



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

Transport Sanitari de Catalunya



• Carta de Renovación del compromiso

Carta de renovación de compromiso con el Pacto Mundial.



Barcelona, 15 de Junio de 2012.

Transport Sanitari de Catalunya – Ambulàncies Condal se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas el pasado 13 de Julio de 2011, con la voluntad de dar soporte e impulso a los 10 principios del Pacto dentro de la propia organización así como a las empresas participantes de nuestra actividad.

Es un orgullo para nosotros poder presentar por primera vez nuestra renovación del compromiso que adquirimos el pasado año. El contexto actual en el que vivimos hace que sea más necesario que nunca que las empresas apuesten por iniciativas responsables, que ayuden al desarrollo sostenible de las empresas, además de contribuir a la protección del medioambiente y los derechos humanos, ya que de nuestra actuación y actitud dependerá el futuro de las próximas generaciones.

La adhesión al Pacto es un reflejo de los valores de nuestra empresa, ya que apuesta por una gestión responsable, ética, social y sostenible, que nos permite contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, solidaria y respetuosa con el medioambiente.

La adhesión ha sido la primera de las acciones que hemos puesto en marcha para difundir entre nuestros grupos de interés nuestra manera de trabajar y pensar. Esta primera acción nos ha llevado al desarrollo de proyectos sostenibles, como un plan de igualdad, diseño de proyecto para la implantación de ISO 14001 como objetivo para 2012-2013, el propósito de desarrollar un código ético y de buen gobierno, etc, que nos animan para realizar nuestro trabajo aún con más calidad y así poder generar un impacto positivo en nuestra sociedad.

Este compromiso y el afán de mejora sólo se pueden conseguir gracias a la implicación de nuestros empleados, así como de los colaboradores externos y grupos de interés, que nos ayudan a vislumbrar el camino a seguir para crecer como empresa responsable.

Mª Lluïsa González Pérez
Gerente de Transport Sanitari de Catalunya y Ambulàncies Condal.



Información general

Perfil de la entidad: Transport Sanitari de Catalunya

- *Dirección:* Av. Josep Tarradellas, 8-10, 6º 5ª
- *Dirección web:*
- *Alto cargo:* Mª Lluïsa González Pérez, Directora Gerente
- *Fecha de adhesión:* 13/07/2011
- *Número de empleados:* 1500
- *Sector:* Servicios de sanidad
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Transporte de personas en ambulancia
- *Ventas / Ingresos:* 77,7 millones €
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* No aplica
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Accionistas, Patronal
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* Mayor impacto (positivo o negativo) sobre la entidad.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* España
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* España
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Por el impacto que pueda tener en los grupos de interés y a partir de los indicadores propios.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Esta es la primera vez que realizamos el informe. De momento sólo se ha pensado hacer difusión a través de la web del Pacto Mundial.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* No aplica
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* A través de reuniones periódicas y planificadas con ellos y resultados de las encuestas de percepción y satisfacción. Los datos son incorporados en la planificación estratégica anual



para la toma de decisiones.

- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Empresa privada. ([Descargar documento](#))
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) Objetivos estratégicos. Revisión y adecuación de las políticas internas.
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* Gerente, Director financiero Supsar, Director financiero TSC-AC, Director de producción, Sub-director de producción, Director de RRHH, Directores territoriales, Responsable de la calidad.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) - Convenios de colaboración con centros de estudios para la formación de personal sanitario de ambulancias. - Participación en el programa Incorpora, de inserción laboral. - Convenio con una lavandería que emplea a personal discapacitados. - Solicitud a la Xarxa d'Inserció Sociolaboral de Barcelona como empresa inclusiva. - Los concursos obligan a que las ambulancias sólo se pueden usar 8 años, de manera que en algunos casos se donan a ONG's (Fundació Etoo, Institut La Guineueta, International Police Association, Asociación Nadieshda, Dentistas sobre ruedas), ya que están en buen estado y su vida útil no ha finalizado. - Participación en el programa de la Fundació Sant Joan de Déu (Cuida'm) en que se realiza el traslado de una niña de forma gratuita 3 veces a la semana. - Adhesión al Charter para la Diversidad el 18.03.11. - Parte de los beneficios que obtiene Caja Navarra al gestionar las finanzas de TSC-AC se destinan a obras sociales escogidas por TSC-AC (actualmente a la Fundació d'Agrupació Mútua).

Más información

- *Notas:* Página web: www.tscambulancias.com
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Actualmente estamos trabajando para que en 2012 podamos hacer difusión a nuestros grupos de interés de los 10 principios del pacto de la Naciones Unidas.
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Belén Bernal Farré
- *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: No

Implantación: Se aplican diversas acciones para cumplir con este principio, como:

- Desarrollo de un plan de igualdad.
- Estudio de los accidentes de trabajo para aplicar soluciones.
- Realizar formación sobre PRL y entrega de EPI's a todos los trabajadores que los necesiten.
- Creación de grupos de trabajo para el desarrollo de proyectos y objetivos, que además permite la participación del personal de diferentes niveles jerárquicos.
- Proyecto para detectar personal promocionable.
- Manual interno de buenas prácticas / conducta.
- Formación a todo el personal de la empresa, tanto de temática sanitaria como de otra índole (coaching, comunicación, PRL, relaciones interpersonales en el trabajo,...).

En el caso de empleados, el mal ambiente se debe a causa de la crisis, que ha provocado que en 2011 se hayan tenido que aplicar 2 ERE, debido a que la administración ha reducido las tarifas y la actividad. Siempre se ha intentado que este tema afecte lo mínimo posible a los trabajadores.

En el caso de la falta de comunicación, se está trabajando en un portal del empleado para corregir este riesgo.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Disponemos de un manual interno que sirve para facilitar la incorporación del nuevo personal y además en él se describen nuestras normas internas de conducta y de atención a los clientes, las políticas de calidad, formación y seguridad laboral.

Aunque no disponemos de una política específica para proveedores, siempre que no son impuestos por el cliente, escogemos proveedores que respeten los derechos humanos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: A nivel de clientes se ha modificado la web de la empresa para que puedan hacernos llegar sus quejas y sugerencias de forma más sencilla.

A nivel de empleados se ha desarrollado un plan de igualdad, que se encuentra en fase de implantación para 2012.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: Se analizan los resultados de los indicadores relativos a PRL, de manera que se pueda dotar al personal de EPIs necesarios, modificar sistemáticas para la realización de los servicios y ofrecer formación de PRL que sirva para reducir la accidentabilidad.

Análisis de los indicadores de satisfacción del cliente para detectar posibles áreas de mejora y diseñar futuros objetivos. Se recogen las propuestas del personal para el diseño del plan anual de formación.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: En realizar el traslado de un usuario en la ambulancia, los sanitarios siempre comentan al usuario de la obligatoriedad de ponerse el cinturón, ayudando al paciente en caso que sea necesario. Todos los vehículos disponen de un cartel informativo sobre el uso confidencial que se dará a sus datos, siguiendo las directrices de la LOPD. Todas las zonas de los locales en los que puede haber un peligro están debidamente señalizadas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Disponemos de:

- procedimiento para la gestión de las quejas y sugerencias de los clientes.
- procedimiento para la evaluación y seguimiento de los proveedores.
- protocolo para el seguimiento, evaluación y minimización de los accidentes laborales.
- instrucciones para la gestión del acoso, en caso que se diera.
- manual de riesgos psicosociales.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Todo el personal de la empresa recibe el manual del colaborador cuando se incorpora a la empresa. En el manual se especifican el código de conducta y las políticas y valores de la empresa.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0

Implantación: No se ha detectado en ningún caso.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	Falta de comunicación Mal ambiente laboral	
Proveedores	No tenemos riesgo	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de Calidad Políticas internas de gestión	Desarrollo de un código ético
Empleados	Código de Conducta Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión Reglamento interno	Desarrollo de un código ético
Proveedores	No tenemos política	Desarrollo de un código ético

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	No disponemos
Empleados	RSE	Desarrollo de un plan de igualdad
Proveedores	No tenemos acción concreta	No disponemos

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías Encuestas Procedimiento de gestión de incidencias	No disponemos
Empleados	Canales de comunicación Dirección de RRHH Protocolos de prevención del acoso y PRL	Portal del empleado
Proveedores	Evaluación Departamento de compras Sistema de clasificación de proveedores	Requisitos ambientales a proveedor



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de un estudio de los factores de riesgo en la cadena de suministro, pero nos aseguramos que los proveedores contratados cumplen con la legalidad.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

Respuesta: No

Implantación: De momento sólo disponemos de un procedimiento para la gestión de los proveedores, pero sin tener establecida una política de compras.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 0 %

Implantación: Desconocemos este dato, ya que la selección de proveedores no la realizamos según si disponen de alguna certificación, sino a través de otros criterios.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

Respuesta: 82

Implantación: Este dato se refiere a las quejas que ha tenido el personal de la empresa respecto al proveedor, por no haber cumplido con los requisitos de compra, pero en ningún caso son quejas por temas relativos a los derechos humanos.

No hemos recibido ninguna queja por parte de los proveedores.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Proveedores	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Proveedores	No tenemos política	Buenas prácticas ambientales para proveedores.	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Proveedores	No tenemos acción concreta	No disponemos	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Todos los trabajadores tienen derecho a la negociación colectiva.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se dispone de representantes legales de los trabajadores.

Las relaciones laborales se fundamentan en el convenio colectivo.

Diseño de un portal del empleado para mejorar la comunicación e información de la empresa hacia los trabajadores.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Cada trabajador dispone de una copia del convenio colectivo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: No

Implantación: No se dispone de procedimientos escritos, ya que igualmente se garantiza al representación de los trabajadores.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los trabajadores pueden hacer llegar sus propuetas, quejas, etc.. a través de su superior directo. Aún así, se ha creído conveniente diseñar e implantar una encuesta de clima laboral a partir del siguiente ejercicio, de manera que se pueda recoger más información y hacer un seguimiento más completo de las necesidades y expectativas de los trabajadores a todos los niveles jerárquicos.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Política de Comunicación Interna Política de RRHH	Portal del empleado.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No disponemos

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Reuniones de equipo	Encuesta de clima laboral





• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: La empresa se rige por el convenio colectivo, el cual define concretamente el horario y condiciones laborales de los trabajadores, que se cumplen de forma estricta.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El convenio colectivo regula el nº de horas de trabajo y el salario a percibir por cada puesto de trabajo (tablas salariales).



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: El convenio colectivo permite aplicar acciones de conciliación familiar (reducción de jornada por maternidad, horarios de lactancia, flexibilidad horaria para trabajadores no sanitarios, etc).

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo Convenio Colectivo	No disponemos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	No disponemos.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados		



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: No se contrata a ninguna persona menor de 18 años, tal y como marca la normativa interna de la empresa.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: No

Implantación: No existe una política concreta sobre este tema, ya que nos guiamos por la legislación actual.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: No hemos realizado ninguna acción para apoyar la erradicación del trabajo infantil.

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	No disponemos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No disponemos

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados		



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En 2011 se elaboró un plan de igualdad, aunque falta realizar su implantación.

En el diagnóstico que se realizó se detectaron los siguientes riesgos:

- competencias no definidas para personal de administración.
- procedimiento de promoción no definido o poco conocido.
- lenguaje sexista en la documentación interna de la empresa (uso del masculino).

En el caso de directivos y cargos intermedios sí se realiza una evaluación del desempeño, a través de la Gestión Por Objetivos (GPO) y la evaluación de las competencias. No se realiza para el resto de empleados.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: No

Implantación: En 2011 se ha trabajado el plan de igualdad, pero no ha sido implantado. Se dispone del diagnóstico inicial.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C1I1)

Respuesta: No



Implantación: La única acción que se ha hecho es que en el caso que un trabajador de servicios centrales tiene un hijo menor de 8 años, puede realizar horario intensivo, independientemente de si el empleado es hombre o mujer.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 0,73 %

Directivos mujeres: 0,07 %

Directivos hombres: 0,66 %

Mujeres: 24 %

Hombres: 76 %

Mayores de 45 años: 37,7 %

Menores de 30 años: 16,6 %

Empleados no nacionales: 1,53 %

Empleados con contrato fijo: 94 %

Implantación: Como empleados no nacionales entendemos aquellas personas que han nacido en el extranjero y no están nacionalizadas en nuestro país.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: El organigrama de la empresa aparece en diferentes puntos (manual de calidad, intranet y manual del personal colaborador), que puede ser consultado por las personas interesadas.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el caso que una persona sufriera acoso, discriminación, etc. se tendría que dirigir a su responsable directo o al departamento de RRHH, quien estudiaría el caso de forma confidencial para encontrar una solución justa.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 15

Implantación: En ningún caso han sido expedientes abiertos a trabajadores. Los 15 casos se corresponden a agresiones realizadas por parte de usuarios hacia trabajadores de la ambulancia.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Ausencia de evaluación del desempeño Desinformación de las características de los puestos de trabajo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	Implantación en 2012 del plan de igualdad definido en 2011

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Implantación plan de igualdad

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet Otros	No se dispone



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: - Renovación de ambulancias, siendo las nuevas de baja emisión de CO2.

- Gestión de los residuos sanitarios generados (agujas).
- Gestión de los residuos generados en taller (aceites, baterías, etc).
- Compra de papel de oficina ecoetiquetado.
- Desarrollo de un aplicativo web propio para la gestión de la petición de servicios por parte de los centros sanitarios, reduciendo el consumo de papel.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Se han instalado cajas para realizar la segregación del plástico en las oficinas centrales.

No se han llevado a cabo otras iniciativas, pero en el ejercicio de 2012 se está trabajando en el proyecto para la implantación de ISO 14001.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Otros	Implantación ISO 14001

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: No

Implantación: En 2011 no se ha realizado ningún diagnóstico o estudio al respecto, pero sí se ha hecho en 2012 para poder realizar la implantación de ISO 14001.

Sí se han realizado las actividades de legalización de los centros de trabajo y las gestiones para obtener la licencia ambiental y/o permisos de actividades.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: No

Implantación: En 2011 sólo se disponía de una política de calidad, política de PRL y política de formación. Con el trabajo para la implantación de ISO 14001 en 2012, ya se ha elaborado un borrador de política integrada (calidad y medioambiente).



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C1I1)

Respuesta: Sí

Implantación: En 2011 sólo se ha llevado a cabo la compra de ambulancias menos contaminantes, gestión de residuos específicos, segregación de plástico en las oficinas centrales y gestión de los servicios vía web para reducir el

consumo de papel.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de datos ambientales que nos permitan hacer una evaluación. Los tendremos para 2012 con la implantación de ISO 14001.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 0 %

Implantación: No disponemos de este dato, ya que no lo hemos analizado.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	No tenemos política	Implantación ISO 14001

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Implantación ISO 14001

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	No tenemos seguimiento	Implantación ISO 14001



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Las acciones que se han llevado a cabo han sido:

- Implementación de un servicio web dirigido a los centros sanitarios de forma que nos hagan llegar sus peticiones de traslados de los usuarios via web, cosa que facilita la comunicación y el ahorro de papel.
- Compra de ambulancias con baja emisión de CO2 a la atmosfera.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: En 2011 no se ha realizado ninguna acción al respecto. esperamos poderlo hacer en 2012 con la implantación de ISO 14001.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C212)

Respuesta: 0,02

Implantación: La inversión hace referència a un programa de web service (reducción de papel para el envío de las solicitudes de traslado por parte de los centros sanitarios).

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	RSE	Implantación ISO 14001	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: La adjudicación de la actividad del transporte sanitario se realiza a través de concurso, de manera que no hay riesgo de corrupción, ya que gana el concurso aquella empresa que cumple con los requisitos que se demandan y que ofrece el mejor precio.

A nivel de empleados, no existe riesgo, ya que se aplica en todos los casos el convenio colectivo. En el manual del personal colaborador se especifica que no se pueden aceptar sobornos ni compensaciones por parte de los usuarios trasladados.

A nivel de proveedores tampoco existe riesgo, ya que su elección se realiza en base a la calidad-precio que ofrecen. Siempre se piden 3 presupuestos como mínimo para comparar y poder elegir el que más convenga según calidad-precio.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de política específica, pero en el manual del personal colaborador existe un punto específico al respecto, por el cual se define que no está permitido el soborno ni robo de capital.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de política al respecto.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C1I1)

Respuesta: No

Implantación: En 2011 no se ha realizado ninguna acción al respecto, también porque no ha sido necesario.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 0

Empleados: 100

Proveedores: 0

Implantación: A clientes y proveedores no se ha hecho difusión del código de conducta de la empresa, pero sí a todos los empleados a través del manual del personal colaborador.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Las donaciones y obras sociales que realizamos se realizan a través de organizaciones legales (donación de ambulancias a ONG's, inversión económica en obras sociales a través de proyectos de bancos y cajas, donación de material sanitario a hospitales,...).

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de mecanismos de seguimiento ni de gestión de incidencias, aunque se realizan las pertinentes auditorías financieras.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	No tenemos política	Diseño e implantación de un código de buen gobierno y código ético.
Empleados	Código de Conducta	Diseño e implantación de un código ético
Proveedores	No tenemos política	Diseño e implantación de un código ético

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Diseño e implementación código ético
Empleados	No tenemos acción concreta	Diseño e implementación código ético
Proveedores	No tenemos acción concreta	Diseño e implementación código ético

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	No disponemos
Empleados	No tenemos seguimiento	No disponemos
Proveedores	No tenemos seguimiento	No disponemos



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	Alcance del Informe de Progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P2C211	los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C312	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P2C212	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
P2C313	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
PRINCIPIO 3		
P3C312	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C211	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P3C212	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C311	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C211	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P4C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P5C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

	caso afirmativo, describala	
P9C2I1	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos	
P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
P10C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C2I1	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
P10C4I1	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C6I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12