

INFORME DE PROGRESO. PACTO MUNDIAL.

Año 2015

Transport Sanitari de Catalunya

Carta de renovación del compromiso.

Barcelona, 17 de Junio de 2016.

Transport Sanitari de Catalunya se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas el 13 de Julio de 2011, con la voluntad de dar soporte e impulso a los 10 principios del pacto dentro de la propia organización, así como herramienta para difundir nuestros valores y compromisos hacia el exterior.

Estamos orgullosos de poder participar del compromiso, ya que impulsa y potencia nuestros compromisos para con todos nuestros grupos de interés y permite desarrollar acciones para la sostenibilidad económica de la empresa, la protección del medioambiente y la mejora de los aspectos sociales.

Este año 2015 hemos estado inmersos en el nuevo arranque del concurso de transporte sanitario de Cataluña, cosa que nos ha llevado a dirigir nuestros esfuerzos en su puesta en marcha. Una vez asentados, 2016 se presenta como el inicio de un largo periodo para continuar llevando a cabo acciones de mejora relacionadas con los principios del pacto mundial.

Seguimos apostando por la revisión de nuestros procesos y actividades, la incorporación de nuevas sistemáticas de trabajo e ideas, los cambios que nos hagan crecer y avanzar, de manera que cada vez más podamos dar respuesta a los retos que nos plantea el pacto mundial y nuestros grupos de interés.

Agradecer el compromiso y dedicación de nuestros empleados especialmente, colaboradores externos y grupos de interés, ya que sin los cuales todos los proyectos que iniciamos o continuamos no serían posibles.



Stefano Pellegrini.
Director General de Transport Sanitari de Catalunya.

Información general.

Perfil de la entidad: Transport Sanitari de Catalunya.

Dirección postal	Av. Josep Tarradellas, 8-10, 6ª 5ª, 08029, Barcelona
Dirección web	http://www.tscambulancias.com
Alto cargo	Stefano Pellegrini, Director General
Fecha de adhesión	13.07.11
Número de empleados	1424
Sector	Servicios de sanidad
Actividad	Transporte de personas en ambulancia
Ventas / ingresos	53,2 millones €.
Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno	No aplica
Desglose de Grupos de Interés	Personal, Clientes, Accionistas
Desglose de Otros Grupos de Interés	Patronales, Proveedores, Medioambiente, Sociedad y Comunidad, Medios de comunicación, Competidores
Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés	Mayor impacto (positivo o negativo) sobre la empresa
Países en los que está presente	España
Alcance del Informe de Progreso	España
¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	Por el impacto que pueda tener en los grupos de interés y a partir de los indicadores internos.
¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	web del Pacto Mundial
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	+ 400 puntos EFQM
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	2015
Ciclo de presentación del Informe de Progreso	Anual

Estrategia y gobierno.

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

A través de reuniones periódicas y planificadas con ellos y resultados de las encuestas de percepción y satisfacción. Los datos son incorporados en la planificación estratégica anual para la toma de decisiones.

- ❖ Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:

Sociedad limitada unipersonal. Consultar organigrama en el anexo.

- ❖ Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores:

Sí, Objetivos estratégicos, Revisión y adecuación de las políticas internas y Planificación estratégica.

- ❖ Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:

Gerencia, Dirección Financiera, Dirección de Operaciones, Dirección de Planificación, Dirección de Personas y organización, Direcciones territoriales, Responsable de Sistemas integrados de gestión.

Objetivos, 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: Sí,

- Convenios de colaboración con centros de estudios para la formación de personal sanitario de ambulancias.
- Convenio con un taller de ropa y con una lavandería que emplea personal discapacitado.
- Donación de ambulancias a ONG's (Fundació Etoo, Institut La guineueta, etc....).
- Participación en el programa de la Fundació Sant Joan de Déu (Cuida'm).
- Adhesión al Charter para la Diversidad el 18.03.11.
- Adhesión al Programa d' "Acords voluntaris de reducció d'emissions de CO₂" de la Oficina del cambio climático de Catalunya.

Más información.

- ❖ Día de elaboración del Informe: 17.06.16.
- ❖ Responsable: Belén Bernal Farré.

PRINCIPIO 1.

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

DIAGNÓSTICO.

No se ha realizado un diagnóstico para evaluar los factores de riesgos en Derechos Humanos, ya que consideramos que aplicamos diferentes acciones para cumplir con este principio:

- Desarrollo de un plan de igualdad.
- Dos personas de la organización actúan como agentes de igualdad, para tratar los casos de acoso y de discriminación que se pudieran dar. Se dispone de un mail interno para hacer llegar los casos a los agentes.
- Estudio de los accidentes de trabajo e implementación de planes preventivos.
- Realización de formación en PRL a todo el personal de la empresa.
- Entrega de EPIs a todos el personal que los necesiten.
- Creación de grupos de trabajo para el desarrollo de proyectos y objetivos, que además permite la participación del personal en diferentes niveles jerárquicos.
- Establecimiento de herramientas para detectar personal promocionable.
- Manual interno de buenas prácticas, que abarca tanto aspectos de gestión, aspectos ambientales y aspectos sociales.
- Manuales específicos de buenas prácticas ambientales para personal interno de la empresa.
- Manual específico para proveedores sobre aspectos sociales y ambientales.
- Código de conducta y Código de buen gobierno.
- Formación a todo el personal de la empresa, tanto de temática sanitaria como de otra índole.

Durante 2015 se han ido implementando más acciones para dar respuesta a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral realizada a finales de 2013. Se ha establecido grupos de trabajo para desarrollar acciones específicas para resolver y/o reconducir temas que en la encuesta fueron detectados como significativos.

POLÍTICAS.

La empresa dispone de políticas por escrito de Derechos humanos. Disponemos de un manual interno de buenas prácticas, que sirve para facilitar la incorporación del nuevo personal. En este manual se describen nuestras normas internas de conducta y de atención a los clientes, las políticas de calidad, formación, seguridad laboral y medioambiente.

Disponemos de un código de conducta.

ACCIONES.

Las acciones realizadas durante el periodo de evaluación han sido:

- Desarrollo de las acciones planificadas en el plan de igualdad de la empresa.
- Desarrollo e implantación de las actividades y acciones asociadas a los resultados de la encuesta de clima laboral realizada a finales de 2013.
- Análisis cuantitativo y cualitativo del absentismo.

Los datos obtenidos en los diferentes indicadores relativos a PRL se utilizan para modificar sistemáticas de trabajo, concienciar al personal y modificar conductas, además de ofrecer más formación en caso que sea necesario.

También se analizan los indicadores de satisfacción del cliente para detectar posibles áreas de mejora y diseñar futuros objetivos.

Se recogen las propuestas del personal para el diseño del plan anual de formación.

Indicamos a nuestros usuarios sobre la seguridad de nuestros servicios, ya que durante los traslados de los pacientes el personal sanitario siempre comenta la obligatoriedad de ponerse el cinturón, ayudando al paciente en caso que se necesario. Todos los vehículos disponen de un cartel informativo sobre el uso confidencial que se hará de los datos del paciente, siguiendo las directrices de la LOPD.

Todas las zonas de los locales que disponemos están debidamente señalizadas para evitar situaciones de peligro.

En ningún caso se emplea personal menor de edad. Se respeta en todo momento los requisitos especificados en el convenio colectivo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

Disponemos de los siguientes mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos:

- Procedimiento para la gestión de las quejas y sugerencias de los clientes.
- Procedimiento para la evaluación y seguimiento de los proveedores.
- Procedimiento para el seguimiento, evaluación y minimización de los accidentes laborales.
- Plan de igualdad.
- Instrucciones para la gestión del acoso y discriminación. Dos agentes de igualdad para gestionar los casos que se puedan dar.
- Manual de PRL y de riesgos psicosociales.

El 100% del personal recibe el manual del personal colaborador y el código de conducta cuando se incorpora a la empresa, de manera que se le informa de las actuaciones de comportamiento a seguir y los valores de la empresa.

- Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0.
- Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0.
- Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0.

PRINCIPIO 2.

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

DIAGNÓSTICO.

No se ha realizado un estudio para evaluar los factores de riesgo en derechos humanos de la cadena de suministro. Los contratos que se establecen son con componentes de la cadena de suministro que cumplen con la legalidad.

Aun así, se ha establecido una carta a proveedor y una manual de buenas prácticas para que adopte prácticas de respeto a los derechos de sus empleados, de manera que se les brinda a contraer un compromiso sobre este aspecto. El proveedor ha de retornar esta carta de compromiso firmada.

POLÍTICAS.

Se dispone de un Código de conducta en el que se regulan las relaciones con los proveedores.

ACCIONES.

Difusión del código de conducta al personal de la empresa.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

La mayor parte de nuestros colaboradores y proveedores disponen de alguna certificación y/o productos ecoetiquetados.

Por el tipo de actividad que realizamos, no se generan reclamaciones de los proveedores respecto a nuestra empresa ni de nuestro personal respecto a los proveedores que hagan referencia a temas de derechos humanos. Sí las hay referentes al servicio prestado y/o producto ofrecido por los proveedores, pero no se enmarcan dentro de este principio.

PRINCIPIO 3.

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

DIAGNÓSTICO.

No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

POLÍTICAS.

La empresa dispone de representantes legales de los empleados. Las relaciones laborales se fundamentan en el convenio colectivo.

Se ha diseñado un portal del personal empleado para mejorar la comunicación e información de la empresa hacia el personal.

ACCIONES.

En 2015 no se ha realizado una acción concreta respecto a este principio. Cada trabajador/a dispone de una copia del convenio colectivo.

Se siguen realizando de forma periódica las reuniones de seguimiento con los representantes de los trabajadores.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

No se dispone de procedimientos por escrito de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los/as trabajadores/as, ya que se dispone del convenio colectivo, el cual rige todas las decisiones al respecto que se puedan tomar.

Desde 2012 se dispone del portal del personal empleado, a través del cual el personal puede hacer llegar consultas. Las propuestas y quejas se hacen llegar hacia arriba a través del superior directo.

En 2013 se realizó una encuesta de clima laboral, cosa que ha provocado que desde 2014 se lleven a cabo acciones para minimizar aquellos aspectos evaluados que fueron calificados como significativos, de manera que se pueda mejorar la percepción del personal. Entre los aspectos evaluados se incorporaron preguntas referentes a este principio.

PRINCIPIO 4.

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

DIAGNÓSTICO.

El trabajo forzoso no es un factor de riesgo en la empresa, ya que el calendario laboral y las horas de dedicación al trabajo vienen definidas a través del convenio colectivo.

POLÍTICAS.

La política por escrito que dispone la empresa para regular el nº de horas de trabajo y el salario a percibir por parte del personal es el propio convenio colectivo.

ACCIONES.

No se ha llevado a cabo ninguna acción concreta, debido a que el convenio colectivo ya contempla acciones de conciliación familiar (reducción de jornada por maternidad, horarios de lactancia, flexibilidad horaria para personal no sanitario, baja laboral para mujeres embarazadas que están en ambulancia), que se cumplen en los casos en que sea aplicable.

PRINCIPIO 5.

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

DIAGNÓSTICO.

El trabajo infantil no es un factor de riesgo en nuestra empresa, ya que no se contrata a ninguna persona que no sea mayor de edad, tal y como marca la normativa interna de la empresa.

POLÍTICAS.

Política de RRHH, por la cual se definen los tipos de contratos que se pueden realizar, que en ningún caso incluyen la contratación de menores.

La contratación se realiza siguiendo las indicaciones de la legislación vigente.

ACCIONES.

No se ha realizado ninguna acción para apoyar la erradicación del trabajo infantil durante 2015.

PRINCIPIO 6.

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

DIAGNÓSTICO.

Implantado un plan de igualdad desde 2012. Se trabaja desde entonces en la implantación de las acciones definidas, entre ellas:

- Cláusula en el proceso de selección de personal en la que se indica que en igualdad de valoración de candidaturas, se priorizará la contratación de la persona del sexo con menor representatividad en el colectivo en cuestión.
- Lenguaje no sexista en la documentación interna de la empresa. El personal dedicado a la redacción de documentos ha integrado este aspecto y lo incorpora como práctica habitual.

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

Adhesión al Charter para la Diversidad desde el 18.03.11

POLÍTICAS.

Desde 2012 se dispone de un plan de igualdad y dos personas actúan como agentes de igualdad para gestionar los casos de acoso y discriminación que se puedan dar.

Desde 2015 se dispone de un código de conducta que indica la conducta a seguir respecto este principio.

ACCIONES.

No se ha realizado ninguna acción en concreto, ya que todas las políticas de que dispone la empresa afectan por igual a todo el personal.

La selección de personal y contratación se realiza a través de criterios formativos y experiencia, y en ningún caso por criterios sexistas o de otra índole.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

Composición de los órganos directivos y resto de empleados:

Directivos frente a empleados	0,56 %.
Directivos mujeres	18,2 %
Directivos hombres	87,8%
Mujeres	24 %
Hombres	76 %
Mayores de 45 años	44 %
Menores de 30 años	59 %
Empleados no nacionales	1,5 %
Empleados con contrato fijo	82,8 %

Por empleados no nacionales entendemos aquel personal que ha nacido en el extranjero y no está nacionalizado en nuestro país.

El organigrama de la empresa aparece en diferentes puntos – manual del sistema integrado de gestión, intranet y manual del personal colaborador. Puede ser consultado por todas las personas interesadas.

Disponemos de un mail general en que todo el personal de la empresa puede comentar las situaciones de acoso y discriminación que pueda sufrir. Dos personas de RRHH realizan actividades de agentes de igualdad, de manera que son las personas que recibirían estos correos y se pondrían en contacto con el personal para tratar y solucionar el problema.

En 2015 no se ha abierto ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el puesto de trabajo.

PRINCIPIO 7.

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

ACCIONES.

Implantación y certificación de un sistema de gestión ambiental basado en ISO 14001. Se dispone de un sistema de gestión integrado con calidad y prevención de riesgos laborales.

Desde 2012 se trabaja en un proyecto de consumo eficiente, por el cual se ha facilitado formación al personal sanitario para intentar reducir el consumo de combustibles fósiles, ya que es el mayor impacto ambiental que generamos. Se han establecido indicadores de consumo para hacer el seguimiento y establecer el ranking de los vehículos con menor consumo, premiando a aquellos que lo consiguen.

Único proveedor de taller, de manera que se lleve un mejor control de las reparaciones y actuaciones a realizar.

Realización de una formación ambiental destinada a todo el personal de la empresa durante 2015. Desarrollo de la formación ambiental destinada para el ejercicio de 2016.

Estamos adheridos al programa de la Oficina de cambio climático de Catalunya “Acords voluntaris de reducció d'emissions de CO₂ a l'atmosfera” en el primer semestre de 2014.

Renovación de la flota de vehículos, siendo de categoría EURO 6. Los vehículos de servicio urgente de Cataluña disponen de sistema Add-blue, que reduce las emisiones, y algunos disponen de placas solares para no depender en exclusiva de la energía eléctrica para la carga de los equipos de electromedicina.

Aislamiento térmico de un centro de trabajo del Pirineo catalán para poder reducir el consumo energético y así reducir la emisión de CO₂ procedentes del consumo de energía eléctrica.

Implantación de diferentes acciones para reducir el consumo de papel (documentación a doble cara, traspaso de documentación en soporte papel a soporte digital, indicación de no imprimir ciertos documentos y tenerlos accesibles sólo en la intranet corporativa).

Visitas de seguimiento a todos los centros de trabajo para controlar la implantación del sistema de gestión ambiental a nivel de gestión de residuos y otros (como control de Legionela, identificación y evaluación del cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada centro, etc..). Se aprovecha en estas visitas para recordar aspectos importantes de la gestión ambiental y realizar recordatorios de aspectos que no queden claros.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

Respecto a los indicadores de consumo de combustible podemos decir que se está dando una reducción de forma paulatina desde que se implantó el proyecto en 2012, de manera que se reduce nuestro impacto en el medioambiente.

Los indicadores de consumos y de generación de residuos también van a la baja, aunque en algunos casos puntuales no ha sido así, motivo por el cual se han diseñado acciones específicas cuando ha sido posible (no siempre las causas que generan las desviaciones se pueden corregir).

PRINCIPIO 8.

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

DIAGNÓSTICO.

Obtención de la certificación para ISO 14001 en Noviembre de 2013.

POLÍTICAS.

Disposición de un manual de buenas prácticas ambientales, tanto para personal de la empresa como para proveedores.

Diseño en 2015 de una acción formativa concreta sobre temas ambientales para desarrollar en 2016.

Todos los vehículos de la empresa se tienen que lavar en instalaciones adecuadas y autorizadas para ello (gasolineras o túneles de lavado), de manera que se pueda reducir el impacto ambiental que provoca el lavado de los vehículos.

Renovación de la flota en 2015, de manera que se disponga de vehículos con baja emisión de gases de efecto invernadero y con menor consumo de combustible.

ACCIONES.

Se dispone de un software para realizar la identificación y evaluación de los requisitos legales ambientales y de seguridad industrial, de manera que podamos realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requisitos legales. La identificación de requisitos es periódica.

Se ha hecho una revisión de las licencias de actividades, de la periodicidad de los controles periódicos de éstas (en caso que aplique) y de todos los requisitos legales ambientales que son de aplicación.

Segregación de todos los residuos que se generan en todos los centros de trabajo, siendo recogidos y tratados por un gestor autorizado.

Se realizan de forma periódica simulacros de emergencias ambientales, de manera que el personal de los centros de trabajo esté preparado en caso de que se dé una situación así. El resultado de todos los simulacros ambientales realizados en 2015 ha sido satisfactorio.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

Durante 2015 se ha establecido los indicadores ambientales para cada centro de trabajo, con su correspondiente valor de referencia.

Además de los indicadores ambientales, disponemos del libro de residuos, en el que se registra la cantidad de residuos generados.

También disponemos de la valoración de los aspectos ambientales para cada centro de trabajo.

PRINCIPIO 9.

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

ACCIONES.

En 2015 se han realizado las siguientes acciones:

- Compra de ambulancias con baja emisión de CO₂.
- Sensibilización para el consumo de recursos de forma eficiente y responsable.
- Implementación del servicio web de petición de servicios en más centros sanitarios, reduciendo así el consumo de papel.
- Mayor grado de archivo de documentación en soporte informático, evitando así el consumo de papel y tintas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

En 2015 se ha hecho difusión de prácticas ambientales a los trabajadores a través del portal del personal colaborador, y en el caso de los proveedores con un documento adjunto que se ha entregado junto con la encuesta de satisfacción anual.

Durante 2015 se ha hecho una gran inversión en tecnología para la protección del medioambiente, que hace referencia a la renovación de vehículos en Cataluña. Los vehículos disponen de diferentes características que permiten reducir las emisiones de CO₂ (son vehículos EURO 6, disponen de un sistema Add-blue y algunos disponen de placas solares que permiten la carga de los equipos de electromedicina y su autonomía sin depender de la energía eléctrica).

PRINCIPIO 10.

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

DIAGNÓSTICO.

No se ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de riesgo respecto a este principio, ya que la adjudicación de la actividad del transporte sanitario se realiza a través de concurso, de manera que no hay riesgo de corrupción, ya que gana el concurso aquella empresa que cumple con los requisitos que se demandan y que ofrece el mejor precio. En caso de que la adjudicación se realice de forma incorrecta, los participantes pueden ejercer el uso del derecho a reclamar y que se revise el proceso de adjudicación.

A nivel de empleados, no existe riesgo, ya que se aplican en todos los casos el convenio colectivo. En el manual del personal colaborador y en el código de conducta se especifica que no se pueden aceptar sobornos ni compensaciones por parte de los usuarios trasladados ni otras personas y/o entidades.

A nivel de proveedores tampoco existe riesgo, ya que su selección se realiza en base a la calidad-precio que ofrezcan. Siempre se piden 3 presupuestos para comparar y poder elegir el que más convenga. Además, durante el proceso de selección de proveedores se valoran diferentes ítems que pueden indicar el tipo de práctica de los proveedores, como posesión de certificaciones (de calidad, ambientales, de RSC...), si favorecen la integración de personas desfavorecidas, etc.

POLÍTICAS.

Se dispone de una política anticorrupción, incorporada en el Código de conducta de la empresa. Se dispone de una política clara referente a la aceptación/emisión de regalos, invitaciones y gastos empresariales.

ACCIONES.

Elaboración de un Código de Buen Gobierno, previsto entre 2015-2016.

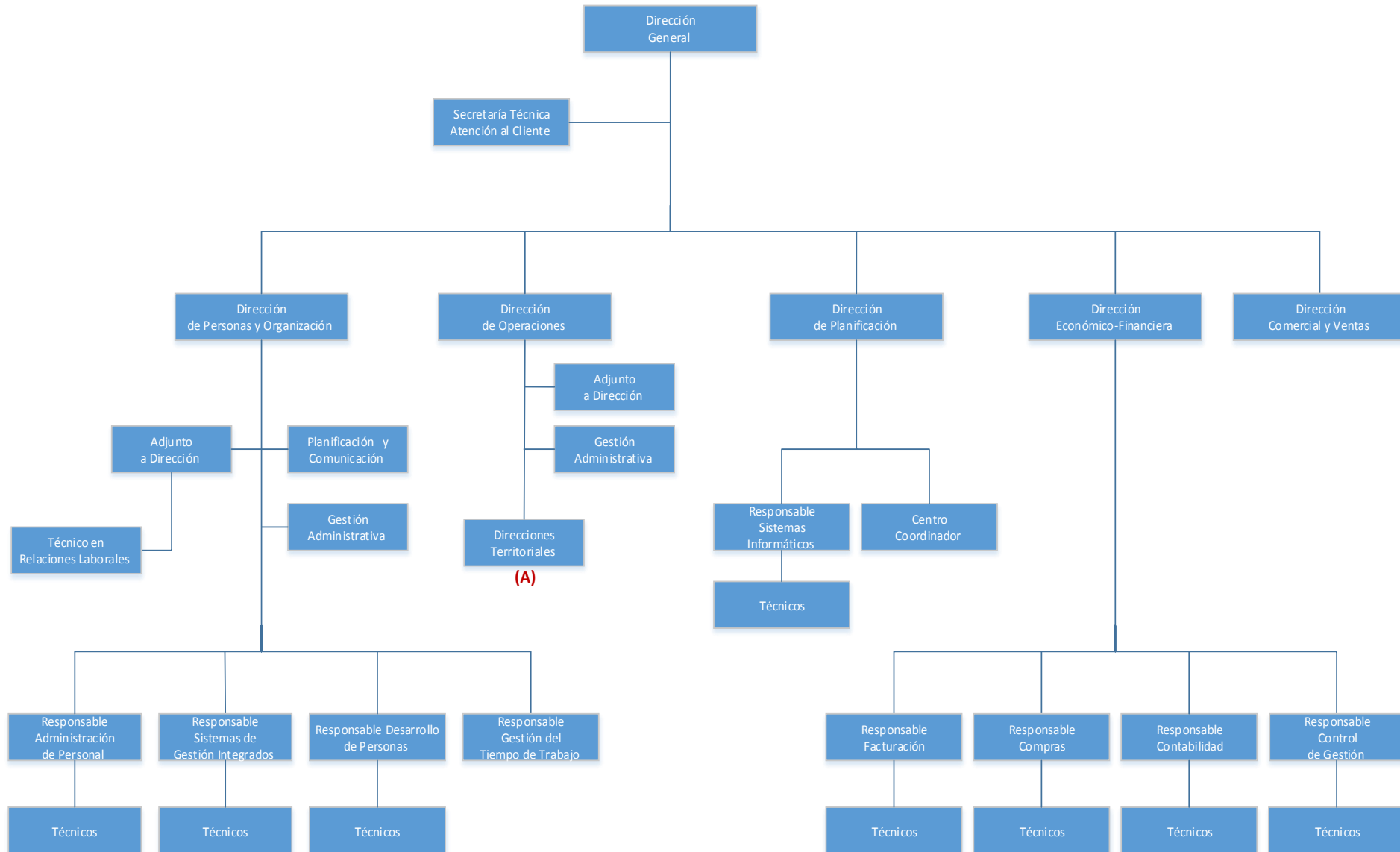
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS.

La empresa tiene definido un Código de conducta, pero no dispone de sistemas de seguimiento y gestión de incidencias en materia de anticorrupción. Sí se realizan las pertinentes auditorías financieras y se dispone del Código de conducta y el manual del personal del colaborador en los que se hace mención a que no se pueden aceptar sobornos y no está permitido el robo de capital. La totalidad de nuestro personal conoce la política anticorrupción.

En el caso de los proveedores, conocen nuestra política anticorrupción a través de nuestro manual de buenas prácticas que se les entrega durante la contratación de sus servicios.

Las donaciones y obras sociales que hacemos se realizan a través de organizaciones legales (donación de ambulancias a ONG's, donación de material sanitario a hospitales,...).

Anexo – organigrama.



(A) De las Direcciones territoriales dependen los Responsables de los centros de trabajo, administración y personal de movimiento (técnicos de transporte sanitario).