



# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2016

**TRANSPORT SANITARI DE CATALUNYA S.L.U.**

ÁREA DE SISTEMAS INTEGRADOS, JUNIO 2016

## Carta de renovación del compromiso

Barcelona, 16 de Junio de 2017.

Transport Sanitari de Catalunya (TSC) 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 en esta iniciativa, ya que impulsa y potencia nuestros compromisos 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.

En TSC estamos comprometidos con la calidad de vida de las personas de nuestro planeta, tanto de la actual generación como de las generaciones futuras, y por ello operamos de forma responsable y eficiente con los recursos naturales. Trabajamos día a día para desarrollar nuestra actividad de forma respetuosa con la conservación del medio ambiente en la búsqueda de un desarrollo sostenible.

En TSC entendemos el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para satisfacerlas también. Por ello, para nosotros el desarrollo económico y social y la protección del medio ambiente, son tres pilares básicos que deben tratarse de forma integrada para lograr un desarrollo sostenible, ya que cualquier otro tipo de desarrollo que descuide uno de estos pilares está abocado al fracaso a medio y largo plazo.

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

Queremos agradecer el compromiso y dedicación de nuestros empleados especialmente, así como de los colaboradores externos y del resto grupos de interés, ya que sin ellos todos los proyectos que iniciamos o continuamos no serían posibles.



Stefano Pellegrini.  
Director General de Transport Sanitari de Catalunya.

## Información general

<b>Dirección postal</b>	Av. Josep Tarradellas, 8-10, 6ª 5ª, 08029, Barcelona
<b>Dirección web</b>	<a href="http://www.tscambulancias.com">http://www.tscambulancias.com</a>
<b>Alto cargo</b>	Stefano Pellegrini, Director General
<b>Fecha de adhesión</b>	13.07.11
<b>Número de empleados</b>	1592
<b>Sector</b>	Servicios de sanidad
<b>Actividad</b>	Transporte de personas en ambulancia
<b>Ventas / ingresos</b>	76,6 millones €
<b>Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno</b>	No aplica
<b>Desglose de Grupos de Interés</b>	Personal, Clientes, Accionistas
<b>Desglose de Otros Grupos de Interés</b>	Patronales, Proveedores, Medioambiente, Sociedad y Comunidad, Medios de comunicación, Competidores
<b>Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés</b>	Mayor impacto (positivo o negativo) sobre la empresa
<b>Países en los que está presente</b>	España
<b>Alcance del Informe de Progreso</b>	España
<b>¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?</b>	Por el impacto que pueda tener en los grupos de interés y a partir de los indicadores internos.
<b>¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?</b>	web del Pacto Mundial
<b>Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo</b>	+ 400 puntos EFQM
<b>Periodo cubierto por la información contenida en la memoria</b>	2016
<b>Ciclo de presentación del Informe de Progreso</b>	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:

El TSC consideramos que el objetivo de conseguir un desarrollo sostenible y social, debe fundamentarse en el cumplimiento de la condición de proteger el medio ambiente, y que la consecuencia de ello será el desarrollo económico viable y comprometido con la sociedad. Esta orientación empresarial se amplía a todas nuestras relaciones comerciales, implicando en estos principios a todos nuestros grupos de interés, de manera que todos los proveedores, personal y relaciones en general están integrados en esta cultura del desarrollo sostenible.

Anualmente se realizan reuniones y encuestas a nuestros grupos de interés para poder analizar los resultados obtenidos así como sus percepciones y nivel de satisfacción con nuestra empresa. Los datos obtenidos son incorporados en la planificación estratégica para la toma de decisiones.

Además, desde 2012 se han ido integrando a la sistemática de gestión elementos de Responsabilidad Social Corporativa, y se han establecido mecanismos para, además de cumplir los requerimientos legales, facilitar la participación y formación del personal y contribuir a un desarrollo sostenible.

La identificación de los aspectos relevantes o clave de sostenibilidad se realiza mediante la consulta de personas de la empresa y la consulta a nuestros grupos de interés. En total, en el último estudio han participado 180 personas representantes de las diferentes partes interesadas. Esta participación se realizó a partir tanto de grupos focales como de encuestas online.

El análisis de materialidad se ha llevado a cabo de conformidad con la norma AA1000SES de AccountAbility y considerando los principios de la Guía G4 del GRI (Global Reporting Initiative). El resultado ha permitido determinar los temas relevantes en el ámbito interno y desde el punto de vista externo a la organización, cumpliendo así con los requisitos de ambos estándares.

El resultado de este análisis queda recogido en la matriz de materialidad, que clasifica los temas en función de su relevancia interna para TSC y externa para sus grupos de interés prioritarios. Se muestran los resultados a continuación:

1. IDENTIFICACIÓN
<p>Para la identificación previa de aspectos de sostenibilidad, se tomó como base el <i>benchmarking</i> sectorial realizado en 2016, que permitió conocer aquellos aspectos y asuntos identificados como relevantes por otras compañías del sector. Se identificaron también los aspectos incluidos en la Guía G4 de GRI. Como resultado de esta fase, se obtuvo el listado inicial de aspectos relevantes.</p>
2. PRIORIZACIÓN
<p>La priorización de los temas identificados, para el ámbito interno (que refleja la perspectiva de TSC sobre nuestro impacto en la sostenibilidad), se llevó a cabo a través de una sesión con personas con cargos directivos dentro de la empresa, que aportaron sus puntos de vista sobre la contribución de TSC en la responsabilidad social de la empresa.</p> <p>La valoración externa (visión de los grupos de interés) se realizó mediante una encuesta dirigida a los grupos de interés prioritarios, así como a través de un taller de materialidad que se llevó a cabo con representantes de los trabajadores de la empresa.</p> <p>Combinando ambas perspectivas se llegó a una priorización de los aspectos y los asuntos relevantes.</p>

### 3. VALIDACIÓN

Para asegurar que los temas identificados reflejan de forma razonable y equilibrada los asuntos relevantes en materia de responsabilidad social, se analizaron en detalle los resultados obtenidos.

Los temas relevantes y que reflejan más fielmente la contribución de TSC a la sostenibilidad y la responsabilidad social son finalmente los siguientes:

ECONOMÍA	
1. Desempeño económico	
MEDIO AMBIENTE	
1. Energía 2. Emisiones 3. Productos y Servicios 4. Efluentes y residuos	
SOCIAL	
<b>Prácticas laborales</b> 1. Empleo 2. Salud y Seguridad laboral 3. Capacitación y educación 4. Relación entre trabajadores y dirección 5. Diversidad e igualdad de oportunidades 6. Igualdad de retribución entre mujeres y hombres 7. Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales  <b>Derechos humanos</b> 1. No discriminación	<b>Sociedad</b> 1. Lucha contra la corrupción  <b>Responsabilidad sobre el servicio</b> 1. Salud y seguridad de los clientes 2. Satisfacción al cliente 3. Privacidad de los clientes 4. Cumplimiento normativo

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

Sociedad limitada unipersonal. Consultar organigrama en el anexo.

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

El compromiso adquirido con nuestros grupos de interés y nuestra filosofía en sostenibilidad nos llevan a incorporar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en nuestro modelo de negocio. De esta forma, cuando establecemos los objetivos y la planificación estratégica de la compañía se tienen en cuenta todos aquellos aspectos relevantes para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas internas. De esta forma, se analiza un conjunto de indicadores que permiten conocer el estado de nuestra empresa y facilitar la toma de decisiones.

TSC se rige por los siguientes principios básicos, que se manifiestan en unos compromisos explicitados en el manual corporativo del Personal:

- Aportar valor a la sociedad.
- Inversión y desarrollo sostenible
- Prevención de daños y deterioro de la salud de las personas
- Preservación y protección ambiental
- Promoción de un ambiente saludable laboral y extra laboral
- Prevención de accidentes laborales
- Compromiso con la igualdad y la no discriminación entre personas

De esta forma, y tal y como declaramos en nuestro documento de planificación estratégica 2016, TSC quiere alcanzar estos compromisos mediante la Innovación, la Profesionalidad, la Responsabilidad, la Honestidad, el Trato Humano, la Sostenibilidad y el Entusiasmo.

- 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:

Los siguientes cargos forman parte de la implementación de la RSE en nuestra organización: 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

Incluir la RSE en nuestro ADN organizativo significa para nosotros alcanzar niveles máximos de calidad en la prestación de nuestros servicios así como adaptarnos a un mercado constantemente en cambio. Por ello muchos de los retos y acciones que se plantean durante la planificación estratégica de nuestra empresa incorporan varios objetivos de desarrollo sostenible (ODS)<sup>1</sup> establecidos por Naciones Unidas.

Durante el año 2016 hemos desarrollado diversas acciones estrechamente relacionadas a ODS, entre las que destacan:

<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Convenio entre TSC- Reanima en marzo 2016 para promover la formación en el ámbito de la reanimación cardiopulmonar en la Catalunya Centra que complementa el despliegue de una red de desfibriladores en el territorio y prevé colaborar con otras entidades como el Consejo Catalán de Reanimación Cardiopulmonar o el Ayuntamiento de Manresa, entre otros.</p>
	<p>Participación en la Maratón de reanimación cardiopulmonar, dirigida a alumnado de la ciudad de Manresa, en la semana del 24 al 28 de octubre de 2016.</p>
	<p>Formación externa de Soporte Vital Básico (SVB) y uso del aparato desfibrilador externo automático (DEA) y formación de primera intervención para entidades locales, empresas y asociaciones, realizada por personal instructor interno, vinculado la relación con otras organizaciones. Cabe destacar el acuerdo de formación con La Caixa para formar a personal de sus edificios (Cosmocaixa, CaixaForum, etc.) en SVB y uso del aparato DEA.</p>
	<p>Campañas de promoción de la salud (contra tabaquismo, alimentación saludable, realización de estiramientos) para nuestro personal.</p>
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Se ha llevado a cabo la actualización del Plan de Igualdad de TSC en 2016. Para gestionar la política de Igualdad de Oportunidades, se han seguido los siguientes pasos que pueden ser destacados como buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico del estado de la cuestión</li> <li>- Planificación de acciones</li> <li>- Creación de un canal de comunicación, el Portal del Personal</li> <li>- Formación on-line en Sensibilización de género</li> <li>- Elaboración de una guía para un uso no sexista del lenguaje</li> <li>- Definir un Procedimiento de Acoso Sexual</li> <li>- Crear una vía electrónica para canalizar los casos de acoso</li> <li>- Publicación de artículos en la revista corporativa, llamada Magazine</li> </ul>

<sup>1</sup> Transport Sanitari de Catalunya S.L.U supports the Sustainable Development Goals"

<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>Adhesión al Charter para la Diversidad el 18.03.11.</p> <p>Contratos con centros especiales de trabajo que emplean personal discapacitado (taller de ropa laboral, lavanderías).</p> <p>Convenio de colaboración con la Asociación Reintegra de Tremp (Pallars Jussà) vinculado a un programa destinado a jóvenes de entre 16 y 29 años que incluía un acompañamiento intensivo en su inserción socio-laboral. El programa contemplaba que los jóvenes visiten los negocios/empresas/entidades más importantes de la comarca para conocer los diferentes perfiles profesionales, las cualidades que se buscan a la hora de contratar trabajadores en función del puesto de trabajo.</p> <p>Donación de ambulancias a ONG's (Fundació Etoo, Institut La guineueta, etc....).</p>
<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>Adhesión al Programa d' "Acords voluntaris de reducció d'emissions de CO<sub>2</sub>" de la Oficina del cambio climático de Catalunya y planteamiento de objetivos de reducción de emisión de CO<sub>2</sub> (placas solares en las ambulancias, formación conducción eficiente para disminuir consumo de combustible, etc.).</p>
<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>Becas TSC-Joviat . En fecha 1 de junio de 2014, Grupo TSC firmó con el centro formativo Escola Joviat un convenio de colaboración que, entre otros aspectos, recoge la creación de las Becas TSC-Joviat, que se otorgan anualmente, hasta a un máximo de 20, a las personas matriculadas en el ciclo formativo de grado medio en la modalidad no presencial. Estas becas consisten en la subvención del importe de la matrícula. Se ha establecido un sistema objetivo de concesión, basado en criterios de justicia social, éticos y de bien común para determinar las personas beneficiarias.</p> <p>Convenios de colaboración con centros públicos y privados para facilitar acciones que faciliten la obtención de la formación mínima obligatoria definida por el RD 836/2012 tanto para vehículos no asistenciales (Certificado de profesionalidad de transporte sanitario) como para vehículos asistenciales (Título de grado medio en emergencias sanitarias).</p>

## PRINCIPIO 1

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

### DIAGNÓSTICO

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 equipos de protección individual 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.
- Formación a todo el personal de la empresa, tanto de temática sanitaria como de otra índole.

Para evaluar el impacto de las políticas implantadas en TSC para crear y mantener un buen clima laboral y para asegurar la salud y seguridad en el trabajo de toda su plantilla, en enero de 2014 se encargaron unas encuestas de satisfacción y motivación profesional del personal en las distintas comunidades donde opera. Participó el 47% de la plantilla (más de mil personas encuestadas). Se evaluaron los siguientes aspectos: tarea profesional, entorno y medios de trabajo, presión, ambiente y trabajo en equipo, imagen corporativa, gestión corporativa, gestión y organización, liderazgo a distintos niveles, situación de los jefes, comunicación interna, confianza y coherencia, estabilidad laboral, formación y desarrollo, conciliación, salario, igualdad y compromiso global.

Durante 2016 se han ido implementando más acciones para dar respuesta a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral realizada a finales de 2014. Se ha establecido grupos de trabajo para desarrollar acciones específicas para resolver y/o reconducir temas que en la encuesta fueron detectados como significativos.

Otro aspecto importante para asegurar un buen entorno laboral es el que hace referencia a su bienestar. Para TSC el bienestar y la salud de los trabajadores son una prioridad, y muy especialmente, dado el riesgo elevado que comporta su actividad diaria, y las consecuencias de una mala praxis para la salud de los usuarios de los servicios. Para conseguirlo, todos nuestros trabajadores reciben formación en materia de seguridad y salud y, además, se cuenta con un servicio de Prevención Mancomunado (SPM) y Comités de Salud y Seguridad.

La gestión de la prevención de los riesgos laborales está completamente implantada a todos los niveles de la empresa con una integración en los procesos diarios de los centros de trabajo. Si bien la prevención de riesgos laborales ya de por sí presenta un amplio marco normativo, en nuestro grupo se ha optado por un nivel de exigencia superior disponiendo de la certificación OHSAS 18001 de Sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales en todas nuestras empresas. Además, el Servicio de Prevención pasa periódicamente por las Auditorías Legales aplicables, la última en 2015.

Los Comités de Salud y Seguridad proporcionan la colaboración entre la empresa y el personal y son una herramienta imprescindible para la implantación de la gestión de la prevención de riesgos laborales. En nuestras organizaciones se lleva a cabo la investigación de sucesos: tanto incidentes, accidentes sin baja como accidentes con baja.

## **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. También 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 2014. En el 2016 se ha continuado trabajando en el plan de acciones derivado del estudio del clima laboral y estudio psicosocial, implantándose acciones tales como:
  - Reuniones entre Directores Territoriales y personal de movimiento para mejorar la sensación de proximidad, informar de las acciones que realizan nuestras empresas y manifestar preocupación por las personas.
  - Creación de grupos de trabajo entre el personal de movimiento para la mejora del clima laboral en algunos de los centros de trabajo.
  - Acercamiento del centro Coordinador al personal de movimiento, por ejemplo mediante visitas explicativas de estos a nuestro Centro Coordinador.
  - Seguimiento de las mejoras implantadas en las instalaciones de nuestros nuevos centros de trabajo, etc.
- 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.

Nuestro 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.

En 2016 TSC ha disminuido su siniestralidad laboral. Las estadísticas de siniestralidad laboral se realizan de forma mensual y son comentadas e implantadas en los comités de seguridad y salud.

Cabe comentar la importante reducción registrada en las causas más significativas como lo son los sobreesfuerzos, las torceduras o los accidentes in misión.

<i>Causa de accidente</i>	<b>Reducción/ aumento 2016 respecto el 2015</b>
<b>Sobreesfuerzos</b>	<b>17,8% reducción</b>
<b>Torcedura</b>	23,5% reducción
<b>Golpes</b>	20% reducción
<b>In misión</b>	50% reducción
<b>Atrapamiento</b>	57% reducción

## PRINCIPIO 2

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

### DIAGNÒSTICO

Todos los contratos que se establecen con nuestros proveedores y en toda nuestra cadena de suministro cumplen con la legislación vigente en todos los ámbitos, incluyendo también los derechos humanos.

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.**

### DIAGNÒSTICO

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

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

## **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 2014 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.

Además, en nuestro plan estratégico se contempla como objetivo “Desarrollar políticas de dirección de personas eficientes y justas” vuelve a ser un objetivo estratégico que se quiere alcanzar mediante diversas acciones, entre las cuales cabe destacar la reducción del absentismo laboral, la elaboración de encuestas de clima laboral que permitan desarrollar un plan de acción, la promoción del entusiasmo y el empoderamiento, o el desarrollo de acciones para la retención de talento.

## **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**

Se aplican las acciones reguladas por el convenio colectivo, que contempla acciones de conciliación familiar (reducción de jornada por maternidad, horarios de lactancia, flexibilidad horaria para personal no sanitario, solicitud de prestación de riesgo por embarazo 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 2016.

## PRINCIPIO 6

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

### DIAGNÓSTICO

El Plan de Igualdad de Oportunidades de TSC, elaborado de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, aprobado por la Dirección, define medidas y acciones para promocionar un ambiente de trabajo igualitario que van más allá del estricto cumplimiento legislativo.

En TSC se ha implantado un plan de igualdad desde 2012, que fue actualizado durante el año 2016. 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.
- Adhesión al Charter para la Diversidad desde el 18.03.11

Además, para dar cumplimiento a la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social Personas Discapacitadas, en TSC cumplimos con la declaración de excepcionalidad y la adopción de medidas alternativas en aquellas empresas que no alcanzan el 2%. Por ello, TSC contrata servicios con Centros Especiales de Empleo, como por ejemplo nuestro proveedor de ropa de trabajo, para alcanzar la tasa del 2%, fomentando así la inserción laboral de personas discapacitadas.

### 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:

Mujeres	24 %
Hombres	76 %
Mayores de 45 años	26 %
Menores de 30 años	14 %
Empleados no nacionales	1,3 %
Empleados con contrato fijo	81,7 %

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 2016 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**

TSC tiene una política ambiental que se refleja en las certificaciones adquiridas, como la ISO 14001 o el EFQM por el cual se ha conseguido una puntuación de +400. 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. Asimismo, en 2016 se realizó un curso de conducción eficiente para todos los conductores de nuestra flota de vehículos.

De forma general, y para ejercer una gestión preventiva del impacto ambiental que genera nuestra actividad llevamos a cabo diversas iniciativas y controles que se resumen a continuación:

- Existe un único proveedor de taller, de manera que se lleva un mejor control de las reparaciones y actuaciones a realizar.
- 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.
- Desde 2014 en TSC estamos adheridos al programa de la Oficina de cambio climático de Catalunya “Acords voluntaris de reducció d'emissions de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera”. Este año 2016 se ratificó el compromiso de TSC en mantener los acuerdos de reducción de emisiones y se establecieron objetivos para mantener el acuerdo.
- Para reducir nuestra huella de carbono en el año 2016 implementamos un proyecto de suministro de energías renovables en nuestra flota, incorporando unos paneles de captación de energía solar en el techo de los vehículos, que permiten recargar las baterías de los vehículos y reducir las emisiones en un total de 2.6 Tn CO<sub>2</sub> eq.
- Durante el año 2016 se realizó un importante cambio en gran parte de nuestra flota de vehículos de transporte sanitario urgente. Al renovar la flota de vehículos tuvimos en cuenta diversas características ambientales que garantizaban la optimización del consumo de recursos naturales, reduciendo así el impacto ambiental generado en el desarrollo de nuestra actividad. Destacan las siguientes características del vehículo:
  - Techo con forma aerodinámica, que puede llegar a reducir el consumo en hasta 2l/100km.
  - La mayor parte de iluminación del vehículo consiste en tecnología de bajo consumo LED.
  - El interior del vehículo se compone de material ABS 100% reciclable, minimizando así el impacto ambiental generado cuando el vehículo llega al final de su vida útil.
  - Los vehículos también van dotados de un sistema de amplificador regulable de sonido, que permite adaptar la sirena del vehículo a distintas franjas horarias i zonas, minimizando así el impacto acústico generado.
  - Vehículos dotados con el sistema AdBlue® para reducir hasta en un 90% los óxidos de nitrógeno contenidos en los gases de escape de nuestros vehículos.
- Aislamiento térmico de un centro de trabajo del Pirineo catalán para poder reducir el consumo energético y así reducir la emisión de CO<sub>2</sub> 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.

Además, teniendo en cuenta que la mayor parte de emisiones de CO<sub>2</sub> e impacto ambiental se derivan del consumo de combustible de nuestra flota, en el año 2016 también hemos realizado cursos de conducción eficiente que han contribuido a la reducción del consumo de combustible. Asimismo nuestro centro coordinador de servicios trabaja para poder coordinar todos los servicios que se realizan a tiempo real para maximizar la ocupación de los vehículos de transporte colectivo, reduciendo así el consumo global de combustible respecto al total de servicios efectuados.

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.

Renovación de la flota en 2016, 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 2016 ha sido satisfactorio.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Durante 2016 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 2016 se han realizado las siguientes acciones:

- Compra de ambulancias con baja emisión de CO<sub>2</sub>.
- Sensibilización para el consumo de recursos de forma eficiente y responsable, fomentando la reducción del consumo de agua i luz en nuestras instalaciones.
- Formación para la correcta segregación de residuos en nuestros centros.
- Formación para la conducción eficiente de nuestra flota de vehículos.
- Mayor grado de archivo de documentación en soporte informático, evitando así el consumo de papel y tintas.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

En 2016 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 2016 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 CO<sub>2</sub> (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.**

### DIAGNÒSTICO

No se ha realizado un diagnóstico para conocer las área 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, gastos empresariales, no autorización de pagos en metálico y la no contribución a partidos políticos, entre otros.

## **ACCIONES**

Elaboración de un Código de Buen Gobierno, previsto en 2017.

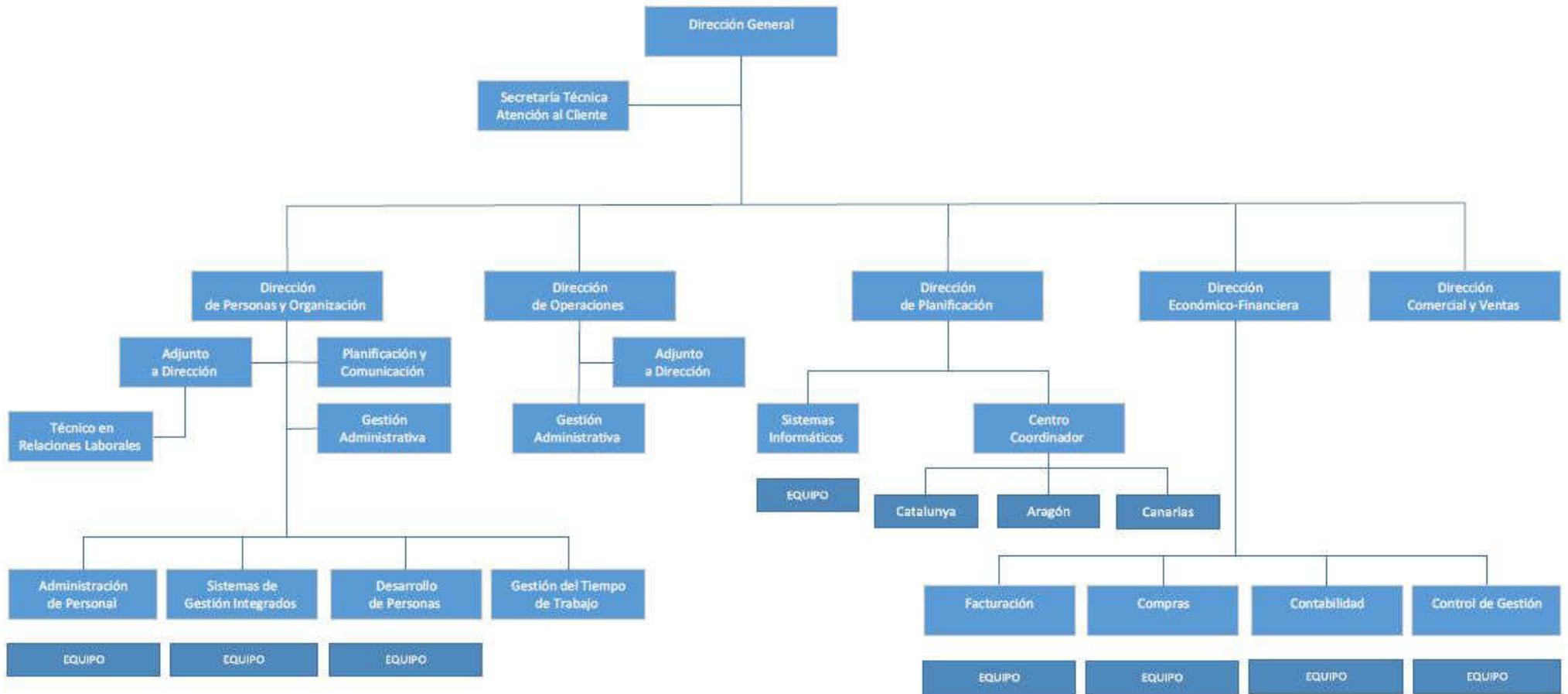
## **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS**

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



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