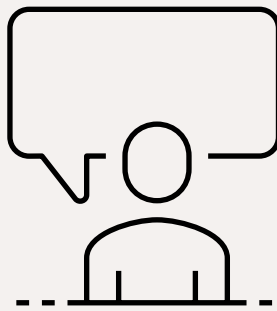
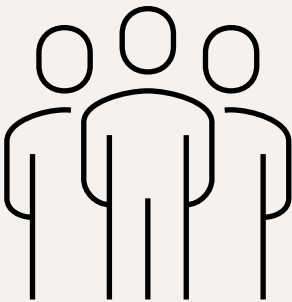


# Estratègia sostenible Grup Med

## Qui som

El Grup Med és el grup d'empreses del Col·legi de Metges de Barcelona, creades amb la finalitat d'oferir serveis i donar suport als col·legiats i als seus familiars en els àmbits personal, familiar i professional. Aquests serveis s'ofereixen també a professionals d'altres sectors mitjançant diferents convenis de col·laboració signats amb altres col·lectius i entitats. Aquesta àmplia oferta de serveis és possible gràcies al gran volum de persones que confien en la institució i en els seus resultats, així com en la garantia que els beneficis econòmics del Grup es reverteixen en projectes col·legials, en la creació de més serveis i en ajuts socials i econòmics per als mateixos col·legiats i per a les seves famílies.

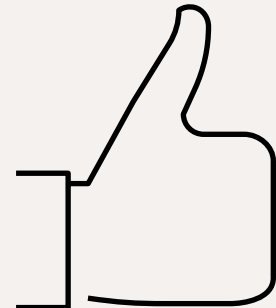


## Els nostres valors

Els nostres valors guien la nostra activitat i són compartits amb totes les empreses de l'entitat. La confiança és l'element clau que articula totes les societats i fa que els metges i altres professionals ens tinguin en consideració i contractin la nostra oferta de serveis, els quals els aporten un valor diferencial. Creem confiança cap als nostres clients, col·legiats i empleats mitjançant una actuació activa i comprensible basada en el respecte i en la transparència. Al voltant d'aquest valor, se'n deriven d'altres en completa coherència amb els valors del Col·legi: la professionalitat en les nostres tasques; la innovació constant en la millora dels serveis i processos existents, i la integritat en les nostres actuacions i en els professionals que hi treballen, que han de tenir la màxima independència, anteposant els interessos dels seus clients als interessos purament comercials o personals legítims.

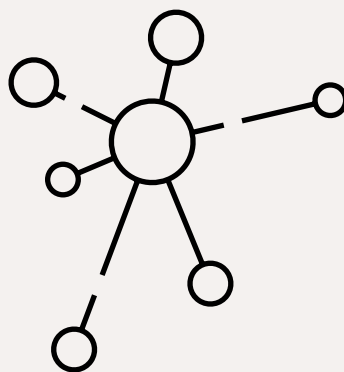
## Principis d'actuació. Codi de Bon Govern Corporatiu

Entre els instruments iniciats en la nostra cultura destaca el Codi de Bon Govern Corporatiu, que estableix el nostre marc relacional i que planteja un codi de conducta compartit per tota l'organització. Es tracta de la manera com el Grup Med i les seves societats s'organitzen, es dirigeixen i són controlades. En aquest context, es parla de bon govern corporatiu quan actuem amb diligència, ètica i transparència en l'exercici de les nostres funcions, retem comptes de la nostra activitat i garantim l'equilibri de poders, el respecte i la igualtat. Aquest bon govern corporatiu forma part d'una responsabilitat social corporativa (RSC), instrument estratègic per a l'eficiència del Grup.



## Responsabilitat Social Corporativa

Al Grup Med entenem per Responsabilitat Social Corporativa (RSC) la integració de les qüestions socials, econòmiques i ambientals en l'activitat estratègica que li dona sentit com a organització, i que es troba en continu diàleg amb els grups d'interès que la conformen. Amb aquest enfocament, el grup està fent un esforç especial per integrar el concepte de responsabilitat corporativa en l'activitat diària com un eix transversal i estratègic. Advocuem per una gestió transparent, eficaç i eficient de la nostra organització que ha d'incloure l'acompliment econòmic, i el compromís ambiental i social de les nostres activitats.



## La relació amb els nostres grups d'interès

La política de Responsabilitat Social Corporativa defineix i identifica quins són els aspectes clau de les nostres relacions amb els diferents grups d'interès. Disposem de múltiples canals que ens permeten mantenir un diàleg continu amb ells per conèixer les seves expectatives i necessitats, i poder-les respondre. La relació de transparència i diàleg que mantenim amb els grups d'interès aspira a crear valor de forma sostenible i és fonamental per afrontar els reptes i oportunitats que sorgeixen en el desenvolupament de la nostra activitat.

# El nostre compromís

## Amb el progrés social

La responsabilitat amb el negoci implica contribuir al progrés social a través de l'activitat del Grup, des dels principis del compromís ètic i el bon govern corporatiu. Aquesta responsabilitat té implicacions tant en els productes i els serveis com en la seva qualitat. És per això que la satisfacció dels clients del Grup és un objectiu imprescindible, permanent i prioritari, per establir relacions estables i sostingudes en el temps amb els nostres clients, qui representen la base i raó de ser del Grup, i a la satisfacció de les seves necessitats encomanem tota la nostra activitat. Com a grup d'interès principal, duem a terme una activa tasca d'escolta de les seves necessitats, a través de procediments diversos, com són l'Estudi Anual de Satisfacció del Client endegat l'any 2010 i que ens serveix com a base per al desenvolupament de noves propostes, a més d'identificar les àrees de millora en relació amb els nostres productes i serveis.

Aquest estil propi ens ha permès aconseguir un increment en els nivells de qualitat percebuda pels clients, que han valorat la seva satisfacció general amb el Grup Med amb 3,4 punts sobre 5, una de les puntuacions més elevades de les darreres enquestes. A causa de la naturalesa heterogènia de les nostres activitats, disposem de diferents mecanismes per mesurar el nivell de satisfacció en cada negoci per tenir oportunitat d'implementar mesures de millora tant a curt com a mitjà termini. Entre els aspectes més valorats pels nostres clients, cal fer notar l'atenció personalitzada i l'assessorament professional sempre a la seva disposició amb un increment de 0,75 punts respecte de 2016.