

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MEDICIP HEALTH, S.L.**

CIF:B87768511

Polígono Puerta Norte. C/ Tomillo nº:19.

50820 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MEDICIP HEALTH S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Tomillo, 19.

Pol. Ind. Puerta Norte

50820 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector sanitario y sociosanitario.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2017

#### 05 - Número de personas empleadas

41 personas

#### 06 - Persona contacto

Javier Sánchez Huerta

#### 07 - E-mail contacto

[marketing@mediciphealth.com](mailto:marketing@mediciphealth.com)

#### 08.- Página web

[www.mediciphealth.com](http://www.mediciphealth.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

#### **1.1 Información adicional**

Para Medicip Health, estos temas se consideran importantes por lo que creamos planes y acciones a largo plazo, revisándolos cada periodo.

#### **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

No

#### **2.1. Información adicional**

Es la sociedad, quien en su conjunto puede enfrentarse a retos generales. Pero esto, no impide que cada PYME cree planes de actuación propios antes estas cuestiones.

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **3.1. Información adicional**

La compañía de manera proactiva, realiza actividades sociales de colaboración con sectores desfavorecidos, apoyo al deporte y por supuesto también acciones cotidianas que promuevan mejorar las condiciones medioambientales.

#### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

Medicip Health colabora anualmente con asociaciones y organizaciones socialmente responsables en diferentes ámbitos. Una de nuestras máximas es la atención centrada en la persona, una responsabilidad que pone en valor al usuario o paciente de centros hospitalarios y residenciales, evitando el uso de sujeciones tanto físicas como químicas, que coartan su libertad.

### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

#### **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas**

**con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

**5.1. Información adicional**

Añadido a que conocemos a nuestros stakeholders y mantenemos una relación específica con cada uno de ellos, cada cierto tiempo, revisamos esa si esa gestión es correcta y si han surgido más grupos de interés, derivados del mercado y de la propia actividad de la empresa con los que tengamos que interactuar.

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

**6.1. Información adicional**

Nuestra actividad requiere de una atención al cliente muy personalizada, realizando un seguimiento de todo el proceso, por lo que disponemos de mecanismos para conocer la opinión de cada cliente. Nos centramos en su experiencia de usuario, calidad del producto y servicio y aspectos de mejora.

**Gobierno de la organización**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

**7.1. Información adicional**

Existe un código de conducta que regula aspectos tan importantes como la confidencialidad y la transparencia. También aspectos de imagen, recogidos en un manual de identidad corporativa que todos los trabajadores deben seguir.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

**8.1. Información adicional**

Todos los empleados de Medicip Health conocen estos aspectos. Es fundamental conocer en profundidad la empresa, sus valores, el know how, su impacto social así como los objetivos para poder plasmarlo en el trabajo diario. Además de los trabajadores, nuestros grupos de interés también tienen acceso a parte de la información para que conozcan más sobre nuestra empresa, ya sea a través de nuestros catálogos o de la web.

**MISION**

Nuestra misión es adaptarnos a las necesidades de cada centro hospitalario y/o residencia para conseguir una mejora en el día a día del paciente, una mayor satisfacción de los

trabajadores y una mejora en la gestión y eficacia de la actividad.

#### VISION

Nuestra visión es ser una empresa líder y en continuo crecimiento, mejorando la calidad de vida y trabajo de nuestros clientes y contribuyendo a la vez al desarrollo de sus comunidades y países.

#### VALORES

- Compromiso con el cliente. Acompañándolo en todo el proceso.
- Compromiso con el usuario
- Compromiso con la sociedad
- Compromiso con la empresa y su factor humano y ambiental.

### **Plan de Responsabilidad Social**

#### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

##### **9.1. Información adicional**

Tenemos un plan de actuaciones anual que está en constante cambio y revisión.  
Si podemos realizar más acciones en materia de RSC, aunque no estén contempladas en el plan, las llevamos a cabo.

#### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

##### **10.1. Información adicional**

Se analizan los factores clave de cada stakeholder y su impacto en la empresa. Por ejemplo:

TRABAJADORES (remuneración, conciliación vida laboral y familiar, formación...)

PROVEEDORES (condiciones de pago, prácticas no abusivas, impacto social de su actividad ...)

CLIENTES (satisfacción, reclamaciones y devoluciones, pagos...)

COMPETIDORES (que no haya competencia desleal)

MEDIO AMBIENTE (impacto de la empresa en el medio ambiente, reciclaje, condiciones ambientales en el trabajo...)

SOCIEDAD (relación con la comunidad, actuaciones responsables...)

MEDIOS DE COMUNICACIÓN (relación transparente, comunicar de manera honesta y veraz...)

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (economía generada, ayudas y subvenciones...)

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

## **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

### **11.1. Información adicional**

Nuestro equipo comercial, dedicado a la relación más específica con los clientes, hace un seguimiento personalizado, preguntando y asesorando en todo momento, incluso cuando la transacción comercial ya está realizada.

El equipo de soporte técnico también está en continuo contacto con el cliente ya que nuestra actividad requiere de soporte técnico los 365 días del año.

Los canales por los que los clientes o clientes potenciales pueden contactar son varios, perfectamente definidos y especificados en la página web, documentos comerciales u otros formatos. La respuesta ante una incidencia o pregunta es lo más breve e inmediata posible.

Además, junto con el equipo de marketing, se elaboró una pequeña encuesta para saber la satisfacción específica de cada cliente.

## **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

### **12.1. Información adicional**

Mediante una pequeña encuesta realizada a los clientes, con preguntas sencillas, con respuesta rápida, puntuando del 0 al 5.

1. ¿Cómo calificarías tu experiencia con Medicip Health?
2. ¿Y con nuestros productos?
3. ¿En que media nos recomendarías?
4. ¿Cómo calificarías nuestro servicio al cliente?
5. Y dado el caso, nuestro servicio postventa.
6. Comentarios y sugerencias

## **Innovación en los productos y servicios**

## **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

### **13.1. Información adicional**

Con el análisis de mercado y estudiando las tendencias de la sociedad, investigamos nuevos productos que mejoren la calidad de vida de nuestros clientes y usuarios.

Por nuestra propia actividad, los productos que disponemos se customizan con las necesidades de cada cliente. El equipo de I+D+I y producción, junto con comercial, se encargan de estudiar los requerimientos propios de cada cliente para adaptar los productos. Además, esto está en continua revisión por el equipo de soporte mientras dure la garantía y si se dispone de un contrato de mantenimiento.

## **Calidad de los productos y servicios**

**14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

**14.1. Información adicional**

Se trata de reducir el impacto medioambiental maximizando las cargas logísticas. Así mismo se testa mediante encuestas la calidad del servicio al cliente. La empresa se encuentra actualmente inmersa en un proceso de certificación ISO.

**15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

**15.1. Información adicional**

En Medicip Health, disponemos de un servicio técnico y postventa, 24 horas los 365 días del año. Damos soporte a cualquier incidencia que se produzca, ya que sabemos que nuestros clientes requieren del correcto funcionamiento de un producto todos los días y a todas horas.

Disponemos también, de un sistema formalizado de RMA o proceso de reclamaciones y devolución con personal dedicado exclusivamente.

Sabemos que la política de devoluciones y el servicio postventa es muy importante para el cliente, y le proporcionamos el mejor servicio acorde a sus necesidades.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

**16.1. Información adicional**

Como ya hemos detallado anteriormente, además de lo relatado en la página web de la empresa, elaboramos documentos, fichas de datos o datasheets de cada producto, en los que están relatadas todas las características de los mismos. A parte de esto, el equipo humano dedicado a las relaciones con los clientes, sabe con todo detalle las especificaciones, lo que le ayuda a comunicarlo de la mejor manera posible.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

**17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

**17.1. Información adicional**

Se realiza cada año una encuesta de satisfacción laboral.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### **18.1. Información adicional.**

Medidas para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

1. Igualdad de género. En Medicip Health fomentamos la igualdad en todas sus formas y situaciones. Existe un protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo para prevenir, sensibilizar y, en su caso, atajar con todas las formas de violencia y discriminación sexual en nuestra empresa. Con este documento nos comprometemos a la gestión del acoso sexual, incluyendo los procedimientos de actuación y un modelo de queja con el que se hará un seguimiento en cuanto se conozca el caso, si lo hubiera.
2. Promoción y formación profesional
3. Conciliación laboral y familiar
4. No discriminación por edad, raza, orientación sexual o ideología.
5. Retribución

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

**19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

1. Flexibilidad en horarios y modos de trabajo (teletrabajo si fuera necesario).
2. Buen entorno de trabajo
3. Flexibilidad en periodos vacacionales.

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **20.1. Información adicional.**

En la encuesta realizada sobre la satisfacción laboral, existe una pregunta en la que se cuestiona al empleado si necesita formación específica. Además, se pregunta a los trabajadores personalmente, cada cierto tiempo, sobre estas necesidades.

## **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

### **21.1. Información adicional.**

Cada persona incorporada pasa por un proceso de onboarding. Además, una vez incorporada la persona, recibe formación y acompañamiento in situ sobre sus funciones y el trabajo a realizar, tanto por parte de su responsable u homólogo, como por parte de RRHH.

## **Seguridad y Salud**

## **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

### **22.1. Información adicional.**

La compañía cuenta además, con un servicio de prevención externo.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

## **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

### **23.1. Información adicional.**

Se realiza una planificación del área de compras para evitar un alto stock así como para impactar lo mínimo posible medioambientalmente, optimizando las cargas.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

## **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

### **24.1. Información adicional.**

En la medida de lo posible, trabajamos con proveedores cercanos al lugar de instalación o locales.



## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

##### **25.1. Información adicional.**

En Medicip Health colaboramos de forma activa con la organización CUIDADOS DIGNOS, que se centra en la atención centrada a la persona y la liberación de sujeciones, tanto físicas como químicas, para pacientes y usuarios.

Contribuimos también con E+P una cooperativa de energía eléctrica que promueve la energía verde.

Realizamos donaciones a diferentes fundaciones como la FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM y colaboramos en eventos solidarios.

Además promocionamos la realización de deporte, con el patrocinio del CLUB DE CICLISMO DE TERRASA

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

##### **26.1. Información adicional.**

Los proyectos sociales que llevamos a cabo, por norma general, están relacionados con la propia identidad de la empresa y los valores que queremos que tenga con respecto a los usuarios de los productos. No por ello, dejamos de lado los factores más generales en los que impacta la empresa, como el medio ambiente.

Por estas razones, nuestro presupuesto de la estrategia de negocio, va dirigido a asociaciones como CUIDADOS DIGNOS, FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM o E+P.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

##### **27.1. Información adicional**

Como hemos indicado en la respuesta, se comunican las acciones que se llevan a cabo,

animando a los trabajadores a colaborar personalmente. También se comunican a nuestros stakeholders por medio de canales tradicionales, email o por las redes sociales.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

#### **28.1. Información adicional**

El plan contempla la comunicación a proveedores, clientes y grupos de interés a través de medios offline y online, ya sea blogs o medios de comunicación de colaboradores, o en nuestras propias redes sociales.

Para cada acción, buscamos la mejor manera de llegar a los grupos de interés para que la comunicación se realice de forma clara y efectiva.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

1. Reciclaje. Tenemos indicado los lugares donde se tiene que desechar cada tipo de residuo ya que trabajamos con material electrónico.
2. Ahorro energético
3. Vigilar el uso de agua.
4. Usar papel reciclado siempre que sea posible.
5. Vehículos de empresa híbridos que no emiten gases contaminantes.

### **Compromiso frente al cambio climático**

### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Como ya hemos comentado anteriormente, disponemos de una serie de medidas que se comparten periódicamente con todo el personal de la empresa además de que están indicadas en diferentes lugares donde los empleados los pueden ver.

### **Economía circular**

### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía**

### **circular?**

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

#### **31.1. Información adicional**

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **32.1. Información adicional**

Se comunica de manera anual a las personas interesadas, los planes de actuación medioambiental de la empresa.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Capacitar a las personas de la empresa
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### **Valoración Global**

#### **34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

#### **35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Destinamos parte de los beneficios a Fundaciones sin ánimo de lucro.  
Colaboramos íntegramente con E+P, cooperativa de energía renovable y sostenible.

Con nuestra propia actividad, ayudamos a usuarios mayores de residencias y pacientes en hospitales a tener una mayor calidad de vida.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Sequir trabajando en la correcta consecución de los objetivos de RSC, manteniendo y revisando los actuales, e implementando otros nuevos objetivos de desarrollo sostenible en los que Medicip Health impacta.

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.