



INFORME DE PROGRESO

PACTO MUNDIAL 2012

Servicios de Emergencias Médicas y Urgencias, S.L.



ÍNDICE

1.	EL COMPROMISO DE Semyu112	3
2.	PERFIL DE LA ENTIDAD	4
a.	Perfil general	4
b.	Estrategia y gobierno	5
c.	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	6
d.	Más información	6
3.	DERECHOS HUMANOS	7
4.	NORMAS LABORALES	9
5.	MEDIO AMBIENTE	12
6.	ANTICORRUPCIÓN	14

1. EL COMPROMISO DE Semyu112



Servicio de Emergencias Médicas y Urgencias, S.L.

Semyu112

En Sevilla, a treinta de octubre de dos mil trece.

Servicio de Emergencias Médicas y Urgencias SL, Semyu112, mantiene un año más su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y consolida su política de Responsabilidad Social Corporativa orientada a lograr un éxito duradero, sostenible y sostenido, basado en criterios de eficiencia económica, respetuoso con los escenarios y personas en los que desplegamos nuestras actividades, y coherente con los 10 Principios.

En nuestras actividades en el campo de la emergencia y los cuidados críticos, tanto desde el enfoque asistencial como formativo o de asistencia técnica, la vocación de servicio, la ilusión, el espíritu de asistencia y la alta capacitación de nuestras personas deben seguir siendo el elemento configurador de cuantos sistemas de gestión implementemos para lograr nuestros objetivos, y en este sentido, los 10 Principios nos siguen ayudando muy eficazmente a perfilar el entorno en el que desplegar nuestra misión, visión y valores corporativos.

El Informe de Progreso que les presentamos supone para nuestra organización una satisfacción que queremos compartir con nuestras personas, proveedores, personas usuarias, clientela y, en general, partes interesadas, pues de todos ellos hemos obtenido motivación y ayuda para continuar en esta línea estratégica crítica para nuestra organización, habiendo logrado como proyecto más significativo la implantación de un Sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente, primero en nuestro sector a nivel nacional, que viene a sumar a las diferentes normas de gestión certificadas por las que ya conducimos nuestras actividades, entre las que destacamos la de gestión de la I+D+i, sin duda sólidos cimientos sobre los que seguir construyendo futuro para nuestras personas.

En nombre de SEMYU112 renuevo el compromiso adquirido en 2011 con el Pacto Mundial, que implica la intención de un desarrollo sostenible de nuestras actividades, en su triple vertiente (económica, social y ambiental), y la garantía de cumplimiento, respeto y divulgación de los 10 Principios.

Cordialmente,



Enrique Cordero Rumbo
Medalla al Mérito del Transporte Terrestre
Gerente
www.semyu112.com

Inscrita en el R.M. de Sevilla al Tomo 3.445, Folio 170, Hoja SE-47.831 – Inscripción 1.ª * C.I.F. B-91165126



WE SUPPORT



ACREDITADO POR ENAC



ACREDITADO POR ENAC



ACREDITADO POR ENAC



ACREDITADO POR ENAC



ACREDITADO POR ENAC



Administración
Tfno: +34 954 362 168
Fax: +34 954 362 167
P.E. Store: cl
Escarpa 68 41008
SEVILLA
administracion@semyu112.com



2. PERFIL DE LA ENTIDAD

a. Perfil general

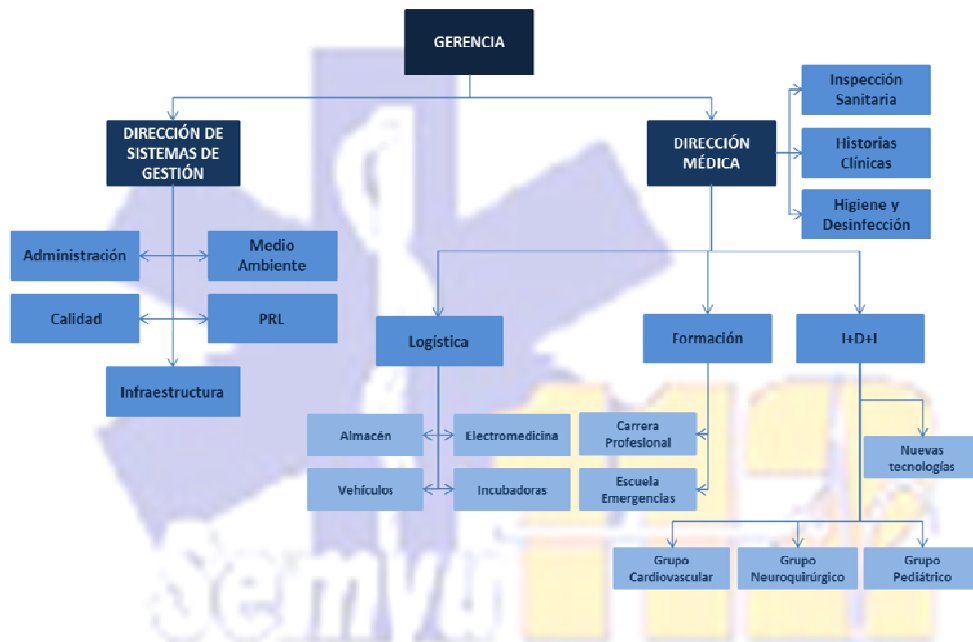
- Direcciones:
 - Sede Central:
Polígono Store,
C/ Escarpia, 68
CP 41008 – Sevilla
 - Servicio Provincial de Almería:
Urbanización Villa Inés
C/ Río Duero, 20
CP 04230 – Huércal de Almería (Almería)
 - Servicio Provincial de Cádiz:
Polígono Industrial El Palmar
C/ Cordelero, 16
CP 11500 – El Puerto de Santa María (Cádiz)
- Dirección web: www.semyu112.com
- Alto cargo: Enrique Cordero Rumbo, Gerente
- Fecha de adhesión: 27/09/2011
- Número de personas empleadas: 48
- Sector: Servicios de sanidad
- Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:
 - Asistencia sanitaria extrahospitalaria especializada a pacientes en estado crítico, adultos, pediátricos y neonatales.
 - Transporte sanitario en ambulancia.
 - Dispositivos de cuidados críticos y urgencias.
 - Servicios avanzados de formación y asistencia técnica en el campo de las emergencias médicas, los cuidados críticos, las emergencias colectivas, y las catástrofes.
- Ventas / Ingresos: 2.902.398'52€
- Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno: ninguna
- Desglose de Grupos de Interés: Personas usuarias, Personal propio, Proveedores, Otros

- Desglose de otros Grupos de Interés: Colegios Profesionales Sanitarios, Administración Pública, Asociaciones de personas usuarias
- Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Áreas críticas que aportan valor añadido a nuestra organización y a los servicios que se prestan.
- Países en los que está presente y mercados servidos: España
- Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: Todas las actividades de la Empresa en todas las sedes.
- ¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? Se ha realizado test de materias relevantes
- Como se está difundiendo el Informe de Progreso: web corporativa, email a plantilla y clientela. Adicionalmente, el Informe de Progreso se integra en las presentaciones y propuestas en que participa nuestra Entidad: foros, conferencias, contratación pública, contratación privada, jornadas, etc...
- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: No hemos recibido premios durante 2012
- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012
- Fecha de la memoria anterior más reciente: 2011
- Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

b. Estrategia y gobierno

- Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: Se canalizan a través de la Dirección de Sistemas de Gestión.
- Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: **Semyu112** cuenta con un *Gerente* como expresión de la Alta Dirección, comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión, que responde del cumplimiento de los compromisos contractuales contraídos por **Semyu112**, tanto con el cliente externo como con el interno, y del cual dependen: la *Dirección Médica*, que garantiza la continuidad y la calidad de la asistencia médico sanitaria que permita ofrecer al ciudadano el más alto nivel de prestaciones sanitarias, y que integra bajo su dependencia a los Responsables de Área de la Línea Asistencial, y la *Dirección de Sistemas de Gestión*, que tiene como misión fundamental coordinar la correcta implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de **Semyu112**, asegurándose que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema y que se

promueve la toma de conciencia de los requisitos de la clientela en todos los niveles de la organización.



- Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores: Sí, a través del análisis de datos de desempeño periódicos y las auditorías anuales en las que se analiza el avance en la implantación de los 10 principios.

c. 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.): No

d. Más información

- Dirección web: <http://www.semyu112.com>
- Responsable: Olivia Cordero Cañas

3. DERECHOS HUMANOS

Principio 1

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

Principio 2

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

ACCIONES DESARROLLADAS

El sector, el ámbito de actuación y las actividades desarrolladas por **Semyu112** hace que los riesgos asociados a los Derechos Humanos sean mínimos. Pero aun así, la organización presta especial atención a los dos grupos de interés:

- **Cientela:** el factor de riesgo fundamental para la clientela es la falta de información por lo que **Semyu112** trabaja para que fluya adecuadamente.

Con el fin de mejorar los canales de información con la clientela, en 2012 se lanzó el proyecto “**La Ambulancia viene a mi cole**” actividad diseñada para ofrecer formación, y entrenamiento acordes a las demandas específicas de la organización y colectivo de que se trate. Desde su puesto en marcha, cientos de niños y niñas de las provincias de Sevilla, Cádiz y Almería han participado en las actividades organizadas por **Semyu112**.



Por otro lado, y con el fin de disminuir cualquier riesgo asociado a los pacientes, se ha implantado y certificado a lo largo de 2012 un **Sistema para la Gestión de Riesgos para la seguridad del Paciente**, según la Norma 179003:2010, *Servicios Sanitarios. Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente*.

- **Personal:** desde **Semyu112** se lucha para evitar los posibles riesgos identificados:
 - **Seguridad:** Desde el año 2011 se cuenta con *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral* según estándar *OHSAS* que vela por la correcta gestión de la actividad preventiva de la organización.
 - **Formación:** dado que **Semyu112** trata con recursos humanos altamente cualificados, presta especial atención a la dignificación y la igualdad en el diseño de los puestos de trabajo ofrecidos como herramienta básica para incremento de la permanencia de las personas empleadas así como elemento diferenciador positivo para quienes aspiran a trabajar en una firma del sector.

- Ambiente de trabajo y compromiso de los trabajadores: desde la Alta Dirección de **Semyu112** se promueven acciones de participación, implicación y compromiso para con su política y estrategia como base del óptimo ambiente de trabajo y la mejora continua a la que está orientada la organización. En el mantenimiento del *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral*, la participación del personal es un factor clave para la correcta consecución del mismo.

- Comunicación: en **Semyu112** se trabaja continuamente en mejorar los canales comunicación con los grupos de interés.
Las personas empleadas disponen de un Manual de Acogida que se les entrega con carácter previo a su incorporación a la empresa y que contiene información de la estructura organizativa y funcional de la firma, los Protocolos de aplicación, la prevención de riesgos, las normas de actuación organizativa, descripción de infraestructuras y equipamiento, así como FAQs de interés en su desempeño.

Centrándonos en el grupo de interés de las personas que forman parte de **Semyu112**, la organización ha comenzado su participación en el proyecto “**OPTIMIZA**”, desarrollado por el *Instituto Andaluz de Tecnología*, que busca la mejora de las organizaciones mediante la aplicación de una Herramienta de Evaluación y la identificación y gestión de Proyectos de Mejora, mediante el cual, **Semyu112** se irá acercando al modelo de una Organización Excelente.

OBJETIVOS

1. Diseño e implantación de **Plan de Igualdad de Oportunidades** de la organización.
2. Participación en el **Premio CEX 2013**, a las buenas prácticas a la gestión.

4. NORMAS LABORALES

Principio 3

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

Principio 4

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

Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6

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

ACCIONES DESARROLLADAS

- *Libertad de asociación:*

Las relaciones con los representantes legales de los trabajadores están consolidadas y éstos participan en los temas relevantes relacionados con **Semyu112**: prevención de riesgos laborales, selección de personal, medio ambiente, etc.

La comunicación con el personal es constante y ágil, ya que además de los cauces ordinarios de diálogo entre los representantes de los trabajadores y la empresa, el personal propio puede hacer llegar sus preocupaciones a la Alta Dirección de la entidad y disponen de un buzón de sugerencias por si lo quieren realizar de manera anónima.

Alineado con estos principios, desde el 2011, **Semyu112** cuenta con un *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral* certificado, implantado de manera integrada al resto de sistemas de gestión de la organización.



- *Trabajo forzoso o bajo coacción:*

Semyu112 cumple con todos los requisitos laborales legales, y el trabajo forzoso no es un riesgo para la organización.

En **Semyu112** se garantiza el disfrute de los permisos de paternidad, maternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia, siendo política de la empresa la gestión de permisos por riesgo durante el embarazo y para la lactancia en todos los embarazos de personal sanitario.

Actualmente, el 65% del personal cuenta con cargas familiares, tema al que se le quiere prestar especial atención en el desarrollo del Plan de Igualdad de Oportunidades

En **Semyu112** se trabaja con cuadrantes de guardias anual como medida altamente positiva en relación al uso habitual del sector. Todo el personal sanitario puede gestionar permutas de turno libremente con sus compañeros, disponiendo de línea directa a través de software para la validación inmediata por Dirección Médica.

- *Trabajo infantil:*

Dado que **Semyu112** para el desarrollo de sus trabajos requiere de personal altamente cualificado, no se contempla la posibilidad de la participación de menores, por lo que el riesgo es inexistente.

- *Discriminación en el empleo y la ocupación:*

Semyu112 ha identificado los siguientes riesgos laborales: discriminación de género, por edad, por raza y desinformación de las características de los puestos de trabajo. Aunque la política de recursos humanos establecida minimiza la posibilidad de que estos riesgos se lleguen a dar.

Entre las iniciativas que **Semyu112** ha implantado para desarrollar una política de recursos humanos adecuada, está la de articular un sistema de **Carrera Profesional** que, a través del reconocimiento público y expreso de la valía de sus profesionales, permita generar mecanismos efectivos para lograr una implicación voluntaria y motivada de los mismos, orientada tanto al logro de los fines y objetivos de las instituciones sanitarias como al desarrollo de las aptitudes interpersonales y de la formación personal, con una perspectiva humana.

La finalidad inmediata del modelo de Carrera Profesional es la motivación e incentivación de los profesionales sanitarios así como el cumplimiento por parte del personal de unos niveles notables de capacitación, acompañados de una retroalimentación constante de los resultados diarios, imprescindibles para el desarrollo del trabajo. Esto se traduce de forma inmediata en:

- Competencia sana entre profesionales
- Reconocimiento social de la tarea desarrollada
- Premio a los méritos profesionales: asistenciales, científicos y docentes

Las consecuencias directas, que se derivan de dicha motivación e incentivación son entre otras:

- Profesionales más competentes
- Mayor calidad asistencial y seguridad clínica
- Satisfacción creciente del paciente y de los servicios que interactúan con nosotros a todos los niveles (hospitales, instituciones, policía, bomberos, etc.)
- Perfeccionamiento progresivo del sistema en su conjunto

Semyu112 dispone de su propia **Escuela de Emergencias**, especializada en el diseño, organización e impartición de diversos Programas Formativos, que tiene como misión principal colaborar en la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria que recibe la ciudadanía, a través del reciclaje continuo de los profesionales sanitarios. El sistema de

Carrera Profesional permite que, dentro del catálogo de cursos que organiza periódicamente la empresa, se incluyan acciones formativas internas de interés para sus trabajadores que les permiten adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para facilitar su desarrollo profesional y el desempeño de su puesto de trabajo de acuerdo a los Mapas de Competencias de cada categoría.

Actualmente la estructura de la organización es la siguiente:

Directivos frente a personas empleadas	6.25%
Directivos mujeres	50%
Directivos hombres	50%
Mujeres	37.5%
Hombres	62.5%
Mayores de 45 años	18.75%
Menores de 30 años	8.33%
Personas empleadas no nacionales	10.42%
Personas empleadas con contrato fijo	95.38%
Personas empleadas con contrato temporal	4.16%

Durante el periodo analizado ha habido un aumento del porcentaje de mujeres y de personal con contrato fijo con respecto a los porcentajes registrados durante el 2011.

OBJETIVOS

1. Diseño e implantación de **Plan de Igualdad de Oportunidades** de la organización.
2. Participación en el **Premio CEX 2013**, a las buenas prácticas a la gestión.

5. MEDIO AMBIENTE

Principio 7

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

Principio 8

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

Principio 9

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

ACCIONES DESARROLLADAS

Semyu112 cuenta con una Política de Calidad, Medio Ambiente, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad del Paciente que se revisa con carácter anual y se pone a disposición de todas las partes interesadas.

El Sistema de Gestión Ambiental, con el que **Semyu112** cuenta desde el año 2005, garantiza la revisión anual de los impactos ambientales asociados a las actividades desarrolladas por la organización en cada una de sus sedes, estableciendo las medidas de control y las acciones preventivas necesarias para cada uno de los impactos identificados.

Según lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental, **Semyu112** realiza anualmente una evaluación de los aspectos ambientales relacionados con las actividades llevadas a cabo. En la última evaluación realizada, los aspectos ambientales significativos fueron los siguientes:

- Consumo energía eléctrica
- Consumo agua
- Consumo papel
- Generación de residuos de tintas/tóner
- Generación de residuos de pilas/fluorescentes
- Generación de residuos de aparatos eléctricos o electrónicos
- Generación de residuos de servicios médicos
- Generación de aceites, baterías y otros residuos peligrosos
- Emisión de ruidos

Por segundo año consecutivo **Semyu112** ha calculado la **Huella de Carbono de la Organización**, siguiendo el modelo establecido por *GHG Protocol*, como medio para medir objetivamente el efecto que tiene la organización sobre el Cambio Climático. Así mismo, y por primera vez, los datos se han hecho públicos a través de la plataforma **Carbonpedia**. Durante el 2012 se han emitido un total de **265,57 Tn de CO₂e**, valor algo superior al registrado en el año



anterior, pero que si tenemos en cuenta el número de servicios, vemos que se ha emitido menos por cada servicio prestado:

	2011 (AÑO BASE)	2012	Diferencia
	t CO2e/servicio	t CO2e/servicio	
Alcance 1	0,0617	0,0580	↓ 5,99%
Alcance 2	0,0062	0,0064	↑ 3,22%
TOTAL	0,0678	0,0644	↓ 5,01%

Semyu112 cuenta con cuadro de indicadores desde donde mensualmente controla los aspectos ambientales identificados. Los valores registrados de los indicadores más significativos son los siguientes:

- Electricidad: **55.839 kW/h**
- Agua: **485 m³**
- Papel: **60 kg**
- Combustible: **88.912'64 litros**

En lo que respecta a las emergencias ambientales, **Semyu112**, ha participado durante el 2012 en "**Crisis Task Force 2012**", organizado por la Universidad de Sevilla, ejercicio que simula la gestión de un desastre natural, para el desarrollo de competencias organizativas, asistenciales y logísticas, en un escenario aproximado a una realidad que obligue a una intervención ininterrumpida, durante 60 horas, de los servicios de rescates, salvamento, socorro y atención psicosocial.

6. ANTICORRUPCIÓN

Principio 10

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

ACCIONES DESARROLLADAS

Dado que **Semyu112** desarrolla casi la totalidad de su cifra de negocio mediante contratos públicos, se hace indispensable el análisis y detección de áreas más sensibles y el establecimiento de medidas apropiadas al fin pretendido en esta materia.

De momento la organización no cuenta con ninguna política que abarque este principio, pero si se incluirá en el Código Ético que se tiene planificado desarrollar.

Una vez quede concluido el Código Ético de **Semyu112** éste será difundido entre los grupos de interés a través de los canales de información definidos.

OBJETIVOS

1. Desarrollo del Código Ético de **Semyu112**