

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**BESTMEDIC, S.L.**

CIF:B50554120

Avda. Juan Pablo II nº:40.-

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

BESTMEDIC, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

AVDA. JUAN PABLO II 40 LOCAL

#### 03 - Sector. Actividad

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS SANITARIOS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1993

#### 05 - Número de personas empleadas

21

#### 06 - Persona contacto

ESTHER MARIN BERRADE

#### 07 - E-mail contacto

[bestmedic@bestmedic.es](mailto:bestmedic@bestmedic.es)

#### 08.- Página web

[www.bestmedic.es](http://www.bestmedic.es)

### 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**

Bestmedic, como pequeña empresa Aragonesa, se ve afectada por numerosos aspectos en distintos ámbitos regionales, nacionales, e internacionales. El conocimiento e incluso la anticipación a la ocurrencia de estas influencias, se tienen en cuenta en la empresa dentro de la estrategia, (mapa de riesgos, DAFO...) objetivos, planes y actividades. Evaluando los resultados de las acciones realizadas con el tiempo y flexibilidad suficiente para tomar medidas correctoras de forma rápida en el caso de que se produzcan desviaciones en la consecución de los objetivos o las circunstancias que concurran en cada momento, incluso anticipándonos para evitar consecuencias desfavorables en los distintos GGII de la empresa.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Es responsabilidad de cada empresa como ente individual el responder de forma correcta y adecuada, pero siempre dentro y en equilibrio con todo su entorno. Cada empresa es como una pequeña célula dentro de un ser vivo, cada célula debe funcionar correctamente para que el ser vivo funcione correctamente. Pero para que cada célula realice sus funciones dentro de cada órgano, necesita recibir el oxígeno y alimento necesarios. Estos les llegan gracias a otras células, estructuras o sistemas. Todos juntos podemos hacer que ese ser vivo siga adelante.

## **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**

2024.- Continuamos como las mismas líneas estratégicas

2023. Dentro del periodo 2021-2024 dentro de nuestras líneas estratégicas tenemos objetivos, planes de acción, actividades e indicadores asociados a retos económicos, sociales y ambientales. Línea estratégica (I1) Asegurar la sostenibilidad de la empresa (L2) Mejorar la satisfacción de los distintos grupos de interés (L3) Sistematización de los procesos internos (L4) Aprendizaje y Creación de Valor (L5) Responsabilidad Social y Medioambiental

## **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

2024- Continuamos con las mismas líneas estratégicas (periodo 2021 a 2024):

2023\_ Continuamos con las mismas líneas estratégicas (periodo 2021 a 2024):

Periodo	Línea Estratégica	Año
2021-2024	L1- Asegurar la Sostenibilidad de la Empresa	2023
2021-2024	L2-Mejorar la satisfacción de los distintos Grupos de Interés	2023
2021-2024	L3- Sistematización de los procesos internos	2023
2021-2024	L4- Aprendizaje y Creación de Valor	2023
2021-2024	L5-Responsabilidad Social (incluyendo medioambiente)	2023

2022- Seguimos con las mismas líneas estratégica:

2021- Continuamos con la alineación de nuestras líneas estratégicas con los estándares de la excelencia empresarial EFQM y con los Objetivos de la Agenda 2030.

Se han definido las líneas estratégicas para el periodo 2021-2024

2020- Se ha alineado todas nuestras líneas estratégicas/objetivos/planes e indicadores a los estándares de excelencia empresarial EFQM y a los ODS. Nuestras cinco líneas estratégicas (2017-2020) están orientadas a la sostenibilidad de la empresa y su entorno social y medioambiental. El % destinado en este ejercicio 2020 va a verse afectado por la pandemia COVI-19

2019- Se ha incluido el indicador Cash Flow Social como indicador de nuestra línea estratégica L5 "Responsabilidad Social". El resultado de este indicador en los últimos cuatro años (2015-2018) ha ido mejorando en cada ejercicio:

2018- Seguimos apostando por la formación del equipo de la empresa, Formación que puede ser externa e incluso realizamos formación interna (dada por miembros del equipo) para compartir internamente nuestros conocimientos (no solo técnicos propios de nuestra actividad, sino en Protección de Datos, Ética y Compliance, Responsabilidad Social...).

Además se subvencionan actividades de voluntariado. Se participa económicamente en distintas actividades solidarias.

2017- Como ampliación a ejercicios anteriores, este año hemos realizado distintas inversiones, de las cuales queremos destacar: Se ha financiado a la responsable de administración el título universitario de Experto Universitario en Gestión de la Responsabilidad Social; se ha asistido al Congreso Internacional Mindfulness en las organizaciones del siglo XXI; estamos recibiendo la formación para la implantación de Excelencia (Estrategia Empresarial, Procesos e Indicadores, gestión de Personas/Liderazgo, y próximamente el de Gestión de Clientes)

Normalmente entre un 25% del beneficio de la empresa se destina a actividades formativas para personal sanitario, y para nuestro personal, sistemas para reducir la contaminación ambiental... Pero durante los últimos cinco años, este presupuesto se ha incrementado considerablemente ya que hemos invertido en nuevas instalaciones, hemos invertido en

consultoras externas aragonesas para la implantación de las certificaciones ISO, hemos invertido en sistemas de comunicación. ..

## **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**

2024- Sin modificaciones en este proceso

2023- Disponemos de un Modelo de Relación con Grupos de interés que identifica para cada Grupo sus necesidades y expectativas, Requisitos para el conocimiento de las mismas, el método para la obtención de esta información con adjudicación de responsable, frecuencia del análisis de esta información etc...

2022- Continuamos fomentando este diálogo

2021- Continuamos fomentando el diálogo con los GGII, En este periodo de pandemia se han incrementado las relaciones vía telemática

2020- Sin modificación (registros/proceso de Gestión de las Partes Interesadas/ 2019 Modelo de relación con grupos de interés)

2019.- Sin modificaciones. Continuamos por la misma línea.

2018.- Esto nos ha permitido elaborar distintas encuestas de satisfacción que nos permiten ampliar la información (de una forma anónima) de sus expectativas y necesidades.

2017- sin cambios

Tenemos distintos grupos de interés bien definidos y tratados con distintos softwares que se complementan y están integrados dentro de nuestro sistema..

- Clientes y Proveedores administrativos. Sociedades. (con los que se realiza las gestiones administrativas y de cobro/pago)

- Pacientes: destinatarios de los productos que distribuimos. Este archivo es de gran importancia sanitaria para nosotros por tema de trazabilidad del producto.

- Personal Sanitario: aquellas personas externas a nuestra organización con las que colaboramos a nivel formativo e informativo para que puedan realizar su trabajo con estándares de calidad excelente

- Grupo de calidad: aquellas personas externas a nuestra organización, a las que de forma aleatoria se les envían encuestas de valoración de la calidad de nuestra empresa en los distintos campos operacionales (administrativos/contables/servicios/ quirófanos/ personal sanitario/ proveedores/ dptos. de logística...) que nos ayudan a mejorar en el desarrollo de nuestro trabajo.

- Empresas del sector (incluso de la competencia) con las que podemos colaborar para dar servicio de calidad a clientes comunes.

- Etc....

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

## 6.1. Información adicional

2024- Mantenemos actualizado este procedimiento

2023\_ Disponemos de un modelo de relación con Grupos de Interés en los que se identifica para cada grupo:

a) INFORMACIÓN A EXTRAER (NECESIDADES)

b) INFORMACIÓN A EXTRAER (EXPECTATIVAS)

c) REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MÉTODO DE EXTRACCIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

d) IMPULSADO POR:

e) FRECUENCIA DE ANÁLISIS INFORMACIÓN

f) ¿EVIDENCIA?

g) INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA

2022\_ Continuamos en la misma línea

2021- Continuamos con la estrategia de diálogo con los GGII para conocer sus expectativas. Incluido en nuestra línea estratégica 2 "Mejorar la Satisfacción de los distintos grupos de interés

2020- Seguimos impulsando el diálogo con los GGII como procesos fundamental en nuestra actividad. Incluso y debido a la situación excepcional de Pandemia por COVID-19 hemos desarrollado distintas formas tecnológicas de comunicación para evitar la transmisión del virus.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- En este ejercicio hemos modificado el formato de las encuestas para hacerlas más amigables.

2017- sin cambios

Según lo contestado en el apartado 5.1 tenemos identificados los distintos grupos de interés precisamente para recibir la información necesaria de sus expectativas y propuestas de mejora para ayudarnos en nuestra misión.

Los distintos medios a través de los cuales nos comunicamos

- Encuestas: específicas para cada uno de los grupos de interés, e incluso para cada una de las actividades.

- Asistencias personales a quirófanos

- Acompañamiento personal a formación

- Visitas planificadas (a los distintos grupos de interés)

- Integración de la información recogida para que esté a disposición de todos los componentes de la empresa.

- Página web en la que pueden emitir opiniones, comunicar incumplimientos, solicitar información o formación o productos..

## 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

2024- Nuestro Código ético se mantiene sin cambios

2023- Nuestro Código ético ha sido revisado

2022\_ Revisión anual de nuestro Código Ético

2021- Este año se ha revisado el Código Ético de Bestmedic, pero no se ha hecho ninguna modificación

2020- Se ha actualizado el código ético de Bestmedic y comunicado a través de nuestros medios de comunicación internos y a través de la web. Esta revisión del Código ha venido como consecuencia de la mejora de nuestro sistema de Compliance. Sistema que aún está en curso a Mayo 2020.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- Se ha comunicado y colgado en nuestra página web el Código Ético elaborado por esta persona del equipo, Ella esta colaborando en todas las actividades que se desarrollan para seguir siendo una Empresa Socialmente Responsable.

2017.- El Código Ético está siendo revisado por la persona que ha obtenido el título de Experto Universitario en Responsabilidad Social. Se prevee se actualizará en nuestra web a partir de noviembre 2017

Tenemos un Código de Conducta y Etica de Bestmedic, que está colgado en la web a la que tienen acceso todos nuestros grupos de interés. Está en el programa de gestión documental en el cual se van versionando cada una de las actualizaciones o modificaciones del documento, para que esté vigente siempre el último aprobado por la dirección de la empresa. La última versión es la de septiembre del 2015. Actualmente se está elaborando con las adaptaciones necesarias un Código Nuevo.

Además las personas que se incorporan a la empresa a partir de dicha fecha, firman la recepción, comprensión y aceptación de dicho código, guardando la evidencia del mismo en el gestor documental de RRHH.

El enlace para la lectura del mismo es:

<https://www.dropbox.com/s/3ro7wh7uase5dy5/ETICA>

BESTMEDIC.pdf?dl=0

PROFESIONAL

### 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

2024- Seguimos utilizando los mismos criterios para fomentar la comunicación interna

2023- No se ha producido ninguna variación.

2022- Seguimos en la misma línea. Utilizamos distintas vías de comunicación interna, Programa de Gestión de Calidad, Outlook, Teams, WhatsApp, Facebook, LinkedIn donde realizamos entre otras acciones, acciones de sensibilización para la consecución de los ODS

2021- Hemos creado el departamento de comunicación de Bestmedic, y están adaptando el Manual de Bienvenida para las nuevas incorporaciones. Cuando se acabe se presentará a todas las Personas de la empresa

2020- Continuamos actualizando nuestros procesos de comunicación interna, con objetivo prioritario de transmitir nuestros Valores y el ADN de Bestmedic

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- El manual de Bienvenida es un documento vivo en el cual se van incorporando la novedades o modificaciones. Tenemos planificado el volver a pasar este documento a personas que lleven más de 3 años de antigüedad en la empresa a modo de recordatorio. Anualmente se informa a todo el personal de la empresa, los objetivos y sus indicadores; así como el resultado de los mismos al vencimiento del periodo. Trimestralmente se informa del seguimiento de los mismos a los responsables de cada departamento.

2017.- Además de la puesta en conocimiento de nuestro código ético (actualmente en revisión) a través de la web, éste (junto a Compliance, LOPD,...)se proporciona a todas las personas que se incorporan en el equipo formando parte del MANUAL DE BIENVENIDA,

Como comentábamos en el punto 7.2, en la web ([www.bestmedic.es](http://www.bestmedic.es)) de acceso a todos los grupos de interés, está visible la MISION, VISION y VALORES de Bestmedic.

Adjuntamos enlace para acceder a esta información.

[https://www.dropbox.com/s/2juotulzzng7wk0/MISION VISION Y VALORES.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/2juotulzzng7wk0/MISION%20VISION%20Y%20VALORES.pdf?dl=0)

## **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**

2024- Seguimos en la misma línea

2023-Seguimos en la misma línea, ya que nuestro Plan estratégico es desde 2021 a 2024. En la línea estrategia L5 se incluyen distintos planes para contribuir con la Responsabilidad social, medioambiental y otros ODS

2022- Seguimos en la misma línea, ya que nuestro Plan estratégico es desde 2021 a 2024

2021- La RS sigue siendo una de nuestras líneas estratégicas L5. Seguimos realizando formación para estar actualizados en todas las posibilidades que tenemos de mejora.

2020.- Seguimos teniendo la RS como objetivo estratégico de la empresa, con sus planes de acción e indicadores de medición de consecución del objetivo. Por supuesto también lo es nuestra colaboración/contribución en la medida de nuestras posibilidades en la consecución de los ODS.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. La RS es una de las líneas estratégicas de la empresa.

2018- Seguimos trabajando en esta línea. En este ejercicio nos hemos incorporado al plan RSA+: ¿La conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ¿El impulso de la igualdad ¿El voluntariado,

2017.- El PRS forma parte de la estrategia de la empresa, dentro del plan de la Excelencia Empresarial. Disponemos de distintas herramientas para su consecución, análisis, adaptación...

Objetivo Estratégica	#	Línea
Mejorar la comunicación interna a todos los niveles	#	Mejorar la
TRABAJAR EN BASE AL MODELO DE EXCELENCIA en base al modelo de excelencia empresarial	#	Trabajar
Reducir el consumo de productos no renovables/contaminantes	#	Contribuir a la
Reducir la producción de residuos de basura rechazo	#	Contribuir a
Gestión de todas las actividades e información de las visitas comerciales	#	Mejorar la
RENOVACION ISO 9001 14001 en base al modelo de excelencia empresarial	#	Trabajar
MEJORAR COMUNICACION EXTERNA la comunicación a todos los niveles	#	Mejorar
RENOVAR SELLO RSA	#	
Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial		

El grado de consecución de los objetivos (entre ellos los que están incluidos dentro de la línea estratégica de Trabajar según el modelo de excelencia empresarial (EFQM) como por ejemplo RSC) se miden, evalúan, comparan, y sirve para tomar decisiones de mejora, a través de distintos indicadores.

Dentro de nuestro plan de formación interna (para personal de Betmedic), se matriculamos a uno de los integrantes del equipo Bestmedic al curso de Experto Universitario en Responsabilidad Social Empresarial, obteniendo el título el pasado junio.

Indicadores con los que trabajamos en este ejercicio:

Proceso principal : (6 indicadores)

Proceso principal : 001 - Planificación estratégica (1 indicadores)

Proceso principal : 002 - Seguimiento y revisión del sistema de gestión (2 indicadores)

Proceso principal : 101 - Comunicación con clientes (16 indicadores)

Proceso principal : 102 - Planificación y gestión del stock (3 indicadores)

Proceso principal : 103 - Compras (1 indicadores)

Proceso principal : 104 - Formación (3 indicadores)

Proceso principal : 105 - Gestión de la satisfacción de clientes (5 indicadores)

Proceso principal : 106 - Venta de material (12 indicadores)

Proceso principal : 202 - Gestión de RRHH (2 indicadores)



Proceso principal : 203 - Gestión de recursos técnicos (3 indicadores)  
Proceso principal : 204 - Mejora del sistema (4 indicadores)  
Proceso principal : 205 - Gestión ambiental (10 indicadores)  
Proceso principal : 206 - Control y seguimiento (4 indicadores)

Siempre hemos tenido objetivos y planes de actuación en cuanto a distintos aspectos de la empresa.

Desde el año pasado, esto se ha formalizado dentro de un software que nos permite unificar criterios de nuestros sistemas integrados.

Algunos ejemplos de los planes llevados a cabo:

Implantación de la ISO 14001

Implantación de Software (hecho a medida) para compartir la información de las cirugías que se realizan en los distintos hospitales y por distintos cirujanos con cada departamento de nuestra empresa y así mejorar en nuestro desempeño.

Plan de Formación a personal sanitario ajeno a nuestros empleados

Plan de Formación a nuestro personal

Creación de una Web para informar a todos nuestros grupos de interés, de cómo trabajamos, qué eventos organizamos. Siendo que esto no es el fin de la empresa (aunque evidentemente las buenas prácticas, ética,... siempre ayuda a conseguir los objetivos económicos y de sostenibilidad)

etc...

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

### **10.1. Información adicional**

2024- Sigue siendo un objetivo estratégico

2023- Seguimos abordando distintos planes de acción en relación a nuestro objetivo estratégico para minimizar el impacto social y medioambiental, uno de los planes es la renovación del sello RSA+

2022- En este periodo estamos abordando 8 Planes de Acción en relación a la Responsabilidad Social. Los planes de acción y los indicadores asociados se nombran indicando los ODS con los que tienen relación

2021- O11 O12 Para este ejercicio se han implementado 9 Planes de Acción en relación a nuestra línea estratégica de Responsabilidad Social. Cada plan lleva asociadas unas actividades cuya consecución se mide por unos indicadores. Todo este desarrollo es evaluado anualmente por TÜV para la renovación de las ISO 9001 y 14001

2020- Tenemos diversos planes de acción que responden a nuestro objetivo estratégico de la Responsabilidad Social. Todos los planes son evaluados de forma continua mediante indicadores para favorecer el proceso de mejora continua

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018/2017.- Seguimos utilizando la herramienta ProQuo en la que queda registrado el Marco estratégico de la empresa asociado al listado de objetivos, cuya implantación y seguimiento se realiza mediante distintos planes de acción y actividades. El grado de consecución y la evaluación de probables mejoras se realiza analizando los indicadores que hay para cada uno de ellos.

2016.- Tenemos varios indicadores para cada uno de los procesos de la empresa, que nos permiten ir evaluando y nos ayudan en conseguir los objetivos.

Ejemplos:

Planificación estratégica: 1 indicador

Seguimiento y Revisión del sistema de gestión: 2 indicadores

Comunicación con clientes: 16 indicadores

Planificación y Gestión del Stock: 3 indicadores

Compras: 1 indicador

Formación: 3 indicadores

Gestión de la satisfacción de clientes: 4 indicadores

Venta de material o servicios: 12 indicadores

Gestión por procesos: 1 indicador

Gestión de RRHH: 2 indicadores

Gestión de los recursos técnicos: 3 indicadores

Mejora del sistema: 4 indicadores

Gestión Ambiental: 10 indicadores

Control y seguimiento: 4 indicadores

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### **11.1. Información adicional**

2024- Nos mantenemos en la misma línea debido a la importancia que tienen tanto la satisfacción de nuestro grupos de interés, y la consecución de sus expectativas y necesidades

2023- Como Grupo de Interés en el Modelo de "relación con los grupos de interés" están incluidos los clientes e identificado la manera de conocer las necesidades y expectativas de los mismos. Uno de los procesos de la empresa en su sistema integra de gestión es la "Gestión de las Partes Interesadas y comunicación"

2022-11 Tenemos 4 planes de acción para incrementar la satisfacción del cliente

2021- Dentro de la Línea Estratégica I2-Mejorar la satisfacción de los distintos GGII (2021-2024) se han elaborado 6 planes de acción

2020- Tenemos distintos planes para garantizar nuestro objetivo estratégico de (L2) Mejorar la satisfacción de los distintos GGII

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Se ha realizado algún cambio que ha mejorado el grado de participación

en las encuestas de satisfacción. Contamos con indicadores del % de respuesta (para cada uno de los segmentos de los GGII), y distintos indicadores de las percepciones de los distintos GGII, así como otros procedimientos para detectar las NyE de los mismos.

2018.- Se realizaron las encuestas de satisfacción representativas de todos los grupos de interés que afectan a la calidad de nuestra empresa. El grado de participación podría haberse mejorado, y percibimos un desinterés en la forma de contestar de los que participaron. La puntuación obtenida superó la meta que tenemos por objetivo. Pero no conseguimos nuestro objetivo ya que la puntuación nos importa bastante menos que las sugerencias de mejora.

En este ejercicio hemos cambiado el modelo para hacerlo más amigable, esperando que nos ayuden más a establecer nuevos objetivos de mejora.

2017.- En este ejercicio solo se han realizado encuestas de satisfacción a una selección de clientes. Esta selección se ha limitado a aquellos clientes que utilizan recursos formativos de Bestmedic. Probablemente en lo que queda de trimestre se realizarán otras encuestas de satisfacción a otros niveles. En cualquier caso seguimos funcionando como en ejercicios anteriores en cuanto a entrevistas relativamente estructuradas. Estamos pensando desarrollar para el ejercicio 2018 un plan para utilizar nuevas metodologías o Fuentes para Percibir la Satisfacción o Insatisfacción de nuestros distintos micro-grupos, cuyos resultados nos ayuden a aportar Valor al propio cliente.

Dentro de nuestros grupos de interés, el de los clientes es muy importante.

Disponemos de distintos mecanismos que nos permiten conocer sus necesidades.

Tenemos que tener en cuenta que BESTMEDIC es una empresa de servicios, dedicada a la distribución y comercialización de productos médicos y quirúrgicos dirigidos a Clínicas y Hospitales, así como a Profesionales de la Sanidad.

Tenemos distintos métodos de escucha activa a nuestros clientes:

Encuestas que se realizan con distintas frecuencias en dependencia del o los atributos que queramos analizar

Asistencia a diversos procesos médico-quirúrgicos en los que además de dar nuestro apoyo técnico, podemos ver in situ las posibilidades de mejora,

Acompañamiento a nuestros clientes en sesiones formativas.

Etc..

Esto se recoge en un software para su análisis y ayuda a la toma de decisiones, a través de un CUADRO DE MANDO de fácil interpretación basado en los colores del semáforo.

## **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 saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

2024- Sigue siendo una de nuestras líneas estratégicas

2023- Uno de los puntos más importantes para garantizar la sostenibilidad de BESTMEDIC es conocer las necesidades y expectativas de cada Grupo de Interés, especialmente los clientes. Hay indicadores para analizar la fidelización de los clientes, etc...

2022- Continuamos en esta línea. Para nosotros es de vital importancia la participación de nuestros clientes en la elaboración de nuestros planes y actividades de mejora continua  
2021- Seguimos con la misma estratégica. En este periodo hemos detectado distintas NyE debido a la pandemia por COVID. Vamos adaptando nuestros procesos como Actividades de Mejora para responder a cada expectativa de nuestros GGII  
2020- Continuamos utilizando todos los medios a nuestro alcance para conocer las NyE de todos los GGII y poderlos satisfacer en la medida de lo posible y tras su análisis.  
2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Detección de NyE de los distintos GGII para implementar propuestas de mejora dentro de nuestros planes de acción.

2018/2017 En el contexto de nuestros procesos del sistema Integrado de Calidad y con la información recogida (a partir de nuestros clientes, de nosotros mismos, de nuestros proveedores, de nuestro sector, a nivel nacional e internacional...) se identifican las posibilidades de mejora, los posibles riesgos y las incidencias. A partir de éstos elaboramos nuestros planes de actuación en el que quedan incluidas las distintas actividades.  
En estas se determina las personas responsables, la fecha prevista de cierre. Todos los planes son revisados y se indica la fecha real de cierre, el resultado satisfactorio o no, y las observaciones. En dependencia del resultado del cierre, pueden surgir nuevos planes de acción.

Se dispone de un CUADRO DE MANDO con los indicadores de cada proceso (siendo la satisfacción de nuestros clientes un proceso prioritario con 4 indicadores), a través del cual se visualiza fácilmente nuestra situación, para tomar las medidas necesarias. Se trata de un CUADRO DE MANDO que permite realizar un seguimiento del Plan Estratégico de Bestmedic, dentro del cual está incluido el Plan de RSA.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

2024- Como en ejercicios anteriores

2023- Uno de los puntos fuertes de BESTMEDIC es estar bien informados y tener la capacidad técnica de evaluación y posibilidades de aplicación de nuevas técnicas terapéuticas para garantizar la mejor manera de conservar el estado de salud de las personas. Dando la formación técnica adecuada a los usuarios que son los profesionales sanitarios

2022- Seguimos en la misma línea. Hemos incorporado acciones de digitalización.

2021- Tras la creación de este departamento se han desarrollado distintas líneas de negocio, aportando más posibilidades de sostenibilidad de Bestmedic.

2020- En este ejercicio se ha creado el departamento de innovación de la empresa con la incorporación de un graduado en Ingeniería Biomédica con master de especialización.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Se ha conseguido licencia sanitaria para poder distribuir una línea de

productos (demandados por nuestros clientes directos). Sin la misma, esta línea de productos no podrían haberse utilizado en nuestra Comunidad Autónoma., ya que ningún establecimiento cumplía los requisitos necesarios

2018/2017.- seguimos en la misma línea

Precisamente es el núcleo que ha permitido y permite y asegura la SOSTENIBILIDAD de Bestmedic. Debemos añadir las Alianzas que se están llevando a cabo para aportar mas Valor a nuestros clientes.

BESTMEDIC se ha ganado la confianza de las empresas líderes del sector a nivel mundial. Esta colaboración como partners, nos permite poner al alcance de los Profesionales diferentes alternativas terapéuticas para las patologías, en dependencia de las circunstancias de cada paciente. Nuestro sentido crítico y profesional nos ha ayudado a seleccionar las mejores firmas y productos del mercado.

En BESTMEDIC estamos en continua búsqueda, análisis y selección de nuevas técnicas quirúrgicas y tecnología, para ofrecer a los profesionales nuevos medios y métodos que refuercen su seguridad y eficacia en el tratamiento de los pacientes. Esto nos ha permitido posicionarnos como líderes.

Para poder dar nuestro mejor servicio, contamos con los mejores colaboradores. Su constante formación les permite asesorar e informar adecuadamente a los distintos profesionales de la salud.

Nuestra Misión: Disponer de innovadoras técnicas quirúrgicas y productos de la máxima calidad para satisfacer distintas necesidades terapéuticas en el ámbito de la salud, ganarse la confianza de los profesionales garantizando un servicio de calidad y promocionar la formación de las personas dedicadas a la mejora y mantenimiento de la salud.

Visión: Ser un proveedor líder en tecnología y desarrollo de técnicas quirúrgicas. Reconocido como una organización EXCELENTE, destacando por la CALIDAD de nuestros PRODUCTOS y SERVICIOS. Disponer de un sistema de trabajo dinámico, ágil y flexible. Formado por un EQUIPO DE PROFESIONALES capaces de anticiparse a las necesidades de los clientes y ADAPTARSE al cambio, disfrutando de su trabajo

Valores:

Enfoque al cliente. Buscamos siempre y a todos los niveles de la organización la satisfacción de nuestros clientes y el entendimiento profundo de sus necesidades.

Recibimos las quejas y críticas de nuestros clientes con humildad y disposición de auto-análisis y mejora continua

Coste-efectividad: Nuestros clientes necesitan lograr más con menos, nosotros les ayudamos a conseguirlo

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

2023- Uno de los puntos fuertes de BESTMEDIC es estar bien informados y tener la capacidad técnica de evaluación y posibilidades de aplicación de nuevas técnicas terapéuticas para garantizar la mejor manera de conservar el estado de salud de las personas. Dando la formación técnica adecuada a los usuarios que son los profesionales sanitarios

#### **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**

2023- No se han producido cambios

2022- Seguimos en la misma línea.

2021- Hemos realizado pequeñas modificaciones en nuestros procesos para adaptarnos a los nuevos Reglamentos de Productos Sanitarios (MDR). Las modificaciones han sido pequeñas porque ya nuestra actividad y Vigilancia ya se venía realizando de manera adecuada.

2020- Mantenemos un sistema de vigilancia Sanitaria para garantizar que todos los productos y servicios proporcionados por Bestmedic son adecuados garantizando la salud.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- Seguimos en la misma línea

2017.- Añadiendo a lo que se comentó en el ejercicio anterior, hacer hincapié en que el sistema de Vigilancia, está eficazmente procedimentado dentro de nuestro sistema integrado de gestión, es revisado, evaluado periódicamente.

Por el tipo de producto que comercializamos, el servicio postventa queda incluido en nuestro Sistema de Vigilancia. Recibimos diariamente las Notas de la Agencia de Medicamentos y productos sanitarios, se analizan para ver si afectan a los productos que hemos comercializado. Mucho antes de que estuviera implantada la obligación legal del mantenimiento de la trazabilidad de los productos, nosotros ya lo llevábamos. Es más, lo mantenemos de por vida, cosa que no es una exigencia legal, pero para nosotros se trata de una obligación moral.

En el caso de tratarse de equipos médicos, seguimos los procedimientos indicados por los proveedores/fabricantes de dichos equipos..

#### **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

##### **16.1. Información adicional**

2024- Como en ejercicios anteriores

2023- Es uno de nuestro puntos fuertes para garantizar la sostenibilidad de la empresa

2022- Continuamos en la misma línea.

2021- Continuamos con esta transparencia

2020- Seguimos en la misma línea, no solo por las exigencias legales en la comercialización de productos sanitarios, sino por nuestra responsabilidad social.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018/2017.- continuamos en la misma línea.

Como comentado anteriormente, dadas las características de los productos que comercializamos, se presenta toda la información necesaria para los concursos públicos y/o presupuestos. Es la única manera de garantizar un uso y destino adecuado de nuestros productos y servicios

## **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, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

2024- Seguimos realizando las encuestas de satisfacción y en dependencia de los resultado se ejecutan planes de mejora

2023-Seguimos realizando encuestas de satisfacción, de la que salen distintas actividades de mejora (alrededor del mes de Noviembre para que estas actividades se pongan en marcha en los planes de acción del siguiente ejercicio)

2022- Seguimos realizando encuestas de satisfacción, de la que salen distintas actividades de mejora

2020- Seguimos en la misma línea. Realizando encuestas de satisfacción dentro de nuestra línea estratégica (L2) Mejorar la satisfacción de los distintos Grupos de Interés, con distintos planes de acción e indicadores. Aun no tenemos los resultados del ejercicio 2020 ya que se ha aplazado esta encuesta por el COVID-19

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Los resultados de la encuesta del ejercicio 2019 han mejorado.

2018.- Este año se modificó el modelo de encuesta de Clima Laboral. De hecho uno de los comentarios que han hecho en las encuestas, es que éstas están mejor elaboradas. El grado de participación ha sido de un 80%. La puntuación global ha superado las expectativas. Pero lo más importante es que han salido aspectos sobre los que tenemos que trabajar para mejorar. Tras analizar y poner en común con todo el personal los resultados, se ha solicitado que se propongan medidas o actividades concretas para mejorar los 7 aspectos más preocupantes. Para ello se han habilitado 7 compartimentos para que vayan dejando sus aportaciones (se analizarán antes del 15 de diciembre 2018 para incorporar en nuestros objetivos del 2019)

2017.- Además de seguir con los métodos que se venían utilizando para conocer las necesidades y grado de satisfacción de las personas que formamos el equipo de Bestmedic, en este ejercicio se han realizado distintas actividades para aumentar el sentimiento de equipo. Se ha ido explicando vías y formas de comunicación efectivas para

la propuesta de mejoras (laborales o personales). En el 3T 2017 se ha puesto en marcha una herramienta de comunicación de propuestas de mejora, con la que se intenta percibir necesidades para aumentar el grado de satisfacción del equipo y sentimiento de orgullo.

En las reuniones trimestrales del comité de calidad se pone en común (entre otros) este tema tan importante para el desempeño de nuestras actividades. Este concepto está incluido en nuestros procesos y programas informáticos de Calidad, con sus planes de acción, actividades, indicadores, evaluación etc

Se identifican como puntos fuertes de la empresa, el ambiente laboral, la actividad formativa (profesional y personal), el apoyo de la empresa a actividades humanitarias, las actividades que de forma periódica se organizan (no solo desde la dirección, sino también como iniciativa de carácter personal) como convivencias, almuerzos,...

## **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

2024- Continuamos en la misma línea

2023-Disponemos de un Plan de Igualdad de carácter voluntario, este concepto está incluido en nuestro Código Ético. Además se ha dado formación respecto a este concepto a personal de la empresa

2022- Disponemos de un Plan de Igualdad de carácter voluntario, este concepto está incluido en nuestro Código Ético

2021- A pesar de la incertidumbre por la pandemia COVID, estamos satisfechos porque se han realizado distintas actividades para conseguir la satisfacción de las Personas de Bestmedic. Hemos mantenido la plantilla. Hemos podido aumentar nuestra formación en TICs y en teletrabajo. Hemos podido acelerar el calendario de vacunación COVID a todas las personas que lo han deseado por las características especiales de nuestra organización

2020- Seguimos en la misma línea dentro de nuestra línea estratégica Aprendizaje y Creación de Valor.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- Hemos incorporado el sistema de Currículo anónimo, para evitar que datos personales (sexo, edad,...) puedan influenciar. Pero dadas las características de nuestra empresa, esto no suele ser muy habitual.

2017- Seguimos con la misma línea estratégica respecto a nuestro RRHH. En el 3T 2017 se ha puesto en marcha una herramienta de comunicación de propuestas de mejora, con la que se intenta percibir necesidades para aumentar el grado de satisfacción del equipo y sentimiento de orgullo.



En Bestmedic no hay ningún proceso o proyecto para gestionar la igualdad de oportunidades y la No discriminación de las personas, porque estos conceptos están profundamente arraigados en nuestra filosofía y ética. Hay una definición de los puestos de trabajo, hay unas personas con aptitudes y capacidades y tratamos de unir adecuadamente estos dos conceptos para garantizar una satisfacción personal y profesional de los responsables de cada puesto de trabajo.

Dentro de nuestro procedimiento de RRHH, se evalúan las competencias, formación, posibilidades de mejora...

La NO DISCRIMINACIÓN está garantizada por nuestros principios éticos y recogidos en nuestro CÓDIGO de ETICA PROFESIONAL que está publicada en nuestra web (y está siendo revisada en el ejercicio 2017)

En el ejercicio 2017 , el comité de calidad se compone por 3 mujeres y 3 hombres. Pero esto es así por las CAPACIDADES PERSONALES, no por o para cumplir con la Igualdad y No discriminación.

En la definición de los puestos de trabajo y en la evaluación de competencias no se tienen en cuenta características personales que puedan ser susceptibles de discriminación. No se tiene en cuenta el sexo, ni la raza, ni religión, ni ideología, ni procedencia, ni edad.

## **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

2024- Seguimos con el mismo grado de compromiso

2023- La conciliación es un tema muy valorado en nuestra empresa, sobre todo por la característica de pequeña empresa familiar. Determinados puestos de trabajo y en dependencia de las necesidades personales hay una adaptación de horarios, Y para todo el personal hay un horario reducido los viernes y desde mitad de junio a mitad de septiembre

2022- La conciliación es un tema muy valorado en nuestra empresa, sobre todo por la característica de pequeña empresa familiar. Determinados puestos de trabajo y en dependencia de las necesidades personales hay una adaptación de horarios, Horario reducido los viernes y durante el periodo estival....

2021- Este periodo y motivado por la pandemia hemos desarrollado sistemas para garantizar el teletrabajo.

2020- Siguiendo la misma línea y evaluado en las Encuestas de Clima Laboral, en respuesta a la línea estratégica L2- Mejorar la satisfacción de los distintos Grupos de Interés

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. De hecho nuestro indicador muestra una tendencia positiva

2018.- Es uno de los objetivos prioritarios de la empresa. A pesar de todos los esfuerzos que se realizan, es un punto crítico en la evaluación de las encuestas de Clima Laboral. Se

han solicitado propuesta de planes y/o actividades concretas para mejorar la percepción de la conciliación. Estas se analizarán y pasarán a formar parte de los objetivos de la empresa en el ejercicio 2019.

2017. Seguimos en la misma línea que en ejercicios anteriores. Se han puesto a disposición varios aparcamientos para evitar pérdidas innecesarias de tiempo y multas. Los viernes por la tarde y sábados por la mañana solo trabaja un pequeño equipo de guardia localizable. En Verano se hace jornada intensiva. Se pone a disposición de los hijos las salas para estudio, en aquellos casos en que no puedan ir a casa solos. Todos estamos abiertos a sugerencias y a aprender con la experiencia de otras empresas

Somos una pequeña empresa, en la que tenemos muy en cuenta las necesidades de todos nosotros, sobretodo por la honestidad y responsabilidad que todas las personas que forman Bestmedic han demostrado.

El departamento comercial disfruta o sufre de flexibilidad horaria total.

Las personas del departamento administrativo tienen horarios que han sido solicitados por cada uno de ellos según sus necesidades.

La distribución de las vacaciones es siempre decisión de los componentes de cada departamento, siempre que se garantice el funcionamiento adecuado de la empresa.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

2024- Seguimos con el mismo compromiso para la mejora continua de todos las personas que forman parte del equipo de la empresa

2023- La formación (no solo para la mejora de las competencias laborales) es un objetivo estratégico de Bestmedic

2022- La formación (no solo para la mejora de las competencias laborales) es un objetivo estratégico de Bestmedic

2021- Continuamos apostando por la formación a todos los niveles: Nuevas Tecnologías, Responsabilidad Social, ODS...

2020- Este año y debido al descenso de la actividad como consecuencia de la pandemia por COVID-19, se ha impulsado la formación orientada a la mejora de nuestras habilidades.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Todos los cursos que van realizando las personas de la organización pasan a formar parte de su CV. Como siempre, se realiza anualmente evaluación de competencias para detectar necesidades formativas, y se recogen las NyE y las propuestas de mejora (incluidas las formativas)

2018.- Siguiendo con la línea de años anteriores. Este año se ha mejorado la formación en la Dirección Comercial, en RGPD, además de la formación técnica propia de nuestra

actividad. Hemos compartido piramidalmente los conocimientos adquiridos. Todos los cursos de formación están relacionados y evaluados dentro de nuestras herramientas del sistema de Calidad.

2017.- Siguiendo con la línea de años anteriores. Este año hemos hecho más hincapié en la formación relativa a la RSE (una de las personas ha hecho el curso de experto universitario en Responsabilidad Social, Excelencia Empresarial según el modelo EFQM, Congreso Mindfulness en la empresa), en LPD para ver las adaptaciones que tenemos que ir haciendo, en facturación Electrónica, en otros temas Legales, de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, en idiomas ... Además de la formación técnica específica en el tema comercial, etc...

Tal y como he comentado en apartados anteriores, dentro del proceso de RRHH se evalúa cada uno de los puestos y las posibilidades de mejora en el desarrollo de las actividades. Se analizan los recursos disponibles, y los necesarios para el desarrollo personal dentro de la empresa~

Nuestro Sistema Integrado de Gestión tiene el procedimiento para la planificación y evaluación de las actividades formativas desarrolladas en la empresa.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **21.1. Información adicional.**

2024- Seguimos evaluando las competencias para identificar las posibles necesidades formativas

2023- Anualmente se realiza Evaluación de Competencias de todo el personal de BESTMEDIC. En dependencia del resultado obtenido se planifica formación de manera colectiva o individualizada. También se da formación cuando utilizamos nueva tecnología (de los productos sanitarios, respecto a informática, responsabilidad social y medioambiental, prevención de riesgos laborales). Si es conveniente la documentación formativa está disponible para todo el personal en Teams.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

### **22.1. Información adicional.**

2024- Sigue siendo una prioridad el asegurar la salud de las personas del equipo

2023- Tenemos un plan de Prevención de Riesgos laborales subcontratado, un responsable dentro de la empresa. Tenemos indicadores que evalúan la seguridad y salud de nuestro personal. Además proporcionamos información sanitaria a través de Teams y externamente a través de las nuevas tecnologías de información

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

##### **23.1. Información adicional.**

2024- Seguimos realizando la evaluación de proveedores anualmente

2023- Dentro de la evaluación de proveedores, anualmente revisamos si han renovado sus ISOS (especialmente la 14001). Llevamos un control en una hoja de excel

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

##### **24.1. Información adicional.**

2024- Seguimos en la misma línea

2023- Los proveedores de los productos que comercializamos son grandes empresas que están muy comprometidas con la Agenda 20-30. Llevamos un control anual de todas las renovaciones de los aspectos legales que les aplican y de sus ISOs 9001 y 14001. Revisamos en su web o les solicitamos la documentación actualizada. En caso de no estarlo se les abre una no conformidad. La evaluación anual de proveedores tiene en cuenta el nº de no conformidades.

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

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

2024- Sin modificaciones respecto a ejercicios anteriores

2023- En este ejercicio y debido a los resultados de la empresa hemos sido un poco menos proactivos en nuestras acciones sociales. Si hay personas de la empresa que realizan voluntariados. En cualquier caso seguimos siendo proactivos para minimizar los impactos sociales, estando incluido en nuestras líneas estratégicas.

2022- Seguimos en la misma línea. Este año hemos sido proactivos para minimizar los

problemas sanitarios de Ucrania

2021- El aspecto de Responsabilidad Social de Bestmedic sigue siendo estratégico para nosotros. Obtuvimos el sello bronce Excelencia Empresarial. Renovamos la ISO 14001. Colaboramos en aumentar la comunicación de la importancia de la RS y los ODS, mediante diversos medios de comunicación interna y externa. Lamentablemente el aspecto de los voluntariados, este año no han podido realizarse por la Pandemia COVID

2020- Continuamos trabajando en la misma línea. Respecto al Premio a la Excelencia empresarial según el modelo EFQM que organizó el Gobierno de Aragón, Bestmedic quedó finalista para la categoría de PYMES.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Además este año nos hemos presentado al premio a la excelencia empresarial según el modelo EFQM,

2018.- Seguimos en la misma línea estratégica.

Mejorar EBITDA 2018 Mejorar la cuenta de resultados para asegurar la Sostenibilidad del Proyecto. En vigor

Ampliar prácticas en RSC 2018 Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial En vigor

Adaptar el SIG a los requisitos marcados por nuevas legislaciones 2018 Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial En vigor

ACTUALIZAR SISTEMA PERCEPCION DE LOS CLIENTES (ENCUESTAS...)2018 Mejorar la satisfacción de cliente En vigor

Mejorar la comunicación interna 2018 Mejorar la Comunicación a todos los niveles En vigor

MEJORAR COMUNICACIÓN EXTERNA 2018 Mejorar la Comunicación a todos los niveles En vigor

Trabajar en base al modelo de excelencia EFQM 2018 Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial En vigor

Mejorar la satisfacción de cliente 2018 Mejorar la satisfacción de cliente En vigor

RENOVACION ISO 9001 14001 versión 2015 2018 Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial En vigor

Reducir el consumo de productos no renovables/contaminantes 2018 Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales En vigor

Reducir la producción de residuos de basura rechazo 2018 Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales En vigor

2017.- Dentro de las líneas estratégicas, como objetivos de Bestmedic, queremos destacar aquellos relacionados con nuestra influencia en la sociedad. Estos objetivos se consiguen a través de unos planes de acción y actividades que son evaluados mediante unos indicadores que nos permiten evaluar el grado de consecución o la necesidad de replanteamiento.

Destacamos en este apartado de acción social :

OBJETIVO: Mejorar la comunicación interna LINEA

ESTRATEGICA: Mejorar la comunicación a todos los niveles

OBJETIVO: Mejorar comunicación externa LINEA

ESTRATEGICA: Mejorar la comunicación a todos los niveles

OBJETIVO:Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial EFQM LINEA

ESTRATEGICA: Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial	
OBJETIVO: Renovación ISO 9001 14001 como herramienta de gestión	LINEA
ESTRATEGICA: Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial	
OBJETIVO: Reducir el consumo de productos no renovables/contaminantes	LINEA
ESTRATÉGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales	
OBJETIVO: Reducir la producción de residuos de basura rechazo	LINEA
ESTRATÉGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales	

2016.- Como ya ha sido comentado anteriormente, la mayor parte de las actividades de la empresa, son fruto de un plan, y como tal hay una serie de indicadores que en el cuadro de mando nos permiten tomar acciones correctoras si los indicadores no van siendo los previstos.

Este análisis también se aplica a las distintas acciones de la empresa, y se ven incluidas dentro de otros procesos, como el de FORMACION tanto de nuestro personal como a personal externo a nuestra organizacion,, el proceso de RR.HH., la gestión del medio ambiente, el proceso de recursos técnicos. la prevención de riesgos laborales etc...Asistencia a actividades BENEFICAS. INFORMACION de Proyectos Sociales a través de nuestra web, y de Facebook, etc

## **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, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

2024- Sin modificaciones respecto a ejercicios anteriores

2023- Seguimos en considerando la responsabilidad social como una línea estratégica L5-Responsabilidad Social (incluyendo medioambiente) 2021-2024

2022- Seguimos en la misma línea

2021- En nuestro marco estratégico tenemos la L5 Responsabilidad Social para el periodo (2021-2024)

2020- L5- Responsabilidad Social es una de nuestras líneas estratégicas con su objetivos, planes de acción e indicadores de seguimiento

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. La RS es la quinta línea estratégica de Bestmedic del periodo 2017/2020

2018.- Si, consideramos que los proyectos sociales están perfectamente alineados con la estrategia de negocio. La propia filosofía de la empresa está basada como un proyecto social, Nuestra principal Misión empresarial es aportar, con nuestra actividad, beneficios para las personas que requieren mejorar su salud. Funcionamos dentro de una cadena basada en la confianza y en demostrar de forma continua nuestro nivel de calidad tanto en los productos como en los servicios que prestamos, para que el paciente, el profesional sanitario, etc... tengan los productos, técnicas y servicios más adecuados para cada circunstancia, en el lugar y momento que se necesita.

2017.- Dentro de las líneas estratégicas, como objetivos de Bestmedic, queremos destacar aquellos relacionados con nuestra influencia en la sociedad. Estos objetivos se consiguen a través de unos planes de acción y actividades que son evaluados mediante unos indicadores que nos permiten evaluar el grado de consecución o la necesidad de replanteamiento.

Destacamos en este apartado de acción social: :

OBJETIVO: Mejorar la comunicación interna	LINEA
ESTRATEGICA: Mejorar la comunicación a todos los niveles	
OBJETIVO: Mejorar comunicación externa	LINEA
ESTRATEGICA: Mejorar la comunicación a todos los niveles	
OBJETIVO: Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial EFQM	LINEA
ESTRATEGICA: Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial	
OBJETIVO: Renovación ISO 9001 14001 como herramienta de gestión	LINEA
ESTRATEGICA: Trabajar en base al modelo de excelencia empresarial	
OBJETIVO: Reducir el consumo de productos no renovables/contaminantes	LINEA
ESTRATEGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales	
OBJETIVO: Reducir la producción de residuos de basura rechazo	LINEA
ESTRATEGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales	

Efectivamente todos los proyectos, líneas estratégicas, objetivos y la evaluación de la evolución de los mismos está dentro de un Plan Integrado de Gestión. En este plan está incluido el cumplimiento con la ISO 9001 de calidad, la ISO 14001, la PRL, la LOPD.

A modo de ejemplo comentar que dentro los objetivos en vigor en el ejercicio 2015 está la reducción del consumo de productos no renovables, mejora de la comunicación externa, implantación de la facturación electrónica y solicitud de la misma a nuestros proveedores para evitar consumo de papel, mejorar en la buena praxis. etc..

## 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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### 27.1. Información adicional

2024- Seguimos en la misma línea

2023- Añadimos Teams como vía de comunicación interna para aportación de propuestas de mejora, entre ellas en el entorno social, sanitario...

2022- Seguimos en la misma línea

2021- Nos mantenemos en ser transparentes como en ejercicios anteriores

2020- Nuestra política, código ético etc... está publicado en nuestra web, así como en nuestro sistema de comunicación interna, en las páginas de RSA del Gobierno de Aragón,

...

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Son las Personas de la empresa las que deciden en qué proyectos se

utiliza parte del Cash Flow social

2018.- Seguimos en la misma línea de ejercicios anteriores.

2017.- Cada una de las labores sociales que la empresa realiza, es analizada para valorar si procede su divulgación o puesta en conocimiento interna o externamente, y a través de los medios divulgativos más adecuados. Aquellas inversiones realizadas (tiempo/recursos...), que puedan incentivar la participación a nivel individual o colectivo, si son informadas, siempre y cuando esta acción no llegue a ser interpretada o considerada como herramienta de marketing. Ejemplos: Donaciones (económicas o de productos), colaboración con voluntariados, colaboración con ONGs, colaboración formativa (recursos, conocimientos, productos...)

En la página web de Bestmedic, se puede ver nuestra política, misión, visión y valores, las actividades que desarrollamos, las certificaciones, los reconocimientos.... Para nosotros la página web no es un soporte comercial, ya que no se promocionan productos. Lo que queremos es expresar el alma de la empresa. Una empresa es como un ser vivo, requiere agua y comida para sobrevivir (material que fabrica, distribuye, y que genera unos ingresos para su sostenibilidad), pero un ser humano es mucho más que eso, es un ser interactivo con capacidad de empatizar, ayudar, el amor por el prójimo, por el arte,... eso es lo que diferencia e individualiza a cada persona. Pues lo mismo ocurre con las empresas, ya que son el resultado del conjunto de las personas que están integrando a la empresa.

## **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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

2024- Continuamos con la comunicación y fomento de buenas prácticas

2023- Sin modificaciones

2022- Seguimos en la misma línea

2021- Seguimos dirigiendo nuestro esfuerzo a comunicar y fomentar las buenas prácticas, poniendo en conocimiento nuestras buenas prácticas y las de otras empresas. Las Personas que forman parte de Bestmedic, contribuyen de forma activa para el desarrollo de nuevas mejoras

2020- Vamos adaptando de forma continua, todas nuestros medios de comunicación internos y externos (mails, web,..) para divulgar nuestro compromiso y fomento de buenas prácticas. Este año se incorporó nuestro compromiso con los ODS.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- Seguimos en la misma línea que en ejercicios previos

2017.- Cada una de las labores sociales que la empresa realiza, es analizada para valorar si procede su divulgación o puesta en conocimiento interna o externamente, y a través de los medios divulgativos más adecuados. Aquellas inversiones realizadas



(tiempo/recursos...), que puedan incentivar la participación a nivel individual o colectivo, si son informadas, siempre y cuando esta acción no llegue a ser interpretada o considerada como herramienta de marketing. Ejemplos: Donaciones (económicas o de productos), colaboración con voluntariados, colaboración con ONGs, colaboración formativa (recursos, conocimientos, productos...)

Como comentado en apartados anteriores, uno de los objetivos de la empresa es Mejorar la Comunicación Externa. Actualmente tenemos la web en la que se pueden ver nuestra política, misión, visión y valores, reconocimientos y actividades realizadas que aportan un beneficio Social. Además utilizamos Facebook como medio para dar a conocer a nuestros seguidores, comunicaciones relacionadas con la salud, y buenas prácticas medioambientales, sociales, etc

## **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 evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **29.1. Información adicional.**

2024- Seguimos renovando nuestra ISO 14001

2023- Renovamos nuestra ISO 14001, y disponemos de indicadores para evaluar la disminución de nuestro impacto ambiental

2022- Seguimos en la misma línea. Se han incorporado 2 coches híbridos de empresa. Se han cambiado fluorescentes por LEDs...

2021- Renovamos con TÜV nuestra ISO 14001. Se valora la incorporación de vehículos de empresa eléctricos o híbridos..., Utilizamos indicadores de todos los aspectos medioambientales en los que Bestmedic puede afectar

2020- Seguimos renovando anualmente nuestra ISO 14001. Siendo una de nuestras líneas estratégicas (incluidas en RS)

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Los indicadores medioambientales van obteniendo mejores resultados cada año.

2018.- Seguimos en la misma línea que ejercicios anteriores. Con un registro de las actividades que se van desarrollando.

2017.- Si, tenemos identificadas nuestras actividades de gestión ambiental. Como empresa de servicios hemos identificado principalmente la probabilidad de reducir el consumo de combustibles (intentar agrupar envíos, formación e conducción responsable, control consumos) , la posibilidad de producir contaminaciones ambientales por situaciones emergencia (fuego, inundación, emisión de gases), posibilidad de reducir el consumo papel-cartón-plástico (reciclando embalajes...), posibilidad de reciclar correctamente (y

formar al personal para hacer extensiva esta práctica fuera de la empresa), posibilidad de reducir consumo energético y de agua... entre otros

Dentro de las líneas estratégicas, como objetivos de Bestmedic, queremos destacar aquellos relacionados con nuestra influencia en el medio ambiente. Estos objetivos se consiguen a través de unos planes de acción y actividades que son evaluados mediante unos indicadores que nos permiten evaluar el grado de consecución o la necesidad de replanteamiento.

Destacamos en este apartado de gestión medio ambiental: :

OBJETIVO: Renovar el certificado ISO 14001 como una de las herramientas de gestión

LINEA ESTRATÉGICA: Trabajar hacia la excelencia empresarial (EFQM)

OBJETIVO: Reducir el consumo de productos no renovables/contaminantes LINEA

ESTRATÉGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales

OBJETIVO: Reducir la producción de residuos de basura rechazo LINEA

ESTRATÉGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales

En nuestro cuadro de mando disponemos de 10 de los 72 indicadores de la empresa son indicadores de gestión ambiental

Tenemos la certificación ISO 14001 dentro de nuestro sistema integrado de gestión.

Dentro de los procesos clave de la empresa y de los procesos de apoyo, siempre se reflexiona sobre la repercusión del medio ambiente: Compra y Recursos técnicos: se priorizan las empresas y productos que respetan y/o tienen una política de respeto por el medio ambiente, De hecho para minimizar la huella de carbono, estamos invirtiendo en logística y almacenaje para reducir el número de transporte del material.

En nuestro cuadro de mando disponemos de 10 de los 57 indicadores de la empresa son indicadores de gestión ambiental

## **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **30.1. Información adicional.**

2024- Sin cambios respecto a ejercicios anteriores

2023- Seguimos en la misma línea

2022- Seguimos en la misma línea

2021- Continuamos con la estrategia de apoyar con nuestra actividad, con formación, con información, sensibilización... para conseguir que los ODS sean una realidad

2020- Sigue siendo una de nuestras líneas estratégicas. Durante este ejercicio las Personas de Bestmedic han realizado la formación en ODS a través de la plataforma proporcionada por el Gobierno de Aragón

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente. Estamos colaborando con la formación y la información de los ODS.

2018.- Seguimos en la misma línea que en ejercicios previos.

2017.- Dentro de las líneas estratégicas, como objetivos de Bestmedic, queremos destacar aquellos relacionados con nuestra influencia en el medio ambiente. Estos objetivos se consiguen a través de unos planes de acción y actividades que son evaluados mediante unos indicadores que nos permiten evaluar el grado de consecución o la necesidad de replanteamiento.

Destacamos en este apartado de gestión medio ambiental: :

OBJETIVO: Renovar el certificado ISO 14001 como una de las herramientas de gestión

LINEA ESTRATÉGICA: Trabajar hacia la excelencia empresarial (EFQM)

OBJETIVO: Reducir el consumo de productos no renovables/contaminantes LINEA

ESTRATÉGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales

OBJETIVO: Reducir la producción de residuos de basura rechazo LINEA

ESTRATÉGICA: Contribuir a la gestión sostenible de los recursos naturales

En nuestro cuadro de mando disponemos de 10 de los 72 indicadores de la empresa son indicadores de gestión ambiental

Como ya hemos comentado en nuestra web se publica nuestra política, misión, visión y valores. Nuestros certificados en ISO 14001, y 9001, reconocimientos, y actividades.

En nuestro cuadro de mando (al que podemos acceder todas las personas que formamos parte de la empresa) se puede ver nuestra evolución de todos los indicadores, entre ellos los que hacen referencia a la gestión ambiental.

## Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### 31.1. Información adicional

2024- Como en ejercicios previos

2023- Llevar a cabo el análisis de la economía circular de los productos que comercializamos es complicado, ya que no podemos influir en el destino final de nuestros productos. Si llevamos acciones de reciclaje y reducción de consumos y productos contaminantes respecto a nuestras actividades de distribución (optimizar en lo posible el nº de repartos/recogidas en automóvil , reciclaje de las cajas donde nos llega el material...)

## 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 comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

2024- Seguimos concienciando de la importancia en la concienciación medioambiental

2023- Además este año vamos a invertir en una mejora de nuestros procedimientos de comunicación RRSS y web

2022- Seguimos en la misma línea

2021- Dentro de nuestro departamento de comunicación, se comparten interna y externamente diversas comunicaciones para sensibilizar y poner en valor la importancia de conseguir un mundo saludable y sostenible

2020- Seguimos en esta línea de comunicar nuestra colaboración para garantizar un mundo sostenible.

2019.- Continuamos sin modificaciones por considerar que se está realizando adecuadamente

2018.- Seguimos en la misma línea, dentro de un plan estratégico de comunicación interna y externa a largo plazo perfectamente alineado con los ODS.

2017.- Además de lo comentado en el ejercicio anterior, nuestro sistema integrado de gestión (Excelencia: RSC, Calidad, Medio-Ambiente, Legal (LOPD, PRL, Salud), RRHH, Formación, Grupos de Interés....) se gestiona a través de una herramienta que es pública para todo el personal de la empresa. Se informa puntual e internamente de las actividades que puedan tener repercusión ambiental. Están procedimentadas las distintas actuaciones (como comunicación) a llevar a cabo, en el caso de que por alguna emergencia, se pueda afectar a nuestro entorno (personal, vecinos, barrio...).

En nuestra web está disponible la política, misión, visión y valores de Bestmedic, los certificados, acreditaciones, reconocimientos.

En Facebook, compartimos noticias que ayudan a la gestión ambiental a todos los niveles. Unos de los objetivos es la Mejora de la Comunicación Externa. Para la consecución de dicho objetivo, hay un plan de acción y unas actividades concretas para la comunicación ambiental. (Añadir en todos los documentos (físicos, mails...) que representen a la empresa, el sello de certificación ISO, LOPD). En este ejercicio están planificadas 5 actividades con sus subactividades dentro del plan de acción de mejora en la comunicación externa de nuestro compromiso medioambiental.

## **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 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan

ejemplarmente

- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Disponer de presupuesto

### **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?**

9

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

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

El interés desde la gerencia en la Mejora Continua en cada uno de los procesos de la empresa con transparencia e implicación de todos los que formamos parte de la empresa. Así como la Fidelización de nuestros grupos de Interés, y el sentido de orgullo y pertenencia de las personas del equipo de Bestmedic

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

Comunicación a los grupos de interés de las actividades de Mejora que la empresa desarrolla y mejorar aspectos puntuales en la percepción del Clima Laboral

### **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 y tiene un compromiso público 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 4. Educación de calidad.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.