

INFORME DE PROGRESO 2011



TABLA DE CONTENIDOS

I. EL COMPROMISO DE POLUSA.	2
II. PERFIL.	3
II.1. ACTIVIDAD.	3
II.2. MAGNITUDES ECONÓMICAS.....	4
II.3. UBICACIÓN.....	4
III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.	5
IV. LOS GRUPOS DE INTERÉS.	5
COOPERACIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES.	7
V. EL COMPROMISO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.	8
V.1. EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS: PRINCIPIOS 1 Y 2.....	8
a. La estancia en POLUSA.	9
b. Mejora continua y calidad.	9
c. La satisfacción de nuestros usuarios.	10
d. Accesibilidad a la página Web.	10
V.2. EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES: PRINCIPIOS 3, 4, 5 Y 6.....	11
a. El equipo de profesionales.	11
b. Plan de formación continua.	14
c. Salud y seguridad en el trabajo.....	15
d. Retribución económica.	16
e. Gastos de personal.	16
f. Beneficios sociales.	17
V.3. LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE: PRINCIPIOS 7, 8 Y 9.	18
V.4. BUEN GOBIERNO, TRANSPARENCIA Y ANTI-CORRUPCIÓN: PRINCIPIO 10.	21

I. EL COMPROMISO DE POLUSA.

Desde su creación, hace más de tres décadas, POLUSA ha mantenido un claro compromiso con la prestación de servicios sanitarios de calidad, tanto para sus pacientes y familiares, como para las entidades clientes, aseguradoras y el Servicio Gallego de Salud.

Aplicar este compromiso con rigor nos ha llevado a una clara apuesta por contar con los mejores profesionales, tanto propios como asociados, y a priorizar la reinversión en mejoras tecnológicas y asistenciales.

Acompañando a este gran compromiso, en POLUSA siempre hemos desarrollado una acción de apoyo a las necesidades de nuestra comunidad, especialmente en el ámbito sociosanitario, lo que incluso nos ha llevado más allá de nuestro ámbito regional.

Esta trayectoria honesta de todos los que formamos POLUSA nos llevó a formalizar una directriz de Responsabilidad Social Empresarial, que tomó forma en una Memoria de Sostenibilidad en 2006, que nos permitiese una más fácil interrelación y comunicación con nuestros grupos de interés.

Avanzando en ello, hemos optado por dar un paso más, y formalizar nuestra adhesión y compromiso con la iniciativa Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y los Diez Principios que promueve.

Este compromiso voluntario nos permitirá trabajar y poner en valor nuestras actuaciones en materia de derechos humanos, laboral, medio ambiente y lucha contra la corrupción, lo que unido a nuestra trayectoria, sin duda beneficiará a todos nuestros grupos de interés, externos e internos.

Acompañando a esta adhesión, hemos elaborado este primer Informe de Progreso, que da continuidad a nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, y que ponemos a disposición de todos los interesados, quedando abiertos a todas las sugerencias e iniciativas que puedan surgir.

Quiero agradecer el esfuerzo de todos los que han formado parte de POLUSA en estos 30 años, así como de los pacientes, clientes, y proveedores, pues entre todos nos han ayudado a mejorar, convirtiendo a POLUSA en un referente responsable y de calidad del sector sanitario.

Don Justo Jorge López
Director Gerente de POLUSA

En Lugo, a 20 de octubre de 2011

II. PERFIL.

II.1. ACTIVIDAD.

El Hospital Policlínico Lucense, S.A. (en adelante, POLUSA) es un centro hospitalario privado, que presta servicios sanitarios privados y que, además, actúa en concierto con el Servicio Gallego de Salud (SERGAS). POLUSA desarrolla una destacada actividad asistencial a un elevado número de pacientes procedentes de los servicios sanitarios públicos, así como a aquellos pacientes provenientes de acuerdos con aseguradoras.

Nombre	Policlínico Lucense, S.A. (POLUSA)
Tipo de entidad	PYME
Año de constitución	1981
Sector de la actividad	Servicios de sanidad
Actividad	Hospital Médico Quirúrgico
Ámbito de actuación	Lugo (Galicia)

Para el desarrollo de nuestra actividad, contamos con un equipo de profesionales sanitarios de alta calidad, que desarrollan su trabajo en modernas instalaciones, y con equipos tecnológicos de primer nivel.

Disponemos de 28 despachos de consultas médicas, gestionados por equipos médicos de 25 especialidades. También contamos con 17 consultorios, zonas comunes de salas de espera abiertas, servicios de información y acceso directo a estacionamiento.

Nuestros servicios se estructuran en ocho áreas de trabajo:

-  Área Quirúrgica.
-  Área de Hospitalización.
-  Área de Cuidados Intermedios.
-  Área de Diagnóstico.
-  Área de Fisioterapia.
-  Área de Farmacia.
-  Área de Servicios Generales.
-  Área Administrativa.
-  Área de Consultas Externas.

Para ver con detalle las funciones de cada área, puede consultarse la página Web de POLUSA: <http://www.polusa.es>, en la que también figuran las aseguradoras para las que prestamos servicio.

II.2. MAGNITUDES ECONÓMICAS.

En la siguiente tabla se presentan las principales cifras de negocio de POLUSA del ejercicio 2011:

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS	2011	2010
Volumen de negocio (€)	6.217.367,89 €	6.435.446,05 €
Resultados y Cash Flow		
Resultado de Explotación (€)	56.243,28 €	311.071,34 €
Resultado antes de impuestos (€)	-3.742,00 €	271.955,59 €
Resultado del ejercicio (€)	-9.684,74 €	196.437,90 €
EBITDA (€)	461.378,20 €	689.675,20 €
Cash Flow (€)	387.966,18 €	575.041,76 €
Rentabilidades de gestión		
Rentabilidad – ROA (%)	0,90%	5,39%
Rentabilidad – ROE (%)	0,30%	6,00%
Subvenciones recibidas de la Administración (€)	0,00 €	0,00 €

II.3. UBICACIÓN.

Nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en la zona denominada “del Puente”, cercanas al Río Miño, a 2 Km del centro de la ciudad de Lugo.



Fotografía 1. Vista aérea de las instalaciones de POLUSA.

En la actualidad, nuestras infraestructuras alcanzan los 17.500 m² de superficie útil, de los que 5.600 m² corresponden a superficie construida.

Disponemos de una zona de acceso independiente con vías de circulación unidireccionales alrededor del edificio, la cual facilita el acceso a urgencias y quirófanos, y de una zona de aparcamiento con capacidad para 450 vehículos.

El área asistencial de POLUSA abarca, además de la ciudad de Lugo, todos los municipios de esta provincia.

En este sentido, la distribución geográfica atendiendo a la procedencia de nuestros pacientes, según zonas comarcales, se describe en el siguiente gráfico:

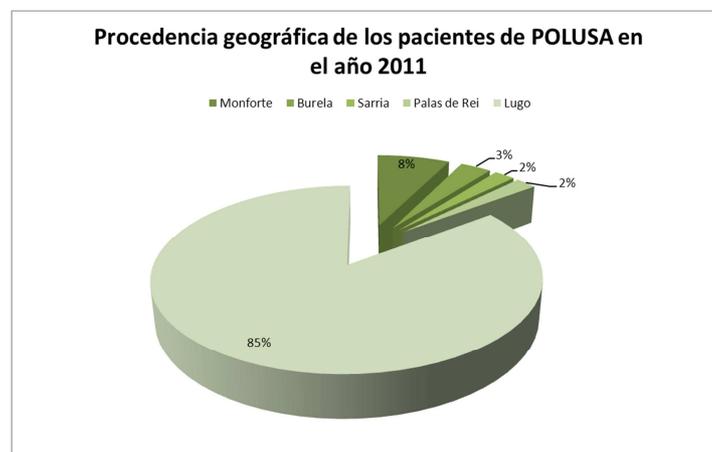


Gráfico 1. Procedencia geográfica de los pacientes de POLUSA, 2011.

III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

La Misión, Visión y Valores de POLUSA recogen la experiencia de más de 30 años y muestran nuestra apuesta por seguir liderando el futuro en nuestro ámbito:

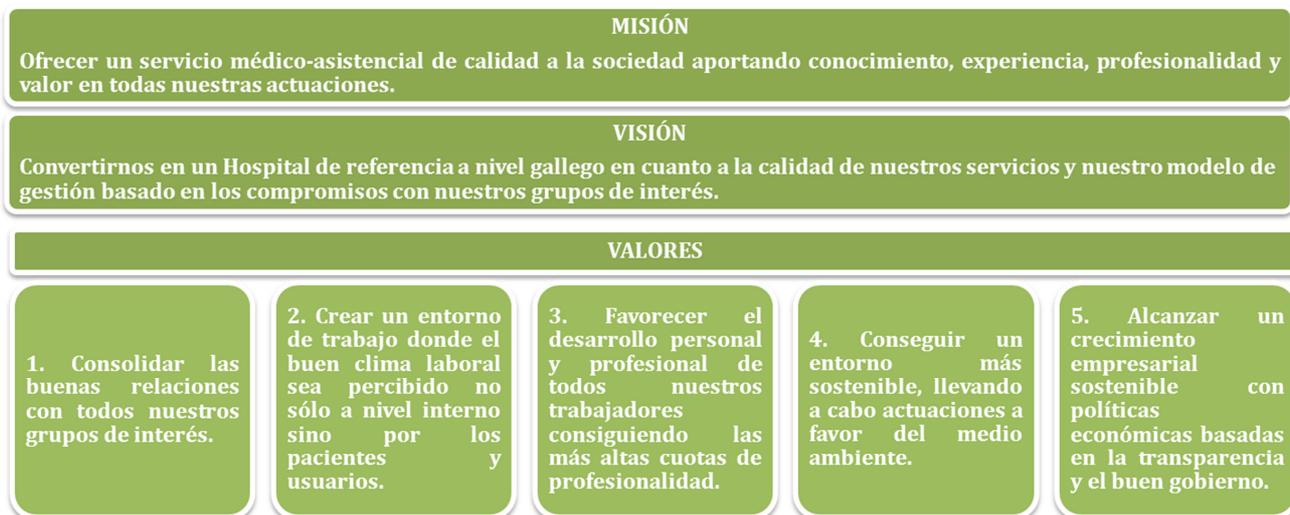


Gráfico 2. Misión, Visión y Valores de POLUSA.

IV. LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Primer Valor de POLUSA.
“Consolidar las buenas relaciones con todos nuestros grupos de interés.”

Por la actividad que desarrollamos, nuestro objetivo siempre ha estado enfocado hacia la prestación de un servicio de calidad a nuestros pacientes y usuarios. Tras 30 años de trabajo, nuestro esfuerzo sigue centrado, más que nunca, en satisfacer las demandas y las necesidades de todas las personas que acuden a nosotros en busca de un tratamiento o de una solución a sus problemas de salud.

En este sentido, no cabe duda de que nuestro principal grupo de interés son los pacientes y sus familiares. Y, en un segundo orden, nuestros empleados, como responsables del buen hacer de POLUSA, y facilitadores del cumplimiento de las necesidades de los pacientes.

La política de Responsabilidad Social Empresarial impregna nuestro proyecto asistencial, tanto a nivel interno como a nivel externo. La base del mismo es el diálogo que mantenemos con nuestros grupos de interés. Gracias a este diálogo, podemos conocer de primera mano cuáles son sus preocupaciones, sus necesidades o sus inquietudes, y darles una respuesta directamente.

El análisis de nuestros grupos de interés y las vías de comunicación con ellos se refleja en la siguiente tabla:

GRUPOS DE INTERÉS	VÍAS DE COMUNICACIÓN
Usuarios (pacientes, familiares, visitantes) y clientes (mutuas, aseguradoras, y Servicio Gallego de Salud).	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con el personal médico y de servicio. ≈ Contacto directo con el Equipo Directivo. ≈ Teléfono / Fax. ≈ Correo electrónico y postal. ≈ Página Web. ≈ Encuestas de satisfacción. ≈ Contacto con Equipo Directivo.
Empleados y personal sanitario externo.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con el Equipo Directivo y Responsables de áreas. ≈ Reuniones periódicas. ≈ Tablón de anuncios. ≈ Buzón de sugerencias.
Consejo de Administración y accionistas.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo. ≈ Juntas de accionistas. ≈ Comunicaciones escritas.
Proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con los responsables de contratación. ≈ Teléfono / Fax. ≈ Correo electrónico. ≈ Correo postal.
Entorno social.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con el Equipo Directivo. ≈ Teléfono / Fax. ≈ Correo electrónico. ≈ Página Web.
Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con el Equipo Directivo. ≈ Reuniones periódicas. ≈ Teléfono / Fax. ≈ Página Web. ≈ Comunicaciones escritas.
Organizaciones empresariales, colegios oficiales, asociaciones de profesionales sanitarios, y sindicatos.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con el Equipo Directivo. ≈ Reuniones periódicas. ≈ Teléfono / Fax. ≈ Página Web. ≈ Comunicaciones escritas.
Empresas colaboradoras y empresas del sector.	<ul style="list-style-type: none"> ≈ Contacto directo con el Equipo Directivo. ≈ Reuniones periódicas. ≈ Teléfono / Fax. ≈ Página Web. ≈ Comunicaciones escritas.

Para solicitar más información sobre el Informe de Progreso de POLUSA, nuestros grupos de interés pueden hacerlo, contactando con nosotros en una de las siguientes direcciones:

Nombre	Hospital Policlínico Lucense, S.A. (POLUSA)
Sede social	C/ Dr. Iglesias Otero, s/n. (Barrio San Lázaro del Puente)
Localidad (Provincia)	27.004 Lugo (Lugo) <i>GPS: Latitud: 42.997277 Longitud: -7.567955</i> <i>GPS Latitud: 42º 59' 50" N</i> <i>GPS Longitud: 7º 34' 5" W</i>
Contacto	
Teléfono // Fax	982 222 854 // 982 250 144
Correo electrónico	info@polusa.es
Página Web	http://www.polusa.es

Además, gracias a nuestra presencia en las redes sociales, hemos aumentado los canales de comunicación con nuestros grupos de interés, con el fin de responder a todas las inquietudes o intereses que estos puedan tener sobre el Informe de Progreso o sobre otros temas relacionados con POLUSA.



COOPERACIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES.

A lo largo de estos últimos años, hemos venido colaborando, con diferentes instituciones públicas y privadas, a través de diferentes programas sociales y humanitarios y de diversas acciones de apoyo a la comunidad.

En el 2011 destacó la realización de las siguientes actuaciones:



Programa "Cirujanos del Mundo". El objetivo es ayudar a niños de países subdesarrollados, con dificultades para ser operados en sus lugares de origen. Gracias a este programa, estos niños son operados por nuestro equipo y en nuestras instalaciones.



POLUSA es punto de vacunación, y realiza numerosas campañas de donación de sangre. El objetivo es, gracias a la solidaridad de nuestros empleados y visitantes, incrementar el número de donaciones de sangre.



Apoyo a actuaciones solidarias promovidas por Cruz Roja Española.



Apoyo económico para la organización de las Fiestas de San Lázaro, de gran tradición en la comunidad lucense.



Patrocinio al Club de Fútbol San Lázaro.



Patrocinio al Club de Baloncesto Breogán.



Patrocinio al Club de Baloncesto Lugo.



Patrocinio al Club de Baloncesto Ensino.



Campañas informativas y charlas de difusión destinadas a nuestros pacientes y a nuestros empleados en materias como la lucha contra el tabaquismo, la necesidad de realizar revisiones ginecológicas periódicas, la denuncia de los malos tratos, la prevención de enfermedades contagiosas o los mecanismos para la adopción de niños, entre otros. Destacan las Charlas sobre consentimiento informado para los facultativos, a cargo de un Magistrado.



Participación en simposios de ámbito nacional e internacional, educando, formando y transmitiendo conocimientos en diversas disciplinas médicas.



Programa de innovación. El objetivo de este programa es, a través de la cesión de las instalaciones de POLUSA a profesionales de la investigación, facilitar la innovación como elemento clave para avanzar en diferentes campos de la medicina.

V. EL COMPROMISO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.

V.1. EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS: PRINCIPIOS 1 Y 2.

Principio 1 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”

Principio 2 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.”

La Dirección General de POLUSA evalúa periódicamente el desarrollo de las actividades, para garantizar la no vulneración de ningún derecho fundamental de pacientes, clientes, empleados y proveedores. El resultado de este proceso periódico es reportado al Consejo de Administración en las reuniones y Juntas desarrolladas.

El alcance de esta evaluación se apoya fundamentalmente en la no discriminación y el respeto a la diversidad en toda su amplitud, extendiéndose a todo el personal de POLUSA en sus relaciones con los grupos de interés, y a las relaciones laborales, y de contratación.

El otro gran pilar para garantizar el respeto de los derechos humanos en nuestro ámbito de actuación, es el Código Deontológico asumido por todo el personal médico y asistencial, de cuya verificación se responsabilizan los responsables de área, trasladando las conclusiones a la Dirección General.

Como complemento a esta labor, el sistema de atención de quejas y reclamaciones, en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad, establece un canal claro y formal para la denuncia ante cualquier incumplimiento o desviación.

El alcance de estas irresponsabilidades se extiende a nuestros proveedores, siendo evaluados al respecto por los responsables de compras y contratación de POLUSA.

a. La estancia en POLUSA.

Nuestro principal Grupo de Interés son los pacientes. Por eso, nuestra máxima preocupación es su bienestar y su confort cuando son tratados en nuestro centro hospitalario.

Desde la llegada de un paciente, éste y sus familiares son acompañados por nuestro personal a la planta de hospitalización, facilitándoles, en todo momento, los trámites del ingreso. Posteriormente, el paciente recibe la visita de su médico, quien le informa de su estado y le hace entrega de la "Guía del paciente". En este documento, el paciente encontrará las normas de funcionamiento del hospital, la relación de los derechos y obligaciones del paciente y otra información que le puede resultar de interés.

b. Mejora continua y calidad.

Visión de POLUSA.

"Convertirnos en un Hospital de referencia a nivel gallego en cuanto a la calidad de nuestros servicios y nuestro modelo de gestión, basado en los compromisos con nuestros grupos de interés."

A lo largo de estos años de actividad, nuestro Hospital ha alcanzado un acreditado nivel de calidad asistencial, avalado por el SERGAS, y por la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma internacional ISO 9001:2008, concedida en el año 2010 para todos los servicios que se prestan en POLUSA.

Gracias a este Sistema de Gestión de Calidad, podemos controlar, medir y evaluar de manera más eficiente nuestra actividad y sus resultados, ya que el alcance del mismo abarca todas las áreas de gestión, tanto médicas como administrativas. Esto nos ha permitido distinguarnos como uno de los primeros centros hospitalarios españoles en certificar todos sus servicios.

La eficacia y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad directa de la Gerencia, la cual, en colaboración con los Responsables de Calidad del Área Médica y del Área de Gestión, evalúa su adecuada aplicación. De esta forma, comprueba la correcta implantación del mismo, identificando problemas, verificando su eficacia y coordinando las actividades con influencia en la calidad de los servicios.

La promoción de un servicio de calidad en POLUSA es un objetivo común a todos los que componemos el centro hospitalario, con independencia de la labor que realice cada uno.

Los principios generales de calidad que marcan nuestras actuaciones son los siguientes:

-  Prestar a nuestros pacientes los servicios con la mejor calidad.
-  Entender y satisfacer las expectativas del paciente en la prestación de nuestros servicios.
-  Implantar la mejora continua como norma de conducta, revisando permanentemente nuestra actividad, y analizando nuevas propuestas que puedan surgir tanto dentro como fuera de POLUSA.

c. La satisfacción de nuestros usuarios.

Nuestra actividad está totalmente orientada a cubrir las necesidades de nuestros usuarios. Nuestro objetivo es conocer que hemos prestado un buen servicio y que el paciente ha quedado satisfecho. Para ello, contamos con dos instrumentos que nos permiten evaluar la opinión de nuestros usuarios y el servicio prestado:



Sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios.

El balance del año 2011 ha sido satisfactorio de acuerdo a los datos obtenidos. En el área de gestión, se registraron 2 sugerencias, 2 quejas, y ninguna reclamación; y en el área médica, se registraron 2 quejas, 1 reclamación y ninguna sugerencia.



Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.

- En el área de gestión, realizamos diferentes encuestas de satisfacción a nuestros usuarios, especialmente a mutuas y compañías de seguros. El resultado obtenido fue favorable con una nota media de "muy satisfecho", manteniendo el nivel del año 2010.
- En el área médica, los resultados fueron muy satisfactorios, siendo la puntuaciones obtenidas las siguientes:
 - Trámites de admisión: 4,66 sobre 5 puntos.
 - Cuidados de hospitalización: 4,73 sobre 5 puntos.
 - Hostelería: 4,59 sobre 5 puntos.
 - Calificación general: 4,63 sobre 5 puntos.

Además, se registraron 62 sugerencias y 24 felicitaciones por la asistencia prestada.

En una reciente encuesta del nivel de satisfacción, realizada por la Compañía Aseguradora ADESLAS, que da cobertura a un elevadísimo número de funcionarios, entre todos los hospitales privados a nivel nacional, POLUSA ha resultado segunda en cuanto a la satisfacción en el área de hospitalización, quinta en cuanto al nivel de satisfacción en el área de urgencias, y quinta en cuanto al nivel de satisfacción relativo al nivel profesional de su personal médico.

d. Accesibilidad a la página Web.

Para mejorar la información que aportamos a nuestros grupos de interés, disponemos de una página Web accesible a todos ellos. A través de ésta, nuestros usuarios pueden realizar gestiones de manera más rápida y eficiente, facilitándoles así la tramitación de citas y consultas.

La página Web fue diseñada y revisada según las pautas definidas en el documento "Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0", elaboradas por el grupo de trabajo WAI perteneciente al W3C. El entorno Web de POLUSA alcanzó el nivel de accesibilidad doble A automático (AA) de acuerdo a las WCAG 1.0, y cuenta con las siguientes acreditaciones:



Web Médica acreditada del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.



Sello de Medicina XXI.



Sello de Portales Médicos.com.



HONCODE, en proceso de gestión.

Disponemos de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información acreditado conforme a la Norma ISO 27001, el cual nos proporciona una serie de directrices de seguridad sobre las mejores prácticas a seguir en los temas relacionados con la salud. Gracias a esta norma, podemos garantizar un alto nivel de seguridad respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales referentes a la salud.

V.2. EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES: PRINCIPIOS 3, 4, 5 Y 6.

Principio 3 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.”

Principio 4 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.”

Principio 5 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”

Principio 6 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.”

Resulta aplicable a la actividad de POLUSA el Convenio Colectivo para el sector de la sanidad privada de la provincia de Lugo. Para velar por su cumplimiento, se creó una comisión mixta paritaria entre las partes firmantes del Convenio Colectivo, empresas y sindicatos, integrado por un total de catorce representantes.

En este sentido, garantizamos el respeto a los derechos laborales de nuestros empleados, y rechazamos cualquier práctica laboral relacionada con el trabajo forzoso, contraria a las disposiciones promulgadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Ello incluye, de forma expresa, la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.

La evaluación y seguimiento de Gerencia, no ha identificado factores de riesgo o incidentes de realización de trabajo forzoso o bajo coacción. El trabajo infantil no es un factor de riesgo de nuestra actividad.

a. El equipo de profesionales.

Segundo Valor de POLUSA.

“Crear un entorno de trabajo donde el buen clima laboral sea percibido no sólo a nivel interno sino por los pacientes y usuarios”.

POLUSA está formado por un equipo de 105 profesionales, con amplia experiencia en el sector, y alta cualificación profesional, donde destaca la presencia mayoritaria de mujeres.

Disponemos de una política de igualdad y no discriminación en nuestros procesos de selección y promoción interna, teniendo en cuenta criterios objetivos, como son el currículum de la persona y el desarrollo de su carrera profesional.

Plantilla	105
Mujeres	77 (73,30 %)
Hombres	28 (26,70 %)

En los siguientes gráficos, se puede ver el desglose por categorías profesionales, y por género de nuestra plantilla:

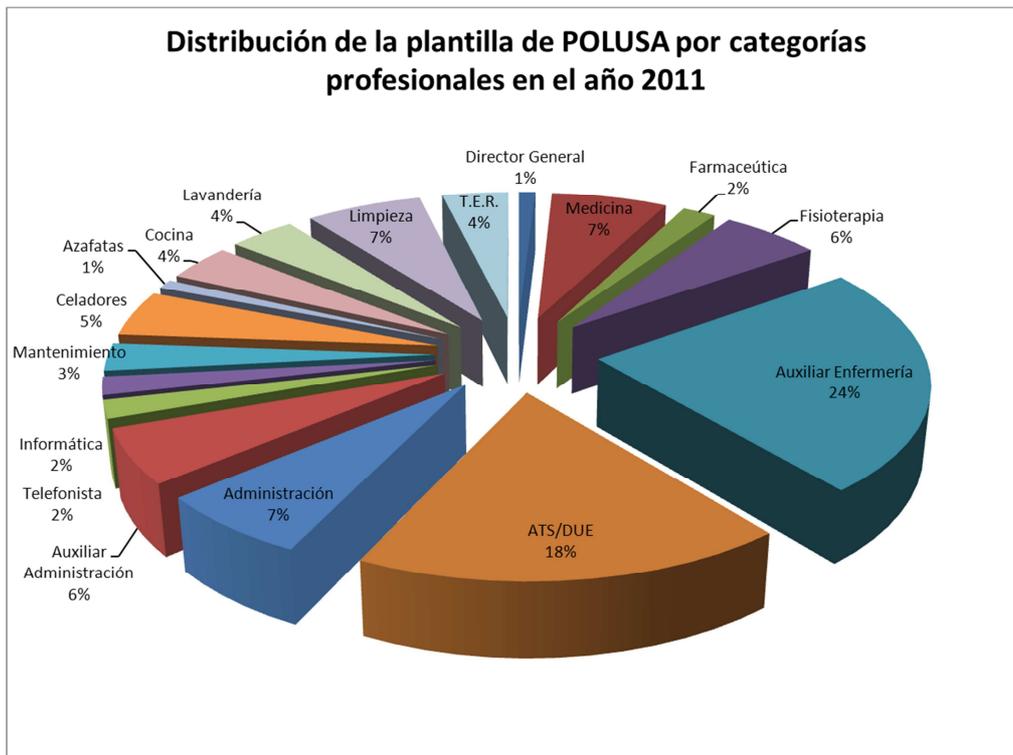


Gráfico 3. Distribución de la plantilla de POLUSA por categorías profesionales, 2011.

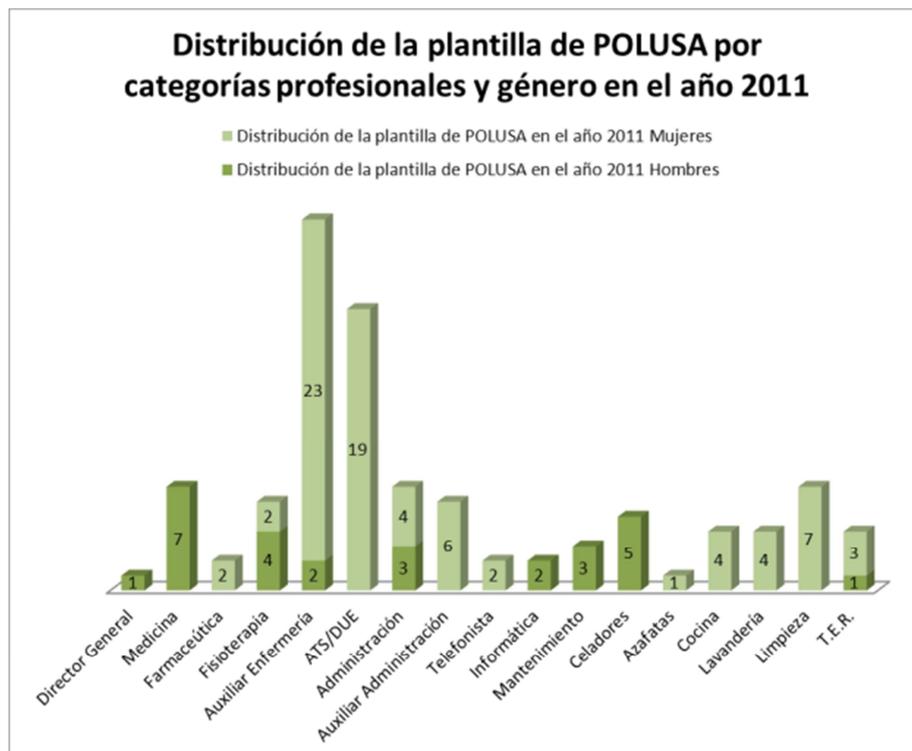


Gráfico 4. Distribución de la plantilla de POLUSA por categorías profesionales y género, 2011.

La siguiente tabla refleja la composición del Consejo de Dirección, su desglose por género y el número de consejeros independientes en el mismo:

Equipo Directivo	4
Mujeres	3 (75 %)
Hombres	1 (25 %)
Consejo de Administración	7
Mujeres	2 (28,57 %)
Hombres	5 (71,42 %)
Consejeros Independientes en el Consejo de Administración	3
Mujeres	1 (33,33 %)
Hombres	2 (66,66 %)

En el siguiente gráfico, se puede ver la estructura operativa de POLUSA:

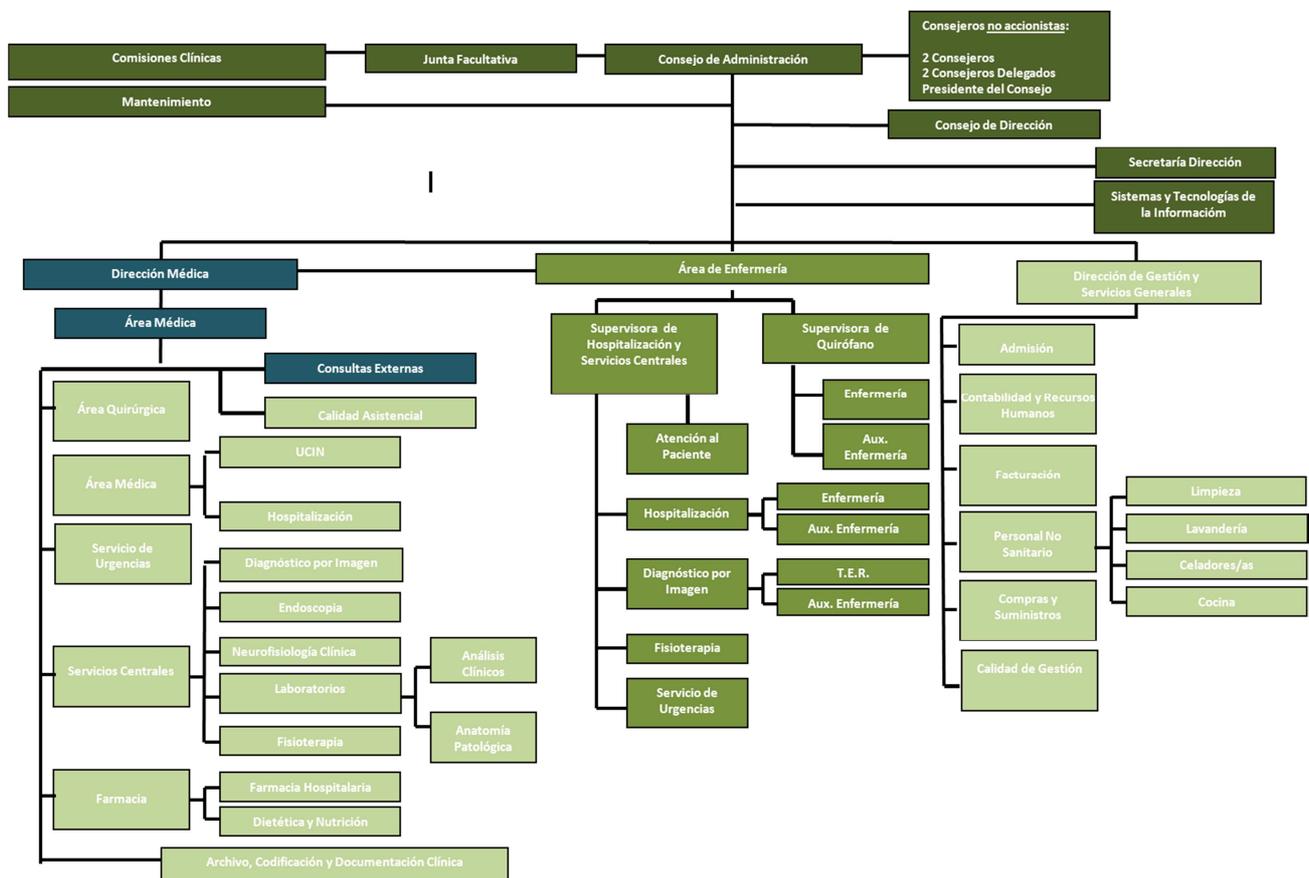


Gráfico 5. Organigrama de POLUSA.

b. Plan de formación continua.

Tercer Valor de POLUSA.
“Favorecer el desarrollo personal y profesional de todos nuestros trabajadores consiguiendo las más altas cuotas de profesionalidad”.

Tal y como establece el tercer valor de POLUSA, fomentamos el desarrollo profesional de nuestros empleados, con el objetivo de conseguir la excelencia profesional. Para alcanzar este objetivo, contamos con un Plan de Formación Anual, a través del que potenciamos la formación de nuestro equipo de profesionales y respondemos a las demandas formativas del mismo. Dicho Plan es elaborado de forma consensuada con los empleados.

En el año 2011, se impartieron un total de 293 horas de formación, repartidas en las siguientes actuaciones:

Área / Servicio	Tema	Fecha prevista	Duración (horas)	Interno / Externo
Recursos Humanos	Nóminas y seguros	Febrero	80	On-line
DUE / Auxiliar enfermería	Anatomía Fisiológica	Febrero	40	Interno
Facultativos / DUE	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Marzo	45	Externo
Auxiliar enfermería / Celadores	Movilización de pacientes	Abril	34	Externo
DUE	Vendajes de Traumatología	Mayo	3	Interno
Cocina	Manipulador de alimentos	Mayo	80	Interno
Toda la plantilla	Ley de Protección de Datos	Octubre	3	Interno
DUE / Auxiliar enfermería	Sondajes vesicales	Noviembre	4	Externo
DUE	Úlceras por presión	Noviembre	4	Externo

La eficacia de las actividades formativas llevadas a cabo fueron valoradas por los empleados tanto a través de las encuestas personales cubiertas por cada alumno a la finalización de los mismos, como por la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en el día a día de su actividad profesional. Así, los resultados obtenidos fueron valorados como de “muy satisfactorios”.

Por otra parte, en el año 2011, renovamos nuestros Convenios de Colaboración con diferentes instituciones educativas, para la realización de prácticas profesionales en nuestro centro:



Convenio de Colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela.



Convenio de Colaboración con los centros de enseñanza de Formación Profesional de Lugo (auxiliares de clínica y auxiliares administrativos).

c. Salud y seguridad en el trabajo.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, los empleados tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. En correspondencia, POLUSA tiene el deber de garantizar su protección frente a los posibles riesgos laborales, sobretodo, en aquellas zonas con riesgos biológicos o radiactivos (dosímetros individuales y equipos de protección individual).

1. Participación de los empleados en las políticas de prevención de riesgos laborales.

Nuestros empleados pueden participar en la toma de decisiones de la empresa en esta materia a través de:



Los delegados de prevención. Son la base sobre la que se estructura la participación de los empleados.



El comité de seguridad y salud laboral. Es el órgano paritario y colegiado de representación y participación.



La comisión central de seguridad y salud laboral. Es el órgano paritario y colegiado de representación del que emanan las directrices para los delegados de prevención.

La relación de funciones y competencias de estos órganos puede ser consultada en el Convenio Colectivo para el sector de la sanidad privada de la provincia de Lugo.

2. Evaluaciones de salud y seguridad.

Con el objeto de contribuir a la protección eficaz de la seguridad y salud del empleado se realizaron en 2011 los reconocimientos médicos a toda la plantilla.

Posteriormente, se analizaron los resultados, y se evaluaron los riesgos de los mismos, a fin de investigar posibles relaciones entre la exposición de estos y los perjuicios para la salud.

Del total de la plantilla, se citaron a 64 empleados, asistiendo 56 (87,50%). En la siguiente tabla se puede ver la clasificación de las evaluaciones de salud según su carácter:

Tipo de reconocimiento	Número
Periódico	37
Inicial	12
Retorno al trabajo	5
Embarazadas	1
Lactancia	1
TOTAL	56

Los resultados de las evaluaciones de salud son comunicados por escrito a cada empleado, y tienen carácter confidencial.

3. Accidentes y bajas laborales

En el año 2011, se registraron un total de 4 accidentes (lesiones internas, dislocaciones y subluxaciones, ahogamientos y sumersiones no mortales, y otros tipos de dislocaciones, esguinces y torceduras).

El índice de incidencia de accidentes fue de 3,57%.

Con relación a las bajas no laborales, desde mayo del año 2010 a abril del año 2011, se produjeron 13 bajas por contingencia común, lo que supuso 899 días totales de baja con una duración media de cada una de 81 días.

El índice de incidencia de bajas no laborales fue de 11,61%.

d. Retribución económica.

Las condiciones laborales y económicas de nuestros empleados están reguladas por el Convenio Colectivo para el sector de la sanidad privada de la provincia de Lugo:



Regulación del tiempo de trabajo, las horas extraordinarias y el pago de las mismas, así como las vacaciones.



Regulación de la forma del contrato de trabajo, el período de prueba, la contratación eventual y la contratación en prácticas.



Los importes del salario base, los complementos retributivos por antigüedad, las pagas extraordinarias de julio y Navidades, y la paga de beneficios; además de los importes del plus de nocturnidad, los complementos de cada puesto de trabajo, y el complemento de toxicidad.

e. Gastos de personal.

En el año 2011, POLUSA realizó los gastos que se pueden ver en la siguiente tabla, con relación al personal:

GASTOS DE PERSONAL	2011	2010
Gastos de personal (€)	2.746.111,73 €	2.909.362,34 €
a) Sueldos, salarios y asimilados (€)	2.139.081,19 €	2.257.922,17 €
b) Cargas sociales (€)	607.030,54 €	651.440,17 €
c) Provisiones (€)	0,00 €	0,00 €

f. Beneficios sociales.

Hemos desarrollado un conjunto de iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida profesional y personal de nuestros empleados mediante una política activa en materia de beneficios sociales:



Incapacidad temporal.

POLUSA complementará hasta el 100% del salario de Convenio, las prestaciones económicas derivadas de accidente laboral o enfermedad profesional, o derivadas de accidente no laboral o enfermedad común en los supuestos de hospitalización del empleado. Fuera de este supuesto, se complementará las prestaciones económicas derivadas de accidente no laboral o enfermedad común del empleado hasta alcanzar el 80% del salario de Convenio durante los 20 primeros días de baja, y hasta alcanzar el 90% del salario de Convenio a partir del día 21 de baja.



Jubilación.

Nuestros empleados podrán acogerse a jubilaciones anticipadas a los 64 años, debiendo sustituir POLUSA al empleado que opte por la jubilación de forma simultánea a su cese por otro empleado en las mismas condiciones.



Permisos y licencias.

Nuestros empleados podrán ausentarse de su puesto de trabajo por alguno de los motivos recogidos en la relación del mencionado Convenio.



Excedencia por maternidad.

Nuestros empleados tendrán derecho a un período de excedencia no superior a tres años, para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción, contando desde la fecha de nacimiento de este. Los sucesivos hijos darán derecho a un nuevo período de excedencia que, si es el caso, pondrá fin al que se había venido disfrutando. Durante el primer año, los empleados en excedencia tendrán derecho la reserva del puesto de trabajo. Transcurrido el dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

Anualmente, y con el ánimo de favorecer las relaciones socio-laborales, celebramos:



Una comida para celebrar la Navidad, con los empleados y sus familiares.



Una sardiñada para celebrar las fiestas de San Juan, con los empleados y sus familiares.

V.3. LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE: PRINCIPIOS 7, 8 Y 9.

Principio 7 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.”

Principio 8 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.”

Principio 9 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

Nuestros principales objetivos son la optimización del uso de recursos y la disminución de los residuos y de las emisiones que generamos, especialmente las generadoras de gases de efecto invernadero con impacto en el cambio climático.

Para alcanzar estos objetivos disponemos de dos destacadas líneas de actuación:



Un exigente y activo programa de mantenimiento preventivo, que permite mantener las instalaciones generales y los equipamientos sanitarios en óptimas condiciones de funcionamiento, con la consiguiente optimización en el uso de recursos. El resultado de esta acción está principalmente relacionado con el consumo de agua, energía eléctrica y gases medicinales.



La apuesta por fuentes tecnológicas y de energías renovables (biomasa) y con bajo impacto en el cambio climático, como el gas natural.

Cuarto Valor de POLUSA.

“Conseguir un entorno más sostenible, llevando a cabo actuaciones a favor del medio ambiente”.

1. Agua.

Empleamos el agua para el uso sanitario, para las labores de limpieza y mantenimiento, y para los servicios de lavandería y cocina.

Como principal medida para reducir su consumo, contamos, con dosificadores de agua instalados en los cuartos de baño de POLUSA.

2. Electricidad verde.

La electricidad que consumimos es energía que procede 100 % de fuentes renovables.

Como principal medida para reducir su consumo, contamos con temporizadores en los interruptores de la luz en todos los baños.

3. Biomasa.

Empleamos una caldera de biomasa, alimentada de residuos forestales, como combustible para calefacción y agua caliente sanitaria. La biomasa forestal se obtiene de la leña y los residuos resultantes de las limpiezas de bosques, desbroze y poda, lo que nos permite realizar una valorización del residuo, al poderse aprovechar como generador de energía. La caldera de biomasa nos permite neutralizar la generación de emisiones de CO₂, con lo que se contribuye a la reducción del efecto invernadero.

4. Gases medicinales.

El consumo de los gases medicinales está directamente condicionado al número de pacientes de POLUSA. Son, principalmente: argón, dióxido de carbono, nitrógeno, aire medicinal, protóxido de carbono, oxígeno medicinal y oxígeno líquido, cuyo consumo está directamente.

Como principal medida para reducir su consumo, realizamos, desde hace años, revisiones y controles periódicos de mantenimiento para garantizar un uso más eficiente de los mismos.

En la siguiente tabla se pueden ver los datos de los recursos consumidos por POLUSA en el año 2011:

Consumos de POLUSA en el año 2011	
Materia	Unidad de medida
Agua	8.365 M3
Red eléctrica	870.793 KWH
Biomasa	713.000 KWH
Gases	
P. Óxido Nitroso	2.278 Kg
Oxígeno líquido	3.493 M3
Pr Argón	3,6 Kg
Pr.Oxido Nitroso dispositivo médico	7,5 Kg
Oxígeno medicinal	5,8 Kg
Pr. Oxígeno Medicinal	6 Kg
Pr. Dióxido de Carbono	7,5 Kg
Pr Aire sintético	188 Kg

5. Emisiones de CO2.

Para medir las emisiones de CO2 derivadas del consumo de agua, energía eléctrica y gas natural, hemos empleado la herramienta internacional "GHG Protocol 2010".

Cálculo de Emisiones de CO2						
	Unidad	Tep	Gjulios	Tm CO2e	TM Metano (ch4)	TM Óxido Nitroso N2O
Agua	8365,00				8365,00	8365,00
Red Eléctrica (en KWH)	870793,00	75,00	3125,00	305,00	0,03	0,0002

6. Los residuos y su gestión.

En el caso de los residuos peligrosos, POLUSA trabaja con un gestor autorizado, que se encarga de la recogida y el tratamiento de los mismos.

En cuanto a las aguas residuales generados son aguas asimilables domésticas y son vertidas a través de la red de saneamiento municipal del Ayuntamiento de Lugo, no existiendo vertidos incontrolados. No hemos recibido sanciones o multas por incumplimientos en la materia.

La tipología de residuos existentes en POLUSA y las cantidades generadas en el año 2011, se pueden ver en la siguiente tabla:

Balance de residuos sanitarios de POLUSA en el año 2011										
Cantidad	Clase I (Kg/año)	Clase II (Kg/año)	Clase III (Kg/año)						Clase IV (Kg/año)	
			Grupo 1-7		Grupo 8.9		Total		Kg/año	L/año
			Kg/año	L/año	Kg/año	L/año	Kg/año	L/año		
	32.000	19.000	1.060		150		1.210		30	120
Empresa transportista	Recogida municipal	Recogida municipal	Consenur		Consenur		Consenur		Consenur	Consenur
Empresa gestora	Recogida municipal	Recogida municipal	Consenur		Consenur		Consenur		Consenur	Consenur

V.4. BUEN GOBIERNO, TRANSPARENCIA Y ANTI-CORRUPCIÓN: PRINCIPIO 10.

Principio 10 de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

Quinto Valor de POLUSA.

“Crecimiento empresarial sostenible con políticas económicas basadas en la transparencia y el buen gobierno.”

Tal y como expresa el quinto de los valores de POLUSA, la política económica de nuestro modelo empresarial se asienta en dos principios:



La transparencia, materializada mediante la publicación de las principales magnitudes económicas en el presente Informe de Progreso.

Las cuentas anuales de POLUSA son presentadas de acuerdo a la normativa económica vigente, de forma que se muestre la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio, siendo auditados por una entidad independiente.



El buen gobierno, expresado a través del rechazo de POLUSA hacia cualquier tipo de práctica anti-corrupción (soborno, blanqueo de capitales, o tráfico de influencias, entre otros).

Estos principios, que emanan del Consejo de Administración, se formalizan en un Código de Conducta, cuya implantación es supervisada por Gerencia.

Su aplicación se hace con especial énfasis entre el personal de administración y en la relación con proveedores.

La herramienta que nos permite hacer una evaluación y selección transparente de nuestros proveedores es el Sistema de Gestión de Calidad que a su vez es auditado de forma independiente todos los años.

En el último ejercicio no se han identificado incidentes o incumplimientos en materia de buen gobierno o corrupción, en nuestra relación con proveedores y otros grupos de interés.

POLUSA no se ha visto involucrada en prácticas monopolísticas o en actividades de *lobbying* o de apoyo económico a partidos políticos o similares.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL INFORME DE PROGRESO:

Agradecemos cualquier comentario o sugerencia sobre el contenido del Informe de Progreso, con el fin de mejorar nuestra gestión y responder a las necesidades de todos nuestros grupos de interés.

D. Justo Jorge López
Director- Gerente de POLUSA
secretaria@polusa.es

Dirección C/ Dr. Iglesias Otero, s/n (Barrio San Lázaro del Puente)
27 004 Lugo (Lugo)

Teléfono 982 222 854

Fax 982 250 144

El Informe de Progreso fue realizado bajo la dirección de **POLUSA**.

La coordinación y asistencia técnica correspondió a:

