mėdicis

CENTRO DE DIAGNÓSTICO RADIOLÓGICO S.L.

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2017

Agosto 2017



Esta Memoria de Sostenibilidad 2017 de la empresa MEDICIS ha sido elaborada, siguiendo la metodología InnovaRSE, por Jesús González Oteiza, de Pyramide Asesores S.L., que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (GRI G3 C).



	С	C+	В	B+	Α	A+
Autodeclarado	\checkmark	Verifica		Verifica		Verificación mer
Comprobación externa (terceras personas)	\checkmark	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		ıción exter memoria
Comprobación GRI		na de la		na de la		externa de la moria

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

CENTRO DE DIAGNÓSTICO RADIOLÓGICO (MEDICIS)

C/ Castillo de Maya, 41 Bajo. 31003 Pamplona (Navarra)

http://www.centromedicis.com

info@centromedicis.com

948 152 121

]



UN RETO DE FUTURO	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA	6
¿QUIÉNES SOMOS?	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	10
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	11
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	12
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES	15
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	18
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	19
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	20
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	21
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	23
LO QUE HACEMOS BIEN	24
EL PLAN DE ACTUACIÓN	25
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	27
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	29



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera Memoria de Sostenibilidad de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que *MEDICIS* inició en 2009 con el fin de implantar progresivamente criterios de responsabilidad social en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular: alto grado de flexibilidad y medidas de conciliación implementadas, alta participación de las personas, incorporación del equipo de teleradiólogos en procesos de mejora e información enfocados a la excelencia del servicio.

Además, hemos detectado también algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar en el plan establecido para 2016-2017, en concreto: Ausencia de un código de conducta ético y conocido por los grupos de interés, Ausencia de medición de la satisfacción de las personas, mejora en el seguimiento de indicadores ligados a los consumos principales y sistematización de la medición de la satisfacción de los pacientes.

Asumimos nuestro decidido compromiso con este proceso, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

Fdo: Mª Pilar Ruiz de Erenchun

Gerente

Pamplona a 28 de agosto de 2017



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de *MEDICIS* en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un Diagnóstico de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un Plan de Actuación, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE por el Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2009 y 2015 y será actualizada en 2019, puesto que este documento tiene un carácter bienal.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI) sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- Materialidad: la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- ▶ Participación de los grupos de interés: Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- Contexto de sostenibilidad: presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad**: la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- Comparabilidad: la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- ▶ **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- Periodicidad: la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

➤ Fiabilidad: la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis	Un reto de futuro	4
(1.1 - 1.2)	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	13, 16, 19
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y	¿Quiénes somos?	8
participación	Nuestra misión y visión	10
(4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	Comprometidos con las personas	11
5 Enfoque de la gestión e	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	13-22
indicadores por dimensiones	Lo que hacemos bien	24
	El plan de actuación	25
	Avanzando en nuestro compromiso	27



CENTRO DE DIAGNÓSTICO RADIOLOGICO DE NAVARRA S.L.U. (*MEDICIS*), empezó su actividad en agosto de 2007 y los servicios se prestan en su única sede ubicada en Pamplona en la Calle Castillo de Maya 41, bajo.

Regida bajo la fórmula de administración única, la administración coincide con la propiedad de la misma

Conocida como Centro *MEDICIS*, tiene como objeto la realización de pruebas diagnósticas complementarias, mediante resonancias magnéticas, TAC y ecografía, en Pamplona, dentro de los siguientes ámbitos:

- 1. Diagnóstico radiológico por imagen.
- 2. Consulta de traumatología y ortopedia
- 3. Tratamiento de varices, mediante esclerosis no quirúrgica.

En los últimos años se ha ampliado la oferta asistencial, incorporando nuevos servicios y diversificando las actividades del centro.

Trabaja con entidades del servicio público como Servicio Navarro de Salud y Mutuas dependientes de la Seguridad Social), y con otras de índole privado, como compañías de seguros, clínicas y especialistas privados.

Centro *MEDICIS*, ha obtenido unas ventas 1.244.032,66€ (2016). En relación a la Capitalización de la organización, dispone de un Patrimonio Neto de 843.013,39€ (2016) y el Pasivo Circulante alcanza la cifra de 115.538,19€ (2016).

Cuando procede y aplica, la concertación de los servicios se rige según la Ley de Contratación Pública 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

En *MEDICIS* disponemos de la tecnología del diagnóstico por imagen al servicio de la salud de las personas. Para ello, se cuida la atención con los mejores profesionales y los últimos adelantos tecnológicos.

MEDICIS introduce un nuevo concepto de atención que integra la profesionalidad de un equipo del que forman parte radiólogos especializados, la tecnología de última generación, la rapidez y el cuidado de todos los detalles.

Tecnología:

- Resonancia magnética de 1,5 teslas Siemens Magnetom Syphony
- Resonancia magnética de 1,5 teslas General Electric
- Tac 2 coronas helicoidal Siemens Somatom Emotion Duo
- 2 ecógrafos Toshiba Aplio 3000

Aplicaciones:

- Resonancia magnética de alto campo
- > Tac helicoidal
- Tac dental
- Ecografía
- Ecografía 3d/4d
- Doppler

- > DENSITOMETRIA CT
- > ESCLEROSIS NO QUIRÚRGICA DE VARICES

Servicios:

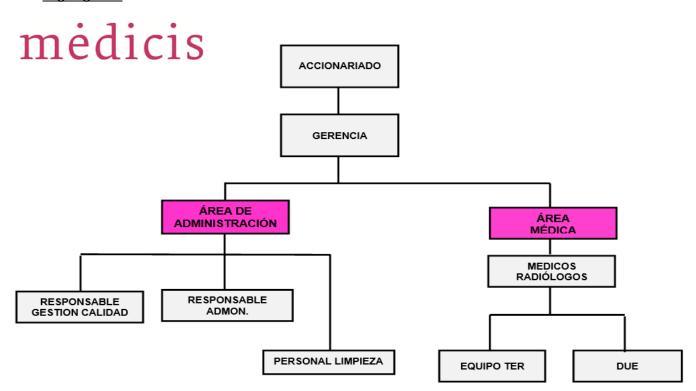
MEDICIS 48

- Compromiso de atención en 24 horas
- Diagnóstico en 48 horas
- > Acceso médico a las imágenes y al informe radiológico vía web

MEDICIS URGENTE

- Compromiso de atención en 24 horas
- Diagnóstico en 1 hora
- > Acceso médico a las imágenes y al informe radiológico vía web

Organigrama:





La **misión** de **MEDICIS** es la:

Prestación de servicios sanitarios excelentes a los clientes, en relación al diagnóstico por imagen, basados en la tecnología avanzada y de última generación, con un trato excelente a los pacientes, permitiendo la realización profesional y personal de las personas de la organización.

La **visión** de **MEDICIS** es:

Seguir siendo un centro sanitario excelente:

- 1. Ampliando a otros servicios vinculados con el diagnóstico por imagen
- 2. A través de una continua actualización tecnológica
- 3. Contando con personal competente y elevados conocimientos
- 4. Satisfaciendo plenamente a nuestros pacientes y clientes
- 5. Manteniendo los puestos de trabajo de las personas de la organización
- 6. Con el compromiso conservación de los recursos y prevención de la contaminación



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para *MEDICIS* tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores, los pacientes y los clientes, así como los accionistas o la administración.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, como resultado del plan de actuación realizado en 2015, concluimos que nuestros principales grupos de interés eran los pacientes, clientes, trabajadores, proveedores y accionistas.

Los pacientes son el principal grupo de interés para *MEDICIS* y buscan la profesionalidad en el trato, rapidez, atención personalizada y "humana", precisión diagnóstica, etc.

Los clientes nos demandan Calidad, plazo, servicio, cercanía, cumplimiento requisitos, con el fin de estar satisfechos con los servicios prestados.

Los trabajadores buscan una remuneración justa, carga de trabajo asumible, conciliación familia-trabajo, desarrollo profesional, etc. Son vitales en la prestación del servicio, sin ellos no hay actividad.

Los proveedores son claves en la prestación de los servicios.

Los accionistas o propietarios buscan rentabilizar su inversión y la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Tienen su patrimonio invertido, asumiendo un riesgo que se debe materializar en rentabilizar su inversión. Marcan las líneas estratégicas y políticas a implementar, con las acciones correspondientes.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, la dirección de *MEDICIS* es realizada por un Gerente profesional. La organización cumple con las exigencias de la LOPD (Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre y Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre). La organización presenta las cuentas anuales y están son de acceso público. Anualmente, la Dirección de la organización (Gerencia) presenta los datos económicos del ejercicio anterior y las perspectivas de futuro a todas las personas de la plantilla. Las retribuciones de las personas de la organización se realizan en función del nivel profesional al que pertenecen.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.

Nuestra empresa realizó en 2009 un diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social. Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos. Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	-
Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

—	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
-	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
•	¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Lo primero que debemos tener en cuenta al hablar del ámbito económico de la RSE es la situación económica actual en la que estamos sumergidos y la desconfianza e incertidumbre existente, que dificulta que las organizaciones incrementen sus recursos técnicos y humanos para la mejora de la gestión, y otros conceptos que parece se dejan de lado, por miedo o desconocimiento. Hablar de inversión socialmente responsable (ISR) en esta tesitura no es fácil, ya que parece que las inversiones en general se han frenado.

La valoración global de la dimensión económica es positiva viendo el resultado obtenido. Debido a la buena marcha de la organización, a pesar de la situación económica actual, el grado de cumplimiento ha sido alto y se ha progresado en la mejora del buen gobierno de la organización, el control de los aspectos más relevantes y en la gestión económica de la misma.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra: conocer las buenas prácticas en RSE de las entidades financieras de forma clara para poder comparar entre ellas y así poder elegir objetivamente, dificultad de acceder y gestionar esta información, disponibilidad de tiempo para la planificación de las distintas actividades fruto de la gestión y la administración de la organización.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como: asesoramiento externo (fiscal-contable, laboral, LOPD, etc.), equipo de teleradiólogos, subvenciones TIC.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de: mejorar la comunicación de los datos económicos, sociales y ambientales (lo hacemos mediante esta memoria), y la transparencia a los grupos de interés, realizar una medición de la satisfacción de las personas de la organización, sistematizar el proceso y contemplar en la misma, aspectos retributivos, consideran que la política de distribución de beneficios, puede contemplar a otros grupos de interés (personas, sociedad, etc.), conocer los costes asociados a la prestación de los servicios y establecer una sistemática de homologación de proveedores.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2016]
Gestión de capital	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las cuentas anuales. No obstante, se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels que la empresa hace a la clientela, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos.	EC1	1.244.032,66 €
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimien to de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y de los servicios en el ámbito de la información y el etiquetaje o la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	PR2 PR4	0 incidentes
Económico general	Reparto de beneficios entre la propiedad	Se trata de dividir el importe de dividendos y otras retribuciones de la organización (en € y x 100) entre el beneficio anual obtenido por la misma.		48%
Económico general	Productividad del empleo	Facturación / Plantilla total		81.576 €/pax.
Económico general	Costes salariales	Relacionar la Masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as si ésta se recoge en una cuenta distinta), y dividirla entre la Facturación anual.		33%



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	—
Control consumos de agua, energía y combustibles	—
Gestión de residuos	-
Gestión de vertidos	N/A
Gestión de emisiones	N/A
Gestión del ruido	N/A
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	—





DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Antes de nada, hay que considerar que la actividad realizada por *MEDICIS* no es en principio potencialmente contaminante ni de la atmósfera, ni de las aguas, ni tampoco es potencialmente generadora de ruidos externos, ni de residuos peligrosos.

Los principales residuos generados vienen de los residuos sanitarios y de los envases y embalajes recibidos, que a través del gestor autorizado o de la mancomunidad, se consigue una gestión responsable.

Como principales actividades para la mejora de la gestión ambiental, podemos destacar el uso responsable de los recursos empleados, la búsqueda de equipos cuyos consumos sean reducidos y del consumo de productos y materiales que generen la menor cantidad de residuos.

En el diagnóstico no se han considerado en la valoración, la gestión de los vertidos, emisiones y ruidos:

- ➤ **Gestión de vertidos:** No se realiza ningún tipo de vertido a colector público a excepción del proveniente de las aguas de los aseos. No les aplica el Decreto Foral 12/2006 de 20 de febrero.
- ➤ **Gestión de emisiones:** No existe ningún foco de emisión contaminante a la atmósfera, no aplicándoles la legislación correspondiente.
- ➤ **Gestión del ruido:** La actividad de la organización no genera ruidos externos, por lo que no le aplican los requisitos del Decreto Foral 135/1989 de 8 de Junio, que es de aplicación a las industrias.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de: debido a su actividad poco contaminante, y pequeña consumidora de recursos, no se ha planteado la definición de una política ambiental o una declaración de intenciones relativa a medio ambiente, disponibilidad de tiempo y de recursos para avanzar en el tema ambiental: certificaciones, formación, etc.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes: establecer la política ambiental y directrices a seguir en lo que a tema medio ambiental se refiere, comunicándola al menos al grupo de interés personas, contar con un plan ambiental sencillo o herramientas ambientales que permitan mejorar en el desempeño ambiental de sus actividades, establecer un sistema sencillo de control de los distintos consumos y definir una sistemática para su cálculo y la actuación ante los resultados obtenidos. Establecimiento de indicadores, mejorar la formación ambiental y toma de conciencia de los empleados y establecer programas formativos sencillos y planificados, que incluyan al total de la plantilla, valorar la posibilidad de implantar un sistema de gestión ambiental y posteriormente certificarlo.



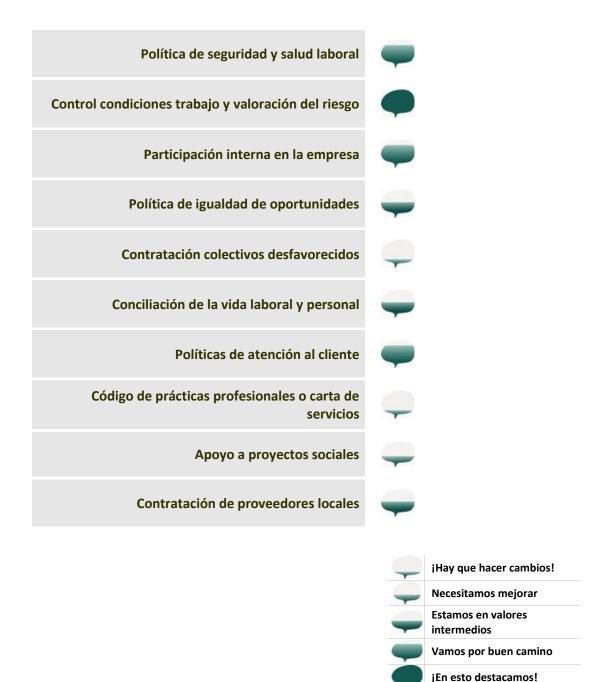
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2016]
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía eléctrica.	Por una parte, se pretenden saber de todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales) cuál es su consumo anual. Por otra parte, interesa evidenciar si la organización realiza un seguimiento de estos consumos anuales, para así, a partir de un análisis, en los casos que sean necesarios, establecer medidas de mejora.	EN3 EN4	107.431 kw
Gestión del agua	Consumo total anual de agua	La organización ha de poner de manifiesto el consumo anual de agua.	-	143 m³
Consumo de materias primas Mp. (Helio)	Consumo total de materias primas	La organización ha de poner de manifiesto el consumo anual de materias primas presentes en el producto final	EN1	597 litros
Consumo de materias primas Mp. (Batas de papel)	Consumo total de materias primas	La organización ha de poner de manifiesto el consumo anual de materias primas presentes en el producto final	EN1	10.200 batas
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	EN28	0 sanciones

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La valoración global de la dimensión social es buena viendo el resultado obtenido. Destacar la alta participación de las personas de la organización, debido al tamaño de la misma, las medidas de conciliación implementadas y el tratamiento de reclamaciones y quejas de clientes y la importancia de la satisfacción de los pacientes.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular: el tamaño de la organización dificulta la contratación de colectivos desfavorecidos, coste económico y de gestión en temas relacionados con la RSE en el ámbito social (dedicación y tiempos de parada para reuniones de un alto coste).

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan: servicio de prevención ajeno, subvenciones a la implantación de planes de igualdad, deducciones por la contratación de personas discapacitadas y por las colaboraciones con ONGs.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto: seguir avanzo en relación a incrementar los contactos con asociaciones de discapacitados y ver la posibilidad de colaborar con ellas, documentar y sistematizar las medidas de conciliación ejecutadas y seguir en la misma línea, en el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, recuperar la sistemática de encuestas de satisfacción de los clientes evitando la pérdida de esa información tan valiosa, establecer un código de conducta ético y hacerlo conocido y transmitido a todo el personal y al resto de grupos de interés, colaborar en menor o mayor medida con ONGs, en acciones sociales y en la mejora del bien estar de la sociedad y de los grupos más desfavorecidos.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

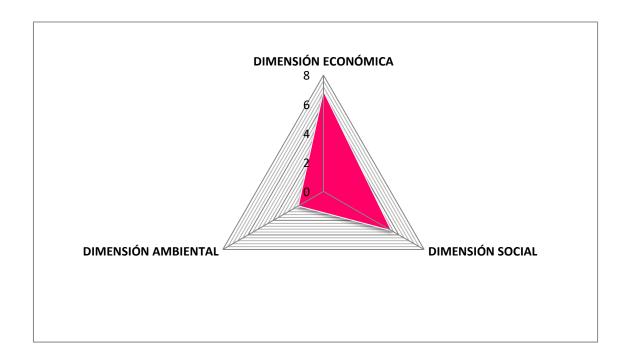
ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año]
lgualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	Ver tabla 1
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.	PR4 PR5	4 quejas
Comunidad local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	0.10 % €/venta s totales
Igualdad de oportunidades	Diferencia salarial entre sexos	Indicar la relación existente entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres según la categoría profesional.	LA14	0%
Condiciones socio laborales	Diferencia salarial dentro de la organización	Indicar la relación existente entre el salario más bajo y el salario más alto de la plantilla.	LA13	< 4

Tabla 1

Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total general	> 45 años
Auxiliar administrativo		1	1	1
		1	1	
Total Auxiliar administrativo		2	2	1
Auxiliares clínica		1	1	1
		1	1	
Total Auxiliares clínica		2	2	1
Doctores	3		3	1
		1	1	
Total Doctores	3	1	4	1
Gerente		1	1	1
Total Gerente		1	1	1
Propiedad	1		1	1
Total Propiedad	1		1	1
Técnico especialista radiología	2		2	1
		4	4	
Total Técnico especialista radiología	2	4	6	1
Total general	6	10	16	6



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Lo primero que debemos considerar, es que algunos conceptos de la RSE pueden ser novedosos y poco conocidos por las PYMES como *MEDICIS*. Mejorar en la gestión de la organización basándonos en directrices de la RSE, va a ser una exigencia de los mercados y la sociedad, y conocer herramientas para avanzar en este ámbito, se muestra como algo imprescindible. Por todo ello, debemos exigir que se avance en la RSE, ya que es algo que la sociedad, las empresas, las personas, el medio ambiente,..... NECESITAN!!!!!!!

Centrándonos en los resultados obtenidos, de las 3 áreas analizadas, la peor parada ha sido la ambiental, como era de esperar. Como ya hemos repetido en alguna ocasión, la actividad de *MEDICIS* es ambientalmente poco significativa y los recursos que se destinan a mejorar en la gestión ambiental son escasos como es lógico. Esto no nos excluye en la mejora de este ámbito, y de hecho se proponen áreas de mejora en esta memoria.

En las áreas económica y social, se realizan actividades que van en la línea de la RSE.

Por los resultados obtenidos, podemos observar que tenemos campo de mejora en estos aspectos y que las áreas de mejora planificadas, van encaminadas a la mejora de esos citados aspectos.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión *MEDICIS* ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Incorporación Proveedores clave

Incorporación de TELERADIOLOGOS en procesos de mejora de los procesos y servicios. Mejora de los procesos de información

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Participación del personal

Alta participación de las personas de la organización

Conciliación

Implementación de medidas de conciliación vida laboral y familiar



EL PLAN DE ACTUACIÓN

MEDICIS elaboró en 2015 su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los accionistas, trabajadores, clientes y pacientes, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Clima Laboral

No se ha realizado ninguna encuesta de clima laboral hasta la fecha y es el momento de hacerlo. No hay rotación de personal y la estructura es constante en el tiempo.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Política ambiental

Se dispone de una política de calidad, en la que no se han tenido en cuenta aspectos medio ambientales

Indicadores principales consumos

Se dispone de un cuadro de mando de gestión en el que se van a incluir estos nuevos indicadores de consumos; se han incluido en el cuadro de mando general desde 2015.

Áreas de mejora en la dimensión social

Conciliación

Debemos sistematizar las medidas de conciliación establecidas

Satisfacción de los pacientes

La medición de la satisfacción de los pacientes era una buena práctica, que ya hemos recuperado desde 2015.

Código de conducta

Debíamos definir un código de conducta ético y lo elaboramos en 2016.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que *MEDICIS* está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Reflexión y elaboración del documento de encuesta	0%	100%
Realizar la encuesta de clima a todas las personas que deseen participar. Valorar los resultados y establecer las acciones que correspondan	0%	100%
Definir documentalmente en el sistema de gestión la sistemática para la medición de la satisfacción de las personas	0%	100%
Disponer de la Política integrada (calidad + medio ambiente)	0%	100%
Definir aquellos indicadores más relevantes y representativos, incluir en el cuadro de mando de gestión y hacer seguimiento trimestral habitual.	0%	100%
Porcentaje cumplimiento de las acciones planificadas	0%	100%
Reflexión y elaboración del documento de encuesta	0%	100%
Imprimir y tener a disposición de los pacientes en la sala de espera e insistir desde recepción.	0%	100%
Realizar las estadísticas correspondientes y establecer mejoras en las áreas de mejora que se detecten.	0%	100%
	Reflexión y elaboración del documento de encuesta Realizar la encuesta de clima a todas las personas que deseen participar. Valorar los resultados y establecer las acciones que correspondan Definir documentalmente en el sistema de gestión la sistemática para la medición de la satisfacción de las personas Disponer de la Política integrada (calidad + medio ambiente) Definir aquellos indicadores más relevantes y representativos, incluir en el cuadro de mando de gestión y hacer seguimiento trimestral habitual. Porcentaje cumplimiento de las acciones planificadas Reflexión y elaboración del documento de encuesta Imprimir y tener a disposición de los pacientes en la sala de espera e insistir desde recepción. Realizar las estadísticas correspondientes y establecer mejoras en las áreas de mejora que	Reflexión y elaboración del documento de encuesta Realizar la encuesta de clima a todas las personas que deseen participar. Valorar los resultados y establecer las acciones que correspondan Definir documentalmente en el sistema de gestión la sistemática para la medición de la satisfacción de las personas Disponer de la Política integrada (calidad + medio ambiente) Obefinir aquellos indicadores más relevantes y representativos, incluir en el cuadro de mando de gestión y hacer seguimiento trimestral habitual. Porcentaje cumplimiento de las acciones planificadas Reflexión y elaboración del documento de encuesta Imprimir y tener a disposición de los pacientes en la sala de espera e insistir desde recepción. Realizar las estadísticas correspondientes y establecer mejoras en las áreas de mejora que

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Ausencia de un código de conducta ético y conocido por los grupos de	Definir nuestro modelo de carta de servicios, incluyendo compromisos de calidad, derechos de los clientes, listado de servicios, cauces para la presentación de una queja o sugerencia, horario, etc.	0%	100%
interés.	Utilizar la carta de servicios en las visitas comerciales y publicarla en la web a disposición del público en general	0%	100%



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de mejorar nuestra comunicación como empresa, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- Incluir un apartado específico dedicado a RSE para seguimiento de los planes de actuación en los comités de gestión
- Colgar la declaración de intenciones RSE en los tablones de anuncios, a la vista de trabajadores, proveedores, etc.
- Incluir en la web enlace a apartado específico dedicado a RSE (actualizaciones y logros conseguidos en materia de RSE, declaración de intenciones, etc.)
- Incluir una nota al pie de página explicando que la empresa está inmersa en un proceso de implantación de RSE, con referencia a la web. Incluir los logos correspondientes.
- En las reuniones con los distintos Grupos de Interés externos, insistir en el compromiso de MEDICIS con la RSE e implicar a los proveedores, etc.

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

CENTRO DE DIAGNÓSTICO RADIOLÓGICO (MEDICIS)

C/ Castillo de Maya, 41 Bajo. 31003 Pamplona (Navarra)

http://www.centromedicis.com

info@centromedicis.com

948 152 121

