



## INFORME DE PROGRESO 2014

EBA Vallcarca S.L.P.  
Av. Vallcarca, n. 169 -205  
Barcelona



# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Medioambiente</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li></ul>
05	Compatibilidad GRI-G4



# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

H.E. Ban Ki-moon  
Secretary-general United Nations  
New York, NY 10017 USA  
Barcelona, 2 de juny de 2014

Carta de renovación de compromiso con el Pacto Mundial

EBA VALLCARCA S.L.P. se adhirió al Pacto Mundial con el compromiso de apoyar la responsabilidad social, mediante la implantación de los Diez principios del Global Compact en cuanto al derecho humano, el trabajo, el entorno y la anticorrupción. Con esta comunicación, expresamos nuestro deseo de renovar y seguir con la intención de avance de aquellos principios dentro de nuestra esfera de influencia, como el principio de la estrategia, la cultura y las operaciones diarias de nuestra empresa y a la contratación en los proyectos colaborativos que avanzan los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas.

El equipo de EBA VALLCARCA S.L.P. es consciente de la responsabilidad que debemos asumir en el desarrollo de una sociedad justa, solidaria, respetuosa con el medio ambiente y con los valores humanos, reafirmando nuestro firme compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial basados en Declaraciones y Convenciones Universales.

En el transcurso del año 2013 hemos analizado la situación de nuestra empresa y hemos avanzado en acciones de comunicación para los empleados, accesibilidad al servicio para los clientes y divulgación del Pacto Mundial a nuestros proveedores.

Reconocemos que una exigencia clave para la participación en el Global Compact es la realización anual de una Comunicación sobre el Progreso (PILLAN) lo que describe los esfuerzos de nuestra empresa para poner en práctica diez principios. Apoyamos la responsabilidad pública y la transparencia, y por lo tanto una vez entregada la primera memoria nos comprometemos a seguir cada año según la política del Global Compact.

Los objetivos para el nuevo año serán un enfoque a mejorar:

- a) Medio ambiental llevando a cabo estudios para la incorporación de vehículos eléctricos para los desplazamientos a domicilio y la utilización de baterías recargables para el uso sanitario.
- b) A nivel de clientes queremos subvencionar y abastecer a los pacientes insulino-dependientes contenedores para el reciclaje de las agujas.

A nivel de empleados queremos mejorar las condiciones de trabajo, acondicionando las consultas con nuevos sistemas de cortinas que permiten disminuir el deslumbramiento y efecto calor.

También queremos llevar a cabo una campaña de "Si fas esport, fas salut", a través de indicadores en los ascensores y escaleras, para los pacientes y trabajadores del centro.

A nivel de proveedores seguiremos intentando potenciar e informar a nuestros proveedores del proyecto de "El Pacto Mundial de Naciones Unidas". Pensamos que el hecho de adherirse ayuda a las empresas a garantizar que la estrategia de sostenibilidad empresarial está alineada con los 10 Principios del Pacto Mundial. Siendo a su vez un modelo sencillo, amplio y flexible y tiene por objetivo el guiar a las empresas a un cambio organizativo para integrar la sostenibilidad empresarial.

Lluís Gràcia Pardo

Administrador de EBA VALLCARCA S.L.P.




# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

EBA Vallcarca S.L.P.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Vallcarca, n. 169 -205

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

[www.aprimariavsg.com](http://www.aprimariavsg.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Lluís Gràcia

Persona de contacto

Toni Iruela

Número de empleados directos

64

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Centro de atención primaria Proveedor Catsalut

Ventas / Ingresos

6.580

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:  
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los criterios de selección han estado basados en los grupos de más impacto en nuestra actividad. Empleados porque son la esencia del servicio. Clientes porque son la fuente de nuestra actividad, sin ellos no podríamos ofrecer nuestro servicio. Los proveedores nos permiten elaborar nuestra oferta, aportándonos del material necesario para poder ejercer nuestro servicio. El medio ambiente porque pensamos que en un fin de todos. Y este año hemos incluido la Comunidad o sociedad, porque pensamos que es un área interesante para empezar a conocer y crear acciones de mejora.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

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

El alcance divulgativo de nuestro informe de Progresos es a nivel autonómico a través de nuestra web: [www.aprimariavsg.com](http://www.aprimariavsg.com) A nivel internacional a través del Pacto Mundial <https://www.unglobalcompact.org/search?keyword=eba+vallcarca&submit.x=24&submit.y=2&target=> y en el ámbito nacional a través de la Red Española. La información recogida es de nuestro centro ubicado en Barcelona. La empresa ha creado un apartado de "Responsabilidad social" en la página web con un detalle resumido de las iniciativas llevadas a cabo agrupadas en 4 áreas: 1.- salud y relación con los pacientes 2.- Impacto Medioambiental 3.- Gestión del equipo humano 4.- Sostenibilidad global

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Los criterios de selección han sido los mismos desde su inicio, este año hemos incluido un nuevo grupo de interés: comunidad o sociedad. Las ideas i/o asuntos a tratar se hace a través de una petición general a todos los trabajadores, a través de una lluvia de ideas, para que después la dirección haga la selección de las más operativas.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso se está difundiendo a través de diferentes vías: a) Sesión interna para los trabajadores b) Emisión de información en el circuito cerrado de las TV c) En nuestra página web , se ha creado un sección de RSC d) En la web de la Red Española y en la web internacional de Global Compact.

Fecha de la memoria anterior más reciente

2014-09-30

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

La entidad dependiendo del grupo lo gestiona:  
Empleados: a través de la Intranet se solicitan ideas o cuestiones que tiene los profesionales respecto a los 10 principios y se analizan las demandas y la dirección les analiza para luego elegir y ejecutar las más asequibles. Clientes: a través de las sugerencias y reclamaciones se hace un análisis de que se puede mejorar. Proveedores el grupo de calidad analiza cómo se pueden incorporar nuevas actuaciones. Medio ambiente: a través de las sugerencias o reclamaciones de nuestros clientes, trabajadores o proveedores.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La naturaleza jurídica de la entidad es: Sociedad Limitada Profesional. Adjuntamos organigrama

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

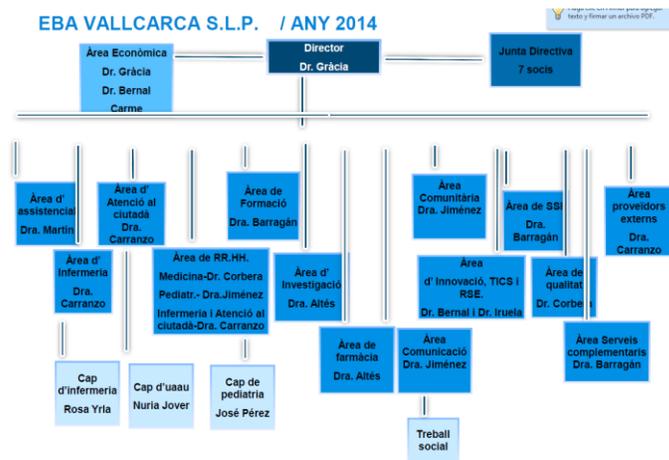
La Junta directiva tiene acceso al informe de progreso y autoriza todas las medidas a aplicar. No existen indicadores específicos para su implantación.

Indique la estructura de gobierno y quién 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.

La empresa está constituida por 7 socios/profesionales (médicos de familia) y componentes del nivel directivo llevando a cabo los procesos de decisión. Paralelamente cada uno de ellos lleva un área de trabajo (detalle en el organigrama).

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)



## 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.)

La entidad tiene un proyecto de colaboración y desarrollo de apoyo a la entidad "Caritas", y está dentro de un grupo creado denominado "empresas con corazón".

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.aprimariavsg.com](http://www.aprimariavsg.com)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer

políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para

controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIOAMBIENTE**

**ANTICORRUPCIÓN**



12

7

4

1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

# Políticas aplicadas por grupos de interés

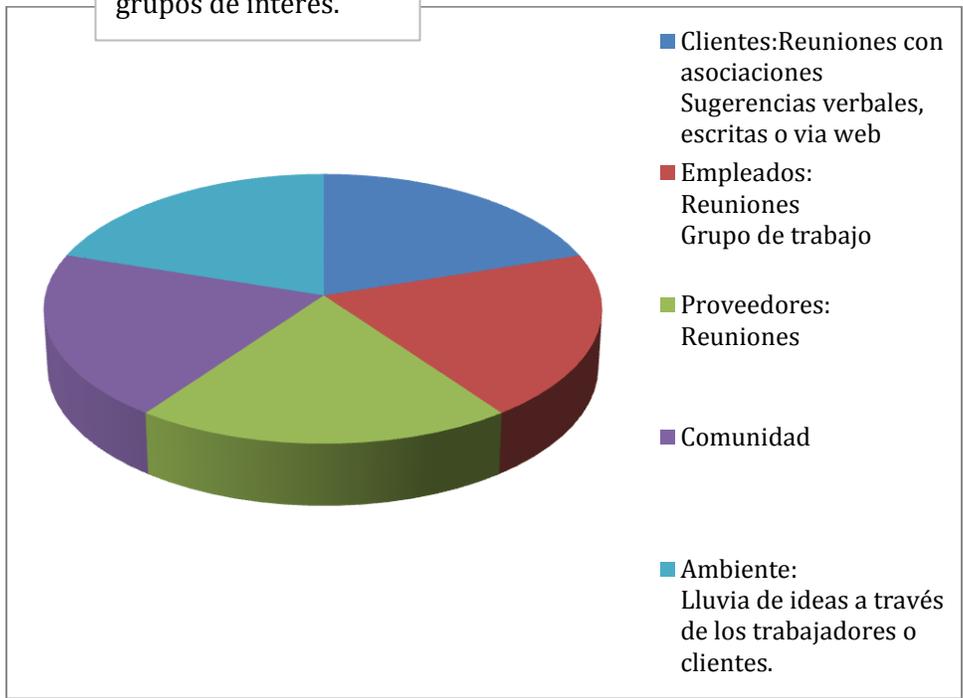


- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Comunidad
- ambiente

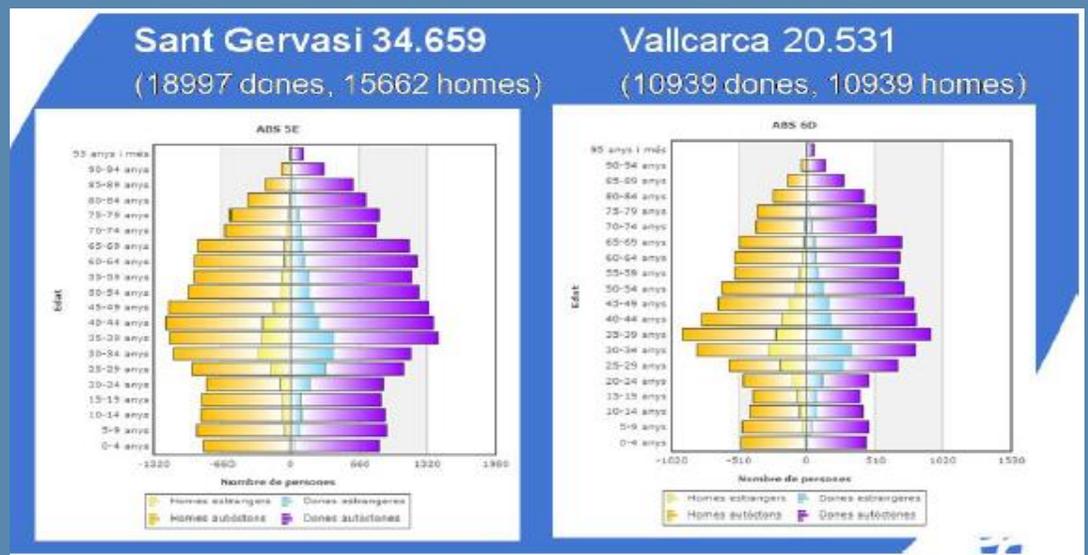
## CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 7  
Empleados: 17  
Proveedores: 2  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 3

Plan de trabajo con los grupos de interés.



# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



---

## Accesibilidad de los productos y servicios

---

### Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Observaciones Relacionados Genéricas

El proyecto clínico y comunitario ha de surgir de la atención cercana a las personas y de la realidad del territorio en el que trabajamos. Está claro y necesario seguir evolucionando hacia un nuevo concepto de salud y de atención sanitaria, enmarcado en los valores de autonomía personal, las redes comunitarias, la solidaridad, la equidad y el reconocimiento de la diversidad de los determinantes de la salud. La Salud Comunitaria ha de implicar la comunidad, con su participación y responsabilidad, en la planificación y seguimiento de las acciones que se ponen en marcha para mejorar la salud de sus integrantes.

#### Comentarios

Durante estos años hemos desarrollado una red liderada por la dirección y la trabajadora social. De esta manera el servicio de atención primaria se integra de forma activa con otros servicios socio-sanitarios y sociales de nuestras áreas: Nos ha parecido importante desarrollar un Plan de actividades comunitarias llevado a cabo por una comisión de trabajo interdisciplinar, coordinado por una persona del equipo directivo y la Trabajadora Social. Esta Comisión es la encargada dentro del equipo de liderar la puesta en marcha de estas propuestas. Nuestros centros forman parte de la Red AUPA de actividades comunitarias de Cataluña y del PACAP (Programa de actividades comunitarias de atención primaria de Semfyc) con diversas de las nuestras actividades acreditadas. Las actividades comunitarias y grupales se programan de forma de curso escolar, de setiembre a junio, y se hace difusión a todo el equipo de las diferentes propuestas, las personas a quien van dirigidas y los objetivos.

#### Objetivos

Uno de los objetivos principales de la Atención comunitaria ha de ser la prevención de enfermedades, la mejora de la salud y el aumento del bienestar físico y psicológico, intentando mejorar el auto curan de las personas. No obstante, hay diferentes tipos de población con unas necesidades propias que han de ser detectadas y han de permitir poner en marcha

actividades orientadas a mejorar y prevenir posibles complicaciones futuras.

[Descargar documento adjunto](#)

### Política de Calidad - Política Indicadores Observaciones Relacionados Genéricas

La Política de gestión de la Calidad es un marco conceptual que ha de abarcar todas las áreas del Centro, todas las categorías profesionales y a todos las direcciones con la finalidad de buscar la excelencia sobre todos los grupos de interés (clientes, profesionales, propietarios y la propia sociedad) con proyectos de mejora continua en todos los ámbitos y actuaciones, en un entorno de cambio permanente. Está definido en base a tres líneas estratégicas en base a tres perspectivas que son: organización, profesionales e usuarios.

#### Comentarios

Las organizaciones sanitarias, con vocación de servicio público, han de tener en cuenta como una de sus principales estrategias, la atención al ciudadano y per tanto han de potenciar sus servicios de atención al ciudadano por el valor añadido que aportan a la organización y al propio entorno sanitario.

#### Objetivos

El nuevo modelo de usuario, las nuevas variables como el envejecimiento de la población y la dependencia, las nuevas estructuras familiares, el impacto de la inmigración en la sociedad en general, la incorporación de las nuevas tecnologías y un entorno altamente competitivo han cambiado el patrón de utilización de los servicios sanitarios, y por lo tanto se ha de renovar la respuesta y establecer un marco de relación nuevo con los usuarios.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La Unidad de Atención al Usuario atiende las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones para mejorar el servicio.. Ofreciendo diferentes canales como: internet, o de forma presencial en el mostrador o anónimo.

#### Comentarios

La empresa tiene asignado a un empleado para gestionar todo tipos de incidencias generadas por la accesibilidad al "Canal Paciente".

#### Objetivos

El objetivo es solucionar las incidencias generadas.

---

# Satisfacción del cliente

---

## Política de Calidad - Política

### Comentarios

En la empresa existe un equipo pluridisciplinar donde también está representada una parte del equipo directivo. Este órgano es responsable de la elaboración, revisión, evaluación y actualización anual del Plan de Calidad, así como coordinar, involucrar y difundir entre los profesionales las actuaciones previas en materia de calidad.

### Objetivos

El objetivo del plan de calidad es definir y recoger las estrategias que desarrollara la empresa a medio y largo plazo. a) Impulsar la mejora continua en la gestión de la organización para garantizar la eficacia y eficiencia de la asistencia sanitaria. b) Orientar los servicios hacia los ciudadanos: promover una Atención Primaria óptima a la población de referencia, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, con el mejor balance riesgo-beneficio y la máxima eficiencia.

[Descargar documento adjunto](#)

## Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La Unidad de Atención al Usuario atiende las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones para mejorar el servicio.. Ofreciendo diferentes canales como: internet, o de forma presencial en el mostrador o anónimo.

### Comentarios

En la "Área de Atención al cliente" hay hojas de reclamaciones y de sugerencias.

### Objetivos

El objetivo es mejorar la calidad del servicio

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

## Comentarios

En el caso de clientes/pacientes tienen en recepción hojas de reclamación y/o sugerencias. Las cuales se registran en un programa del Catsalut para su control y se le da respuesta en un período inferior a los 15 días.

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

La satisfacción del paciente se realiza a través de unas auditorías anuales que realizan el Catsalut en base a unos criterios establecidos en referencia a diferentes áreas como instalaciones, efectividad, eficiencia.

### Comentarios

Todos nuestros pacientes tienen la información sobre su derecho de acceder a sus datos para rectificar, cancelar o modificar. Existe un responsable del centro accesible a los usuarios interesados.

### Objetivos

El objetivo es tener la información necesaria para la mejora continua.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

La empresa dispone de un sistema definido para el registro y la notificación de las disconformidades (reclamaciones) o sugerencia de los servicios prestado o del centro en general.

### Comentarios

La empresa tiene en la recepción hojas de reclamaciones y sugerencias.

### Objetivos

El objetivo es que el paciente pueda expresar su conformidad o disconformidad del trato recibido, de las instalaciones del centro o simplemente hacer una sugerencia.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

---

### Normativa Vigente - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa tiene contratada una empresa externa para las auditorías y gestión de Protección de datos.

#### Comentarios

La empresa cada año tiene una revisión externa para la legislación y aplicación de la Ley de Protección de Datos. Bianaual se genera un informe de auditoría.

#### Objetivos

Conseguir un aplicación óptima de la legislación de LOPD

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La política de la empresa ha transmitido con sesiones la importancia del tratamiento óptimo de las bases de los datos de los usuarios siendo información de alta nivel de riesgo.

#### Comentarios

Los auditores vienen al centro y dependiendo la área de análisis tienen reuniones con los responsables de área.

#### Objetivos

Difundir la política de la LOPD

---

## Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Observaciones Genéricas

El proyecto clínico y comunitario ha de surgir de la atención cercana a las personas y de la realidad del territorio en el que trabajamos. Está claro y necesario seguir evolucionando hacia un nuevo concepto de salud y de atención sanitaria, enmarcado en los valores de autonomía personal, las redes comunitarias, la solidaridad, la equidad y el reconocimiento de la diversidad de los determinantes de la salud. La Salud Comunitaria ha de implicar la

comunidad, con su participación y responsabilidad, en la planificación y seguimiento de las acciones que se ponen en marcha para mejorar la salud de sus integrantes.

#### Comentarios

La Salud Comunitaria ha de implicar a la comunidad, con su participación y responsabilidad, en la planificación y seguimiento de las acciones que se ponen en marcha para mejorar la salud de sus integrantes.

#### Objetivos

La Atención Primaria y Comunitaria tiene como eje vertebrador una atención integral, integrada, equitativa y de excelencia y con la comunicación con los usuarios y las nuevas tecnologías como herramientas imprescindibles de futuro.

### Código Ético Comercial - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La comunicación es una herramienta más de gestión orientada a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Cuando comunicamos intentamos persuadir y persuadir es buscar efectos y cambios. La base de la comunicación de la empresa es la información que se ha de transmitir a nuestros usuarios y por otro lado también la de dentro de la organización. En este momento con las nuevas tecnologías ha cambiado la manera de comunicar dentro de nuestra sociedad, creemos que es necesario tener en cuenta unos principios básicos: a. Comunicación más participativa, b. Interpersonal, c. Global: sin barreras de espacios ni fronteras, d. Operativa: desde la acción y e. para todos. Nuestra comunicación ha de partir de la información que recibimos del entorno (Ambiental), la que nosotros generamos y procesamos (Interna) y aquella que procesamos y proyectamos hacia el entorno exterior (Corporativa).

#### Comentarios

La empresa gestiona la comunicación interna, la institucional y la de márketing, con un concepto integral de la comunicación que incluye la imagen y comunicación corporativa, la relación con los medios y las relaciones externas. El trabajo se realiza a través de un directivo, una Comisión de comunicación pluridisciplinar y un periodista externo como soporte.

## **Objetivos**

Los objetivos del plan de comunicación son en base a la: 1.- Comunicación externa: a) potenciar el uso de Canal paciente; b) potenciar el uso de Servicios Complementarios i c) informar de las actividades comunitarias. 2.- Comunicación interna: a) implantación del Minerva, b) creación de un boletín de noticias.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La Unidad de Atención al Usuario atiende las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones para mejorar el servicio.. Ofreciendo diferentes canales como: internet, o de forma presencial en el mostrador o anónimo.

### **Comentarios**

Velamos por el cumplimiento de la Carta de Derechos y deberes de los Ciudadanos en relación a la salud y a la atención sanitaria.

### **Objetivos**

Los objetivos son la recogida de la percepción de los ciudadanos y sus expectativas en relación a los servicios que es prestan en el centro, para poder identificar posibles áreas de mejora e informar periódicamente a los responsables.

## **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es la herramienta de acceso a la información por parte del paciente y para nuestro centro es la base del reconocimiento y el entendimiento.

### **Comentarios**

El centro consta de diversos canales de comunicación. Los pacientes pueden acceder a la información a través de la unidad de atención al usuario, las líneas telefónicas, el circuito cerrado de las TV, la revista, el Canal Paciente y por último todo el campo de las nuevas tecnologías: web, bloc Jove, twitter, Facebook.

### **Objetivos**

El objetivo es informar al usuario de sus derechos y deberes como usuario del servicio.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

## **Observaciones Genéricas**

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

### **Comentarios**

Las sugerencias se recogen por escrito, oral o vía correo electrónico.

### **Objetivos**

La mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa dispone de un sistema definido para el registro y la notificación de las disconformidades (reclamaciones) o sugerencia de los servicios prestado o del centro en general.

### **Objetivos**

La mejora continua.

---

## **Acercar la RSE al consumidor final**

---

## **Código Ético. - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La gestión de nuestro centro tiene el claro compromiso de ser respetuoso con las personas (pacientes y profesionales) y garantizar la confidencialidad de la información sanitaria. Creemos que debemos ser modelos para la sociedad y nuestros trabajadores han de defender estos valores éticos.

### **Comentarios**

Nuestra responsabilidad está basada en: a) respetar la dignidad de la persona como a ser humano, con todos los derechos y deberes que jurídicamente le correspondan y teniendo en cuenta que ha de ser tratada de forma integral, en totes sus necesidades físicas, psíquicas y sociales. b) Fomentar la igualdad y el respeto en el trato a los usuarios. c) Evitar prácticas que fomenten la discriminación en cualquiera de sus aspectos (por causa de religión, edad, sexo, raza, ideología, procedencia social, nacionalidad u otros), favoreciendo medidas preventivas que eviten la aparición de las mismas.

d) Velar en todo momento por evitar una atención no segura al usuario, proporcionando a los pacientes la máxima calidad asistencial basada en el conocimiento científico y la aplicación racional de los recursos disponibles, así como el más alto grado posible de bienestar y confort, con un trato humano por parte de nuestros profesionales.

### **Objetivos**

El objetivo de la gestión de nuestro centro de AP es mejorar la calidad de vida, la dignidad y el bienestar de las personas que atendemos, buscando los principios de equidad, accesibilidad, efectividad y eficiencia del sistema sanitario.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Memoria de RSC - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La memoria de RSC se realiza anualmente y se difunde a través de: a) página web b) televisiones internas c) revista d) se deposita en la biblioteca (intranet) de la empresa.

#### **Comentarios**

La memoria de RSC está estructurada en el Informe de Progreso que realizamos con la Red Pacto Mundial de España. El contenido parte de una carta de renovación del compromiso, sigue con un detalle del perfil de la entidad, una metodología y por último un análisis de clientes, empleados, proveedores y medioambiente.

#### **Objetivos**

El objetivo es plasmar y divulgar las acciones realizadas en relación a los derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Permite analizar los grupos de interés y detectar desafíos u oportunidades para mejorar.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La empresa para conseguir implicar a los profesionales en la responsabilidad social corporativa, realiza anualmente una "lluvia de ideas", donde las personas interesadas pueden enviar su sugerencia o idea.

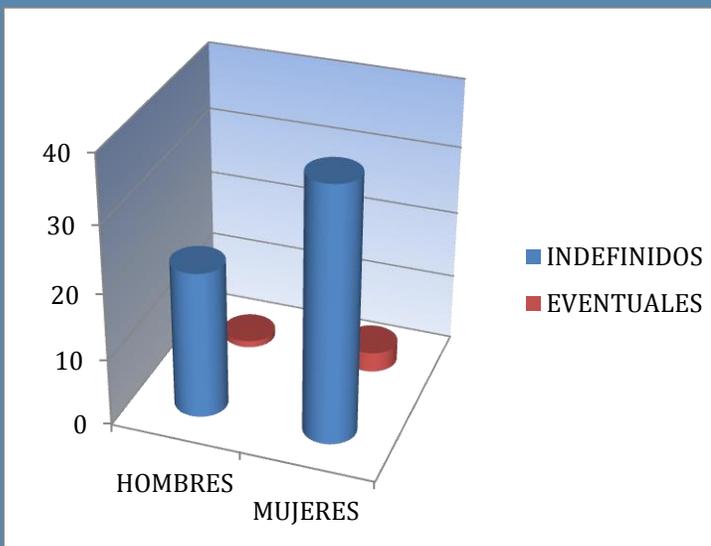
#### **Comentarios**

Durante el primer trimestre del año la empresa hace un llamamiento a través de la intranet corporativa y el personal envía las ideas o acciones que creen que pueden mejorar en base a los principios de responsabilidad social empresarial de la red de Naciones Unidas Pacto Mundial. Tras un análisis por el equipo directivo se deciden que actuaciones se llevarán a cabo durante el año en curso.

#### **Objetivos**

El objetivo es conseguir que la RSC sea una consciencia de todo el equipo. Se ha de conseguir tenerlo integrado en su hacer diario como trabajador y como persona.

# EMPLEADOS



---

## Buen ambiente laboral

---

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es una herramienta más de gestión. La base de la comunicación de nuestra empresa es la información que se debe transmitir a nuestros usuarios y por otra parte la de dentro de nuestra organización.

#### **Comentarios**

La política de Comunicación Interna se está llevando a cabo desde el grupo de comunicación a través del programa llamado Minerva que es una plataforma vía web que permite mejorar la comunicación interna tanto a nivel ascendente, como descendente y transversal: ofrece un directorio de todos los profesionales, posibilita el envío de avisos urgentes, permite la creación de carpetas para guardar documentos al abasto de todo el personal, es un instrumento para comunicar diversas incidencias y solicitar pedidos, permite hacer consultas y encuestas.

#### **Objetivos**

Los objetivos es que todos los trabajadores estén informados a través de tres líneas de comunicación interna: .- comunicación descendente: normativas de funcionamiento, convocatorias, noticias de interés general:.- comunicación ascendente: buzones de sugerencias, programas de puertas abiertas.. - comunicación horizontal organizativa y científica

### **Política de RRHH - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La política de RRHH tiene un plan de acogida para las personas que se incorporan que permite difundir información sobre le centro, los circuitos y les normativas internas.

#### **Comentarios**

La unión entre el profesional sanitario y su población de referencia es muy importante, y es necesario que se potencie al máximo posible. En nuestra empresa y en su organización y estructura, como a Entidad de Base Asociativa (EBA) que somos, la unión entre el profesional y la empresa ha de ser uno de los elementos destacados, diferenciales, motivadores y de implicación en todos los objetivos, tanto asistenciales como económicos. A nivel organizativo EBA

VALLCARCA SLP, promueve la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Se intenta conciliar la vida laboral con la familiar y siempre se buscan fórmulas útiles que permitan encontrar una salida a casos concretos, adaptando horarios, sin dejar de banda la cobertura del servicio. Se trabaja con diversos grupos de trabajo que lideran los procesos priorizados en el plan estratégico y otros procesos que el EAP necesita para dar una atención segura y de calidad a la población.

#### **Objetivos**

La empresa impulsa la autonomía profesional como un instrumento de motivación, incentivación e implicación de los profesionales en las actividades y objetivos de la empresa. La satisfacción de los profesionales pasa por su implicación a todos los niveles en el proceso de gestión y atención al cliente.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Igualdad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El equipo directivo de EBA Vallcarca S.L.P. ha desarrollado este plan de Recursos Humanos que acredita entre otros méritos, que disponen de personas debidamente capacitadas para realizar su actividad en su puesto de trabajo.

#### **Comentarios**

La empresa promueve la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Los recursos humanos de la empresa, son mayoritariamente mujeres, aproximadamente el 60 %. El 62,5% de miembros de la junta directiva de la empresa son mujeres. Desde la empresa se intenta conciliar la vida laboral con la familiar y siempre se buscan fórmulas útiles que permitan encontrar salida a los casos concretos en los que se hayan de hacer adaptaciones en los horarios de los profesionales por cuestiones de tipo familiar, sin dejar de banda la cobertura del servicio.

#### **Objetivos**

En el proceso de selección, la área de RRHH establece un procedimiento de evaluación inicial para reconocer las competencias necesarias para cada puesto de trabajo, sin discriminación por género, edad o raza.

## **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La Salud en el trabajo está constituida por la educación de riesgos laborales y conseguir su prevención, así como la disminución de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, a través de la organización y gestión en materia preventiva. La violencia laboral está constituida por incidentes en que el trabajador sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su puesto trabajo que pongan en peligro, implícitamente o explícitamente, su seguridad, su bienestar o la su salud. Así mismo se reconoce cada vez más que la violencia psicológica personal ejerce muchas veces a través de un comportamiento repetido.

### **Comentarios**

La empresa tiene un proveedor externo para la relación de esta política. La empresa externa hace una revisión médica anual, y el seguimiento del plan de prevención pactado anualmente.

### **Objetivos**

La educación de riesgos laborales y conseguir su prevención, así como la disminución de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales,

## **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Las reuniones en equipo están establecidas según calendario de formación. esta información está en nuestra Intranet : Minerva y se puede acceder externamente.

### **Comentarios**

Se realizan periódicamente reuniones con los estamentos, para redefinir el entorno de la relación dentro del equipo y con relación a nuestros pacientes. Estamos trabajando un nuevo proyecto llamada "Centros en transición" que está enfocado a la potenciación y al reconocimiento de la Atención primaria como "El sistema", no como la "Puerta del mismo" y todo ideado para la recuperación de la Dignidad profesional de la Atención Primaria.

### **Objetivos**

El objetivo es obtener la mayor resolución posible de las necesidades sanitarias, en base poblacional y epidemiología de la manera más sostenible, efectiva, eficiente equitativa y accesible

## **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

La empresa sabe que empezar en un centro nuevo es difícil, debido a los diferentes circuitos para la realización de su trabajo, por tanto se intenta hacer un manual de acompañamiento para que quede registrado lo más básico para poder ayudar a su incorporación.

### **Comentarios**

Este manual recoge información general del centro y luego especifica por categorías. Los contenidos específicos detallan diferentes circuitos a nivel de médicos de familia, enfermería o atención a necesarios para realizar los diferentes servicios y circuitos que realizan los profesionales dependiendo de su

### **Objetivos**

El objetivo es crear un manual con la información necesaria para intentar facilitar el trabajo a las personas que se incorporan por primera vez al centro.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

### **Comentarios**

La empresa tiene un circuito de recogida de información de los pacientes a través de: reclamaciones, sugerencias, felicitaciones. A nivel de los trabajadores hay un circuito de sugerencias a través del grupo de calidad o directamente dirigiéndose al responsable a través del Programa de comunicación: Minerva.

### **Objetivos**

La mejora continua.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa para conseguir implicar a los profesionales en la responsabilidad social corporativa, realiza anualmente una "lluvia de ideas", donde las personas interesadas pueden enviar su sugerencia o idea.

## **Comentarios**

La empresa desde el grupo de Calidad ha gestiona una encuesta de clima laboral, para poder detectar deficiencias relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas.

## **Objetivos**

Las organizaciones sanitarias, empresas con vocación de servicio público, han de tener en cuenta, como una de sus principales estrategias, la atención al ciudadano y por lo tanto han de potenciar los servicios de atención por el valor añadido que aporten a la organización y al propio entorno sanitario. La empresa ha de impulsar la autonomía profesional como un instrumento motivador, incentivar e implicación de los profesionales en las actividades y objetivos de la empresa. La satisfacción de los profesionales pasa por su implicación a todos los niveles en el proceso de gestión y atención al cliente

[Descargar documento adjunto](#)

## **Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene contratada una empresa externa para la evaluación de los diferentes puestos de trabajo, instalaciones y material o utillaje.

### **Comentarios**

La empresa externa ha realizado un estudio de los diferentes puestos de trabajo y ha creado una herramienta para la gestión de la información a los trabajadores sobre los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo o función y de la medida de protección aplicables. Esta información se debe entregar al trabajador por lo tanto hemos creado unas fichas de riesgos personalizadas para cada uno de los puestos de trabajo del centro.

### **Objetivos**

Las fichas personalizadas tiene como objetivo informar sobre los riesgos específicas del puesto de trabajo y las medidas de protección aplicables.

## **Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene diferentes vías de contacto, como el CAP de RRHH, el grupo de cualidad, el director, para recoger las acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo, y gestionarlas.

## **Comentarios**

La empresa no tiene ningún expediente abierto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

## **Objetivos**

El objetivo es contabilizar el número de expedientes por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

---

### **PRL - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **0Observaciones Genéricas**

La empresa es una Entidad base Asociativa formada por profesionales sanitarios que desde siempre ha considerado que la verdadera valúa de su existencia y la garantía de éxito de su historia son los trabajadores. La evolución y la trayectoria de este modelo de calidad está basado en que los profesionales que trabajan en el centro encuentren sentido a su trabajo y sean capaces de conseguir sus metas y tengan facilidad para desarrollar sus inquietudes profesionales sin entre bancos.

### **Comentarios**

La política de evaluación y reconocimiento profesional ha de ser un modelo de incentivar versátil i ágil para su aplicación, i sobretodo ha de garantizar la motivación y la implicación permanente de los empleados, por lo tanto tienen en cuenta la consecución de los objetivos asistenciales pero sobretodo ha de potenciar la participación y el liderato de proyectos, considerado estratégica para la organización.

### **Objetivos**

Este sistema incentivador tiene como objetivo diferentes ámbitos: económico, formativo y compensaciones de tiempo personal.

### **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA10

#### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene una política de reconocimiento general, aplicando el modelo marcado por el convenio colectivo de valoración de niveles de carrera profesional.

## Comentarios

El modelo de carrera profesional tiene en cuenta el tiempo trabajado, la formación realizada y los méritos docentes o de investigación de cada profesional.

## Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

El manual de acogida permite a todo trabajador facultativo que se incorpora a la empresa tener un herramienta de fácil acceso para realizar las consultas más operativas y poder facilitarles su trabajo.

### Comentarios

Este manual permite facilitar la inquietud o nervios de empezar en una nueva empresa. Está estructurado en información general de la empresa, del centro y de los circuitos burocráticos para el desarrollo del trabajo. Permite tener una visión general de la empresa y en segundo lugar destacar información más importante para la operativa diaria.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

G4-58

### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

### Comentarios

Esta herramienta nos permite recibir sugerencias de un nuevo trabajador que puedan ayudar a mejorar algún circuito de la empresa, aprovechando su espontaneidad y su novedad en el centro. Este hecho permite que el trabajador se sienta más identificado con la empresa.

### Objetivos

La mejora continua.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

La empresa dispone de un sistema definido para el registro y la notificación de las disconformidades (reclamaciones) o sugerencia de los servicios prestado o del centro en general.

### Comentarios

Las incidencias en el caso de desacuerdo de la aplicación del modelo de indicadores, se tratan directamente con el profesional.

### Objetivos

El objetivo es poder gestionar y clarificar las incidencias generadas.

---

# Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

---

## Contrato de Trabajo - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

La empresa se rige por la legislación vigente y en España toda persona que trabaje para un tercero debe tener un contrato de trabajo que indique las cláusulas del mismo.

### Comentarios

Todos los trabajadores tiene un contrato indefinido, exceptuando los trabajadores eventuales que cubren vacaciones u otras situaciones extraordinarias.

### Objetivos

Aplicar la legislación vigente en nuestro país.

## Convenio Colectivo - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

La empresa se ha regido por el convenio: VII Convenio Colectivo de Hospitales de la Xhup i de los Centros de Atención Primaria Concertados des el año 2006. Durante el año 2014 este convenio está derogado.

### Comentarios

La empresa con la voluntad de mantener las mismas condiciones contractuales que se rigen hasta ahora ha realizado una prórroga del contrato "Xhup", en espera de un nuevo convenio colectivo para el sector.

### Objetivos

Mantener una normativa laboral.

## Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

Las reuniones en equipo están establecidas según calendario de formación. Esta información está en nuestra Intranet: Minerva y se puede acceder externamente.

### Comentarios

La empresa dispone de una sala y un horario establecido para realizar estas reuniones de equipo.

### Objetivos

Mejorar la comunicación interna.

## Intranet - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La empresa para aumentar el acceso a la información a nivel de los trabajadores a implementado una plataforma llamada Minerva.

## Comentarios

Esta plataforma llamada Minerva permite un mayor acceso a la información en referencia a la gestión de la actividad y sobre todo para la comunicación e información de los trabajadores en base a diferentes áreas: comunicación interna, documentación, tareas, accesos a links útiles para el desarrollo de la actividad y por último es una plataforma vía web que permite el acceso desde el exterior. Esta plataforma nos permite acceder a la misión, visión y valores de la empresa. Los manuales de procedimientos y sobre todo a información interna a través del boletín informativo mensual y acceder a los calendarios de guardias, formación, actividades.

## Objetivos

El objetivo es potenciar la comunicación y la información entre los diferentes colectivos laborales y desde el equipo de dirección.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

### Objetivos

La mejora continua.

## Personas trabajadoras que reciben dossier de bienvenida - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

La empresa entrega a todo el personal un dossier de bienvenida, que incluye: contrato de trabajo, ficha de información de prevención de riesgos laborales, manual de buenas prácticas respecto a la protección y seguridad de los datos de carácter personal, documento de información y compromiso del trabajador y por último le manual de acogida.

---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

---

### Normativa Interna - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

En el plan de RRHH hay un apartado un detalles de las aptitudes profesionales de los diferentes colectivos.

## Comentarios

La empresa define los requisitos de cada lugar de trabajo, ajustándose a los criterios establecidos por el Ccatsalut, por lo que afecta a certificaciones, habilidades, conocimientos, etc.

## Objetivos

El objetivo es delimitar las funciones y responsabilidades de los diferentes colectivos profesionales.

## Selección de Personal - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa en función de su política de selección de personal ha creado un mecanismo de contratación que delimita las funciones y responsabilidades de los diferentes colectivos profesionales, ajustándose a los criterios establecidos por el Ccatsalut.

## Comentarios

El circuito de selección de personal está estructurado: a) Anuncio en el colegio profesional; b) recogida de currículos, c) selección de currículos; d) entrevista con el responsable de RRHH y los responsables de la área a cubrir y por último queda un número reducido de personas que harán una nueva entrevista con el equipo directivo, y que serán los que decidirán.

## Objetivos

El objetivo es marcar unas pautas de selección de personal.

## Contratos de Trabajo - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-LA1

### Observaciones Genéricas

El contrato de trabajo es el documento oficial y registrado por la Oficina de Empleo firmado por ambas partes manifestando su acuerdo respecto a las cláusulas pactadas.

## Comentarios

La gestión de los contratos de trabajo lo realiza una asesoría externa, en base a las necesidades del servicio y los requisitos legales.

## Objetivos

El objetivo es que todos los contratos laborales establezcan las cláusulas marcadas en la relación laboral. Y tengan la acreditación homologada para la realización de su profesión.

## Control Financiero - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

La contratación se realiza a través del responsable de RRHH con la aprobación del equipo directivo.

## Comentarios

En control financiero de los presupuestos generales se realiza en base a la categoría de cada trabajador en referencia a las aptitudes profesionales o trabajo realizado.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

---

### Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa en base al cumplimiento de la Ley Lismi ha creado un acuerdo de colaboración con la empresa FEMAREC SCCP para cubrir el % marcado por la legislación de personal discapacitado. El personal de dicha empresa son personas discapacitadas.

Paralelamente la empresa también tiene un segundo acuerdo para facilitar nuestro centro como "Centro formativo", Femarec también tiene otra línea de "Formación y reciclaje" y se dedican a formar a personas discapacitadas o de exclusión social para el aprendizaje de una profesión. Dichos ciclos de formación tienen unas horas de prácticas y nosotros ofrecemos nuestro centro para su realización

#### Comentarios

La empresa FEMAREC SCCP nos gestiona los servicios de recogida de residuos (papel, pilas, radiografías.) y nos abastece del materia de oficina.

#### Objetivos

El objetivo es cumplir la normativa legislativa actual y así poder proporcionar oportunidad de trabajo a personas discapacitadas.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El control y registro de la aprobación de la conciliación familiar y laboral depende del área de RRHH, con el consentimiento e información al equipo directivo.

#### Comentarios

La empresa tiene asignado un responsable o tutor para las personas que vienen de prácticas como referente de interacción. Es la persona que lo acompaña durante su estancia en nuestro centro y que después valorará su adaptación, sus conocimientos y pasará un informe de los resultados de su período de prácticas.

## Objetivos

El objetivo es revisar y acompañar.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa tiene una política de medioambiente, tras realizar una auditoria energética, se han implantado diversos ajustes.

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La auditoría energética nos permitió hacer una análisis de cómo estaba el centro respecto al medio ambiente y que actuaciones debíamos realizar.

#### Comentarios

La auditoría marco unas acciones a realizar relacionadas con la sensibilización en materia medioambiental. Se realizaron sesiones para comunicar los resultados obtenidos y las medidas que se habían de practicar para una mejora con el medioambiente. Por ejemplo se empezó a trabajar con papel reciclado, se cambiaron las pilas a recargables, etc.

#### Objetivos

El objetivo era informar de actuaciones o hábitos diarios de los trabajadores que permitían mejorar en materia medioambiental.

### Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La empresa ha invertido en nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente. En base al informe de una auditoría medioambiental, la empresa ha llevado a cabo diferentes soluciones y alternativas para mejorar.

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-EN3

### **Observaciones Genéricas**

La empresa ha implantado un registro de consumo directo de energía en KW.

#### **Comentarios**

Nuestro centro está ubicado en un parque sanitario. Nuestras instalaciones son cedidas por el Catsalut, la gestión de los suministros nos vienen marcadas por la política general del Parque.

#### **Objetivos**

El objetivo es controlar el consumo general de los KW e intentar trabajar en disminuir el consumo.

### **Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene diferentes residuos generados de su actividad sanitaria. 1.- Residuos sanitarios 2.- Residuos selectivos (papel, tóneres, plástico, RX, pilas..)

#### **Comentarios**

Anualmente recibimos un certificado de las empresas gestoras de residuos con la cantidad de recogida que se ha realizado durante el año.

#### **Objetivos**

el objetivo es tener conocimiento de los residuos generados por la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Falta de información a los empleados**

---

### **Política de RRHH - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

La política de RRHH tiene un plan de acogida para las personas que se incorporan que permite difundir información sobre el centro, los circuitos y las normativas internas.

#### **Comentarios**

Este plan de acogida tiene toda la información necesaria para poder realizar su puesto de trabajo. También hay un manual más específico según las categorías profesionales.

#### **Objetivos**

El objetivo es proporcionar la información necesaria para el trabajador.

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es una herramienta más de gestión. La base de la comunicación de nuestra empresa es la información que se debe transmitir a nuestros usuarios y por otra parte la de dentro de nuestra organización.

#### **Comentarios**

La línea a seguir en la comunicación interna tiene tres objetivos: a) reforzar y dar a conocer los objetivos estratégicos del centro, con una cultura común y orgullo de pertenecer al grupo, b) generar y simplificar herramientas accesibles a todos donde se pueda consultar la información y c) aumentar la cohesión dentro del equipo y entre los diferentes estamentos. El plan de comunicación interna ha trabajado en la implantación de la Plataforma Minerva (intranet) y en la creación de un Boletín Interno de noticias.

#### **Objetivos**

El objetivo es transmitir la máxima información a los trabajadores a través de herramientas ágiles.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

La base de la comunicación de nuestra empresa es la información que hay que transmitir a nuestros usuarios y también dentro de nuestra organización.

#### **Comentarios**

La comunicación interna y externa se realiza a través de diversos medios: a) Canal de televisión interna b) Página web c) Intranet interna para todos los profesionales d) Revista e) Nuevas tecnologías como: blog joven, twitter, Facebook f) boletín mensual

#### **Objetivos**

El objetivo es llegar al máximo de personas a través de los diferentes canales.

### **Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La empresa entrega al profesional bienvenido un manual con la información necesaria para realizar su trabajo.

#### **Objetivos**

El objetivo es facilitar e informar al trabajador de los

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa tiene contratada una empresa externa para toda la gestión de prevención de riesgos laborales y salud

#### Comentarios

Anualmente se realizan revisiones médicas. Este año desde el grupo de calidad se ha realizado un encuesta de clima laboral.

#### Objetivos

Detectar problemas que puedan haber respecto al clima laboral.

### Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La empresa tiene contratada un servicio externo de Prevención de riesgos Laborales que se encargará de la gestión de la información sobre los riesgos específicos de cada puesto de trabajo y los riesgos que afectan a la empresa en su conjunto.

#### Comentarios

El servicio externo contratado se encarga del análisis del lugar de trabajo como la formación de los trabajadores, realizando cursos específicos para cada área de trabajo. P.e. ergonomía del puesto de trabajo, de emergencias.

#### Objetivos

El objetivo es que el trabajador este informado para poder mejorar sus actuaciones.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.

#### Comentarios

El grupo de calidad se ha formado para la mejora continua a nivel de procesos. Los empleados pueden dirigir las peticiones de mejoras directamente a este grupo de trabajo, donde se valoran, se analizarán y se transmitirán al equipo directivo.

### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La formación en referencia a prevención de riesgos laborales marcada por normativa ha sido implantado a todos los trabajadores.

#### Comentarios

La empresa con la colaboración de la empresa de prevención de riesgos laborales marca un calendario de sesiones informativas en referencia a la normativa vigente. Las sesiones se hacen en dos días alternos para cubrir el 100% del personal, no consiguiendo nunca por problemas personales, normalmente queda cubierto el 90% de los trabajadores. No obstante, la empresa entrega una ficha informativa a todos los trabajadores de nueva incorporación donde queda explicado los riesgos de su puesto de trabajo.

#### Objetivos

El objetivo es que todos los trabajadores estén informados de los riesgos de su puesto de trabajo y las acciones que debe hacer.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

### Plan de Formación y Desarrollo - Política Indicadores Relacionados

#### G4-LA9 Observaciones Genéricas

El grupo de formación ha desarrollado un plan de valoración de actividades formativas para que cada miembro del equipo pueda programar su proceso formativo individual a lo largo del año. .

#### Comentarios

El plan de formación valorará no sólo la formación individual, si no y sobretodo la formación del equipo como elemento de cooperación i enriquecimiento colectivo. el desarrollo de actividades grupales dirigida a la comunidad,

#### Objetivos

el objetivo es mejorar la profesionalidad de los empleados.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La empresa dedicará los recursos necesarios para garantizar el nivel profesional de todos los miembros que integran l' EAP, asumiendo los gastos originados por el programa de formación que se establece.

## **Comentarios**

En la elaboración del plan de formación continuada, se tendrá en cuenta la experiencia y oferta docente del IES, así como las necesidades derivadas de los objetivos planteados por el Plan de Salud de Catalunya. Se potenciará la búsqueda aplicada sobre los problemas de salud más prevalentes de la población asignada. La empresa se compromete a colaborar con la formación de estudiantes de pre i postgrado de acuerdo a su nivel de acreditación.

## **Objetivos**

Garantizar la formación continuada de todos los miembros del EAP. En la elaboración del plan de formación continuada, la entidad proveedora tendrá en cuenta la experiencia y oferta docente del Instituto de Estudios de la Salud (IES), así como las necesidades derivadas de los objetivos planteados en el Plan de Salud de Cataluña y el correspondiente Plan de Salud de la Región Sanitaria Barcelona a más de aquellas prioridades que en materia formativa se establecen en este territorio.

## **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

G4-LA10

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene una política de reconocimiento general, aplicando el modelo marcado por el convenio colectivo de valoración de niveles de carrera profesional.

### **Comentarios**

La empresa tiene un grupo de trabajo liderado por dos miembros del equipo directivo para determinar y evaluar el plan de carrera de cada profesional en base a los criterios generales del convenio y los específicos del centro.

### **Objetivos**

El objetivo es marcar los planes de carrera de los profesionales.

## **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La evaluación anual marca unos indicadores de formación e investigación, que son. Estimular el trabajo en equipo, favorecer la iniciativa, la creatividad y la puesta en marcha de nuevos proyectos, promover la revisión de procesos, buscando los ítems indispensables para desarrollar y adaptándolo al programa informático y favorecer la creación de grupos de trabajo multidisciplinares que

aborden los temas de coordinación y planificación general.

## **Comentarios**

El grupo de formación ha desarrollado un plan de valoración de actividades formativas para cada miembro del equipo tenga las ponderaciones de cada criterio. Por otro lado el grupo de formación también evaluada las sesiones realizadas durante el año

## **Objetivos**

Valorar que cursos han sido más provechosos.

## **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene un plan de formación gestionado por un grupo de trabajo.

### **Comentarios**

La empresa asigna 1 hora diaria para la formación i/o reciclaje. Independientemente cursos, congresos que solicita el empleado por interés propio.

### **Objetivos**

El objetivo es el crecimiento personal y formativo de los profesionales.

---

## **Discriminación por género**

---

### **Política de Igualdad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

El equipo directivo de EBA Vallcarca S.L.P. ha desarrollado este plan de Recursos Humanos que acredita entre otros méritos, que disponen de personas debidamente capacitadas para realizar su actividad en su puesto de trabajo.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

En la empresa hay habilitado diferentes canales de comunicación para permitir que todos los mensajes que se generan lleguen de manera ágil a su destinatario.

### **Comentarios**

La empresa tiene generado un circuito interno para recoger las incidencias que pudieran ocurrir a través del programa Minerva. Estas acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo pueden dirigirse al CAP de RRHH, al grupo de calidad, al director.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La empresa a través del programa Minerva tiene un aplicativo para denunciar cualquier tipo de discriminación.

### **Comentarios**

El circuito permite ponerse en contacto con diferentes cargos de la empresa, y con diferentes sistemas.

### **Objetivos**

Detectar y corregir los posibles casos que se puedan originar.

### **Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene diferentes vías de contacto, como el CAP de RRHH, el grupo de cualidad, el director, para recoger las acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo, y gestionarlas.

### **Comentarios**

Durante la vigencia de la empresa no habido ningún expediente abierto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

---

### **Política de RRHH - Política**

### **Observaciones Genéricas**

La política de RRHH tiene un plan de acogida para las personas que se incorporan que permite difundir información sobre el centro, los circuitos y las normativas internas.

### **Comentarios**

La empresa intenta conciliar la vida laboral con la familiar y siempre se buscan fórmulas útiles que permitan encontrar salida a los casos concretos en los que se halla de hacer adaptaciones en los horarios de los profesionales por cuestiones de índole familiar, sin dejar de banda la cobertura del servicio

### **Objetivos**

El objetivo es crear un buen ambiente laboral.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Convenio Colectivo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa se ha regido por el convenio: VII Convenio Colectivo de Hospitales de la Xhup i de los Centros de

Atención Primaria Concertados des el año 2006.

Durante el año 2014 este convenio está derogado.

### **Comentarios**

El convenio regula situaciones de permisos y excedencias.

### **Objetivos**

Aplicar la normativa legal.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene diversas medidas de conciliación, dependiendo de la petición del profesional. Del total de la plantilla hay un 19% con horario adaptado a sus necesidades.

### **Comentarios**

La aplicación de esta acción, es a través de la petición a RRHH. En nuestro centro hay adaptaciones y flexibilidad de horario según las necesidades del profesional ya sea por conciliación familiar o por adaptación a estudios. También se permite un permiso de mínimo de un mes para necesidades personales.

### **Objetivos**

El objetivo es poder aceptar las peticiones solicitadas, sin perjudicar la atención al paciente.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El control y registro de la aprobación de la conciliación familiar y laboral depende de la área de RRHH, con el consentimiento e información al equipo directivo.

### **Comentarios**

El control de las peticiones y las aceptaciones dependen del CAP de RRHH. Es la persona que analiza la petición y busca solución i/o adaptación.

### **Objetivos**

El objetivo es tener registrado todas las incidencias y cambios del horario.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Indicadores: porcentaje de personas que disfrutan de alguna adaptación horaria 14% Permisos sin sueldos 8% Excedencia 3% Reducción de jornada 5%

### **Objetivos**

Intentar adaptarnos a las necesidades de los profesionales.



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES

---

## Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

---

### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa quiere hacer un paso sobre la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y conseguir que se llegue a una responsabilidad social corporativa como política de avance y de mejora para la empresa y poder transmitir estos principios a sus proveedores.

#### Comentarios

La empresa envió cartas a todos los proveedores de servicios y de compras informando de su adhesión al pacto Mundial de naciones Unidas y posteriormente en reuniones periódicas se ha entregado un ejemplar de la Revista "Fer Salut" en la que constaba un artículo sobre RSC y por último se pasó el link de nuestra página web por si querían ampliar información con el link del Pacto Mundial.

#### Objetivos

El objetivo es informar a nuestros proveedores de nuestra adhesión al pacto Mundial de Naciones Unidas.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Evaluación anual de los proveedores de servicios

#### Comentarios

La empresa se reúne anualmente con los proveedores de servicios para hacer un seguimiento de los servicios. Este año durante esta reunión se ha entregado la revista "Fer Salut", porque había un artículo que hablaba de la Responsabilidad Social Corporativa.

#### Objetivos

El objetivo es la evaluación de los servicios.

---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

---

### Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa contrata a proveedores que cumplen los Derechos Humanos, dado que sino estarían incumpliendo la Ley.

#### Comentarios

La relación entre el centro y los proveedores de servicios está regulada por un contrato y sus cláusulas.

#### Objetivos

El objetivo es tener un contrato de prestación de servicio.

### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa quiere hacer un paso sobre la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y conseguir que se llegue a una responsabilidad social corporativa como política de avance y de mejora para la empresa y poder transmitir estos principios a sus proveedores.

#### Comentarios

El centro hace una reunión anual con los proveedores para valorar el servicio y durante este año hemos entregado nuestra revista con un artículo que hablaba del Pacto Mundial y al RSC.

#### Objetivos

El objetivo es llevar la información al máximo de empresas.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Evaluación anual de los proveedores de servicios

#### Comentarios

La empresa se reúne y evalúa anualmente los servicios complementarios. En esta reunión este año se ha entregado la revista de nuestro centro que tenía un artículo sobre la Responsabilidad Social Corporativa.

#### Objetivos

El objetivo es evaluar

---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

---

### **Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**

La Política de gestión de la Calidad es un marco conceptual que ha de abarcar todas las áreas del Centro, todas las categorías profesionales y a todos las direcciones con la finalidad de buscar la excelencia sobre todos los grupos de interés (clientes, profesionales, propietarios y la propia sociedad) con proyectos de mejora continua en todos los ámbitos y actuaciones, en un entorno de cambio permanente. Está definido en base a tres líneas estratégicas en base a tres perspectivas que son: organización, profesionales e usuarios.

### **Comentarios**

Dar a conocer la Responsabilidad social a nuestros proveedores, a través de una comunicación escrita, ubicando nuestra Memoria en la página Web y pasando información por el circuito de Televisión que tenemos en el centro.

### **Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

La empresa quiere hacer un paso sobre la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y conseguir que se llegue a una responsabilidad social corporativa como política de avance y de mejora para la empresa y poder transmitir estos principios a sus proveedores.

### **Comentarios**

La empresa ha comunicado a todos los proveedores a través de un escrito su adhesión al Pacto Mundial y el link para + información.

### **Objetivos**

El objetivo es informar a los proveedores de esta acción mundial en pro de los 10 principios.

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

La empresa lleva a cabo una política de reducción del consumo del papel. a través de la implantación de una flota de impresoras que permiten la impresión a doble cara.

### **Comentarios**

La empresa ha cambiado todas las impresoras y están definidas para que impriman por defecto a doble cara. La empresa ha puesto en funcionamiento un servicio nuevo llamado "Canal Paciente" donde el paciente tiene acceso a su ficha y puede imprimirse, consultar, análisis clínicos, bajas por enfermedad... Con este sistema hay un ahorro de papel.

### **Objetivos**

Reducir el consumo de papel.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

Evaluación anual de los proveedores de servicios

### **Comentarios**

Se analiza que proveedores tienen una política y acciones de mejora respecto a la materia RSE.

### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene un plan de formación gestionado por un grupo de trabajo.

### **Comentarios**

La política de empresa es dedicar una hora diaria de la jornada laboral a la formación. El horario es de 14.00 a 15.00 horas, período sin citas. Esta formación se realiza por personal externo o interno.

### **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa ha invertido en nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente. En base al informe de una auditoría medioambiental, la empresa ha llevado a cabo diferentes soluciones y alternativas para mejorar.

### **Comentarios**

El tema residuos de plástico ha disminuido porque la empresa ha hecho un vaso con el nombre a cada trabajador, para que no se utilice tantos vasos de plástico. En la zona del office hay contenedores diferenciados para papel, plástico y el resto. La reducción de papel también se ha conseguido a través del cambio de impresoras y los programas nuevos Minerva i Canal paciente.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### **Política de RSE - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene una política RSC e intenta concienciar a sus trabajadores, clientes y proveedores.

### **Comentarios**

La recogida de alimentos y de mantas se gestiona desde todos los estamentos, durante este año se ha gestionado la recogida económica por parte de todos los profesionales para la recogida de alimentos y se encargaron de hacer una compra masiva de alimentos básicos.

### **Objetivos**

El objetivo es que sea una iniciativa de todos los profesionales.

## Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

### **Observaciones Genéricas**

El centro tiene una política de colaboración con diversas ONG o entidades similares.

### **Comentarios**

La empresa pertenece a un grupo de empresas llamadas "Empreses amb cor" y mensualmente hace una aportación económica. En segundo lugar el centro hace recogida de alimentos y de juguetes una o dos veces al año.

### **Objetivos**

El objetivo es ayudar con colaboraciones a personas más necesitadas.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La empresa realiza un informe de progresos anualmente.

### **Comentarios**

En el informe de progresos y en la memoria de actividades comunitarias quedan reflejadas las diferentes actividades que se realizan.

### **Objetivos**

El objetivo es recoger todas las actividades generadas y comunicarlo a los diferentes grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO

# AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa tiene una política de medioambiente, tras realizar una auditoria energética, se han implantado diversos ajustes.

#### Comentarios

La empresa realizó una auditoria energética para reducir consumo de KW. Y a partir de esta iniciativa se consiguió actuaciones en otras áreas como la reducción de papel en la entidad, la disminución de residuos.

#### Objetivos

Optimizar el uso del papel, la disminución de residuos i del consumo de KW.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La empresa lleva a cabo una política de reducción del consumo del papel. a través de la implantación de una flota de impresoras que permiten la impresión a doble cara.

#### Comentarios

Aplicación de un nuevo software llamado Minerva para gestionar la comunicación interna, la solicitud de vacaciones o días de asuntos propios y gestionar las "tasas" (solicitud de incidencias de mantenimiento).

#### Objetivos

Reducir el consumo de papel

### Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente -

#### Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La empresa ha decidido invertir en técnicas que permiten la reducción del consumo de papel

#### Comentarios

La empresa ha decidido cambiar las impresoras porque permiten imprimir a doble cara, se apagan automáticamente y el cambio de tóner es automatizado.

#### Objetivos

Reducir el consumo de papel.

### Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La empresa ha invertido en nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente. En base al informe de una auditoría medioambiental, la empresa ha llevado a cabo diferentes soluciones y alternativas para mejorar.

#### Comentarios

La comunicación interna y externa a permitido la reducción de consumo de papel, para las gestiones internas del centro mediante el Minerva y a través del Canal Paciente para los pacientes.

#### Objetivos

Reducir el consumo de plástico.

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa en base a su política de Responsabilidad social Corporativa ha trabajado la reducción del consumo de CO2, de KW y la reducción de pilas.

#### Comentarios

La empresa por petición de los profesionales ha comprado de una bicicleta eléctrica para hacer atención domiciliaria. La petición de la unidad de Atdom de valorar una moto eléctrica, se desestimó por el valor elevado de la moto y los resultados pocos efectivos de la actualidad. Se han eliminado las de un solo uso para el utillaje pequeño y se han cambiado por pilas recargables. Se ha reducido los KW debido a que se ha ganado unos grados menos en las consultas orientadas al sol por la colocación de cortinas dobles.

#### Objetivos

El objetivo es reducir el consumo.

## **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa ha invertido en nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente. En base al informe de una auditoría medioambiental, la empresa ha llevado a cabo diferentes soluciones y alternativas para mejorar.

### **Comentarios**

Las iniciativas han sido: .- eliminar las pilas de un solo uso: .- colocar las cortinas dobles.- Campaña de hacer ejercicio, reducción de la utilización de los ascensores. .- Compra de una bicicleta eléctrica

### **Objetivos**

El objetivo es tener registradas las iniciativas llevadas a cabo.

---

## **Falta de control del volumen de materiales impresos**

---

### **Política de Reciclaje - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene una política de medioambiente, tras realizar una auditoría energética, se han implantado diversos ajustes.

### **Comentarios**

La empresa optimiza y controla el volumen de materiales impresos, a través de la renovación de su plataforma de impresión. Ahorro de costes en el sistema de impresión interno, unificar proveedor, optimizar la atención al usuario y reducir tiempos de espera. Aumentar la confidencialidad en la impresión por usuario y en envíos on-line. Incrementar el control de la gestión.

### **Objetivos**

El objetivo es mejorar y renovar el sistema de impresión del centro, alcanzando nuevas cuotas de productividad, control y seguridad.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa lleva a cabo una política de reducción del consumo del papel. a través de la implantación de una flota de impresoras que permiten la impresión a doble cara.

### **Comentarios**

Las buenas prácticas se concentran en: .- impresoras con impresión doble cara.- impresoras con envío encriptado.- Intranet programa Minerva para realizar todas las peticiones internas a nivel de mantenimiento o de RRHH a través del programa. Y como biblioteca de rápido acceso a documentos. .- Externo: Canal paciente, este programa permite enviar a pacientes analíticas, documento de incapacidad laboral temporal e informes y paralelamente consultas vía correo electrónico.

### **Objetivos**

El objetivo es reducir el consumo del papel del centro.

### **Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene una política de reciclaje en base a los residuos generados de su actividad.

### **Comentarios**

La empresa con el cambio de la plataforma de impresión, ha podido contratar un software que permite el control del volumen de materiales impresos, por profesional.

### **Objetivos**

El objetivo es el control del volumen de materiales impresos.

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-EN3

### **Observaciones Genéricas**

La empresa ha implantado un registro de consumo directo de energía en KW.

### **Comentarios**

La empresa tiene un registro mensual general y en detalle de los diferentes fuentes de energía y la evolución que siguen, para poder detectar anomalías o incidencias del sistema energético.

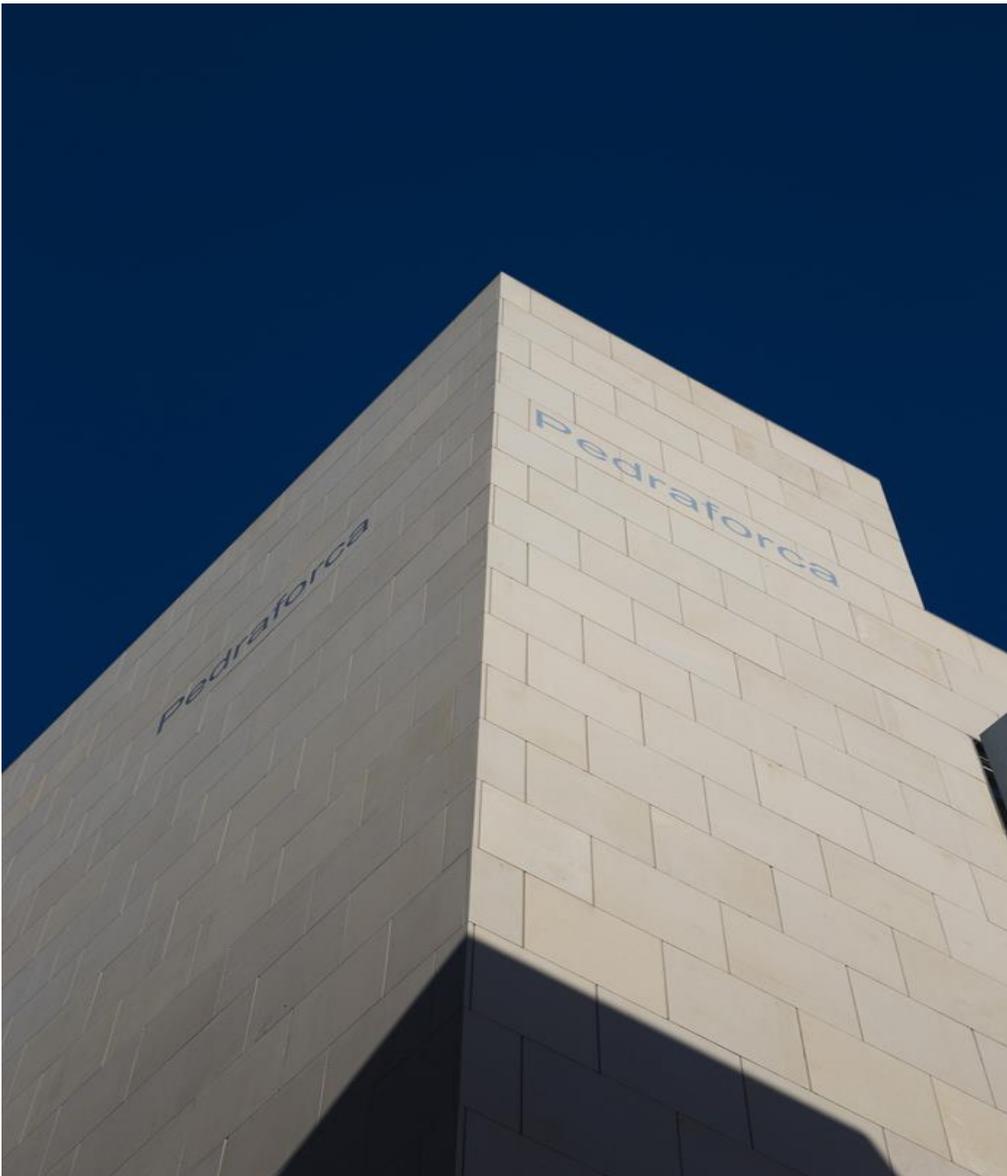
### **Objetivos**

El objetivo es poder optimizar los recursos.

### **Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa tiene diferentes residuos generados de su actividad sanitaria. 1.- Residuos sanitarios 2.- Residuos selectivos (papel, tóneres, plástico, RX, pilas.)



# ANEXO GRI-G4 CORE/COMPREHENSIVE

Para completar la información del Informe de Progreso, a continuación se detallan los siguientes indicadores de G4.

## ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS

G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.  
Escrito adjuntado en la memoria.

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 - Nombre de la organización.  
EBA Vallcarca S.L.P.

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.  
Institución sanitaria. Nuestro servicio es asistencial de atención a las necesidades de salud de nuestros usuarios, a nivel individual, familiar y comunitario.

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización.  
Av. Vallcarca, n. 169 -205

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.  
España

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.  
La forma jurídica de la organización es: Sociedad Limitada Profesional.

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).  
La empresa no tiene actividades en países en vías de desarrollo. La asistencia sanitaria que nuestro centro realiza abarca las áreas geográficas de Barcelona de los distritos Sant Gervasio y Vallcarca.

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando:  
\* número de empleados; \* número de operaciones; \* ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); \* capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y \* cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

G4-10 - a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

El total de los 64 trabajadores quedan distribuidos: Contratos indefinidos 60 y temporales 4. De los cuales tenemos 23 hombres y 41 mujeres.

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

El 100% de los empleados se rigen por el convenio colectivo.

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización.

Nuestra organización no tiene cadena de suministro. Nuestro centro de Salud está segmentado en médicos de familia, pediatría, enfermería, trabajadora social, farmacéutica y administrativos. Los usuarios gestionan sus visitas dependiendo de sus necesidades de salud.

G4-13 - Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: \* cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; \* cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y \* cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

Durante el año 2014 no habido ningún cambio de tamaño ni estructura.

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

La empresa siempre ha tenido en principio de precaución en referencia a mantener una política económica de poco riesgo financiero.

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. Nuestro centro y siguiendo en la línea de dar una asistencia más generalizada, ha creado grupos de Taichí, Motricidad y memoria, Masaje infantil, taller de lactancia, incontinencia urinaria, relajación, autoestima, mujer y deporte y educación y soporte al cuidador. A nivel de colaboraciones con ONG's, entidades sin lucro y fundaciones, somos socios del programa "empresas amb cor" de Caritas, colaboramos con Femarec, Fundación Putget.

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: **•••**\* ostente un cargo en el órgano de gobierno; **•••**\* participe en proyectos o comités; **•••**\* realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; **•••**\* considere que ser miembro es una decisión estratégica. La entidad es miembro de la Asociación de Entidades base Asociativas. También es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de la "respon.cat" entidad de ámbito catalán.

## ASPECTOS MATERIALES

G4-17 - a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La empresa no tiene estados financieros consolidados con otras entidades.

G4-18 - a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria. . La actuación llevada a cabo se basa en identificar los principales desafíos en función de los grupos de interés, describirlos y analizarlos en base a riesgos potenciales o oportunidades, para acabar neutralizando los riesgos o materializando las oportunidades y conseguir la integración de las inquietudes sociales, ambientales,

éticas de derechos humanos y consumidores en las operaciones empresariales y nuestra estrategia básica, para maximizar las oportunidades de crear valor compartido y de minimizar los impactos adversos.

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. Los aspectos materiales son en referencia a nuestros grupos de interés los mismos del informe de progreso.

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. \* Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. \* Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización. Los aspectos materiales tratados durante este año son de cobertura 100% dentro de la organización.

G4-21 - Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. \* Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. \* Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

G4-22 - Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

Las consecuencias de las formulaciones realizadas anteriormente a nivel de clientes seguimos haciendo auditorias de tratamiento de datos de clientes (LOPD), en la accesibilidad a los servicios se ha creado un grupo de trabajo para tratar la comunicación interna y externa y en la satisfacción del cliente se hace un seguimiento de la reclamaciones y sugerencias. A nivel de empleados la política de empresa es seguir en las mejoras de ambiente laboral, salud y seguridad, formación, conciliación familiar y laboral y la adaptación a la

inserción de personas con discapacidad a través de la empresa Femarec. Se realizó una encuesta psicosocial para detectar la situación actual y las mejoras a realizar. A nivel de proveedores se sigue la línea de información y conocimiento sobre la materia de RSC. Y por último en medio ambiente se ha reducido el consumo de papel, pilas y Kw.

G4-23 - Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

El cambio más significativo ha sido la implantación de las nuevas impresoras que permiten la impresión por doble cara, la desactivación automáticamente. A nivel de medio ambiente el hecho de pasar a pilas reciclables también ha sido una reducción importante de residuos.

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

Los criterios de selección han estado basados en los grupos de más impacto en nuestra actividad. Empleados porque son la esencia del servicio. Clientes porque son la fuente de nuestra actividad, sin ellos no podríamos ofrecer nuestro servicio. Los proveedores nos permiten elaborar nuestra oferta, aportándonos el material necesario para poder ejercer nuestro servicio. El medio ambiente porque pensamos que en un fin de todos. Y este año hemos incluido la Comunidad o sociedad, porque pensamos que es un área interesante para empezar a conocer y crear acciones de mejora.

La entidad dependiendo del grupo lo gestiona:

Empleados: a través de la Intranet se solicitan ideas o cuestiones que tiene los profesionales respecto a los 10 principios y se analizan las demandas y la dirección les analiza para luego elegir y ejecutar las más asequibles. Clientes: a través de las sugerencias y reclamaciones se hace un análisis de que se puede mejorar. Proveedores el grupo de cualidad analiza cómo se pueden incorporar nuevas actuaciones. Medio ambiente: a través de las sugerencias o reclamaciones de nuestros clientes, trabajadores o proveedores.

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

La organización tiene muy claro que la participación de todo el equipo es esencial para conseguir un mejor resultado. A nivel de trabajadores se hizo una solicitud de "lluvia de ideas" y a partir de estas el equipo directivo valoró la ruta a implantar.

G4-27 - Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

A través de la participación de los empleados surgieron ideas que a final no se elevaron a cabo por no adecuarse a la situación actual, por ejemplo surgió la petición de motos eléctricas y después de un estudio de mercado se decidió desde el equipo directivo que no se llevaba a cabo.

## PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).  
año calendario

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).  
2014-09-30

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).  
Anual

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.  
Toni Iruela

G4-32 - a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

La empresa desde el año 2011 ha tenido el compromiso de presentar el informe anual. Este año hemos decidido hacer un paso adelante y hemos elegido la opción de vincular a este informe con sus desafíos e ideas a los indicadores GRI-G4. El nivel elegido ha sido Core/ Esencial.

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

La memoria se elabora desde el grupo de RS y una vez realizada se pasa al equipo directivo para su verificación.

## GOBIERNO

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la

toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

La organización está compuesta por 7 socios/profesionales, que comparten su trabajo profesional como médicos de familia con las áreas asignadas de gestión. El organigrama de la empresa está estructura en un equipo directivo/socios responsable de la toma de decisiones y unos cargos intermedios para las áreas de Enfermería, Atención al Usuario, Pediatría, Asistencial y TIC's.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

La organización tiene una visión, una misión y unos valores establecidos que se pueden consultar en la web. A partir de esos valores se han creado diferentes manuales o códigos para describirlos. La empresa tiene un código ético, manual de RRHH, plan de salud comunitaria, plan de comunicación, plan de calidad, plan de política de atención al usuario, un manual de derechos y deberes del paciente.



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ECONOMÍA

G4-DMA - a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: ?? \* los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; \*?? los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y ??\* Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

Del trabajo realizado con nuestros grupos de interés hemos identificado los diferentes materiales a trabajar con cada uno de ellos y que son los que se reflejan en esta memoria. Destacamos en nuestros clientes las acciones comunitarias y de mejora de la comunicación. En nuestros empleados los aspectos de mejora del clima laboral y conciliación de vida laboral y personal y así como los de comunicación. En relación a los proveedores hemos seguido la línea de informar de compromiso con el pacto mundial. En lo que respecta en la comunidad hemos seguido colaborando con entidad sin lucro (ONG o fundaciones). Y finalmente con el medio ambiente hemos puesto en marcha diferentes acciones propuestas y consensuadas con los diferentes grupos para mejorar la eficiencia ambiental y nuestro compromiso con él.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 -//G4-EC2 -//G4-EC3 - //G4-EC4 - .  
La empresa no tiene ningún riesgo ni oportunidad en base al cambio climático.  
La empresa no ha recibido ninguna ayuda económica de antes del gobierno.

## PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 //G4-EC6 -  
Nuestra empresa aplica el convenio laboral que está por encima del salario mínimo. Las retribuciones son según la categoría y jornada del profesional.

## CONSECUENCIAS ECONÓMIA INDIRECTAS

G4-EC7 - // G4-EC8 -  
No material

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 -  
No material

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

G4-EN1 - G4-EN2 -  
La empresa no utiliza materiales de embalar.

### ENERGÍA

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ÝÝ\* consumo de electricidad; ÝÝ\* consumo en calefacción; ÝÝ\* consumo en refrigeración; y ÝÝ\* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ÝÝ \* ventas de electricidad; ÝÝ \* ventas de calefacción; ÝÝ \* ventas de refrigeración; ÝÝ \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

La empresa no gestiona directamente el consumo del combustible de fuentes no renovables. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los gestionan desde la empresa Pública que gestiona todos los edificios.

No obstante nos han pasado el consumo eléctrico expresado en MJ :

Año 2014 General: 1441843,096 específicamente el Clima: 965613,60

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

G4-EN7 - a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio). b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año de base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

## AGUA

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: **•••** aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; **•••** aguas subterráneas; **•••** aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; **•••** aguas residuales de otra organización; y **•••** suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo: **•••** tamaño de la fuente; **•••** si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional); **•••** valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y **•••** valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

G4-EN10 - a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. **La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.**

## BIODIVERSIDAD

G4-EN11 - G4-EN12 G4-EN13

**La empresa no está en ninguna área protegida ni área no protegida de gran valor para la biodiversidad.**

## EMISIONES

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

Las emisiones de CO2 en Kg. Durante este año 2014 han sido: general 260332,781 y específicamente del clima 174346,90.

El cálculo se ha realizado según la Comisión Europea.

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

La empresa no gestiona directamente las emisiones indirectas brutas de GEI. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

La empresa no gestiona directamente las emisiones de GEI. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.

d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios.

G4-EN20 //G4-EN21 -  
No material

## EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  \* destino;  $\ddot{Y}$  \* calidad del agua, incluido el método de tratamiento; \* y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

La empresa no gestiona directamente el consumo de agua. Nuestra entidad está ubicada en un recinto Sanitario y estos valores los trabajan desde la empresa Pública que gestiona todo los edificios

G4-EN23 - a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  reutilización;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  reciclaje;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  compostaje;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  recuperación, incluida la recuperación energética;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* incineración (combustión masiva);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* inyección en pozos de profundidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* vertedero;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* almacenamiento in situ; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* otros (que debe especificar la organización informante). b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

Residuos/ kg

Pilas 17,5

Papel y cartón 2182,5

Tóner 78,5

Plástico 10

Radiografías 23,5

Grupo III 5304

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  localización del derrame;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  volumen del derrame;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

La empresa no tiene derrames registrados.

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \*residuos peligrosos transportados;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \*residuos peligrosos importados;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* residuos peligrosos exportados; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \*residuos peligrosos tratados. b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

La empresa no genera residuos peligrosos.

G4-EN26// G4-EN27  
No material

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:  $\ast\text{??}$  Valor monetario total de las sanciones significativas;  $\ast\text{??}$  Número de sanciones no monetarias; y  $\ast\text{??}$ Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

La empresa no tiene multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación.

## TRANSPORTE

G4-EN30 - a. Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. b. Explique cómo se están mitigando los impactos

ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

La empresa no genera impactos ambientales.

## GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  \* costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* costos de prevención y gestión ambiental.

La empresa no tiene ninguna actuación sobre los gastos de protección ambiental.

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

La empresa no ha evaluado a ningún proveedor.

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

La empresa no ha evaluado a ningún proveedor.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* se abordaron en el periodo objeto de la memoria;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

La empresa como operativa responde a todas las reclamaciones dentro de un plazo máximo de 15 días., como marca del Departament de Salut.

## DESEMPEÑO SOCIAL PRÁCTICAS LABORALES EMPLEO

G4-LA1 - a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.

Durante este año hemos contratado personal para cubrir periodo de vacaciones o dar soporte en épocas de más trabajo. La contratación ha sido administrativos y enfermería. El total de días es de: 970 días lo que representa un 5,8% del total de días de la plantilla.

G4-LA2 - a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: \* seguro de vida; \* seguro médico; \* cobertura por incapacidad o invalidez; \* baja por maternidad o paternidad; \* fondo de pensiones; \* acciones; y \* otras. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

La empresa ofrece a todos los empleados las mismas prestaciones sociales independiendo de su jornada laboral.

G4-LA3 - a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Durante este año hemos tenido dos bajas por maternidad. Una de ellas solicito un permiso sin sueldo a su reincorporación per 3 meses.

## RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

En el convenio no se dispone ningún período específico de preaviso para la comunicación de cambios operativos significativos. La política de empresa está basada en la comunicación interna como herramienta de gestión.

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5 - a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos. El grupo de seguridad y salud está formado por tres representantes de los trabajadores que gestionan la interlocución con la empresa que gestionan dicho servicio.

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: \*ÿ región; y ÿ\* sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por: ÿ\* región; y ÿ\* sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

**Absentismo: Accidente de trabajo 0 Incapacidad Laboral Transitoria 83 días/0,5% Baja por riesgo de embarazo 166 días/1% Maternidad 224 días /1,30% Otros 10 días/0,06% Permiso sin sueldo 200 días/1,20%**

G4-LA7 - Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.

La empresa tiene como actividad principal la asistencia sanitaria. En principio existen manuales de actuación y prevención para situaciones de riesgo para el trabajador.

G4-LA8 - a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

La empresa tiene subcontratada a una empresa externa para la seguridad y salud de los trabajadores.

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*? sexo; y ? \* Categoría laboral. La empresa dedica una hora diaria a la formación de los empleados, reuniones de equipo o reuniones de grupos de trabajo. El resto de disponibilidad de horario es variable según los congresos, talleres o cursos que se realicen.

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo. La empresa tiene una política de formación, regida por un grupo de trabajo interdisciplinar que marca la formación anual realizada en el centro diariamente y valora las peticiones que realizan los profesionales según intereses o necesidades personales.

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

La empresa tiene una policía de empresa de Evaluación anual en referencia a los incentivos anuales y una evaluación de carrera profesional según el convenio colectivo.

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: Ÿ\* sexo; Ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \* grupos minoritarios; y \*Ÿ otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: Ÿ\* sexo; Ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; Ÿ\* grupos minoritarios; y Ÿ\* otros indicadores de diversidad, si procede  
La distribución según edades y sexo es de: Hombres Mujeres Menores de 30 años 1,5% 1,5% Entre 30-50 31% 50% Mayores de 50 3% 13%

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

<}canswers:value#:895#q:33052#ctxt:342003]] - a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».  
La empresa aplica el convenio colectivo establecido por normativa vigente, las remuneraciones son iguales para ambos sexos. Las diferencias vienen dadas por el convenio laboral y las categorías laborales.

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.  
La empresa no ha evaluado a ningún proveedor respecto a sus prácticas laborales.

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos

significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.  
La empresa no ha evaluado a ningún proveedor respecto a sus prácticas laborales.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*Ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

La empresa no tiene reclamaciones sobre prácticas laborales.

## DERECHOS HUMANOS

### INVERSIÓN

G4-HR1 - a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos»  
La empresa no ha realizado contratos ni acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos.

G4-HR2 - a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos

humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

La empresa no ha dedicado horas de formación a políticas de derechos humanos. En nuestro país los derechos humanos vienen por legislación, no cumplirlos está penalizado.

## NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; \*ÿ se está poniendo en práctica un plan correctivo; ÿ\* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna medida

La empresa no ha detectado ningún caso de discriminación.

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4 - a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinada a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

La empresa aplica el convenio colectivo establecido por normativa vigente.

## TRABAJO INFANTIL

G4-HR5 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: \*ÿ trabajo infantil; y ÿ\* trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y ÿ\* países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta

naturaleza. c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

La empresa no tiene ningún caso.

## TRABAJO FORZOSO

G4-HR6 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigida a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

La empresa no tiene ningún caso.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7 - a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad

La empresa no tiene personal de seguridad.

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; ÿ\* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*ÿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y ÿ\* el caso ya no es objeto de ninguna medida. La empresa no tiene ningún caso de violación de los derechos de los pueblos indígenas.

## EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país

La empresa cumple la normativa legal del país.

## EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

La empresa no evaluado a ningún proveedor específicamente. Nuestros proveedores en el ámbito de derechos humanos no pueden incumplir la legislatura española.

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

La empresa no evaluado a ningún proveedor específicamente. Nuestros proveedores en el ámbito de derechos humanos no pueden incumplir la legislatura española.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR12 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

La empresa no tiene reclamaciones sobre derechos humanos.

G4-SO11 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

La empresa no ha tenido reclamaciones sobre impactos sociales.

## DERECHOS HUMANOS COMUNIDADES LOCALES

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ÿ\* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; ÿ\* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ÿ\* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ÿ\* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

No material

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: \*ÿ la ubicación de los centros; y \*ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

No material

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

No se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.  
**No hay políticas específicas contra la corrupción.**

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.  
**No habido ningún caso de corrupción.**

## POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 - a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.  
**No habido contribuciones políticas económicas.**

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 - a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y

monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.  
**La empresa no tiene demandas pendientes.**

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \*Y valor monetario total de las sanciones significativas; Y\* número de sanciones no monetarias; y Y\* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.  
**La empresa no ha recibido multas ni sanciones**

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO9 - Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.  
**El criterio de nuevos proveedores no está relacionado con la repercusión social.**

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.  
**La empresa no ha evaluado a ningún proveedor respecto a su impacto social.**

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1 - Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

**Nuestros servicios sanitarios están protocolizados y revisados por los responsables de calidad del centro.**

G4-PR2 - a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \***YY** incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e **YY**\* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

**La empresa no tiene ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios a la salud y la seguridad de productos y servicios.**

## ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: \* Origen de los componentes del producto o servicio \* Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social \* Instrucciones de seguridad del producto o servicio \* Eliminación del producto e impacto ambiental o social \* Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

**La empresa no tiene etiquetado en sus servicios sanitarios.**

G4-PR4 - a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; \* **YY** incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e **YY**\* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado

ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

**La empresa no tiene etiquetado en sus servicios sanitarios.**

G4-PR5 - a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: **YY**\* la organización en su conjunto; **YY**\* una categoría principal de productos o servicios; y **YY**\* centros de operaciones significativos. **La empresa no puede realizar encuestas de satisfacción directamente a sus clientes, porque es gestión del Departamento de Salut de la Generalitat.**

## COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: **YY** \* prohibidos en determinados mercados; \***YY** cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos **La empresa no tiene productos en venta es un servicio sanitario.**

G4-PR7 - a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e **YY**\* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

**La empresa no ha incumplido la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.**

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 - a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: **YY**\* reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y **YY**\* reclamaciones de órganos regulatorios. b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. c. Si la organización

informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido

La empresa no ha recibido ninguna reclamación sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 - a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

La empresa no ha realizado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa vigente en relación al suministro y el uso de productos y servicios.



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

