

UNIENDO FUERZAS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017

EMERU ESPAÑA



UNIENDO FUERZAS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017

EMERU ESPAÑA

ÍNDICE

06

SOBRE EL
INFORME

08

CARTA DEL
CONSEJERO
DELEGADO

40

COMPROMISOS
SOCIALES

70

COMPROMISOS
AMBIENTALES

10

EMERU ESPAÑA
EN CIFRAS

16

EMERU ESPAÑA,
HISTORIA Y
FUTURO

28

LA RSC DENTRO
DE LA ESTRATEGIA
DE EMERU

82

COMPROMISOS
ECONÓMICOS

86

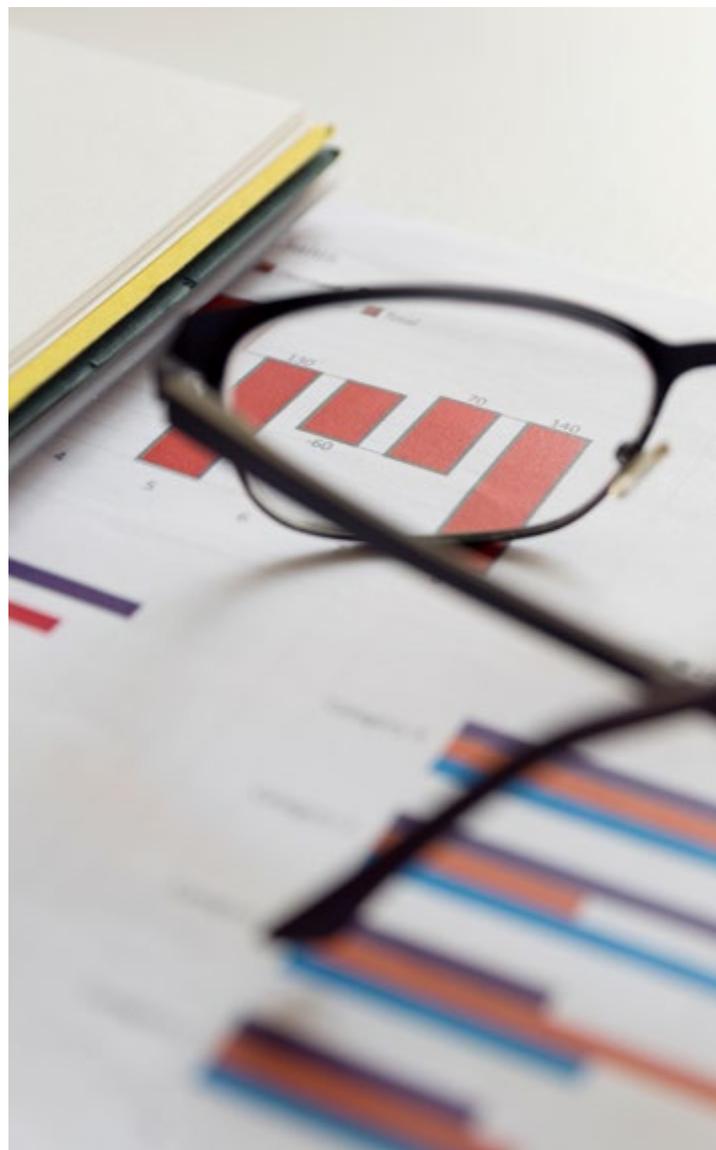
CONTENIDOS
GRI-STANDARD

SOBRE EL INFORME

ALCANCE

EMERU es uno de los proveedores líderes de servicios de ambulancia terrestre externalizados de misión crítica, predominantemente en España, que suministra transporte programado y de emergencia para gobiernos regionales bajo contratos a largo plazo, así como para clientes privados. En noviembre de 2017, EMERU se fusionó con Ambuiberica para crear el Health Transportation Group S.L. (HTG), el operador de ambulancias más grande del Estado Español y el segundo de Europa.

El Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa se centra en las operaciones de EMERU en España (EMERU España) para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.





DEFINICIÓN DEL CONTENIDO Y BASE DE TRABAJO

La memoria de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado siguiendo la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*, versión 'Standards', del Global Reporting Initiative (GRI). Se trata de una actualización de la memoria anterior siguiendo la metodología más reciente de GRI, que permite reportar sobre los temas más relevantes (llamados *materiales*) en relación a la sostenibilidad de la empresa, y su gestión.

Este segundo año de publicación del informe de sostenibilidad se ha escogido nuevamente la opción "de conformidad" esencial.

La verificación externa, de carácter opcional, no se plantea para este periodo, aunque es un aspecto a valorar para un futuro próximo.

Para la redacción de la memoria se han tenido en cuenta documentos internos de la organización como el Plan Estratégico, el Manual Corporativo y otras fuentes de información que se han considerado relevantes para dar una imagen fiel del desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

La consulta de materialidad y la selección de los aspectos relevantes para la memoria fueron realizadas el año pasado, por lo que los aspectos materiales son los mismos que constan en la memoria de 2016. Para tal consulta se consideró el estándar de relación con los grupos de interés AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2011).

El presente informe se realizó gracias a la participación directa de personas de diferentes áreas de gestión, que han aportado información vinculada a los diferentes aspectos incluidos en la memoria. La coordinación se ha llevado a cabo desde el Área de Sistemas Integrados de Gestión.



PARA CUALQUIER CUESTIÓN RELACIONADA CON EL
CONTENIDO DE ESTE INFORME, PUEDEN CONTACTAR CON:

ÁREA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

medioambiente@htgroup.es





CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

El desarrollo sostenible forma parte de nuestra cultura y nuclea la estrategia a largo plazo de EMERU España. Se centra en la satisfacción de las necesidades actuales de la empresa sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. Por ello, para EMERU España el desarrollo económico y social, y la protección del medio ambiente son tres pilares básicos que deben tratarse de manera integrada, para poder aportar un crecimiento sostenible a medio y largo plazo.

En EMERU España todos los profesionales, desde los directivos hasta los técnicos cualificados, operamos de forma responsable y eficiente, poniendo un énfasis especial a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y al cuidado de nuestro equipo profesional. Apostamos por dar un servicio de calidad y excelencia, que impacte positivamente sobre el bienestar de nuestros pacientes, y que se desarrolle de forma respetuosa con el medio ambiente. Se trata de una filosofía que permea a través de toda nuestra organización.

En EMERU España consideramos que un crecimiento sostenible implica proteger el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas, y que la consecuencia de ello será el desarrollo económico sostenido.

Esta orientación la aplicamos a todas las empresas del grupo y la ampliamos a nuestros grupos de interés, de manera que los proveedores, personal y grupos de relación en general, están integrados en esta cultura del desarrollo sostenible.

La fusión con el Grupo Ambuiberica efectuada a finales del 2017 supone un reto aún más importante, puesto que este crecimiento nos obligará a ser muy escrupulosos con nuestra responsabilidad hacia el entorno y hacia las personas.

Seguimos siendo fieles a nuestra misión: "Personas al servicio de personas" que hacemos extensivo a nuestro grupo empresarial ampliado. El título elegido para esta segunda memoria de sostenibilidad, "Uniendo fuerzas", quiere dejar constancia que el crecimiento de nuestro grupo empresarial refuerza cada día más nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

Gabriel Uguet Adrover
CEO



Un crecimiento sostenible
implica proteger el medio
ambiente y mejorar la calidad
de vida de las personas.

EMERU ESPAÑA EN CIFRAS

ACTIVIDAD

NÚMERO DE AMBULANCIAS



993

EN 2017¹



210 Canarias
47 Baleares
135 Aragón
601 Cataluña

1.125

EN 2016



198 Canarias
47 Baleares
142 Aragón
738 Cataluña

1.207

EN 2015

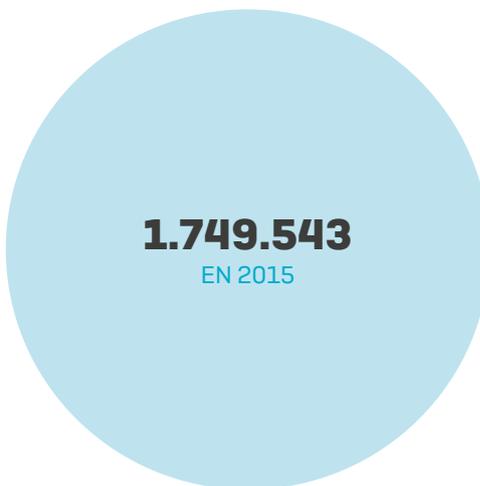
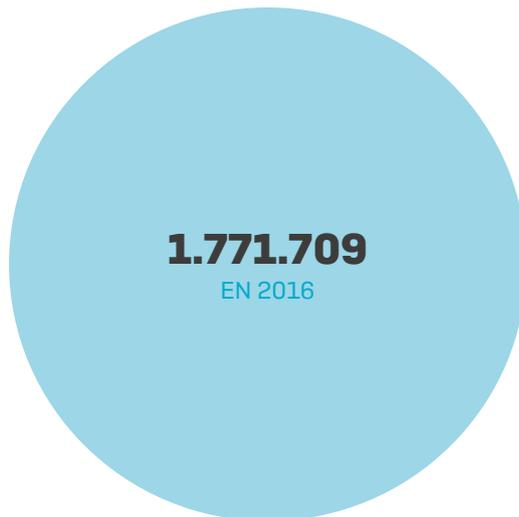


229 Canarias
51 Baleares
166 Aragón
761 Cataluña

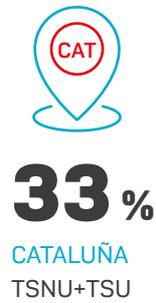
¹ 2017: Promedio de vehículos

2016 y 2015: Número de vehículos en circulación durante el año, independientemente de si se han dado o no de baja

NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES



CUOTA DE MERCADO POR REGIÓN



Nota: TSNU-Transporte Sanitario NO Urgente / TSU-Transporte Sanitario Urgente

TIPOS DE USUARIOS

Clientes usuarios

Clientes finales y pacientes del servicio público

Clientes no usuarios

Intermediarios del servicio público (Administración pública, entidades concertadas y clientes privados)

² Sin Islas Canarias

ECONOMIA

VENTAS NETAS



109 M€

2017

109 M€

2016

CAPITALIZACIÓN



44 M€

DE PATRIMONIO

ACTIVOS TOTALES



123 M€

INVERSIONES



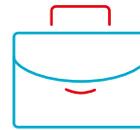
2,9 M€

2017

7,4 M€

2016

ACCIONISTAS



HEALTH TRANSPORTATION
GROUP, S.L.

CIFRA DE NEGOCIO

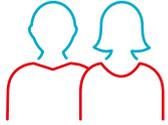


+0,5 M€
(0,43 %)

RESPECTO A 2016

PERSONAS

PLANTILLA Y CONTRATOS



2.777

PLANTILLA
31/12/2017

2.935

PLANTILLA
MEDIA EQUIVALENTE



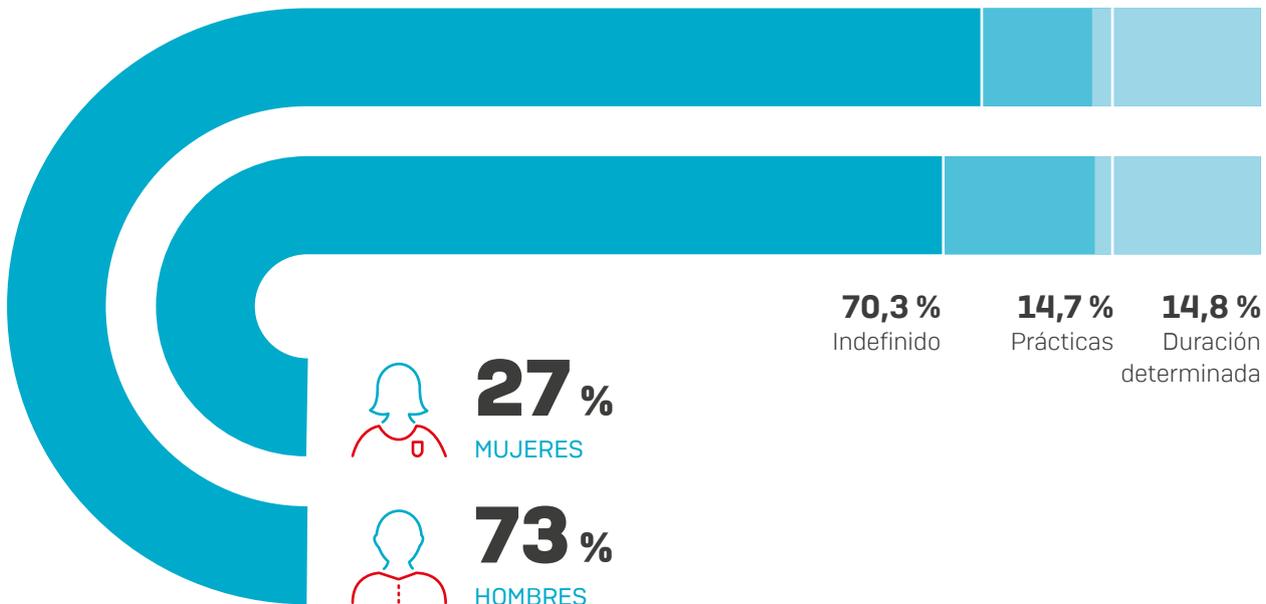
80,6 %
Indefinido



7,8 %
Prácticas



11,6 %
Duración
determinada



27 %
MUJERES



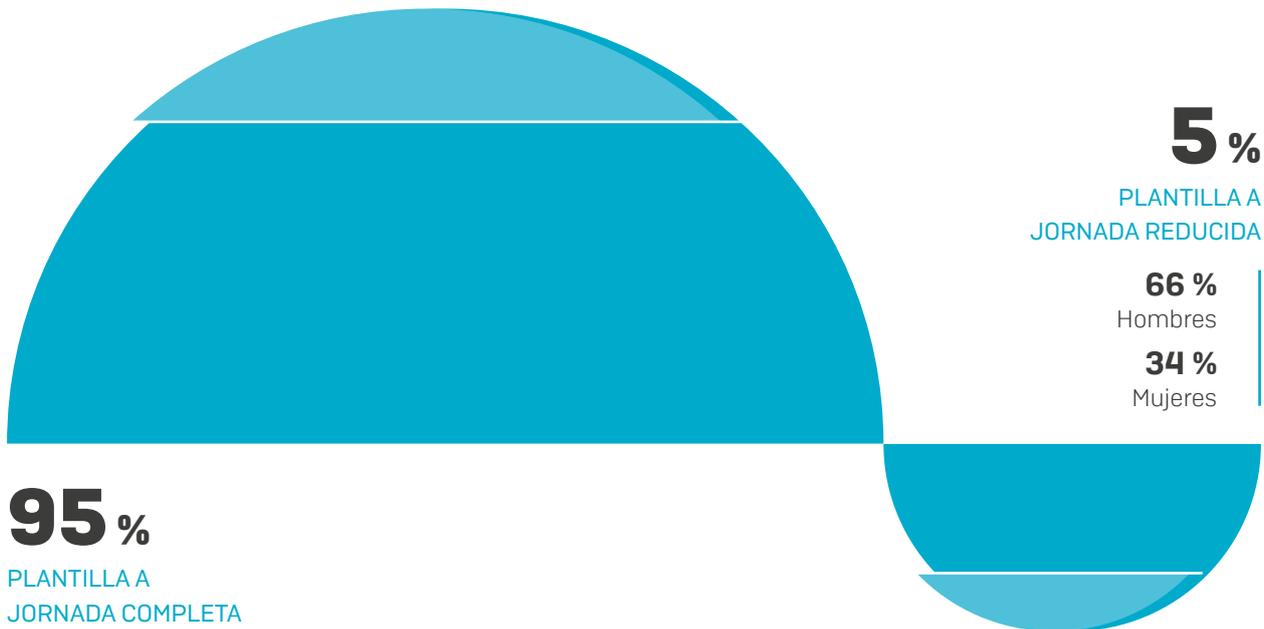
73 %
HOMBRES

70,3 %
Indefinido

14,7 %
Prácticas

14,8 %
Duración
determinada





95%
PLANTILLA A
JORNADA COMPLETA

74%
Hombres
26%
Mujeres



44
[1,6%]
PERSONAS CON DISCAPACIDAD



100%
CUBIERTOS POR
CONVENIO COLECTIVO

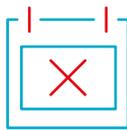


0
MUJERES EN EL COMITÉ
DE DIRECCIÓN



434
NUEVA CONTRATACIÓN

67%
Hombres
33%
Mujeres



6,7%
ABSENTISMO LABORAL



90,6
ÍNDICE DE INCIDENCIA

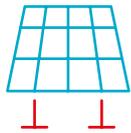
MEDIO AMBIENTE

CONSUMOS



1.046.397 Kwh

ENERGÍA ELÉCTRICA



501.604 Kwh

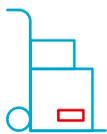
ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES



13.508 tCO₂eq

EMISIONES

PROVEEDORES



1.345

PROVEEDORES





EMERU ESPAÑA, HISTORIA Y FUTURO





EMERU ESPAÑA, HISTORIA Y FUTURO

ASPECTOS GENERALES



EMERU, con sede en Barcelona, es uno de los proveedores líderes de servicios de ambulancia terrestre externalizados de misión crítica, predominantemente en España, que suministra transporte programado y de emergencia para gobiernos regionales bajo contratos a largo plazo, así como para clientes privados. En noviembre de 2017, EMERU se fusionó con Ambuiberica para crear el grupo Health TRansportation Group S.L. (HTG), el operador de ambulancias más grande del Estado Español y el segundo de Europa, con un volumen de negocios de 300 millones de euros y más de 9.000 empleados.

EMERU opera en España a través de un conjunto de empresas tradicionales y de tamaños distintos, a través de cuales está presente en las Comunidades Autónomas de Cataluña, Aragón, Baleares y Canarias. Las distintas empresas del grupo operan bajo su propia identidad debido a su fuerte arraigo territorial.



Aragón



UTE Nuevos Transportes Sanitarios de Aragón (NTSA)

Cataluña



Transport Sanitari de Catalunya, SLU (TSC)



Ambulàncies Condal, SLU (AC)

Baleares



Contratas Ambulancias y Emergencias, SA (CAE) Servei de Transport Sanitari Terrestre Urgent de Mallorca Núm. 1 UTE (STST)

Canarias



Transportes Aéreos Sanitarios Isleños, SA (TASISA)



Ambulancias Islas Canarias, SL (AIC)



ASSISTALIA, SL



AIC-ASSISTALIA, UTE



NUESTROS SERVICIOS

Actualmente EMERU España ofrece durante 24 horas y todos los días del año los siguientes servicios de transporte:

- ✳ **Transporte sanitario no urgente (TSNU).** Consiste en el traslado programado de personas que no pueden usar un transporte ordinario de ida o vuelta a un centro sanitario mediante un vehículo individual o colectivo equipado técnicamente.
- ✳ **Transporte sanitario urgente (TSU).** Se trata del traslado de personas enfermas o accidentadas con ambulancias equipadas técnicamente y profesionalmente cuando existe una situación que implica riesgo vital o daño irreparable para su salud.
- ✳ **Servicios preventivos.** Son servicios solicitados con motivo de un riesgo previsible frente a una gran concentración de personas, como actos lúdicos, eventos deportivos, etc.



Durante el año 2017 nuestra actividad ha sido continuista respecto 2016, con el objetivo de consolidar la marca EMERU España en los aspectos operacionales más relevantes.

En particular, durante 2017 se ha realizado un esfuerzo muy importante para continuar con la difusión de la filosofía y procedimientos del grupo; continuando con la implantación de los nuevos modelos organizativos iniciados en 2016 para ganar eficiencia en la gestión, y la mejora de soluciones operacionales, concretamente en Cataluña, después de la nueva adjudicación en 2016.

Paralelamente, continuamos trabajando con la Administración entorno a la puesta en valor de los beneficios aportados por empresas de calidad como las que forman EMERU al servicio de transporte sanitario y, en consecuencia, a toda la ciudadanía.



En 2017 hemos validado nuestra visión, misión y valores y hemos reformulado la estrategia de la corporación.

Partimos de la revisión de los objetivos de 2016, de los cuales evaluamos su nivel de consecución, y del análisis de la situación interna y externa de la empresa.



VISIÓN

Ser la empresa líder en transporte sanitario en todo el Estado Español, con presencia internacional.



MISIÓN

Aportar valor a la sociedad mediante un servicio de calidad.



Hemos definido 6 “metaobjetivos” para los próximos dos años, que se consideran como condicionantes de cualquier otro objetivo que se pueda establecer, y a partir de los cuales se han definido los objetivos operativos:

1. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS EBITDA
2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA DEUDA NETA
3. DIVERSIFICACIÓN
4. INNOVAR EN TODAS LAS ÁREAS PARA CONSEGUIR VENTAJAS COMPETITIVAS
5. DESARROLLAR POLÍTICAS DE DIRECCIÓN DE PERSONAS EFICIENTES Y JUSTAS
6. DESARROLLAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN (MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES Y REDES SOCIALES VIRTUALES)

EMERU España tiene como objetivo a largo plazo el crecimiento en el Estado, a través de la expansión a otros territorios y del aumento de su penetración allí donde ya opera.



VALORES

Innovación: aplicar la mejora continua en todos los ámbitos del servicio.

Profesionalidad: hacer el trabajo con la máxima eficiencia para conseguir el resultado esperado.

Responsabilidad: asumir nuestros actos para merecer la confianza de las personas.

Honestidad: actuar con transparencia respecto a la legalidad y la ética.

Trato humano: tratar y dar servicio a las personas como nos gustaría que nos trataran a nosotros.

Sostenibilidad: proveer lo mejor para las personas y el medioambiente, ahora y en el futuro indefinidamente.

Entusiasmo: actuar con tenacidad, alegría e ilusión.



DESCRIPCIÓN DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Los procesos operativos de transporte de pacientes empiezan cuando los clientes solicitan un servicio de ambulancia y finalizan con la realización del servicio y el cobro de éste. Nuestra cadena de suministro, por tanto, contempla todos los procesos relacionados con la administración de proveedores y usuarios. Estos procesos se relacionan entre si y se ejecutan en varias etapas antes de la prestación del servicio.

Distinguimos las siguientes etapas y actividades relacionadas:



GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES

Selección y homologación de proveedores según su capacidad para satisfacer nuestras necesidades.

Negociación de contratos con los proveedores homologados.

Clasificación y evaluación de los proveedores según: I) impacto sobre la prestación de servicios; II) impacto sobre el medioambiente y compromiso con la sociedad; III) impacto sobre la salud de nuestro personal.

Distinguimos las siguientes categorías según su criticidad y potencial de impacto negativo si no son atendidas adecuadamente:

- **Críticos -impacto negativo alto-**: servicios de reparación y mantenimiento de vehículos, equipamiento sanitario, calibración de equipos de electro medicina, mantenimiento de sistemas de extinción, etc.
- **Intermedios -impacto negativo moderado-**: productos para la limpieza y desinfección de ambulancias, lavandería, servicios de formación del personal, mantenimiento de las instalaciones, etc.
- **No críticos -sin capacidad para generar un impacto negativo-**.

Compra de productos y servicios necesarios para mantener la operativa de la empresa y prestar nuestros servicios.





ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO INTERNA

Planificación estratégica de la distribución de recursos y adecuación de los procesos a la demanda de servicios. La toma de decisiones se produce en los comités de Dirección.

Planificación de la demanda de provisiones necesarias para ejercer los servicios y mantener la estructura operativa del grupo. Diferenciamos entre la demanda de bienes derivada de la actividad de la organización de la demanda de flota de vehículos de transporte sanitario.

Seguimiento y evaluación de los proveedores del grupo mediante el análisis y toma de datos facilitados por nuestros proveedores. De esta forma, se gestiona tanto el cumplimiento de los acuerdos con proveedores como las quejas y/o sugerencias que estos puedan tener hacia nuestra empresa.



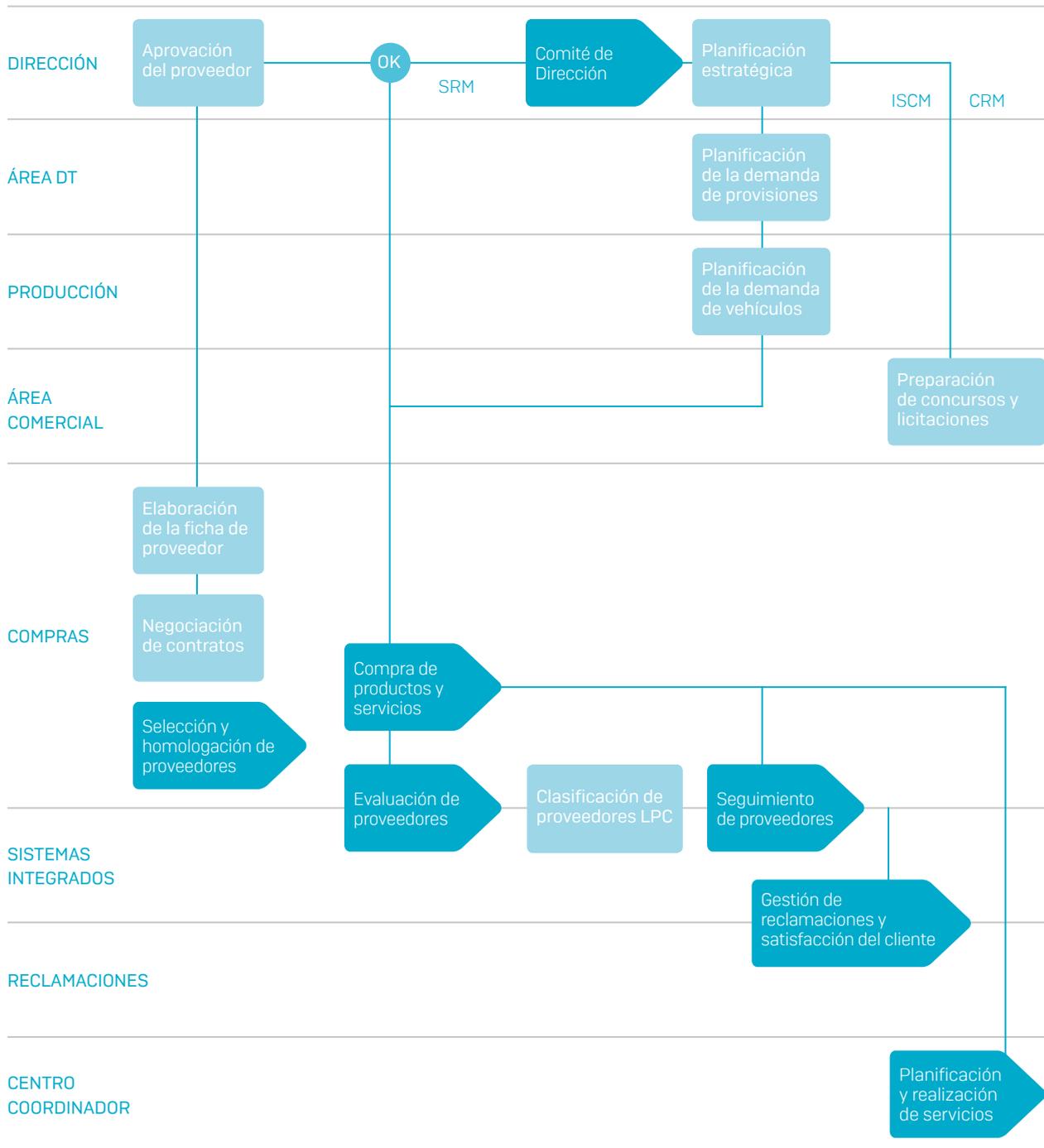
ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES

Preparación de licitaciones y concursos para la adjudicación de servicios.

Planificación y realización de los servicios en nuestro Centro Coordinador.

Gestión de reclamaciones y atención al cliente.





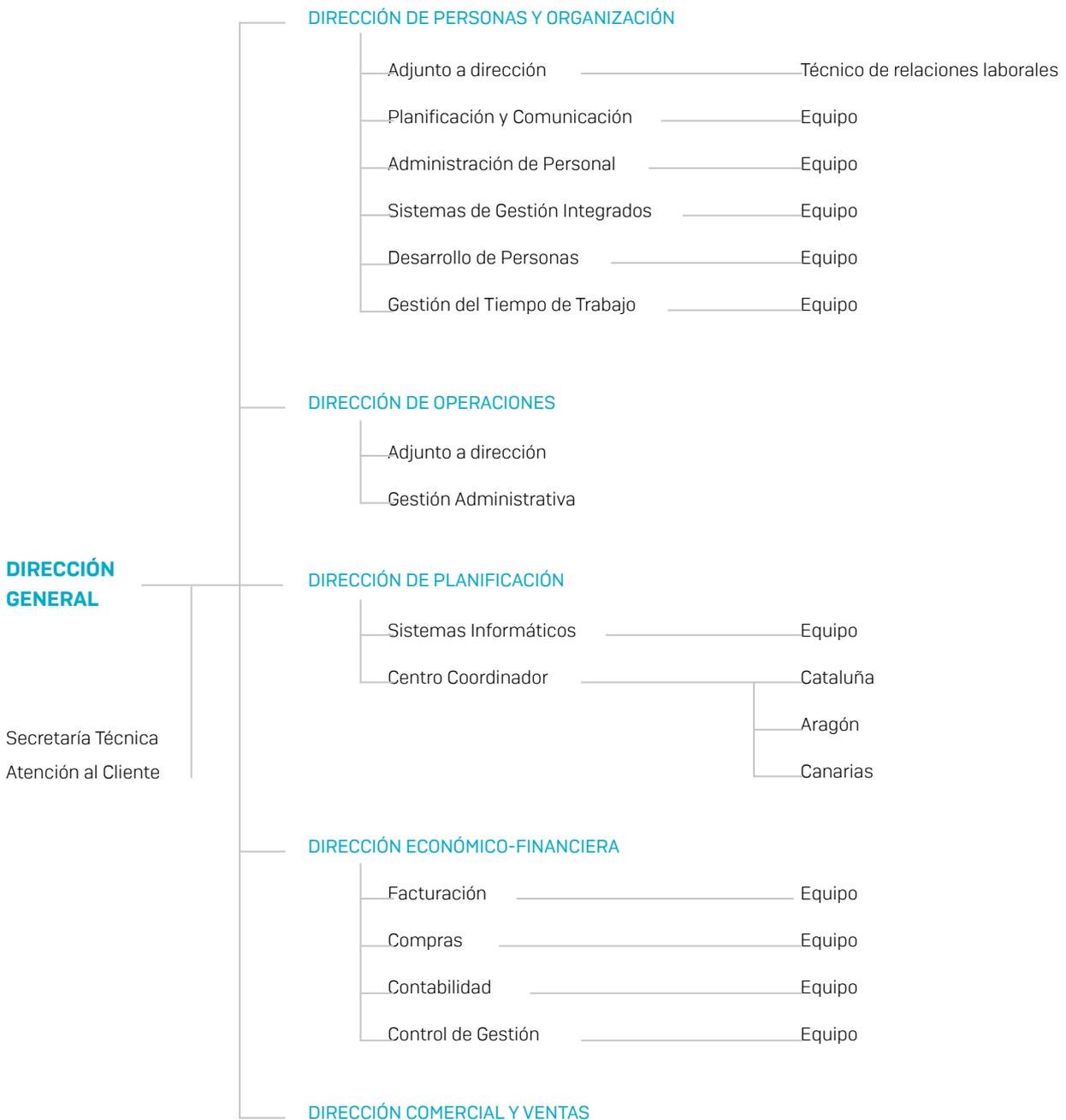
Acrónimos:

- Administración de las Relaciones con Proveedores [En inglés: Supplier Relationship Management - SRM]
- Administración de la Cadena de Suministro Interna [En inglés: Internal Supply Chain Management - ISCM]
- Administración de las Relaciones con Clientes [En inglés: Customer Relationship Management - CRM]

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

EMERU España tiene una estructura global que gestiona toda la organización (véase diagrama) y una estructura territorial que se encarga del territorio.

Durante 2017, en el contexto de la fusión con Ambuiberica, se ha reforzado el equipo directivo con la contratación de un nuevo CEO, aunque no se han efectuado cambios en las estructuras de gestión, que se prevé que se integren a HTG durante el año 2018.





Hemos apostado por un nuevo modelo organizativo, con la finalidad de mejorar nuestra eficiencia.

En 2017 hemos apostado por un nuevo modelo organizativo con la finalidad de mejorar la eficiencia, aumentar la continuidad del servicio y garantizar la comunicación directa de nuestro personal en la empresa.

Ha nacido el departamento de Gestión del Tiempo de Trabajo (GTT), separándose así la gestión de personas y tiempo, que ahora se controla desde central, de la gestión logística, que se mantiene en el territorio. En los centros de trabajo se ha consolidado la figura del Supervisor, que se encarga de la continuidad y calidad del servicio ofrecido en el territorio mediante un control exhaustivo del funcionamiento y el mantenimiento de los vehículos. Este cambio ha resultado ser muy valioso puesto hemos conseguido una mejora sustancial en nuestra eficiencia y atención al cliente.

La alta dirección y gobierno de EMERU España corresponden hasta finales de 2017 al Comité de Dirección que está formado por Dirección General, Dirección de Personas y Organización, Dirección de Operaciones, Dirección de Planificación, Dirección Económico-Financiera y Dirección Comercial y Ventas que se reúnen quincenalmente para el seguimiento de la estrategia empresarial. Son las direcciones territoriales las que realizan el seguimiento mensual de los distintos indicadores definidos en el cuadro de mando integral (KPI's) para la toma de decisiones.



Los departamentos técnicos de EMERU España se estructuran del siguiente modo:



En EMERU España tenemos los siguientes comités:

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

Son 12 comités que trabajan activamente para la mejora de las condiciones del personal y para minimizar los riesgos laborales. Éstos están formados por representación paritaria de representantes de la empresa y representantes de los trabajadores. La comunicación en esta materia se establece a través del Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) o los propios delegados de prevención.

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Este comité continúa con su labor de asesoramiento en temas de responsabilidad social corporativa, la aplicación del Código de Conducta y la gestión de los conflictos y las denuncias internas emitidas por el propio personal. Está formado por la Dirección de Personas y Organización y la persona responsable del Sistema de Gestión Integrado.

COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES

En EMERU España pertenecemos y colaboramos con varias asociaciones de transporte sanitario allí donde trabajamos.

Entre otras colaboraciones con asociaciones, destacamos la Unió Catalana d'Hospitals (UCH), la Asociación Catalana de Empresarios de Ambulancias (ACEA), la Federación Nacional de Empresarios de Ambulancias (ANEA, patronal nacional con sede en Madrid), la Asociación Canaria de Empresarios de Ambulancias (ACEA), la Asociación Aragonesa de Empresarios de Ambulancias (AAEA) y la Asociación de Ambulancias de las Islas Baleares (AAIB).

La función de estas asociaciones es garantizar una buena relación en el sector del transporte sanitario y, sobre todo, establecer criterios unitarios de conducta y funcionamiento. Colaboramos mediante la realización de estudios conjuntos, la participación en reuniones y la negociación de convenios.



LA RSC DENTRO DE LA ESTRATEGIA DE EMERU





LA RSC DENTRO DE LA ESTRATEGIA DE EMERU

ASPECTOS GENERALES

Las personas de la organización son el hecho diferencial principal de EMERU España y la esencia de nuestras empresas está basada en la **lealtad a nuestros valores, una gestión racional de los recursos y una orientación al bien común.**

Los principios básicos de EMERU España se manifiestan en unos compromisos explicitados en el **Manual Corporativo del Personal:**

- * Aportación de 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

Desde 2012 hemos ido integrando a la sistemática de gestión de todas las empresas de nuestro grupo elementos de responsabilidad social corporativa (RSC). La empresa Transport Sanitari de Catalunya, SLU, mayoritaria del grupo y pionera en la incorporación de sistemas de gestión para garantizar la calidad y la excelencia, ha actuado de cadena tractora y espejo del resto del grupo hasta la actualidad. Asimismo, se han establecido mecanismos para facilitar la participación y formación del personal y contribuir a un desarrollo sostenible más allá de los requerimientos legales.



En 2017 hemos realizado cambios significativos en el sistema de gestión para adaptarnos a los nuevos requerimientos de las normativas ISO 9001 y 14001 versión 2015. Esto ha implicado evolucionar de un enfoque de procedimientos a un enfoque por procesos, que involucra con más intensidad al 'propietario' del proceso (persona responsable del mismo).

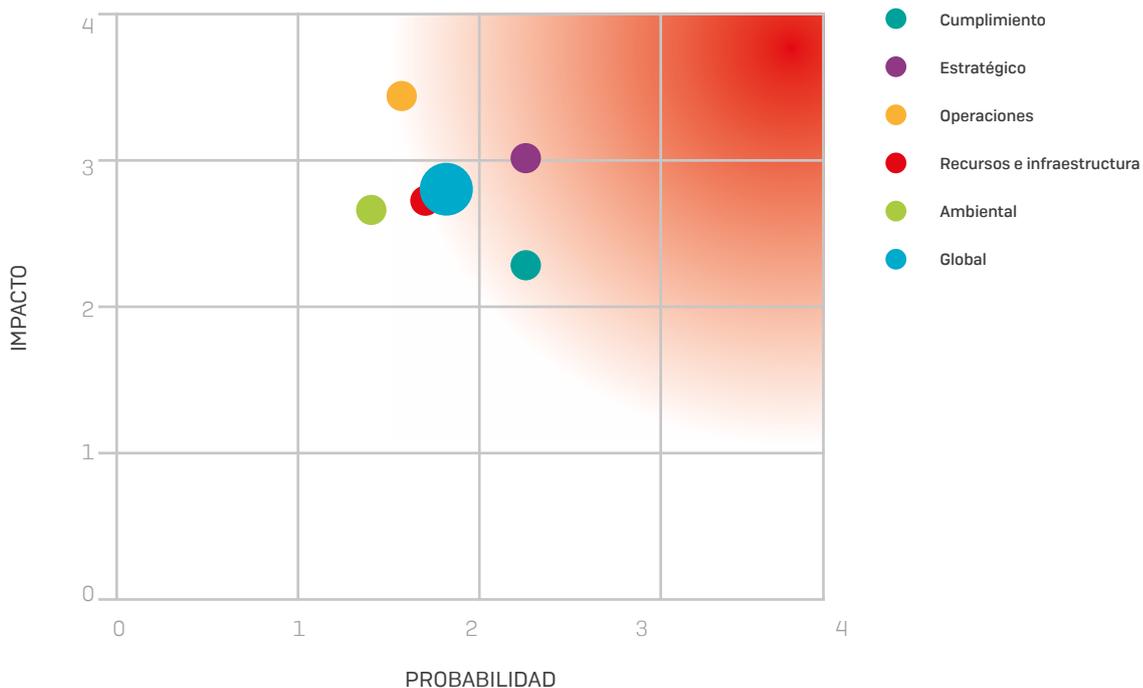
En el marco de esta nueva metodología hemos realizado un análisis de los riesgos de EMERU España en el que hemos evaluado los riesgos derivados de los procesos de la empresa (comunicación, recursos humanos, medio ambiente, Dirección, etc).

Este análisis ha tenido implicaciones directas sobre el sistema de gestión, adquiriendo un enfoque nuevo de 'Total Risk management' (gestión de riesgos) hacia la eliminación, reducción y control de los riesgos detectados. Del análisis de riesgo ha derivado también la detección de oportunidades para la mejora de la gestión empresarial de nuestras organizaciones.



Se ha creado un nuevo diagrama de procesos y un plan de acción concreto para minimizar los riesgos identificados y potenciar las oportunidades que se derivan de ellos. Entre las más destacables está el desarrollo de un **plan de comunicación** interno, que recoja sugerencias y quejas internas, y externo, que mejore la implantación de EMERU España en las redes sociales.

MAPA DE RIESGOS 2017 DEL GRUPO EMERU





Además, a partir del análisis global de riesgos y oportunidades hemos desarrollado un Plan de Acción a futuro, dónde podemos destacar las siguientes iniciativas relacionadas con nuestra estrategia de sostenibilidad y RSC:

- * Obtención del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental en nuestra flota de vehículos de Catalunya.
- * Obtención del certificado EMAS en nuestros centros de Canarias.
- * Campaña de sensibilización y formación en seguridad vial.
- * Plan de desarrollo y promoción del talento.
- * Incremento de los recursos destinados a la gestión de reclamaciones.
- * Optimización de las rutas de la flota de vehículos respecto a la demanda de cobertura de servicios.
- * Plan formativo del personal respecto a la segregación de residuos.



PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS

En consonancia con nuestra voluntad de responsabilidad y sostenibilidad las empresas de EMERU España están suscritas a varias iniciativas relacionadas con la RSC:

Principio, programa o iniciativa	Empresas	Fecha de adopción	Países u operaciones donde aplica	Grupos de interés implicados	Tipo de iniciativa
Pacto de las Naciones Unidas	TSC TASISA ASSISTALIA	2011 y 2017	Mundial	Personas Accionistas	Voluntaria
Chárter de la Diversidad	TSC	2010	España	Personas Accionistas	Voluntaria
Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de emisiones de GEI	TSC	2015	Cataluña	Personas Accionistas Proveedores	Voluntaria
Declaración de Luxemburgo	TASISA TSC CAE	2017	Europa	Trabajadores	Voluntaria



En 2017 hemos ampliado el número de empresas de EMERU España adheridas al UN Global Compact.

Hemos incorporado en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact) a dos empresas más respecto el año 2016: Assistalia y Transportes Aéreos Sanitarios Isleños, SA. Además, TSC ha sido renovada con la calificación de 'Socio Signatory', una categoría superior a la de 'Signatory' de años anteriores, que le permite participar de forma más activa con la iniciativa mediante una aportación económica.

Cabe destacar que la memoria de RSC del año pasado nos ha permitido obtener la acreditación 'Advanced' para Assistalia y TASISA.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



En el 2017 hemos mantenido las mismas certificaciones que el año pasado aunque ha habido un cambio en la política de certificaciones de la empresa para primar las certificaciones estratégicamente más relevantes. No obstante, esto no ha afectado el sistema de gestión integrado que se ha mantenido intacto. Podemos afirmar que todas nuestras empresas disponen de todos los certificados de los estándares de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales, además de la certificación de Empresa Generadora de Salud y el estándar UNE 179002 específico para el sector del transporte sanitario.

Norma / referencia	TSC	NTSA	Canarias	Baleares
ISO 9001	2004	2015	2014	2014
UNE 179002	2009	2015	2014	2014
ISO 14001	2013	2016	2016	2014 - 2016
OHSAS 18001	2012	2015	2015	2015
Empresa Saludable	2015	2015	2015	2015



Nuestro Código de Conducta
rige los comportamientos de las
personas que integran el grupo.



El departamento encargado de la coordinación de todos los sistemas de gestión integrados depende directamente de Dirección de Personas y Organización.

En EMERU España tenemos un Código de Conducta que rige los comportamientos de las personas que integran el grupo empresarial para que estén alineados con los valores y principios corporativos

de la empresa. El Código se encuentra en el Manual Corporativo del Personal, a través del cual se implanta a toda la organización. Son funciones del Consejo de Administración la aprobación, difusión, gestión y cumplimiento del Código. El Comité de Responsabilidad Social se encarga de asesorar sobre la aplicación del Código, así como de gestionar las denuncias, y primeras investigaciones.

LAS PARTES INTERESADAS

Hoy día las partes interesadas juegan un papel muy importante en la actividad de cualquier empresa. Conocer sus expectativas es clave para incorporarlas en la estrategia de negocio y establecer relaciones de colaboración y trabajo fuertes y estables.

En 2017, aprovechando la preparación de la memoria de sostenibilidad de 2016, y dentro del proceso de materialidad, se revisó el mapa de grupos de interés identificados en otros procesos de gestión (EFQM, certificaciones ISO). Se tuvieron en cuenta el grado de influencia que los grupos de interés tienen sobre EMERU España y el grado en que éstos se ven afectados por las actividades de EMERU España. Este ejercicio permitió llevar a cabo una priorización de las partes interesadas sobre los cuales se enfocarán los esfuerzos y las actividades.

Esta memoria mantiene los mismos grupos de interés identificados en la memoria anterior:



CLIENTES NO USUARIOS

ENTIDADES QUE CONTRATAN NUESTRA ACTIVIDAD (ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, HOSPITALES O CENTROS DE DÍA Y EMPRESAS PRIVADAS QUE REQUIEREN DE NUESTROS SERVICIOS).

- ADMINISTRACIÓN
- EMPRESA PRIVADA



PERSONAL

PERSONAS QUE EJERCEN ALGÚN TIPO DE TRABAJO O ACTIVIDAD REMUNERADA PARA DE EMERU ESPAÑA O DENTRO DE ELLA.



CLIENTES USUARIOS

PERSONAS QUE SE TRASLADAN CON AMBULANCIA

- CIUDADANÍA



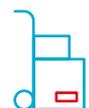
ACCIONISTA

QUIENES POSEEN ACCIONES DE ALGUNA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO.



COMPETENCIA

EMPRESAS QUE EJERCEN LA MISMA PROFESIÓN O ACTIVIDAD QUE EMERU ESPAÑA.



PROVEEDORES

PERSONAS O EMPRESAS QUE ABASTECEN A EMERU ESPAÑA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.



IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES DE RSC

En 2017, EMERU España ha continuado con la misma dinámica y objetivos del año pasado. No ha habido cambios substanciales en la empresa, por lo que no se valora la necesidad de introducir aspectos nuevos. Por este motivo se ha planteado esta memoria de forma continuista, reportando los aspectos relevantes que se identificaron para la memoria de 2016. Dados los cambios internos en la organización, en 2018 se actualizarán los aspectos materiales.

Los aspectos relevantes o clave de sostenibilidad de EMERU España se identificaron mediante la consulta de personas internas a EMERU España y de sus grupos de interés. En total participaron 180 personas, representantes de las diferentes partes interesadas mediante grupos focales y encuestas online.

El análisis de materialidad se llevó a cabo de conformidad con la norma AA1000SES de AccountAbility³ y considerando los principios de la Guía 'Standards' del GRI⁴ (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 EMERU España y externa para sus grupos de interés prioritarios.



180
PARTICIPANTES



³ www.accountability.org

⁴ www.globalreporting.org



1

IDENTIFICACIÓN

Para la identificación previa de aspectos de sostenibilidad, se tomó como base el benchmarking sectorial realizado en 2016, que permitió conocer aquellos aspectos y asuntos identificados como relevantes por otras compañías del sector de actividad de EMERU España. Se identificaron también los aspectos incluidos en la Guía G4 de GRI.

Como resultado de esta fase, se obtuvo el listado inicial de aspectos relevante

2

PRIORIZACIÓN

La priorización de los temas identificados, para el ámbito interno (que refleja la perspectiva de EMERU España sobre su 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 EMERU España sobre la responsabilidad social de la empresa.

La valoración externa (visión de los grupos de interés) se realizó mediante una encuesta dirigida a los grupos de interés prioritarios de EMERU España, así como a través de un taller de materialidad que se llevó a cabo con una muestra representativa de los trabajadores/as de la empresa.

Combinando ambas perspectivas se llegó a una priorización de los aspectos y los asuntos relevantes que se refleja en la siguiente matriz.

3

VALIDACIÓN

Para asegurar que los temas identificados reflejan de forma razonable y equilibrada los asuntos relevantes en materia de responsabilidad social de EMERU España, se analizaron en detalle los resultados obtenidos para que después reflejen correctamente la contribución de nuestra empresa a la sostenibilidad y responsabilidad social.



MATRIZ DE MATERIALIDAD

		ASPECTOS Y ASUNTOS MATERIALES		
		BAJA	MEDIA	ALTA
RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> Efluentes y residuos 	<ul style="list-style-type: none"> Energía Emisiones Capacitación y educación 	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Salud y seguridad laboral Salud y seguridad de los clientes Satisfacción el cliente* Privacidad de los clientes Cumplimiento normativo
	MEDIA		<ul style="list-style-type: none"> Relaciones entre trabajadores y dirección No discriminación 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Lucha contra la corrupción
	BAJA	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas de adquisición Cumplimiento regulario Evaluación ambiental de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Transporte General Formación y sensibilización ambiental a los trabajadores* Evaluación de las prácticas laborales de proveedores Comunidades locales Evaluación de la repercusión social de los proveedores Educación e información preventiva en materia de salud y seguridad dirigida a la sociedad* Comunicaciones de marketing Mecanismos de reclamación y de reporte de incidencias* 	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Entorno laboral inclusivo basado en la diversidad y la multiculturalidad*
		BAJA	MEDIA	ALTA
		RELEVANCIA PARA EMERU		

* Aspectos que no forman parte de la G4-GRI

- Aspectos ambientales
- Aspectos económicos
- Aspectos sociales

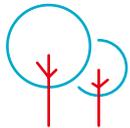
Los aspectos materiales resultantes de la fase de priorización y posterior valoración por parte de la organización son los que se muestran en el recuadro. Cabe tener en cuenta que algunos aspectos que no aparecen en la matriz de materialidad como más importante, tanto para EMERU España como para sus grupos de interés, son considerados relevantes de todos modos debido a su importancia estratégica.

Finalmente, los aspectos y asuntos relevantes que reflejan más fielmente la contribución de EMERU España a la sostenibilidad y la responsabilidad social son los siguientes:



ECONOMÍA

1. DESEMPEÑO ECONÓMICO
2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



MEDIO AMBIENTE

1. ENERGÍA
2. EMISIONES
3. EFLUENTES Y RESIDUOS



SOCIAL

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. NO DISCRIMINACIÓN
8. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES
9. SATISFACCIÓN AL CLIENTE
10. PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES
11. CUMPLIMIENTO NORMATIVO





COMPROMISOS SOCIALES





COMPROMISOS SOCIALES

La actividad principal de EMERU España es prestar servicios de personas a personas a menudo en situaciones complejas. Para poder ofrecer este servicio de forma eficiente y con garantías de calidad, tener una plantilla motivada que trabaje en un buen entorno laboral es imprescindible.

En el análisis de riesgos hemos identificado el absentismo y la desmotivación del personal como aspectos de alto impacto para la empresa. Por ello, **desarrollar políticas para mejorar el clima laboral es un objetivo interno que seguimos manteniendo en el plan estratégico 2017-2018**. Este objetivo se quiere alcanzar mediante diversas acciones, entre las que cabe destacar la elaboración de encuestas de clima laboral que permitan desarrollar un plan de acción, la optimización de la estructura, y la creación de planes de promoción y selección.

En línea con este plan estratégico, en noviembre de 2017 hemos realizado una encuesta de clima laboral, Opina 2017, que incluye una evaluación de aspectos psicosociales en cada uno de los centros de trabajo de EMERU España.

Por otra parte, el nuevo modelo organizativo basado en la creación del departamento de Gestión del Tiempo de Trabajo, ha supuesto una reorganización muy positiva en los centros de trabajo territoriales, donde la figura del supervisor asume la supervisión integral del funcionamiento del servicio en el terreno y se le sustraen obligaciones relacionadas con la gestión de personas y tiempo.



En el plan estratégico para 2017-18, "Desarrollar políticas de dirección de personas eficientes y justas" es un meta-objetivo estratégico.





INDICADORES PRINCIPALES

RELACIONES LABORALES

Cumpliendo con nuestros objetivos empresariales de expansión, hemos continuado con la tendencia de crecimiento observada el año pasado. En 2017 hemos creado **324 nuevos puestos de trabajo** y hemos tenido sólo 44 bajas, lo cual nos lleva a alcanzar una cifra de 2.777 personas empleadas a fecha de 31 de diciembre.

El crecimiento de 2017 se concentra principalmente en Cataluña, donde hay un porcentaje de altas muy superior al de bajas. En las Islas Canarias, donde también hay bastantes altas, el porcentaje de bajas es bastante similar por lo que la plantilla queda compensada

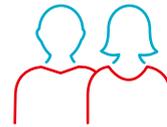


3 %
DE CRECIMIENTO DEL EQUIPO RESPECTO AL 2016

NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO

61 %
Hombres

39 %
Mujeres



27 %
MUJERES EN PLANTILLA

73 %
HOMBRES EN PLANTILLA

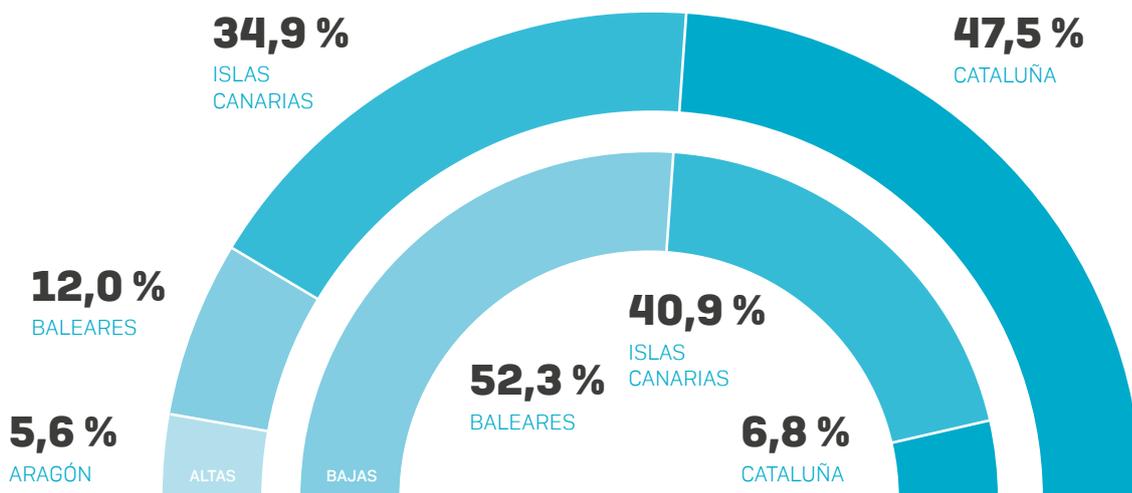
78 %
Contrato indefinido

97 %
Tiempo completo

BAJAS

34 %
Mujeres

66 %
Hombres

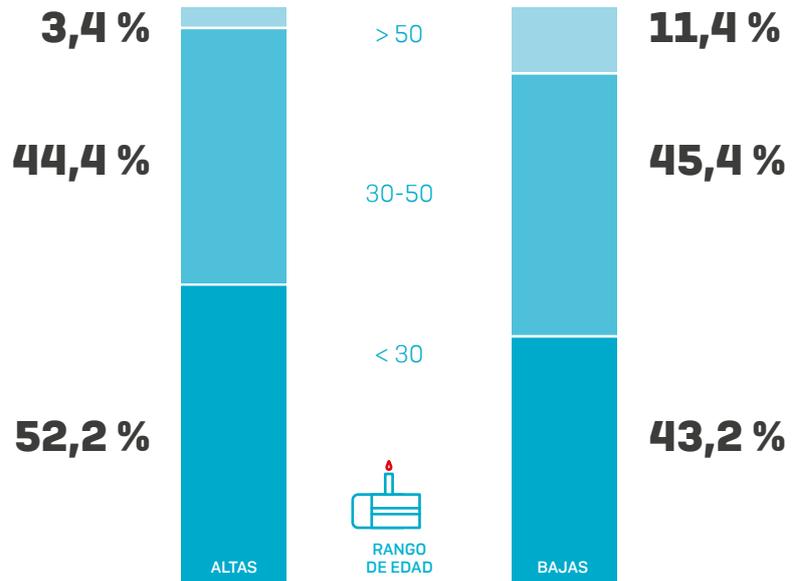




El incremento de plantilla se relaciona directamente con el incremento de actividad vivido en 2017 y la reestructuración de jornadas laborales.

También se han ganado concursos privados (tales como el de la Mutua MAZ en Aragón) que inciden en el aumento de las altas.

En relación a la edad, la mayoría de los nuevos contratos son a personas menores de 30 años.



UN BUEN CLIMA LABORAL

Mantener un buen clima y entorno laboral es fundamental para el buen funcionamiento de EMERU España. Lo conseguimos mediante la formalización de convenios colectivos y estatutos que sirven para salvaguardar los derechos de las personas trabajadoras y, a la vez, asegurar su participación en los comités de empresa. De esa forma conocemos el grado de satisfacción de nuestra plantilla. También trabajamos por tener una política muy activa de prevención de riesgos laborales que asegure el bienestar y salud de las personas trabajadoras.

EMERU España establece, en los Estatutos de los Trabajadores, el plazo mínimo de preaviso de cambios operativos relevantes, plazo que ayuda al diálogo y aplicación de cambios importantes de forma más transitoria. Además, cada comunidad en la que se opera tiene convenios colectivos propios. Tanto los estatutos como los convenios ayudan a formalizar las relaciones entre empresa y personas trabajadoras.



En 2013 EMERU España llevó a cabo su primera encuesta de Clima Laboral que incluyó una evaluación psicosocial. Derivado de dicho estudio se realizó un plan de acción que dio fruto a la implantación de gran variedad de acciones tales como grupos de trabajo en muchos de nuestros centros. Dado que las condiciones y entorno social de nuestras empresas había cambiado considerablemente, se tomó el reto de volver a realizar una nueva encuesta psicosocial en 2017.

Realizamos la segunda encuesta de clima laboral con evaluación psicosocial.

El proyecto Opina 2017 se ha llevado a cabo en todos los territorios de EMERU España, con excepción de Mallorca. En cuanto a la participación, ha sido de un global del 42% respecto la totalidad de plantilla encuestada, un poco por debajo del 47% que se registró en 2014. Se ha preguntado por distintos aspectos, como tarea profesional, entorno y medios de trabajo, presión, imagen corporativa, gestión corporativa, etc.

PARTICIPACIÓN POR UBICACIÓN ORGANIZATIVA GRUPO EMERU ⁵

	Encuestas	Empleados	
SERVICIOS CENTRALES	71	109	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>
TSC	737	1540	<div style="width: 48%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>
UTE NTSARAGÓN	99	236	<div style="width: 42%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>
TASISA	11	505	<div style="width: 2%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>
AIC	2	10	<div style="width: 20%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>
ASSISTALIA	1	11	<div style="width: 9%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>
GRUPO EMERU	1021	2415	<div style="width: 42%; height: 10px; background-color: #00AEEF;"></div>

⁵ No se incluye la participación de grupos inferiores al acuerdo de confidencialidad



Los resultados del Opina 2017 han sido analizados a nivel de empresa y de centro de trabajo, y también respecto diferentes segmentaciones tales como edad, antigüedad en la empresa, puesto de trabajo, sexo, turno, etc.

El estudio permite desarrollar por cada centro de trabajo una gráfica de materialidad que relaciona el impacto del factor evaluado con la valoración que se le ha dado al mismo y que permite priorizar en los factores a gestionar. De esta manera, como resultados globales para EMERU España, los factores de mejora en los que deberemos trabajar serían los relacionados principalmente con la gestión corporativa, la confianza y coherencia, la imagen corporativa, aspectos de gestión y organización, selección y liderazgo del nivel superior.

Nos proponemos en el desarrollo de acciones para la mejora de estos aspectos durante 2018, poniendo énfasis en la gestión de estas acciones a nivel de delegación para garantizar la implantación de mejoras efectivas.

PARTICIPACIÓN POR UBICACIÓN ORGANIZATIVA GRUPO EMERU





TRABAJAMOS PARA MEJORAR, DÍA A DÍA, LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Una mala praxis de las actividades desarrolladas diariamente por nuestros profesionales puede tener consecuencias, tanto para su propia salud como para la de los usuarios de los servicios. Para minimizar este riesgo, en EMERU España establecemos la prioridad de asegurar el bienestar y la salud de las personas.

La gestión de la prevención de los riesgos laborales está completamente implantada a todos los niveles de la empresa e integrada en los procesos diarios de los centros de trabajo mediante varios comités de salud y seguridad y el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM). Si bien la prevención de riesgos laborales ya de por sí presenta un amplio marco normativo, nuestro grupo ha optado por un nivel de exigencia superior ya que **todas nuestras empresas disponen de la certificación OHSAS 18001** de Sistemas de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

Los comités de salud y seguridad proporcionan la colaboración entre la empresa y el personal y son una herramienta imprescindible para implantar la gestión de la prevención de riesgos laborales.

El Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) es un servicio propio que gestiona los aspectos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores de las empresas del grupo. El personal del SPM está constituido por técnicos superiores de prevención de riesgos laborales propios, que asumen responsabilidades en seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología, así como por personal externo de vigilancia de la salud. Este Servicio pasa las auditorías legales cada cuatro años, la última de las cuales tuvo lugar en 2015.

La información para la investigación de sucesos - incidentes, accidentes sin baja y accidentes con baja- se recopila en los mismos centros de trabajo de EMERU España. Dicha información es remitida al Servicio de Prevención a fin de llevar a cabo un segundo análisis de lo sucedido e implantar acciones que minimicen los riesgos y la repetición de los accidentes.

Con todas las medidas en marcha el nivel de accidentes de trabajo con baja se ha incrementado ligeramente entre los años 2016 y 2017.

Todos los
trabajadores de
EMERU España
han recibido
formación en
materia de
seguridad y
salud.



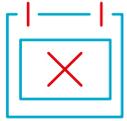
266

**BAJAS POR ACCIDENTE DE
TRABAJO EN 2017**

171
Hombres

95
Mujeres

245
EN 2016



64.846

**DÍAS PERDIDOS
(CONTABILIZANDO
ACCIDENTES DE TRABAJO Y
CONTINGENCIAS COMUNES)**

55.047

EN 2016



ÍNDICE DE INCIDENCIA⁶

ACCIDENTES CON BAJA



ACCIDENTES SIN BAJA



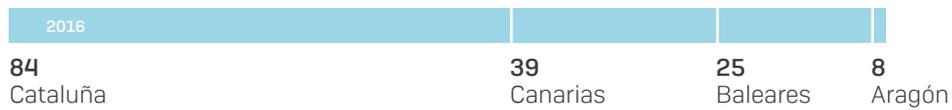
⁶ Índice de incidencia calculado como: (nº accidentes de trabajo/plantilla media equivalente año)*1000



En cuanto a los centros de trabajo, hay más accidentes en Cataluña que en el resto de comunidades, puesto que su plantilla es, con diferencia, mayor a la del resto de comunidades.

NÚMERO DE ACCIDENTES

ACCIDENTES CON BAJA



ACCIDENTES SIN BAJA





Debido a la tipología de trabajo que desempeñamos, los accidentes de baja laboral son de tipo leve y se relacionan mayoritariamente con lesiones musculares por sobreesfuerzo.

CAUSAS DE BAJA SIN SINIESTRALIDAD

	2016		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Sobreesfuerzos (músculo-esquelético)	83	42	84	50
Golpes	10	8	12	6
Atrapamientos	4	2	5	4
Agresiones	2	2	7	3
Torceduras	12	8	18	13
In itinere	21	6	19	4
Caídas a diferente nivel	0	0	0	0
In mission	5	3	12	9
Otros	10	8	6	2
Cortes	0	0	0	0
Caídas al mismo nivel	9	10	8	4

El sobreesfuerzo está íntimamente relacionado con las prácticas diarias de movilización y transferencia de personas de nuestros profesionales. Para reducir su incidencia, continuamos focalizados a implantar medidas técnicas, organizativas y de formación, e incorporar nuevos medios disponibles en el mercado.



- * **Formación práctica:** continuamos con la formación periódica en métodos de movilizaciones y transferencias para el transporte sanitario. Esta formación la organiza el SPM en colaboración con formadores del método Paul Dotte.



✿ **Sillas eléctricas PT-Fold para el servicio no urgente:**

hemos ampliado el parque de dichas sillas para optimizar la movilización de usuarios por parte de una sola persona y, en consecuencia, disminuir el riesgo de sobreesfuerzos.



✿ **Tablas de transferencia para el servicio urgente:**

hemos comprado nuevas tablas para facilitar el traspaso de usuarios de una cama a otra y disminuir el riesgo de lesión de nuestros profesionales.



✿ **Mejoras ergonómicas en los vehículos de nueva adquisición**

✿ **Información y formación continua en protocolos:** tiene como objetivo la correcta realización de los servicios sin riesgo de sobreesfuerzo haciendo uso tanto de los medios técnicos de que se dispone como de las medidas organizativas implantadas, tales como la solicitud de refuerzos.

✿ **Realización de campañas de prevención de riesgos y empresa saludable.**



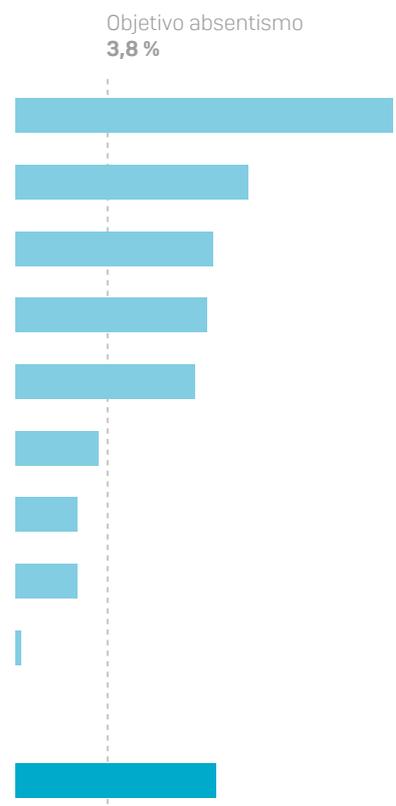
La tasa de absentismo laboral total ha incrementado hasta el 6,7 % en 2017. Se trata de un valor superior al objetivo marcado por la empresa de 3,8 %. No obstante cabe destacar que el absentismo difiere sustancialmente entre empresas, y está alrededor del 6 % en todas las comunidades donde operamos.

El absentismo es multifactorial y, llevándose un análisis de los datos por parte de cada Delegación territorial, se podría justificar por una mayor actividad, por la restructuración de turnos, etc.



6,7 % TASA MEDIA DE ABSENTISMO EN 2017

Empresas	Días de trabajo	Días de incapacidad temporal (IT)	Absentismo ⁷
ASSISTALIA	4.061	520	12,8%
TASISA	196.720	15.567	7,9%
STST	73.971	4.974	6,7%
TSC, S.L.U.	586.422	38.238	6,5%
UTE - NTSA	86.246	5.308	6,1%
CAE	4.437	124	2,8%
AIC	3.777	80	2,1%
UTE- AIC ASSISTALIA	1.538	32	2,1%
CARTERSALUD	1.883	3	0,2%
SUPSAR	1.081	0	0,00%
TOTAL GENERAL	960.136	64.846	6,8%



⁷%absentismo= días de ausencia por IT*100 / días en alta

PORCENTAJE DE ABSENTISMO ACUMULADO (DICIEMBRE 2017)



6,5 %
CATALUÑA



6,1 %
ARAGÓN



7,9 %
ISLAS CANARIAS



6,5 %
BALEARES



PROMOCIÓN DEL TALENTO

La Política de Formación es considerada por EMERU España como un área estratégica básica que le permite desarrollarse y mejorar las características del servicio asistencial, al mismo tiempo que hace crecer a todas las persona trabajadoras en el ámbito personal y profesional. Además, entre nuestros objetivos está ser un referente en materia formativa, a fin de lograr la razón de ser de nuestra Organización, nuestra misión: "Aportar valor a la sociedad mediante un servicio de calidad".

La formación realizada promueve la gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de las personas trabajadoras y las ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales.

Las acciones formativas previstas por EMERU España permiten tener los mejores y las mejores profesionales del sector, porque uno de nuestros objetivos es ser reconocidos por la sociedad como líder en el transporte sanitario y un referente destacado en los servicios sanitarios urgentes y sociales.

**EMERU
incrementa
en un 13,5%
el número
de personas
formadas en
2017.**

El Plan de Formación se desarrolla en el marco de la Dirección de Personas y Organización, orientado hacia una gestión de personas cualitativa y eficiente y al cumplimiento de los objetivos y orientaciones estratégicas fijadas anualmente.

El Plan formativo se basa en tres fases: Planificación, Implementación y Evaluación.

En la fase de Planificación se realiza el estudio de necesidades formativas que nos permitirá definir las acciones formativas a desarrollar durante el año. Partimos de donde estamos [situación actual], y valoramos donde queremos llegar [situación futura deseada]. En base a este estudio definimos el contenido de la formación, el calendario de impartición, así como los recursos necesarios.



En la fase de Implementación impartimos las acciones formativas, bien con nuestro equipo de instructores internos, bien con instructores o centros de formación externos.

Por último, en la fase de Evaluación analizamos el impacto logrado y el cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan de Formación general y de los objetivos específicos de las actividades formativas.



2.563

PERSONAS FORMADAS

2.202

EN 2016



45.923,5

HORAS DE FORMACIÓN

40.468,5

EN 2016



En 2017 el promedio de horas de formación por persona se ha visto aumentado principalmente por la realización de cursos puntuales de especialización de larga duración en personal de estructura.



NÚMERO DE TRABAJADORES FORMADOS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA Y EMPRESA

Aragón

NTSA	236
------	-----

Baleares

CAE	13
STST	143

Canarias

AIC	11
ASSISTALIA	12
TASISA	484
UTE AIC-ASSIS	4

Cataluña

CARTERSALUD	3
TSC	1.657

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal del Centro de coordinación de servicios	1,8	0,7	16,6	21,97
Personal de estructura	1,9	1,8	20,7	16,4
Personal técnico asistencia	15,1	14,6	15,3	13,9
TOTAL	18,8	17,1	52,5	52,3
TOTAL ANUAL		35,9		104,9

Siguiendo la estela iniciada el año 2013, EMERU España continua firme con la puesta en marcha del Aula Virtual de formación interna.

En el año 2017 impartimos varios cursos para el personal técnico, en el marco del Plan Estratégico de Formación. Por territorios son los siguientes:

ARAGÓN

Contenidos del ciclo formativo de grado medio en Emergencias Sanitarias y refuerzo de prácticas asistenciales, Prevención de Riesgos Laborales, Desarrollo de habilidades de comunicación y gestión del estrés.

ISLAS CANARIAS

Contenidos del ciclo formativo de grado medio en Emergencias Sanitarias y refuerzo de prácticas asistenciales, Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente, Desarrollo de habilidades de comunicación y gestión del estrés y Desarrollo de competencias ofimáticas.

ISLAS BALEARES

Contenidos del ciclo formativo de grado medio en Emergencias Sanitarias y refuerzo de prácticas asistenciales, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad vial y Conducción eficiente y Desarrollo de competencias ofimáticas.

CATALUÑA

Contenidos del ciclo formativo de grado medio en Emergencias Sanitarias y refuerzo de prácticas asistenciales, Prevención de Riesgos Laborales, Desarrollo de habilidades de comunicación y gestión del estrés, Alimentación Saludable y Liderazgo y gestión de Personas.



Para el personal de estructura, impartimos diferentes acciones formativas, vinculadas con la prevención de riesgos laborales, las habilidades, los procedimientos y la vida saludable.

Todas las acciones formativas se imparten de manera gratuita, asumiendo la empresa el 100 por 100 del coste, bien directamente, bien mediante la utilización del crédito de formación continua que tiene, vinculado a la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.



**100 %
DE LAS ACCIONES
FORMATIVAS SON
GRATUITAS**



ENTORNO LABORAL IGUALITARIO

Todas las empresas de EMERU España constan de un Plan de Igualdad de Oportunidades, elaborado de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y aprobado por la Dirección. Este plan define medidas y acciones para promocionar un ambiente de trabajo igualitario que van más allá del estricto cumplimiento legislativo y normalmente tiene una vigencia de tres años.

Durante 2016 y 2017 algunas de las empresas del grupo han procedido a revisar sus planes de igualdad:

TSC, SLU (CATALUÑA)

En diciembre de 2016 se procedió a rehacer la Diagnósis del Plan de Igualdad de TSC, SLU una vez finalizado el periodo de vigencia. El Plan de Igualdad se presentó en el Departamento de Empresa y Ocupación de la Generalitat de Catalunya y se incluyó en el Catálogo de Planes de Igualdad, con una vigencia de 27/12/2016 a 31/12/2019.

TASISA (CANARIAS) Y NTSA (ARAGÓN)

En diciembre de 2017 se finalizó la Diagnósis de situación para la elaboración del nuevo Plan de Igualdad.

STSTU (BALEARES)

No se ha desarrollado un nuevo Plan de Igualdad puesto que la vigencia del contrato finalizará en 2018.

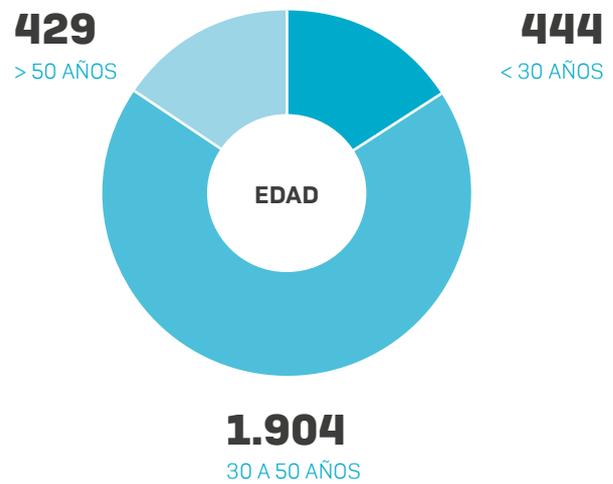
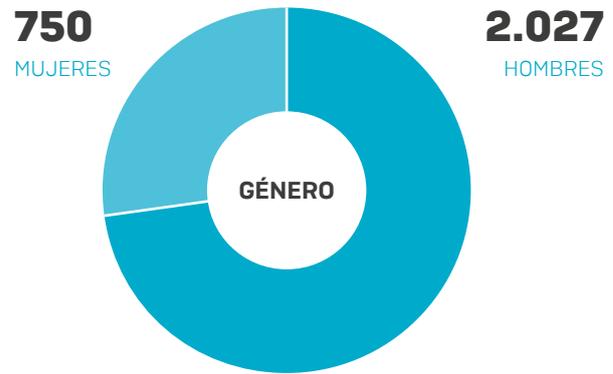


El tipo de actividad realizada por EMERU España está altamente relacionada con una masculinización de la plantilla, que es un aspecto muy recurrente en el sector del transporte sanitario. No obstante, continuamos activos en la incorporación de mujeres. Por otro lado, las edades más representadas en el grupo siguen siendo las comprendidas entre 30 y 50 años.

En los cargos de gobierno se repiten ambas tendencias, puesto que el órgano de gobierno de EMERU España está constituido por tres personas, todas ellas hombres.

La integración de personal con discapacidad está marcado por la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de Personas Discapacitadas. En EMERU España contratamos servicios con Centros Especiales de Empleo como INTEGRARTE o MINUSVAL, que son centros especiales de empleo para el suministro de vestuario y calzado especial de trabajo. En total tenemos 44 personas con discapacidad trabajando con nosotros, que representa un 1,6% del total de la plantilla.

Para dar cumplimiento a la mencionada ley, en EMERU España cumplimos con la declaración de excepcionalidad y la adopción de medidas alternativas en aquellas empresas que no alcanzan el 2% exigido por ley de personas discapacitadas en plantilla.



TSC, SLU (CATALUÑA)

En TSC tenemos autorizada la Declaración de Excepcionalidad y medidas alternativas. Vigencia 01/01/2016 - 31/12/2018.

TASISA (CANARIAS)

En Canarias tenemos autorizada la Declaración de Excepcionalidad con vigencia de 01/01/2016 - 31/12/2018.

STSTU (BALEARS)

En Baleares tenemos autorizada la Declaración de Excepcionalidad por tres años, con vigencia 14/06/2016 - 13/06/2019.

NTSA (ARAGÓN)

En Aragón cumplimos con el 2% por lo que no tenemos obligación de solicitar la Declaración de Excepcionalidad.



42

**PERSONAS DE OTRAS
NACIONALIDADES**

Respecto a otros indicadores de diversidad, en EMERU España tenemos a 42 personas de otras nacionalidades, y 24 trabajadores con jubilación parcial, lo que enriquece la composición de nuestra plantilla y demuestra la voluntad de EMERU España para fomentar el envejecimiento de nuestro personal en un entorno saludable.

El salario base viene fijado por los convenios colectivos de cada comunidad, por lo cual no hay discriminación alguna entre los sueldos de los hombres y de las mujeres.



**EMERU España
sigue sin
registrar casos
de corrupción.**

BUENAS PRÁCTICAS Y CORRUPCIÓN

El Código de Conducta de EMERU España, que va dirigido a todo el personal directivo y empleado del grupo, establece el comportamiento y las prácticas empresariales para actuar de acuerdo con los valores y principios corporativos de responsabilidad social. Se ha elaborado teniendo en cuenta los documentos IQNet SR 10 de Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social y ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social. En 2017 empezamos a hacer extensivo el código también a nuestros proveedores.

En este código tratamos, de forma específica, aspectos de corrupción, como la no aceptación de sobornos, la no autorización de pagos en metálico, o la no contribución a partidos políticos, entre otros.

La reclamaciones laborales, es decir, sobre conductas indebidas de nuestro personal, són comunes en un entorno de actividad como es el de EMERU España . Nuestro objetivo es dar respuesta rápida y efectiva a estas demandas, puesto que podrían repercutir negativamente tanto en el bienestar de nuestros usuarios como en la imagen de la empresa. Para ello hemos habilitado una dirección de correo electrónico csr@emeru.net y una línea de teléfono en la que se pueden presentar dudas, sugerencias o reclamaciones sobre casos de conductas indebidas. Los datos de carácter personal recibidos se tratan de manera absolutamente confidencial.



173

**CITACIONES A
INSPECCIÓN Y LITIGIOS
LABORALES TRATADAS
DEBIDAMENTE EN 2017.
86 FUERON RESUELTAS.**



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La excelencia sólo se puede conseguir estableciendo pautas de actuación, unificando criterios, implantando procesos de mejora, etc., pero esto no es suficiente si no se escucha la voz de los grupos de interés implicados en todo este proceso. Por ello, en EMERU España tenemos en cuenta la valoración que hacen nuestros clientes acerca de nuestros servicios y de nuestra marca, y hemos establecido sistemas de evaluación de satisfacción indirectos y directos según el tipo de cliente final.

Cuando hablamos de satisfacción al cliente, estamos hablando de optimizar los procesos internos de la compañía. Por ello nuestro modelo de negocio está construido con la finalidad de detectar cualquier área de mejora durante cada una de las etapas de realización de los servicios de transporte sanitario, generando así un modelo de gestión enfocado a cliente y a satisfacer sus necesidades.



Tenemos sistemas de evaluación de satisfacción indirectos y directos según el tipo de cliente.



PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN INDIRECTOS

Cuando consideramos el grado de satisfacción como un aspecto clave para la mejora continua en la provisión de servicios, y teniendo en cuenta el modelo tradicional basado en la realización de encuestas de satisfacción, nos encontramos con el inconveniente de no poder establecer mejoras hasta después de realizar un servicio. Para solucionar esto, en EMERU España hemos implementado un sistema de control de la satisfacción del cliente usuario que nos permite adelantarnos a la realización del servicio, agilizando así la toma de decisiones y la mejora de nuestros procesos antes, durante y después de dar un servicio.

El procedimiento se fundamenta en la evaluación y seguimiento de una serie de indicadores que se relacionan con los principales requisitos impuestos por nuestro sistema de calidad, siempre teniendo en cuenta las principales necesidades y expectativas de nuestros clientes usuario. De este modo, conseguimos establecer un sistema de indicadores representativo, es decir, que tiene en cuenta la percepción de nuestros clientes usuario.

Como resultado del análisis de los indicadores se obtiene un resultado global fruto de la ponderación de todos los indicadores a partir de los resultados que hemos obtenido en encuestas de satisfacción previas a lo largo de los años.



Aspectos que se tienen en cuenta:

ATENCIÓN TELEFÓNICA

PRECIO DEL SERVICIO

TRATO DEL PERSONAL SANITARIO

SOPORTE DEL PERSONAL SANITARIO (AYUDA)

COMODIDAD Y CONFORTABILIDAD DEL TRASLADO

CONDUCCIÓN DEL PERSONAL SANITARIO

CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS

ESTADO DE LIMPIEZA DE LOS VEHÍCULOS

PUNTUALIDAD DE LOS SERVICIOS



A continuación se muestra la relación entre los distintos indicadores y los criterios de satisfacción del cliente evaluados, así como el peso que tiene cada indicador en la evaluación final del grado de satisfacción de clientes usuarios:

Indicadores/aspectos	Peso (%)	Descripción	Imagen de la marca	Formación y trato del personal	Calidad y satisfacción del servicio	Comunicación con la empresa	Cumplimiento y acuerdos del nivel de servicio	Programación y coordinación	Gestión de reclamaciones	Cumplimiento legal	Competitividad
Vida media de la flota (años)	10	Edad media de la flota para cada Dirección territorial.	*		*					*	*
Servicios demorados / Servicios totales (%)	25	Porcentaje de servicios demorados (Programados y No programados) respecto a la totalidad de servicios realizados.			*		*	*			
Limpieza externa de los vehículos	5	Limpieza de los vehículos en función de los lavados que se realizan.	*	*	*						*
Siniestralidad durante transporte (nº siniestros / 100 vehículos)	10	Se valora el índice de siniestralidad de la flota de vehículos en cada territorio.	*		*				*	*	
Ocupación del transporte (viajes/servicios realizados)	10	Se valora el grado de colectividad del transporte TSNU.			*			*			*
Nº Reclamaciones TSNU ⁸ /1000 Servicios realizados	10	Se valoran las reclamaciones recibidas en función de la actividad realizada.	*		*				*		
Reclamaciones de trato	10	Se valora la recepción de reclamaciones debidas a una mala praxis o trato por parte del personal en movimiento.	*	*					*		
Índice formación TES ⁹ (%)	10	Se valora el índice de titulación de los colaboradores respecto al personal en movimiento.		*						*	

⁸ TSNU= Transporte Sanitario No Urgente

⁹ TES= Técnico de Emergencias Sanitarias



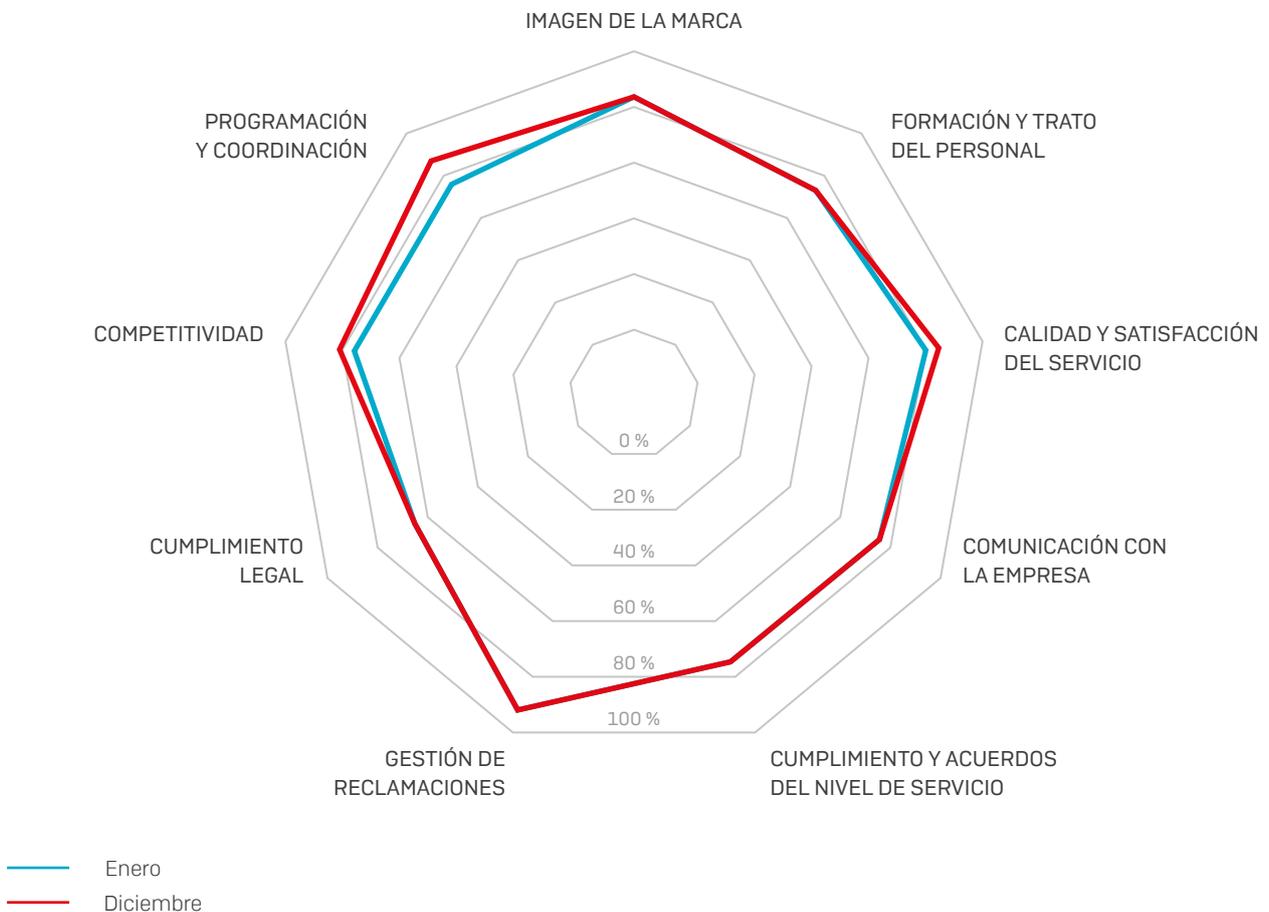
Mantenemos un nivel alto de satisfacción entre nuestros clientes.

El promedio anual de la satisfacción de nuestros clientes usuarios en 2017 fue de un 76%. Aunque no podemos comparar con años anteriores debido a la aplicación de esta nueva metodología de evaluación, los resultados muestran un elevado grado de satisfacción. Esto se debe principalmente a la robustez del sistema de gestión de calidad implantado en las distintas empresas del grupo. De este modo, el sistema fomenta la mejora continua de nuestros procesos y esto se refleja en los resultados globales de satisfacción.



76 %
DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Cuando analizamos los resultados obtenidos teniendo en cuenta los distintos aspectos que influyen en la satisfacción de los clientes, los resultados muestran que aquellos aspectos que más contribuyen a alcanzar los buenos resultados son principalmente la Gestión de Reclamaciones y Programación y coordinación de servicios.





La encuesta de satisfacción de CatSalut obtuvo una puntuación por encima de 8,5 en todos los territorios en los que operamos.

Si analizamos la variación anual de los distintos aspectos evaluados se observa una mejora sustancial respecto a la competitividad de nuestra empresa en el sector así como en la programación y coordinación de servicios debido principalmente a la disminución de las demoras en los servicios y de la colectivización del transporte.

También podemos concluir que para aumentar la satisfacción global de los clientes en 2018 se deberían abordar los siguientes aspectos:

- * **Optimizar el uso de la flota** de vehículos así como renovación paulatina del parque.
- * Aumento paulatino del **% de personal con titulación TES** debido a las nuevas contrataciones y obtención del título por parte de trabajadores/as en plantilla.
- * **Optimización de rutas** en 2018 mediante la mejora y el empleo de nuevas tecnologías de planificación.

Esta nueva metodología de valoración de la satisfacción del cliente nos permite enriquecer el modelo de valoración con nuevos ítems y parámetros, resultando una metodología fiable y adaptable en el tiempo.

Comentar que en Cataluña, en 2017 CatSalut realizó una encuesta directa a clientes usuarios del Transporte Sanitario No Urgente (encuesta PLAENSA 2017) en que se obtuvo una puntuación de grado de satisfacción por encima de 8,5/10 en todos los territorios en los que operamos.



PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DIRECTOS

Para clientes no usuarios (Sectores sanitarios, Centros hospitalarios, Centros de rehabilitación y Centros de diálisis) se considera que la forma más correcta para obtener información relativa a su satisfacción con el servicio debe basarse en una metodología directa que permita conocer de forma clara su opinión y las necesidades de mejora respecto a la prestación de los servicios. Por ello anualmente se realizan entrevistas personales de los Directores Territoriales con los distintos clientes no usuarios.

En todos los modelos de encuesta se incorpora un apartado para conocer el grado de importancia que el cliente le da a cada ítem, de manera que en la encuesta el cliente puede valorar tanto importancia como grado de satisfacción. A partir de los resultados

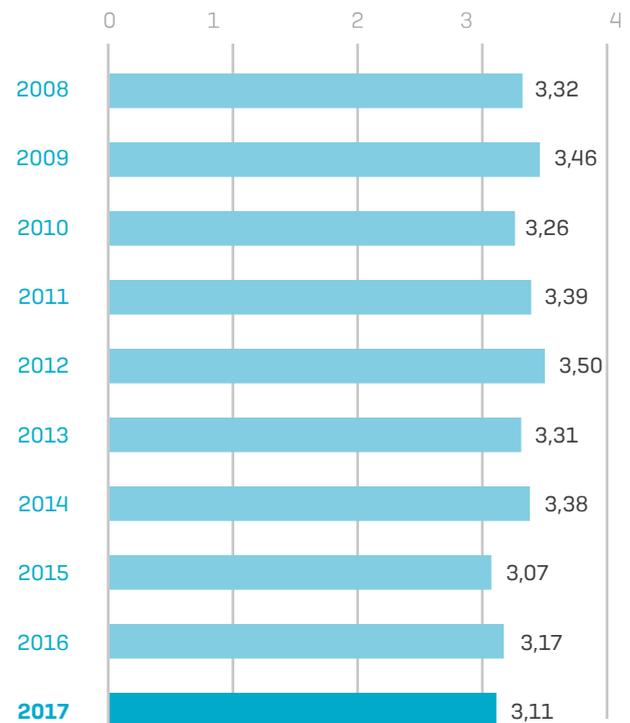
detectamos las áreas en las que podemos mejorar y las áreas que ya estamos haciendo bien, de manera que se pueden priorizar las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo.

Los resultados de los últimos años muestran cierta tendencia a la baja en la satisfacción de los clientes no usuarios. El principal motivo de este descenso se debe al efecto que tuvo en 2016 el inicio de concurso en Cataluña y que todavía nos encontramos en proceso de estabilización.

Se espera que una vez el despliegue este más asentado, junto con las acciones de mejora que lleva a cabo cada uno de los Directores Territoriales, mejoren estos resultados globales de satisfacción.



GRADO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES NO USUARIOS (PUNTUACIÓN SOBRE 4)





	 CENTROS HOSPITALARIOS	 CENTROS REHABILITACIÓN	 CENTROS DIÁLISIS	MEDIA
2014	3,3	3,5	3,3	3,4
2015	3,2	3,2	2,8	3,1
2016	3,1	3,4	2,8	3,2
2017	3,0	3,0	3,3	3,1

El promedio de satisfacción¹⁰ según tipo de cliente no usuario muestra que en los centros de diálisis hemos conseguido una mejora sustancial en la valoración del servicio, mientras que en las otras tipologías de centros sanitarios la valoración ha decrecido ligeramente.

Para gestionar la satisfacción de nuestros clientes de servicios preventivos, se establece un contacto directo con éstos, de tal forma que los servicios se ajustan a las necesidades del cliente en cada momento.

De este modo se espera mantener o mejorar en el 2018 un mismo nivel de satisfacción a través de los directores Territoriales que se encargan de gestionar cualquier queja o sugerencia que realicen los centros para poder mejorar la prestación de servicios y la operativa diaria de éstos con el territorio.

EMERU España tiene diferentes canales de interacción con los clientes, ya sea para obtener información o tramitar reclamaciones: la web de la empresa, correo electrónico, teléfono o libros de reclamaciones. Además, tiene un servicio de atención telefónica de 24h al día a clientes y usuarios que gestiona aspectos varios como la petición de servicios, reclamaciones y consultas en general.



¹⁰ La puntuación es sobre 4



35 %
DE REDUCCIÓN DE
RECLAMACIONES
E INCIDENCIAS

Las reclamaciones e incidencias remitidas respectivamente desde el Servei Català de la Salut (CatSalut) y Centros hospitalarios así como por parte del Sistema de Emergencias Médicas de Cataluña ascendieron a un total de 974 durante el año 2017, un 35% menos que en el año 2016. Al analizar los resultados de 2017, y comparándolos con los resultados obtenidos en 2016, podemos observar que a excepción de la Dirección Territorial de Catalunya central (Lotes J y F) en el resto de territorios se han reducido considerablemente las reclamaciones recibidas del Transporte Sanitario no Urgente (TSNU), debido principalmente a la estabilización del concurso de 2016. Se espera mantener esta baja tasa de reclamaciones en Cataluña para el próximo año ya que no hay nuevos concursos o modificaciones sustanciales que puedan afectar a la calidad de la prestación de servicios.

En el territorio de Aragón se han incrementado las reclamaciones recibidas respecto al año 2016, superando el doble de reclamaciones recibidas en este año 2017. Cabe destacar que en

2017, y a partir de los meses de invierno, se produjo un repunte de la actividad y de la colectivización de los servicios, aumentando de forma significativa las reclamaciones recibidas por los pacientes derivadas de un aumento en las demoras. No obstante, no se considera que haya un mal resultado en este territorio puesto que el índice es mucho más bajo que el resto de territorios.



No se ha recibido ninguna reclamación en ninguna de las islas de Canarias en las que prestamos servicios.

En EMERU España creemos que otro de los pilares de buena relación y fidelización de los clientes es el mantener su privacidad. Los procedimientos y los mecanismos de control desarrollados por nuestras organizaciones permiten garantizar el cumplimiento de la normativa de aplicación en materia de confidencialidad y protección de datos.

En 2017 nuevamente no se han registrado reclamaciones sobre violación de la privacidad o fuga de datos por parte de clientes.

Tal como establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), todos los datos de carácter personal proporcionados por los clientes son archivados y tratados de acuerdo con la citada legislación.

En 2016 las empresas de nuestro grupo realizaron de forma satisfactoria la última auditoría de LOPD, para garantizar el cumplimiento legal en términos de protección de datos.



EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS EN COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD

Este 2017 hemos dado continuidad a las actividades que llevamos a cabo de colaboración con la sociedad.



Octubre 2017, participación de nuestro personal en diferentes poblaciones con motivo del Día Europeo de Concienciación paro cardíaco promoviendo la formación y uso de Desfibriladores al público en general con charlas, talleres, etc.

Foto: formación en Olot (Garrtxa)

En septiembre de 2017, tuvo lugar la décima edición de NATURA SALUD, la mayor feria dedicada al sector de la salud y de la vida sana en las Islas Canarias. Las empresas TRANSPORTES AEREOS SANITARIOS ISLEÑOS, ASSISTALIA Y AMBULANCIAS DE LAS ISLAS CANARIAS estuvieron presentes, impartiendo talleres de 1º auxilios tanto para niños como para adultos, visitas guiadas dentro de la ambulancia haciendo una breve explicación de cada uno de los materiales presentes en la misma, etc.

Foto: talleres en Canarias





Enseñar a los más pequeños cuál es la labor de los Técnicos de Emergencias Sanitarias (TES), de las empresas de transporte sanitario y cómo ayudamos a que muchas personas sobrevivan a accidentes o mejoren su calidad de vida es una de nuestras máximas. Además, nos permite trasladar los valores que nos acompañan cada día desde nuestro inicio de la jornada laboral hasta que la finalizamos. Por eso, todo el personal se compromete en las visitas a centros educativos.

Foto: visita a guardería de Sant Pere de Torelló (Osona)



El personal de movimiento de EMERU debe trabajar coordinadamente con otros cuerpos de seguridad como los Bomberos, Protección Civil o Mossos d'Esquadra, en el caso de Cataluña. Con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo, periódicamente se organizan simulacros que ponen a prueba a todo el personal y permiten trabajar en nuevos modelos de organización que permitan mejorar la calidad del servicio.

Foto: simulacro del túnel de Bracons.

TSC colabora con el Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC) en programas para personas jóvenes de concienciación para la ocupación. Así, se realizan servicios de orientación y tutorización, mediante visita a instalaciones como la realizada en nuestro centro de Tremp.



COMPROMISOS AMBIENTALES



COMPROMISOS AMBIENTALES

EMERU España tiene una larga trayectoria de responsabilidad ambiental que se refleja en las certificaciones adquiridas por las empresas del grupo. Este año, además, el análisis de riesgos y oportunidades realizado evidencia que esta es un área importante para el desarrollo global de la empresa y su imagen en la que se debe seguir trabajando para alcanzar nuestros objetivos y metas de futuro.

Hemos identificado como riesgos importantes, el consumo de combustible en nuestra flota de vehículos así como la gestión y segregación de residuos en nuestras instalaciones. También hemos detectado distintas oportunidades respecto a la gestión ambiental que realizamos en nuestra actividad, destacando la incorporación de fuentes de energías renovables para el abastecimiento eléctrico, la reducción de emisiones atmosféricas derivadas del consumo de combustible de la flota de vehículos y la obtención de otras certificaciones y distintivos ambientales.

OBJETIVOS PARA TODAS LAS DELEGACIONES TERRITORIALES DONDE NUESTRO GRUPO ESTÁ PRESENTE

- ✿ Reducir respecto a 2016 las emisiones GEI de Alcance 1 en un 1% para el año 2020.
- ✿ Reducir, respecto 2016, en un 15% las emisiones GEI de alcance 2 y 3 para el año 2018.
- ✿ Obtener el certificado ambiental "Distintiu de qualitat Ambiental" para la flota de vehículos de Cataluña.

Durante el año 2017 nos centramos en estos objetivos. Cabe comentar que el distintivo de calidad ambiental se consiguió en enero de 2018.



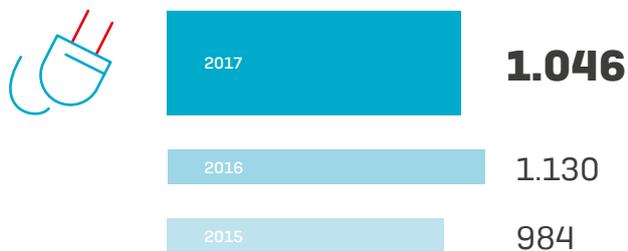
INDICADORES PRINCIPALES

ENERGÍA

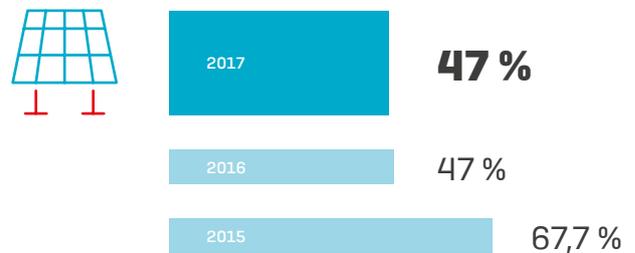
En general el consumo energético se ha mantenido similar al del año 2016, con cierta tendencia a la baja para todos los combustibles excepto el diesel, que observa una incremento absoluto del 2%.

CONSUMO ENERGÉTICO SEGÚN FUENTE (X1000)

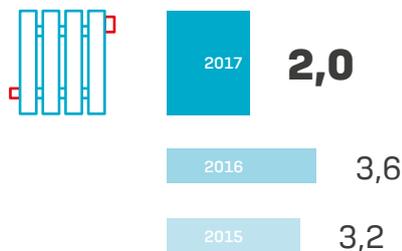
ELECTRICIDAD DE RED (KWH)¹⁰



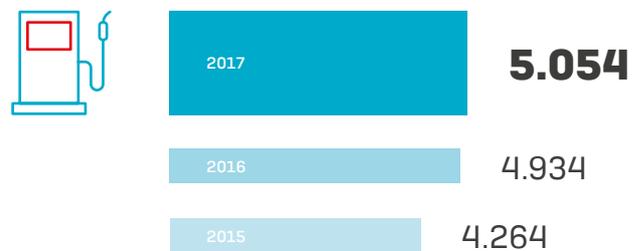
ELECTRICIDAD DE RED-FUENTES RENOVABLES (%)



CALEFACCIÓN (m³ GAS)



GASÓLEO A (LITROS)



GASÓLEO C (LITROS)¹¹



GASOLINA SP95 Y SP98 (LITROS)¹²



Hemos reducido el consumo de diesel por vehículo en un 8%.

¹⁰ Consumo total, incluyendo consumo de fuentes renovables

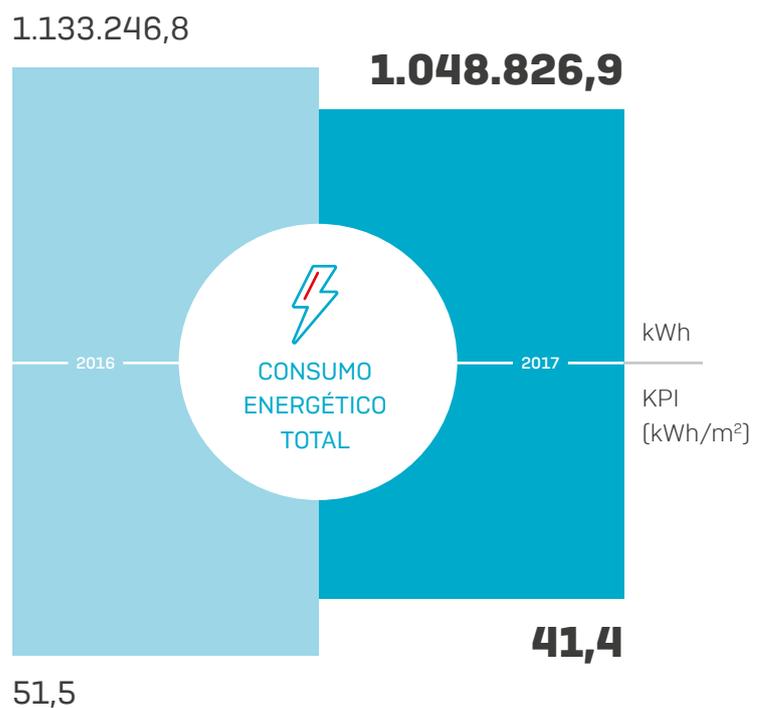
^{11, 12} No hay datos para 2015 y 2016

No obstante, si observamos el consumo de diesel por vehículo en circulación observamos que se ha reducido en un 8% respecto al año anterior, debido principalmente a la incorporación de nuevos vehículos mucho más eficientes en cuanto a consumo de combustible.



Hemos ahorrado un 20% en el consumo de gas y electricidad por m² de instalación.

En cuanto a los consumos de electricidad y gas, si tenemos en cuenta la superficie total que ocupan nuestras instalaciones, observamos que hemos conseguido reducirlas significativamente (un 20%), en parte gracias a la campaña de sensibilización iniciada en 2017 para fomentar el ahorro energético en un gran número de nuestras instalaciones.



EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

La Huella de Carbono contabiliza las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la actividad empresarial. Es un indicador muy común y útil puesto que permite un seguimiento del desempeño empresarial en el tiempo.

Un año más EMERU España ha calculado las emisiones de GEI generadas por su actividad, que incluyen las emisiones en la totalidad de su operativa en el Estado Español. Estas son:

ALCANCE

1

Emisiones directas que ocurren en fuentes que son propiedad o están controladas por la empresa. En el cálculo de las emisiones de EMERU España se han contabilizado las emisiones GEI derivadas del uso de combustibles fósiles en fuentes fijas (gas natural para la calefacción) y fuentes móviles (consumo de gasóleo y gasolina en ambulancias y vehículos de estructura) así como las derivadas de fugas de gases refrigerantes o HFCS en los equipos de refrigeración y climatización.

Para el cálculo de las emisiones del alcance se han considerado los factores de emisión facilitados por el MAPAMA y en la Guía práctica para el cálculo de las emisiones de gases con efecto invernadero.

ALCANCE

2

Emisiones derivadas de la generación de la electricidad adquirida y consumida por la empresa. Las emisiones de este alcance ocurren físicamente en la planta donde la electricidad es generada.

En el cálculo se han considerado los factores de emisión publicados anualmente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia asociados a las diferentes comercializadoras que dan servicio a EMERU. Las comercializadoras de energía renovable tienen un factor de emisión 0.

ALCANCE

3

Emisiones indirectas consecuencia de las actividades de la empresa pero que ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la empresa. En el cálculo se han considerados las emisiones vinculadas al consumo de bienes y servicios (agua, papel y productos químicos) y las emisiones vinculadas a la generación de residuos asociados a la actividad de la organización.

Para el cálculo de las emisiones de este alcance se han considerado los factores de emisión facilitados por la Guía práctica para el cálculo de las emisiones de gases con efecto invernadero, versión marzo 2018 para papel, plástico y agua; los facilitados por APOS, U Ecoinvent 3.4 para residuos tóxicos o específicos (fluorescentes, baterías, etc.); y los de Environmental Paper Network Paper Calculator versión 3.2 para papel virgen.



Estamos estabilizando
nuestras emisiones
de GEI.



13.508

**Tn CO₂eq DE EMISIONES
DE GEI VINCULADAS
A LA ACTIVIDAD DE
EMERU EN 2017**

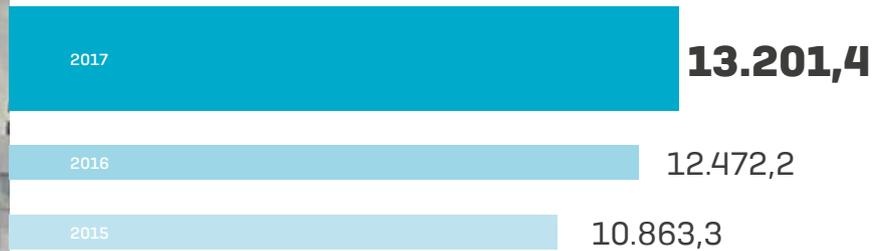
12.785

Tn CO₂eq EN 2016

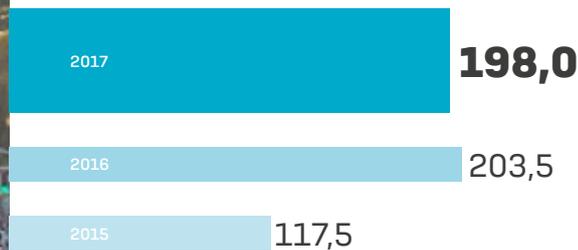
En 2017 observamos un incremento del 5,7% en las emisiones GEI, mucho más moderado que en 2016, que nos indica que vamos hacia una cierta estabilización. Este incremento es fruto del aumento de la actividad de grupo EMERU durante este ejercicio, en el que se han realizando un mayor número de desplazamientos, incrementándose al mismo tiempo las distancias recorridas.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI POR ALCANCES (tCO₂eq)

ALCANCE 1



ALCANCE 2

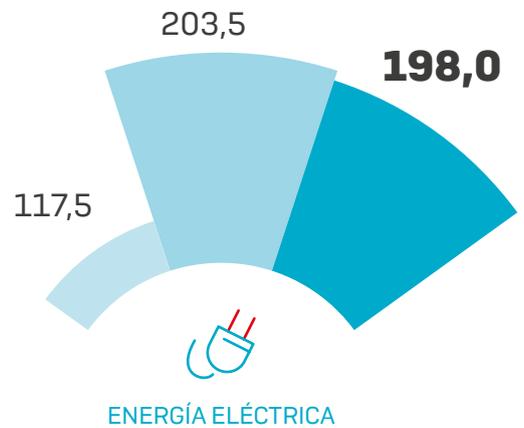
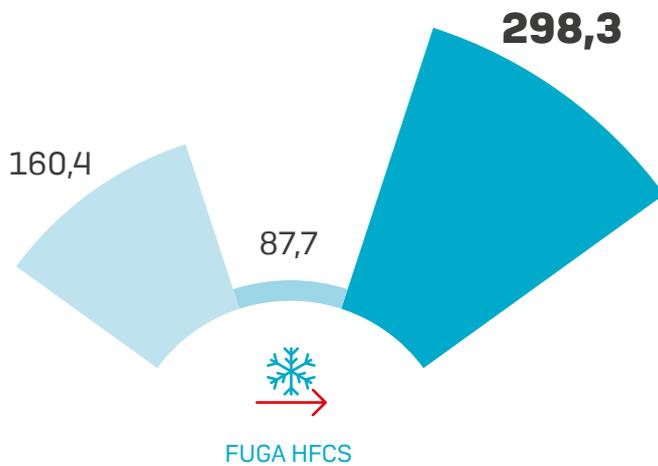
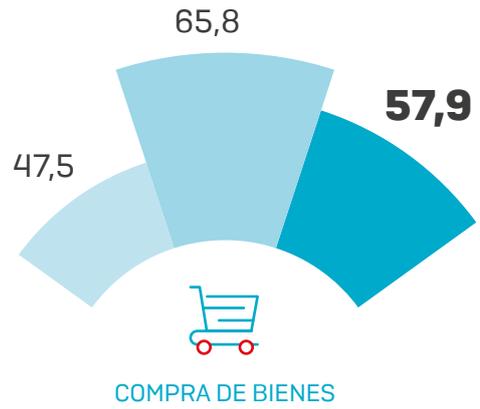
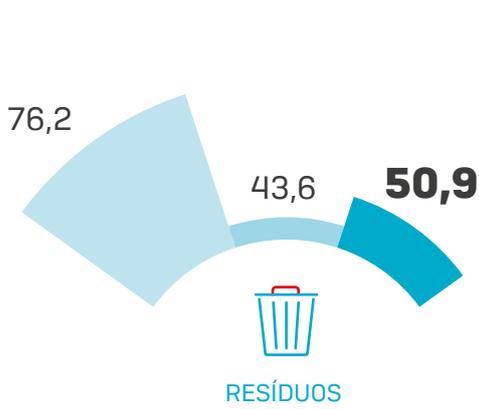
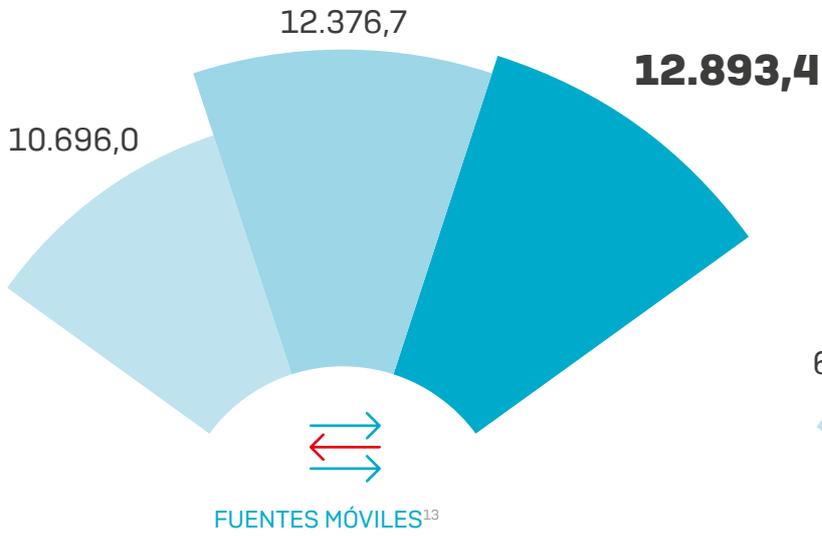


ALCANCE 3



EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI POR FUENTES (tCO₂eq)

● 2017
● 2016
● 2015



¹³ Incluye diésel de la flota propia y gasolina SP95 y SP98

¹⁴ Incluye emisiones derivadas de gas y gasóleo C. Para gasóleo C sólo se tienen datos de 2017



La principal fuente de emisiones de GEI sigue siendo la flota propia, que supone el 95% de la huella de carbono de EMERU España. Este año el aumento de emisiones derivadas de la flota propia de vehículos es del 4%, significativamente inferior al incremento observado entre 2016 y 2015, que fue del 15%. Esto se explica por la incorporación de una nueva flota mucho más eficiente en el consumo de combustible a raíz de la renovación del concurso de Catalunya.

De este modo, en 2017 la flota de vehículos ha aumentado un 7,8 %, y el número de kilómetros recorridos un 12,8%. Por lo tanto podemos afirmar que en 2017 hay una reducción considerable de la huella de carbono en la flota de vehículos.

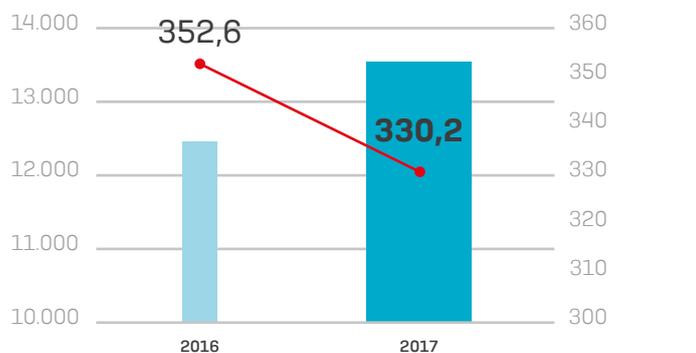


Aunque en valor absoluto las emisiones han aumentado, al analizar cada uno de los alcances, se observan los siguientes resultados:



95 %
DE LAS EMISIONES
DE GEI SON DE LA
FLOTA PROPIA DE
EMERU ESPAÑA

EVOLUCIÓN EMISIONES ALCANCE 1

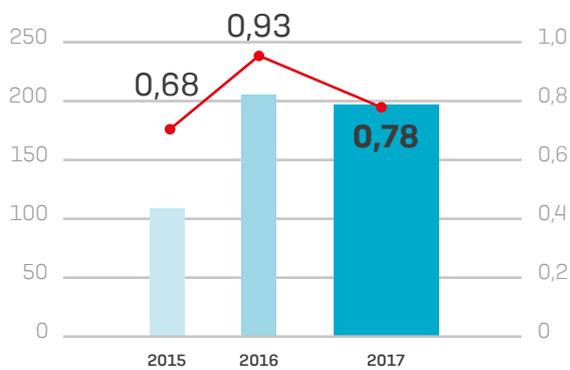


Si relativizamos los resultados obtenidos respecto al número de vehículos puestos en circulación en el año 2017 se puede observar una reducción del 0,8% del indicador. Los resultados están próximos a alcanzar el objetivo global de reducción del 1% de emisiones del Alcance 1 por lo que se espera alcanzar el objetivo de 2020 sin problemas aplicando las medidas ya iniciadas en 2017 para la reducción de emisiones derivadas del uso de vehículos – formación en conducción eficiente, cambio de flota, optimización de rutas, etc.

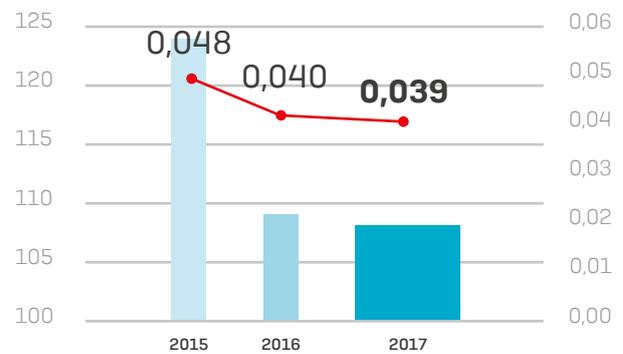
● Alcance 1
● Emisiones/kilometro



EVOLUCIÓN EMISIONES ALCANCE 2



EVOLUCIÓN EMISIONES ALCANCE 3



Si relativizamos los resultados obtenidos respecto a la superficie de nuestros centros obtenemos una reducción de las emisiones del 15,2% respecto al año anterior. Estos resultados muestran que las medidas puestas en marcha para la reducción de emisiones del alcance 2 (tales como la concienciación del personal) han sido efectivas y se seguirá trabajando en la misma línea de actuación para alcanzar el objetivo de reducción del 20% para 2018.

● Alcance 2
● Emisiones/
100m²

● Alcance 3
● Emisiones/
FTE

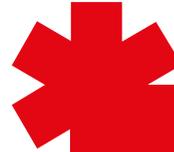


LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

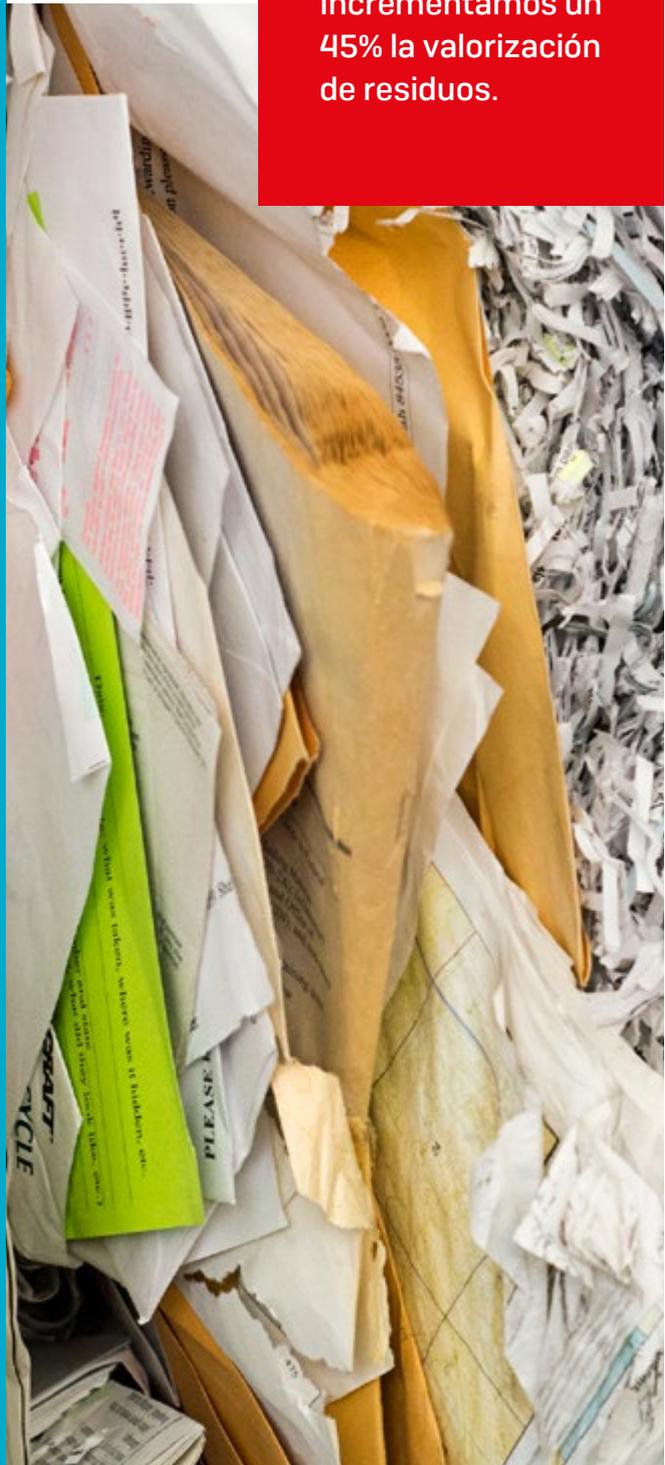
Las toneladas de residuos generados por EMERU España se muestran en la siguiente tabla:

	2016	2017
Residuos banales	56,50	74,38
Papel	10,08	10,70
Plástico	6,58	7,59
Envases peligrosos	0,49	0,10
Fluorescentes	0,37	0,02
WEEE General	0,00	0,29
WEEE computadoras	0,00	0,00
Baterías	0,63	0,13
Cartuchos tinta	0,43	0,06
Residuos electrónicos	0,00	0,00
Agujas	0,46	0,05
Material Absorbente	0,32	0,09
Aerosoles	0,07	0,01

En el año 2017 se ha incrementado el destino final de los residuos destinados a valorización en un 45%, representando el total de residuos valorizados el 20% de residuos generados. Mediante las formaciones realizadas en segregación de residuos se espera aumentar en 2018 esta tasa de valorización en los distintos centros de trabajo.



Incrementamos un 45% la valorización de residuos.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental de EMERU España se debe, principalmente, al consumo de combustible derivado de nuestra actividad principal, el transporte de pacientes. Por ello nuestros esfuerzos se centran, principalmente, en la mejora y la gestión de nuestra flota de vehículos.

Este año 2017 hemos centrado nuestros esfuerzos en investigar, diseñar y aplicar una serie de medidas enfocadas a la reducción del impacto ambiental en nuestra flota. Hemos seguido renovando nuestra flota de vehículos de transporte sanitario urgente con criterios ambientales que garanticen la optimización del consumo de recursos naturales, reduciendo así el impacto ambiental generado en el desarrollo de nuestra actividad. De esta forma toda nuestra flota es actualmente Euro-6.

También hemos realizado concienciación a nuestros empleados para que realicen una conducción eficiente, contribuyendo de este modo a la reducción del consumo global 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.

Otra de nuestras líneas de trabajo es reducir el consumo eléctrico en nuestras instalaciones, mediante el uso de lámparas led o ajustando la potencia contractada a las necesidades reales.

Paralelamente a las medidas explicadas, otras buenas prácticas introducidas para reducir el impacto ambiental han sido:



Cambio a proveedores de energía renovable para conseguir nuestro objetivo de reducción del alcance 2.



Reducción del uso diario de papel mediante la aplicación de medidas de simplificación documental y la digitalización de varios de los procesos en nuestra operativa diaria.



Nuevos sistemas de comunicación con nuestros trabajadores para **difundir nuestro compromiso ambiental** y las buenas prácticas del grupo.



Campañas de sensibilización para la **reducción del consumo de agua y luz** en las delegaciones.



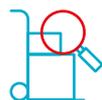
Formación sobre **separación de residuos**, uso de sustancias peligrosas y reducción del consumo de suministros y utilidades.



Inclusión de **estrategias de economía circular** en la flota de vehículos para fomentar la reutilización de los mismos mediante la puesta en el mercado de los vehículos substituidos. Esta medida evita el desecho de coches que se les da una segunda vida útil.



Incorporación, en nuestros procedimientos de compras, de un conjunto de instrucciones e información que fomenten la **compra de productos sostenibles**.



Primera campaña para **evaluar a nuestros proveedores** respecto a su compromiso ambiental y social. Asimismo hemos realizado una campaña de concienciación y difusión de nuestras buenas prácticas ambientales a nuestros proveedores.



COMPROMISOS ECONÓMICOS



COMPROMISOS ECONÓMICOS

A finales de 2017 se realizó una reunión de planificación estratégica en la que se revisaron los objetivos de 2016 y se incorporaron valoraciones individuales de cada participante. La valoración del nivel de consecución de los objetivos de 2016 fue de aceptable, aunque se consideró que los logros económicos fueron insuficientes. En base a estas reflexiones y las valoraciones individuales se establecieron los objetivos para 2017.

Los objetivos económicos estratégicos para el 2017 son:

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS EBITDA

- * Reducir absentismo laboral.
- * Optimizar coste de mantenimiento.
- * Evaluar proveedores.
- * Evaluar modalidad de adquisición vehículos más adecuada a la duración de los contratos: compra, renting, etc
- * Reducir siniestralidad vial. Plan de concienciación al personal de los costes asociados a los siniestros.
- * Estabilizar el binomio conductor-vehículo para identificar estado de vehículo con una persona o equipo responsable.
- * Minimizar penalizaciones en el TSU. Desarrollar programa de mediadas para minimizar esta eventualidad.
- * Incrementar productividad Cataluña.



CUMPLIMIENTO DE LA DEUDA NETA

- * Mejorar la gestión del capital de trabajo
- * Optimizar el gasto de inversión

DIVERSIFICACIÓN

- * Potenciar las alianzas con otras empresas.
- * Obtener nuevos contratos de transporte sanitario en España.
- * Incrementar actividad privada.

El objetivo de EMERU España para el 2017-2018 es continuar creciendo, y a la vez mantener o mejorar la calidad de su servicio. La diversificación, es decir, establecer alianzas, ganar nuevos concursos, o incrementar la actividad privada, es en sí la línea estratégica seguida.

EMERU España se propone mejorar su gestión con la intención de seguir ofreciendo un servicio de excelencia.



INDICADORES PRINCIPALES

NEGOCIO EN CRECIMIENTO

EMERU España mantiene su expansión y crecimiento.

El valor económico distribuido corresponde a:

	2016	2017
Valor económico directo generado	109.086.033 €	109.551.014 €
Valor económico distribuido	100.046.440 €	101.306.318 €
Valor económico retenido	9.035.779 €	8.244.696 €

	2016	2017
Gastos operativos	16.920.732 €	16.821.684 €
Sueldos y prestaciones de los empleados	80.833.967 €	63.054.742 €
Pagos a los proveedores de capital	2.095.885 €	2.183.218 €
Impuestos de sociedades	195.855 €	0 €
Cuotas de la seguridad social	17.225.556 €	19.222.246 €



CONTENIDOS GRI-STANDARD



CONTENIDOS GRI-STANDARD

TEMAS GENERALES

Contenido GRI Stándard	Página(s) y/o enlaces	OMISIONES	Pacto Mundial
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	EMERU España	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10-11, 18-20	
102-3	Ubicación de la sede	Avenida Josep Tarradellas, n.o 8-10, 08029 Barcelona	
102-4	Ubicación de las operaciones	10	



Contenido GRI Stándard	Página(s) y/o enlaces	OMISIONES	Pacto Mundial
102-5	Propiedad y forma jurídica	19	
102-6	Mercados servidos	11	
102-7	Tamaño de la organización	13	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13-14, 43	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
102-9	Cadena de suministro	22 - 24	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	26	
102-11	Principio o enfoque de precaución		No reportado
102-12	Iniciativas externas	32-34	
102-13	Afiliación a asociaciones	27	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8-9	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	20-21, 30, 35	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	25-27	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	35	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	14 100% de la plantilla cubierta por convenio colectivo	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	35	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	36-37	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	38	



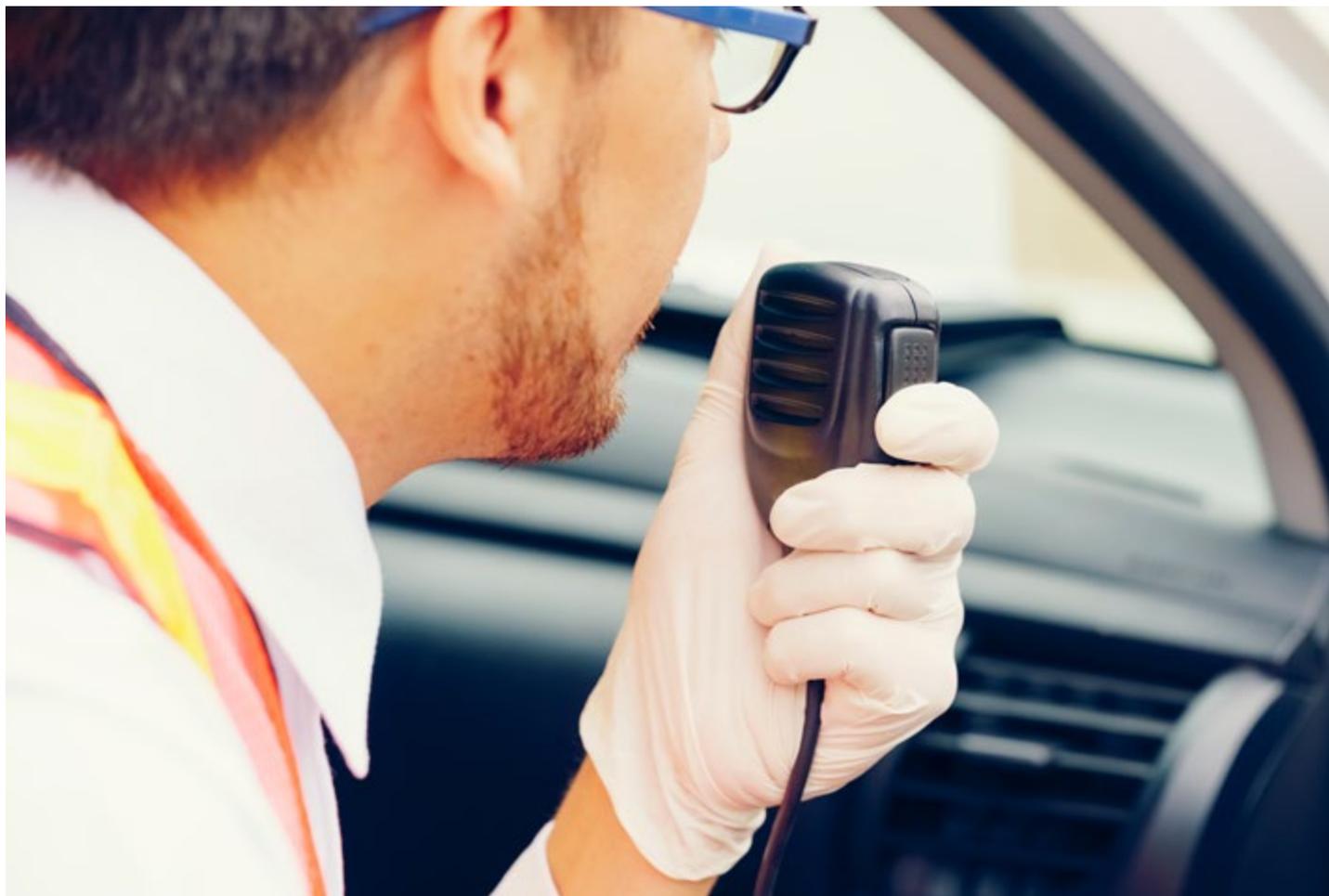
Contenido GRI Stándard	Página(s) y/o enlaces	OMISIONES	Pacto Mundial
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	19	
102-46	Definición del contenido de los informes y las coberturas de cada aspecto	TEMAS GRI	
		Descripción	Cobertura¹ Implicación²
		GRI 200: TEMAS ECONÓMICOS	
		GRI 201: Desempeño Económico	Valor económico directo generado y distribuido
		GRI 205: Anticorrupción	Mecanismos para garantizar la no corrupción
		GRI 300: TEMAS AMBIENTALES	
		GRI 302: Energía	Gestión del consumo de energía e iniciativas para la eficiencia energética
		GRI 305: Emisiones	Gestión de las emisiones y las iniciativas para mitigar el cambio climático
		GRI 306: Efluentes y residuos	Gestión y tratamiento de los residuos y aguas residuales
		GRI 400: TEMAS SOCIALES	
		GRI 401: Empleo	Condiciones laborales para un empleo de calidad
		GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	Existencia de mecanismos para fomentar las relaciones entre los trabajadores y la dirección
		GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Fomento de la salud y la seguridad laboral
		GRI 404: Capacitación y educación	Fomento de la formación y el desarrollo profesional
		GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Promoción de la igualdad entre hombres y mujeres
		GRI 406: No discriminación	Existencia de mecanismos para la detección y remediación de los casos de discriminación
		GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Prácticas y políticas que garanticen la calidad y seguridad del producto
		GRI 418: Privacidad de los clientes	Mecanismos para salvaguardar la privacidad de los clientes
		GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Asegurar el cumplimiento legislativo general y específico del sector
102-47	Listado de temas materiales	38-39	
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido cambios significativos	

¹ Indica donde se produce el impacto: dentro o fuera de la organización

² Indica si la empresa ha causado el impacto (involucración directa) o si la empresa está vinculada con el impacto a través de sus relaciones empresariales (involucración indirecta)



Contenido GRI Stándard	Página(s) y/o enlaces	OMISIONES	Pacto Mundial
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No ha habido cambios.		
102-50 Período objeto del informe	2017		
102-51 Fecha del último informe	2016		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Área de Sistemas Integrados de Gestión medioambiente@htgroup.es		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los GRI Standards.	7, 36		
102-55 Índice de contenido GRI	88		
102-56 Verificación externa		No disponible	





TEMAS MATERIALES

Indicador y descripción	Página(s) y/o enlaces	Omisiones	Pacto Mundial
GRI 200: ECONOMÍA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30, 84-85	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	21, 30, 84-85	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85	
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	12, 85	No se aportan los valores absolutos del valor económico generado y distribuido, únicamente los porcentajes
ANTICORRUPCIÓN			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	59	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	59	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59	
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-3	Casos de corrupción y medidas tomadas	59	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno



Indicador y descripción	Página(s) y/o enlaces	Omisiones	Pacto Mundial
GRI 300: MEDIO AMBIENTE			
ENERGÍA			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30-31, 72	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30-32, 72, 81	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34, 72	
GRI 302 ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	15, 73- 74	<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>
302-4	Reducción del consumo energético	73	
EMISIONES			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30, 72, 75	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30, 72, 81	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72, 75	
GRI 305 EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	15, 76-79	<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	15, 76-79	



Indicador y descripción	Página(s) y/o enlaces	Omisiones	Pacto Mundial
EFLUENTES Y RESIDUOS			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30, 72	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30, 72, 81	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72	
GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	80	<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>
GRI 400: SOCIAL			
EMPLEO			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30, 42	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30, 42	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42-43	
GRI 401 EMPLEO 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	14, 43-44	<p>No se reporta la rotación de personal.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
RELACIONES LABORALES			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30, 44	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30, 44	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45-46	



Indicador y descripción	Página(s) y/o enlaces	Omisiones	Pacto Mundial
GRI 402 RELACIONES LABORALES 2016			
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El plazo mínimo de preaviso por cambios organizativos es de 30 días según lo establecido por convenio, aunque en la práctica se realiza con más antelación de lo que dicta la normativa.		Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	30, 47		
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	30, 47		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47		
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD LABORAL 2016			
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	14, 27		Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	14, 47 – 50, 52		
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	53		
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	53		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-54		
GRI 404 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN 2016			
404-1 Media de horas de formación anuales por empleados	54-55		Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
404-2 Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	56		



Indicador y descripción	Página(s) y/o enlaces	Omisiones	Pacto Mundial
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30, 58	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30, 57	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58	
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	14, 58-59	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	59	
NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59	
GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN 2016			
406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	59	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia</p> <p>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación</p>
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60, 64	



Indicador y descripción	Página(s) y/o enlaces	Omisiones	Pacto Mundial
GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016			
416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a seguridad y salud	67	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	67	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	67	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67	
GRI 418 PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES 2016			
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	67 No se han registrado reclamaciones sobre violación de la privacidad o fuga de datos por parte de clientes	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	67	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	67	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67	
GRI 419 CUMPLIMIENTO REGULATORIO 2016			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa socioeconómica del entorno.	
TEMAS NO GRI			
Satisfacción del cliente		61-66	

