.258	151.362
% Llamadas atendidas sobre el total	92,90%	96,10%	95,20%

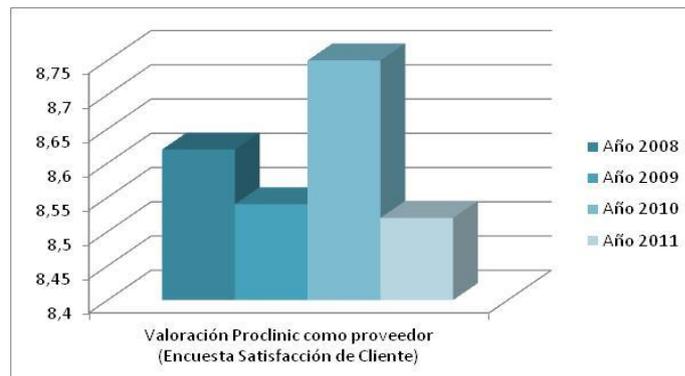
La Compañía establece anualmente un estudio de satisfacción de los clientes que permiten identificar ámbitos de mejora.

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

Según el resultado de la Encuesta de Clientes de 2011, la clientela de Proclínic puntúa de media un 8,52 el servicio de Proclínic.

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

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



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

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

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

NIVEL DE RSC DE PROCLINIC

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

Proclinic ha sido elegida por el Programa Equal de la Unión Europea como best practice in Social Responsibility.

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

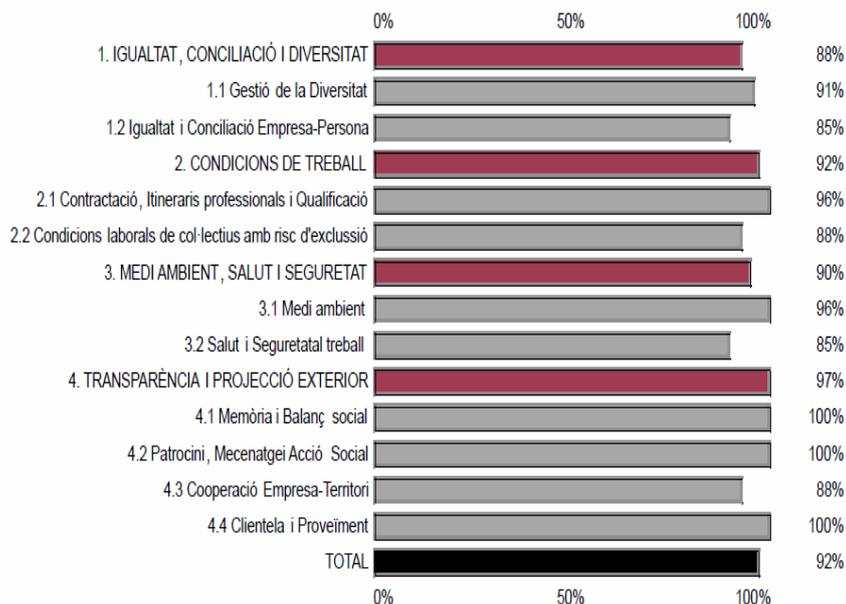
El resultado ha sido el cuadro que se adjunta, teniendo en cuenta que:

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

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

VISIÓ GLOBAL DE LA SITUACIÓ ACTUAL A L'EMPRESA

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



ORIENTACIONS PER A LA MILLORA

NOTA FINAL

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

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