



Esta es nuestra Comunicación sobre  
el Progreso en la aplicación de los  
principios del Pacto Mundial de las  
Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre  
su contenido.

# Hospital Universitario Moncloa. Grupo HLA. .S.A.U.

INFORME DE PROGRESO  
2017

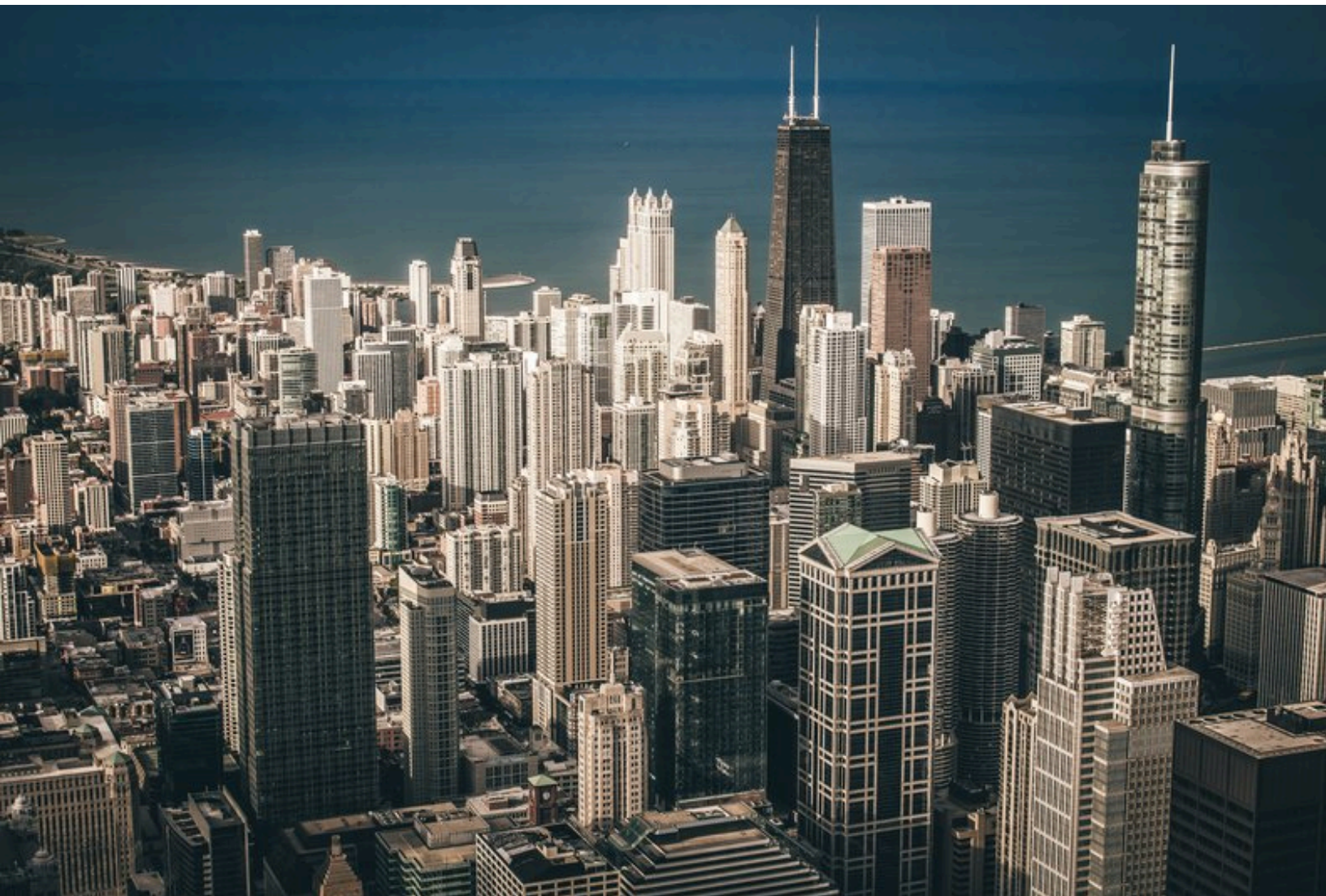


HLA Hospital Universitario Moncloa, S.A.U.  
Avenida de Valladolid, 83  
28008. Madrid

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Administración
		Comunidad/Sociedad Civil
		Medioambiente
		Socios/Accionistas





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





## **RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA INICIATIVA DEL PACTO MUNDIAL Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL MISMO**

El Dr. José Ramón Vicente Rull, Consejero Delegado y Director Gerente de HLA Hospital Universitario Moncloa, S.A.U., quiero hacer pública la decisión por parte del Consejo de Administración de nuestro hospital de continuar apoyando la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como a los diez principios del mismo. La Dirección de HLA Hospital Universitario Moncloa, S.A.U., con la aprobación del Consejo de Administración, ha adquirido el compromiso de continuar promoviendo la responsabilidad social corporativa para garantizar la sostenibilidad económica, ambiental y de compromiso social.

Nuestro Objetivo es promover un modelo de gestión sanitaria desde la perspectiva de la responsabilidad social, orientado a impulsar medidas de sostenibilidad económica, racionalizar y optimizar los recursos energéticos, mejorar el clima laboral y promover el compromiso con las personas que integran el hospital y posicionar a HLA Hospital Universitario Moncloa en el entorno social e institucional como empresa responsable.

Las principales acciones realizadas en esta línea en el año 2017/18 han sido:

Difusión de la misión, visión y valores de HLA Hospital Universitario Moncloa mediante la participación de los directivos del hospital en foros sobre los ODS en la OMS y la OIT, así como mediante paneles informativos, y la Intranet del hospital.

Mantener nuestra certificación SGE 21 de Forética para nuestro sistema de gestión ética y responsabilidad social corporativa.

Mantener y desarrollar nuestro plan de igualdad de oportunidades.

Mantener nuestra política anticorrupción

Haber realizado la encuesta de evaluación de riesgos psicosociales a todos nuestros trabajadores.

Mantenimiento de la línea de cooperación con la representación social.

Desde HLA Hospital Universitario Moncloa seguimos apostando por la utilización de energías renovables como forma de combatir el cambio climático y como oportunidad para colaborar en fomentar el desarrollo industrial y tecnológico, y de reducir la dependencia energética. Por ello, mantenemos nuestra certificación ambiental de acuerdo con la norma UNE EN ISO 14001:2015 para reducir y controlar nuestros distintos consumos que no solo son buenas medidas para combatir el cambio climático, sino que además nos producen ahorros importantes, en nuestra cuenta de resultados.

Continuamos apostando por compartir con nuestros grupos de interés nuestra cultura y nuestros valores, de una forma continua y transparente, así como por integrar en la misma sus puntos aportaciones, que nos ha llevado a consolidar, desarrollar, y a mejorar el sistema que nos permite informar sobre el desempeño en responsabilidad social corporativa de HLA Hospital Universitario Moncloa, para ello continuamos siendo el único hospital que cuenta con la certificación SGE 21 de FORÉTICA cuyo sistema aglutina la información social, ambiental, laboral, y económica del hospital.

Hemos continuado realizando informes de progreso del Pacto Mundial, alternando un año el formato de informe de progreso, con la memoria GRI. Hemos decidido asociarnos a la Red Española del Pacto Mundial, y por vez primera hacemos uso de esta herramienta para realizar nuestro informe de Progreso que esperamos nos permita ver aquellos principios en los que hemos realizado acciones, en cuáles no.

Con este informe de progreso, deseamos hacer partícipe a la sociedad de nuestro avance en la implantación de los diez principios que hemos suscrito y que reafirman nuestro compromiso con el Pacto Mundial, con la sociedad y con la transparencia informativa.

Fdo: José Ramón Vicente Rull  
30/07/2018



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

HLA Hospital Universitario Moncloa, S.A.U.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Avenida de Valladolid, 83

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<https://www.grupohla.com/es/hospitales-clinicas/hospital-moncloa>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Ramón Vicente Rull

Persona de contacto

Carlos Zarco Alonso

Número total de empleados

520

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Hospital de tercer nivel

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

48 - 240 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

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

Cientes, Empleados, Proveedores, Administración, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Socios/accionistas

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Otro grupo de interés son los cooperativistas de Lavinia, propietarios de las sociedades cooperativas: Grupo HLA; ASISA, etc. Como empresa de la economía social, nuestro compromiso es la sostenibilidad de nuestra empresa, la mejora de las condiciones laborales de nuestros empleados, y la colaboración con los ODS de nuestro sector.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Hemos realizado un mapa de nuestros grupos de interés, de acuerdo con nuestro sistema de gestión ética y RSE según la norma SGE 21 de Forética que nos permite definir nuestros canales de comunicación con cada uno de nuestros grupos de interés.



Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

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

Basado en los puntos del Pacto Mundial

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Por correo electrónico, en la Intranet del hospital y en la página Web del Global Compact, y a través de la sección española del Pacto Mundial

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

Notas

HLA Hospital Universitario Moncloa publica bianualmente una memoria GRI desde el año 2009 (adjunto la última memoria correspondiente al año 2017. Es decir, publicamos cada año, bien el informe de progreso, bien la memoria GRI del centro.

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

En las reuniones del Comité de Dirección se estudian las interacciones habidas con los grupos de interés y se deciden las medidas que se acuerden. Las interacciones con los grupos de interés se realizan mediante el procedimiento para identificar y dialogar con los diferentes grupos de interés, y el mapa de los grupos de interés. Sirvan algunos ejemplos ilustrativos: Clientes: a través del correo electrónico, en el portal cliente de la página web, en el apartado de la web de RC, en reuniones o por teléfono. / Proveedores: a través del correo electrónico, en el apartado de la web. / Empleados: en el buzón de sugerencias, por correo electrónico, en reuniones que soliciten.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Somos una sociedad anónima unipersonal, propiedad en el 100% de la cooperativa de médicos LAMNIA, sin ánimo de lucro.

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

Mensualmente, y el Coordinador de RSE revisa la evolución de los distintos objetivos marcados para ese periodo. Además, cada año, en la Revisión del sistema

por la Dirección del hospital se valoran la consecución o no de los objetivos planteados y se comprueba el progreso obtenido en los mismos.

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

Los procesos de decisión se llevan a cabo desde la Dirección Gerencia, el Comité de Dirección y el director médico quien detenta el cargo de Coordinador de RSE, y demuestra el alto grado de compromiso de la alta dirección con la RSE,

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Participamos a través de la International Health Cooperative Organisation, que preside el Dr. Zarco Alonso, director médico de HLA Hospital Universitario Moncloa en la consecución de los ODS en colaboración con la World Health Organisation y la International Labor Organisation. El director médico y presidente de la Organización Internacional de Cooperativas Sanitarias (IHCO), Carlos Zarco, defendió el pasado mes de enero de 2018 ante la Organización Mundial de la Salud (OMS) la contribución de las cooperativas a la salud mundial como herramienta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

HLA Hospital Universitario Moncloa usa el SDG Compass que es una guía para sepamos alinear nuestras estrategias y medir y gestionar nuestra contribución a los ODS. En cinco pasos nos ayuda a maximizar nuestra contribución a los ODS. Básicamente, los cinco pasos del SDG Compass, tratan sobre el reconocimiento de la responsabilidad de la empresa en: cumplir con toda la legislación pertinente, respetar los estándares internacionales y abordar como prioridad todos los impactos negativos sobre los derechos humanos. En general, HLA Hospital Universitario Moncloa ha puesto en marcha tres tipos de asociaciones: – Asociaciones de cadena de valor, en las que las empresas de la cadena de valor combinamos habilidades complementarias, tecnologías y recursos y aportamos nuevas soluciones a los mercados. Sirvan como ejemplo ASPE (Alianza de la Sanidad Privada Española) y, el IDIS (Instituto para el desarrollo y la integración de la sanidad). – Las iniciativas del sector que unen a diferentes líderes del sector salud en un esfuerzo de elevar los estándares y prácticas en toda el sector sanitario y superar los retos compartidos. Por ejemplo ASPE e IDIS. – Asociaciones de múltiples partes interesadas, donde los gobiernos, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil unimos nuestras fuerzas para hacer frente a desafíos complejos. Por ejemplo ASPE, IDIS, etc.

Dirección Web

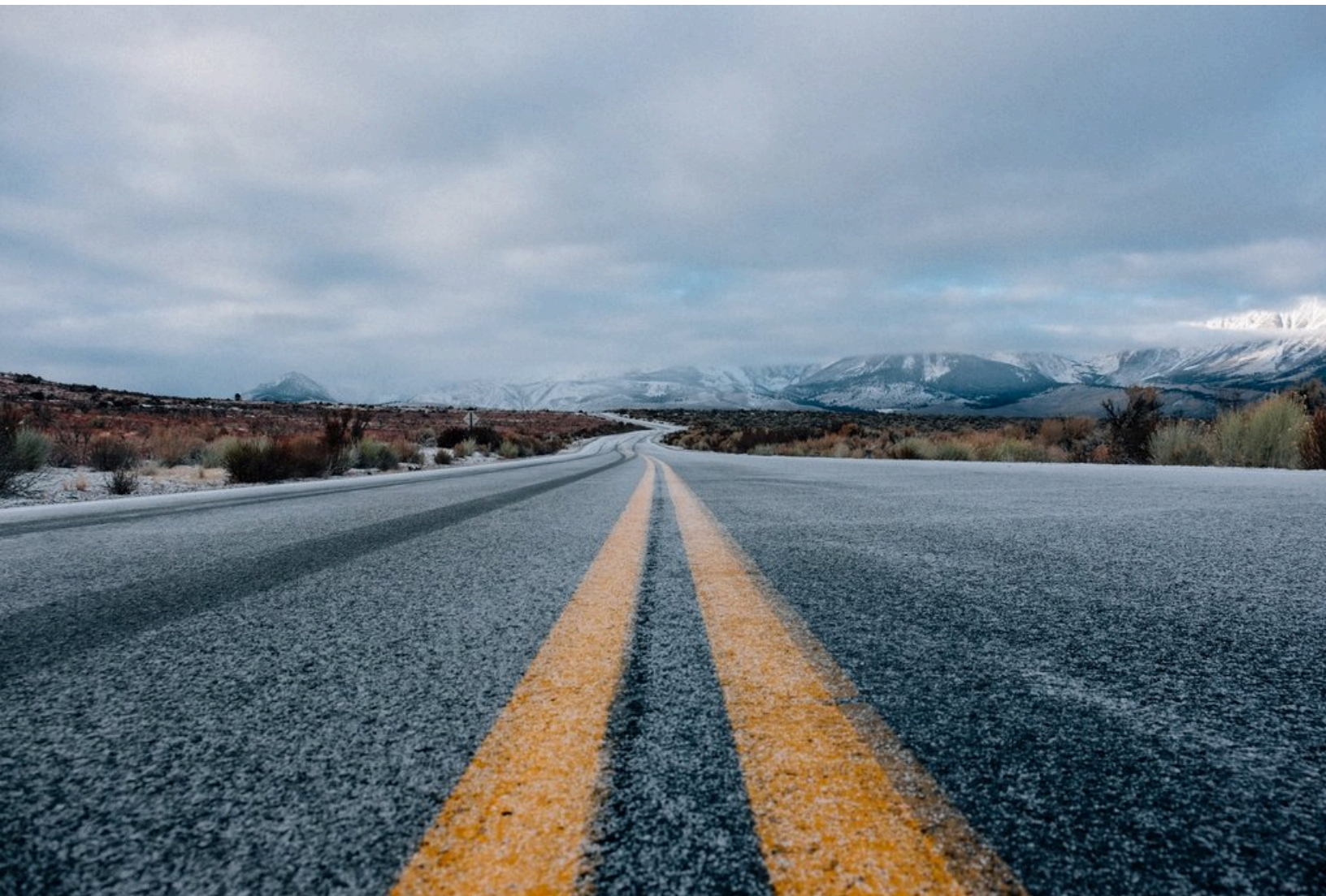
<https://www.grupohla.com/es/hospitales-clinicas/hospital-moncloa>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)







# METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

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

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

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

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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



# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



28

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## NORMAS LABORALES



21

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## MEDIO AMBIENTE



10

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

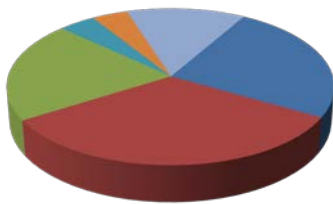
## ANTICORRUPCIÓN



13

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 218

Empleados: 286

Proveedores: 182

Accionistas: 0

Administración: 36

Comunidad: 35

Medio ambiente: 116

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



118

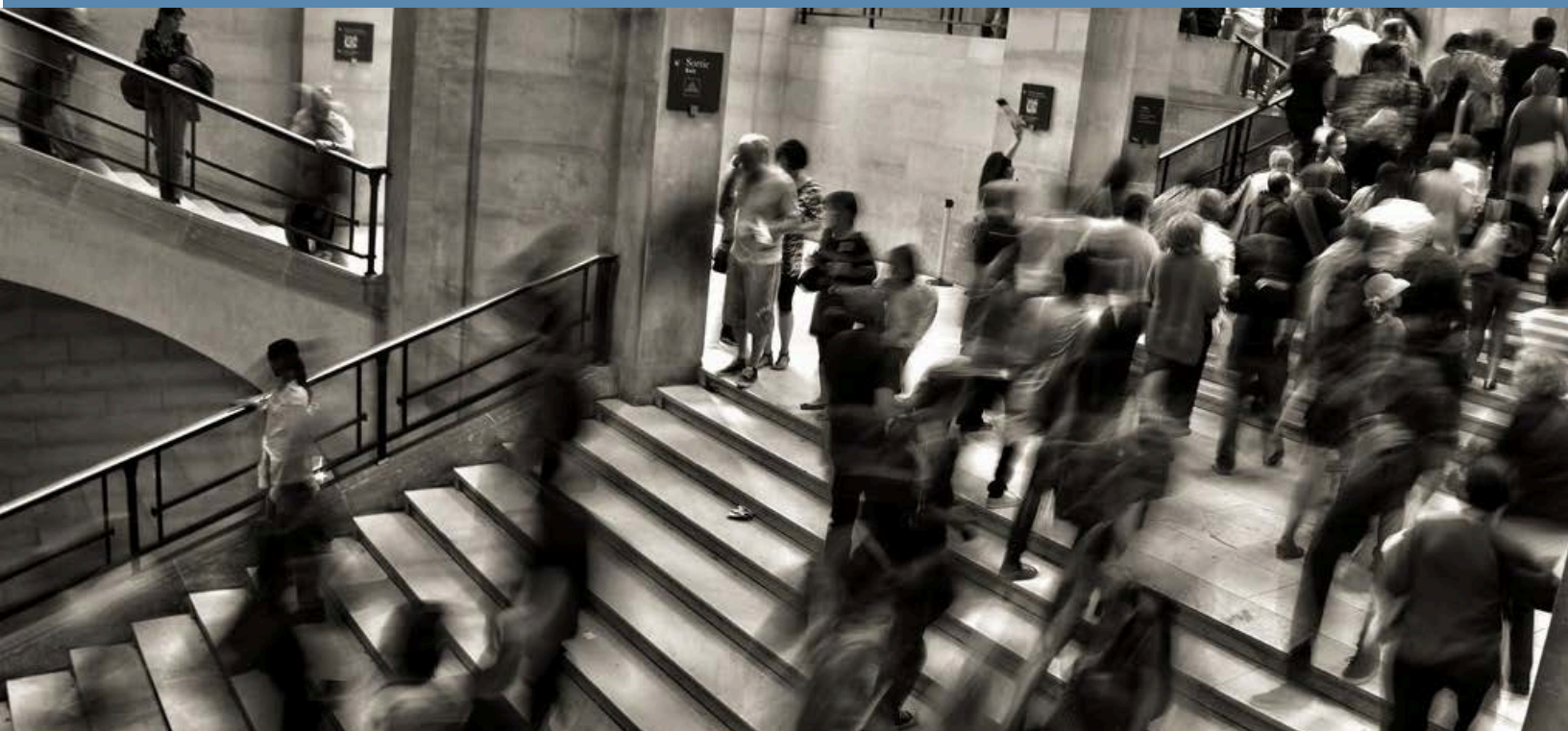






GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Formación para clientes

Dentro de nuestro Plan de Colaboración con la sociedad vigente ponemos a disposición de las asociaciones de usuarios, junta de distrito etc recursos formativos organizados por nuestro centro.

---

### Código Ético Comercial - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### Objetivos

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro código de conducta publicitaria, de acuerdo a la norma de gestión ética y RSESGE21 de Forética.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSCde acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSCde acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Objetivos

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestroCódigo ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSCde acuerdo a la norma SGE21.

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una

política de Calidad desde el año 1994, actualmente nuestra política forma parte de la certificación UNEEN ISO 9001:2015

#### Objetivos

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de calidad

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### Comentarios

Dentro de nuestro plan de colaboración con la sociedad, existen a disposición de nuestros pacientes, usuarios y clientes, plazas gratuitas para poder realizar los cursos de nuestro catalogo formativo.

#### Objetivos

Mantener y ampliar nuestra oferta formativa dentro de nuestro plan de colaboración con la sociedad, existen a disposición de nuestros pacientes, usuarios y clientes, plazas gratuitas para poder realizar los cursos de nuestro catalogo formativo.

### Mejoras en el diseño y contenido web - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Estamos mejorando continuamente nuestra página Web, desde la cual los usuarios registrados tienen acceso al portal del paciente, donde pueden gestionar sus citas, pruebas, informe, etc

#### Objetivos

Continuar mejorando las capacidades de nuestra página Web para mejorar la experiencia de los pacientes y facilitarles la accesibilidad a las gestiones propias de nuestra actividad

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### Comentarios



Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos, potenciar y descubrir nuevos canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

##### **Objetivos**

Dotar de nuevas funciones y habilidades a los integrantes de nuestra Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

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

##### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Publicamos desde el año 2009 nuestra memoria GRI, con carácter bianual y el informe de progreso también con carácter bianual.

##### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes

desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Obtener en 2018 un índice de satisfacción global de 87 sobre 100.

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% en el número de sugerencias.

#### **Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

##### **Comentarios**

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

##### **Objetivos**

Continuar nuestras reuniones periódicas con nuestros clientes con la frecuencia establecida, en función de la importancia de los mismos

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

**Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

**Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorias anua, tanto de auditorias internas como externas,l de acuerdo a nuestros sistemas 9001;14000: OHSAS 18001, SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

**Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hace uso del mismo

**Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hace uso del mismo

**Objetivos**

Continuar manteniendo activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hace uso del mismo

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

**Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

**Objetivos**

Continuar manteniendo y potenciando nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

**Falta de prospección al cliente**

Realizamos encuestas a pacientes ingresados, urgentes y ambulantes donde podemos valorar su índice net promoter score

**Normativa Vigente - Política**

**Observaciones**

**Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos s500 de la EFQM desde hace 14 años

**Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

**Objetivos**

Mantener nuestros certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

**Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

**Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

**Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

**Objetivos**

Mantener y actualizar nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

**Política de Calidad - Política**

**Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

**Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando

certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

#### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestra política de calidad, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001:2015

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Políticas Internas de Gestión - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

##### **Comentarios**

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

##### **Objetivos**

Mantener actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestro código ético

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Objetivos**

Mantener y actualizar anualmente nuestra política de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

[Descargar documento adjunto](#)

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

##### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Objetivos**

Conseguir el 100% fr los objetivos de la líneas estratégica de comunicación, tanto interna como externa vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Objetivos**

Mantener actualizados los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

[Descargar documento adjunto](#)

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

##### **Objetivos**

Conseguir un 87 sobre 100 en nuestro índice de satisfacción y un índice de quejas del 2,79 por

1.000.000 de euros de facturación

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

### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

### **Objetivos**

Continuar publicando nuestra memoria de sostenibilidad cada dos años

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener vigente el canal de denuncias del que el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

Crecer un 5% en el número de sugerencias

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

### **Comentarios**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

### **Objetivos**

Gestionar nuestras quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Mantener el número de auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales



(9000,14000, OSHAS 18000; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

#### **Comentarios**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

#### **Objetivos**

Conseguir un índice de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes de 87 sobre 100

---

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

Al tratarse de un sector con una información especialmente sensible, cumplimos todos los estándares recomendados en la nueva normativa de gestión de datos

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestro Código ético dentro del sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Seguridad de la Información - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de seguridad de la información

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de seguridad de la información

#### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestra una política de seguridad de la información

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política Anticorrupcion - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política anticorrupción

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política anticorrupción

#### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestra política anticorrupción

[Descargar documento adjunto](#)

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Objetivos**

Mantener nuestros certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

### **Protocolo de protección de datos - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un protocolo de protección de datos que reúne todas las obligaciones legales.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un protocolo de protección de datos que reúne todas las obligaciones legales.

#### **Objetivos**

Mantener, actualizar y no incurrir en sanciones legales cumpliendo nuestro protocolo de protección de datos que reúne todas las obligaciones legales.

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestra política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9000

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener y actualizar nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las

normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Objetivos**

Conseguir que las encuestas de satisfacción obtengan un 87 sobre 100, y las de quejas un 2.79 por 1.000.000 de euros de facturación.

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Colaboración con la sociedad desde 2011.,

### **Objetivos**

Mantener, actualizar y ampliar nuestro Plan de Colaboración con la sociedad

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde su política de gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestra política de gestión ética

y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

[Descargar documento adjunto](#)

### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un protocolo de cambio de contraseñas, que el sistema realiza automáticamente exigiendo con la periodicidad adecuada (trimestral) que los usuarios procedan al cambio de las contraseñas y que están reúnan unos requisitos adecuados

#### **Comentarios**

Existe un protocolo de cambio de contraseñas, que el sistema realiza automáticamente exigiendo con la periodicidad adecuada (trimestral) que los usuarios procedan al cambio de las contraseñas y que están reúnan unos requisitos adecuados

#### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizado a la normativa de LOPD nuestro protocolo de cambio de contraseñas, que el sistema realiza automáticamente exigiendo con la periodicidad adecuada (trimestral) que los usuarios procedan al cambio de las contraseñas y que están reúnan unos requisitos adecuados

### **Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Estamos desarrollando un sistema de gestión de la seguridad de la información global para todo los componentes del grupo HLA

#### **Comentarios**

Estamos desarrollando un sistema de gestión de la seguridad de la información global para todo los componentes del grupo HLA

#### **Objetivos**

Desarrollar e implantar un sistema de gestión de la seguridad de la información global para todo los componentes del grupo HLA

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas

estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Objetivos**

Cumplir el 100% de los objetivos de la Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra plataforma de formación, existe un curso específico de seguridad de la información de obligada realización

#### **Comentarios**

Dentro de nuestra plataforma de formación, existe un curso específico de seguridad de la información de obligada realización

#### **Objetivos**

Mantener, actualizar y realizar el curso específico de seguridad de la información

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Mondloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar ambos comités: el Asesor del Plan de ética Institucional y el Comité de ética Asistencial

#### **Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un documento de seguridad LOPD desde el año 2000.

##### **Comentarios**

Existe un documento de seguridad LOPD desde el año 2000.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado nuestro documento de seguridad LOPD.

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

#### **seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Continuar gestionando nuestras incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Continuar realizando las auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; ADQUALITATEM; ICTE; EFQM)

## Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Comentarios

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Objetivos

Mantener ambos objetivos en 0, tanto el de denuncias recibidas como el de denuncias resueltas.

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Dentro de nuestro sistema de RSC debemos cumplir nuestro código ético para el buen gobierno en el que uno de sus puntos es la transparencia con nuestros clientes

---

## Transparencia y Buen Gobierno - Política

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un código de buen gobierno desde el año 2011, dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE.

### Objetivos

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro código de buen gobierno desde el año 2011, dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE.

## Política de Calidad - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

## Objetivos

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de Calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

## Código Ético Comercial - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### Objetivos

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

## Normativa Vigente - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### Objetivos

Continuar nuestro compromiso de ir más allá del cumplimiento normativo y mantener certificados nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

## Código Ético / Conducta - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un

Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado, y difundido nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21.

### **Política de Compras - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra política de compras controlada mediante una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales en las compras

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE, de acuerdo a la norma SGE21 de Forética que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Políticas Internas de Gestión - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

#### **Comentarios**

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente

nuestro hospital

#### **Objetivos**

Continuar nuestra apuesta de gestión por procesos dotándonos de las herramientas precisas para mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015-2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015-2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Mantener como una de nuestras líneas estratégicas en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 la comunicación interna y externa

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Objetivos**

Potenciar nuestro plan formativo, ofreciendo dentro del catálogo programas sobre los distintos sistemas vigentes en el hospital

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Objetivos**



Mantener como una de nuestras líneas estratégicas la comunicación, tanto interna como externa en nuestro próximo Plan estratégico 2019/2021

#### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

En HLAHospital Universitario Moncloa existe un protocolo de cambio de contraseñas de acuerdo a los más altos estándares internacionales

##### **Comentarios**

En HLAHospital Universitario Moncloa existe un protocolo de cambio de contraseñas de acuerdo a los más altos estándares internacionales

##### **Objetivos**

Mantener, potenciar y desarrollar nuestro protocolo de cambio de contraseñas de acuerdo a los más altos estándares internacionales

#### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Existe un comité de riesgos que valora entre otros los riesgos de nuestro centro en materia de corrupción

##### **Objetivos**

Continuar potenciando nuestro comité de riesgos que valora entre otros los riesgos de nuestro centro en materia de corrupción

#### **Comunicación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Una de nuestras líneas estratégicas es la Comunicación, tanto interna como externa que tiene marcados unos objetivos anuales y globales, a lo largo de la vida de nuestro plan estratégico

##### **Comentarios**

En HLAHospital Universitario Moncloa existe un protocolo de cambio de contraseñas de acuerdo a los mas altos estándares de seguridad internacionales

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro protocolo de cambio de contraseñas de acuerdo a los mas altos estándares de seguridad internacionales

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

##### **Objetivos**

Dotar de nuevas funciones y habilidades a nuestra Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% en el número de sugerencias

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde

cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Objetivos**

Mantener, potenciar y dotar a nuestro Comité asesor del plan de ética, como al comité de ética asistencial

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14001, OHSAS 18001: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Objetivos**

Mantenernos en 2018 en 0 denuncias recibidas, pero de producirse alguna resolver el 100% de las mismas

#### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años

con buenos resultados mantenidos

##### **Comentarios**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

##### **Objetivos**

Obtener en 2018 un índice global de quejas de 2.79 por 1.000.000€ de facturación

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

##### **Comentarios**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

##### **Objetivos**

Continuar gestionando en menos de 3 días nuestras queja y reclamaciones en 2018

#### **Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el

resultado ha sido 0 desde entonces

#### **Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

#### **Objetivos**

Mantenemos en 0 casos de corrupción en 2018

---

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

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética y dentro de la misma difundimos nuestra política y compromiso con la RSC por todos los canales a nuestro alcance

---

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Objetivos**

Mantener actualizada vigente y revisada nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes y revisadas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

## **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y dotado de los recursos suficientes nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

## **Normativa Vigente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Objetivos**

Mantener nuestro compromiso de exceder el cumplimiento legal y certificar nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y sello >500 de la EFQM

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Objetivos**

Potenciar la formación en gestión ética y RSC dentro de nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Objetivos**

Mantener activos nuestros canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Mantener como una línea estratégica en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 la Comunicación interna y externa

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la

página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Continuar y potenciar la difusión de todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

#### **Objetivos**

Potenciar y añadir nuevas funcionalidades a la Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

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

#### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de

gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

#### **Objetivos**

Plantear como objetivo la reducción, si está es posible, de aquellos aspectos que resultan significativos en la evaluación anual de aspectos ambientales

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

#### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

#### **Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

#### **Comentarios**

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

#### **Objetivos**

Potenciar y aumentar el número de reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos



nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener el número de auditorías previsto en nuestro plan anual de auditorías tanto auditorías internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;1400a: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc y las legales

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% el número de sugerencias

#### **Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente

##### **Comentarios**

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente

##### **Objetivos**

Realizar 12 comunicaciones de sensibilización ambiental en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias

basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Objetivos**

Potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

---

## **Etiquetado e información transparente al cliente**

En nuestro medio, se trata de proporcionar toda la información necesaria a nuestros usuarios.

---

#### **Normativa interna de la organización - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética certificado desde 2001 y sometido a auditorías externas de evaluación

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética certificado desde 2001 y sometido a auditorías externas de evaluación

##### **Objetivos**

Mantener nuestro sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética certificado desde 2001 y sometido a auditorías externas de evaluación

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizada nuestra política de

gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

[Descargar documento adjunto](#)

## **Normativa Vigente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Objetivos**

Mantener, integrar y aumentar los certificados de nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

## **Código Ético Comercial - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Objetivos**

HLA Hospital Universitario Moncloa mantener y actualizar nuestro código de conducta publicitaria

[Descargar documento adjunto](#)

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Objetivos**

Cumplir, mantener y actualizar nuestro código ético

vigente

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Alcanzar el 100% objetivos planteados en la línea estratégica presente en nuestro actual Plan estratégico 2015-2018.

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

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Objetivos**

Tenemos objetivos de quejas, de encuestas de satisfacción, de agradecimientos, etc que se modifican anualmente y cuya tendencia es muy positiva en los últimos años

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

## **Objetivos**

Mantener y ampliar los canales de comunicación con los diferentes grupos de interés del HLA Hospital Universitario Moncloa.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde su política de gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Difundir nuestra política de gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU, y en breve a través de nuestra página Web del Grupo HLA

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adyqualitatem, Evaluaciones EFQM etc

### **Objetivos**

Mantener el calendario de auditorías internas y externas anual

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

## **Objetivos**

Mantener vigente nuestro canal de denuncias como venimos realizando desde 2001

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

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

Continuar aumentando el número anual de sugerencias

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Mantener una tendencia positiva en las encuestas con resultados medibles frente a nuestro propio grupo hospitalario y frente a la competencia

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

### **Comentarios**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

### **Objetivos**

Conseguir un índice de quejas por 1.000.000 de euros

de facturación de 2,79

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Objetivos**

Mantener el calendario de auditorías internas y externa vigente

#### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

### **Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Monitorizamos dentro de los objetivos anuales de RSC el número de incumplimientos normativos

#### **Comentarios**

Monitorizamos dentro de los objetivos anuales de RSC el número de incumplimientos normativos

#### **Objetivos**

Tenemos un objetivo dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC 0 incumplimientos normativos, y hemos alcanzado el objetivo en los últimos años

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

#### **Comentarios**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

#### **Objetivos**

Conseguir un índice de satisfacción del 87 sobre 100

Es una de nuestras líneas estratégicas dentro de nuestro Plan Estratégico 2015/2018. Nuestra tasa de reclamaciones en el año 2017 fue de 3,74 por ,millón de euros de facturación. La tasa de respuesta del 100% en un plazo medio de 13,47 días y no tuvimos denuncias

---

### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes y revisadas nuestra políticas de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

### **Plan RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Intitucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Intitucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y dotado de los recursos necesarios nuestro Plan de ética Intitucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y

---

## **Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles**

RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21.

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes y revisadas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO

9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Objetivos**

Continuar nuestra política de ir más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación interna y externa

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 900a:2015.

### **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética desde 2011.

#### **Comentarios**



Existe una política de gestión ética y RSCE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y vigente nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y en uso dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

#### **Objetivos**

Potenciar y dotar de nuevas funciones a nuestra Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Comentarios**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Objetivos**

Mantener nuestra certificación OHSAS 18001 y valorar a medio plazo si adaptamos la norma ISO de seguridad y salud laboral

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Continuar difundiendo por todos los medios a nuestro alcance nuestras sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Adopción voluntaria de normas internacionales - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 20 años HLAHospital Universitario Moncloa ha adoptado diversas normas internacionales como ISO 9001, 14001, OHSAS 18001; SGE 21; ICTE; EFQM; AdQualitatem; Pacto Mundial, etc.

#### **Comentarios**

Desde hace 20 años HLAHospital Universitario Moncloa ha adoptado diversas normas internacionales como ISO 9001, 14001, OHSAS 18001; SGE 21; ICTE; EFQM; AdQualitatem; Pacto Mundial, etc.

#### **Objetivos**

Continuar con las diversas normas internacionales adoptadas

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente y dotado de los recursos necesarios nuestro sistema de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado revisado y dotado de los recursos necesarios nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados

### **Plataformas de networking - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

#### **Comentarios**

Hemos implantado la herramienta Skype profesional para mantener reuniones de networking

#### **Objetivos**

Hacer uso de las mismas sustituyendo al 25% de las reuniones presenciales en 2018

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Objetivos**

Mantener como una de nuestras líneas estratégicas en el próximo plan estratégico 2019/2021 tanto la comunicación interna como la externa

### **Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificados todos sus servicios, tanto asistenciales como de soporte de acuerdo a las distintas versiones de la

norma desde el año 2001

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificados todos sus servicios, tanto asistenciales como de soporte de acuerdo a las distintas versiones de la norma desde el año 2001

#### **Objetivos**

Mantener nuestra certificación de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001:2015

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Objetivos**

Aumentar nuestra oferta formativa dotando para ello los recursos necesarios a nuestro plan de formación

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

##### **Comentarios**

En 2017 conseguimos un 70% de cumplimiento de los 72 acuerdos de gestión

##### **Objetivos**

El objetivo de este año es conseguir un 72% de los acuerdos de gestión pactados

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto auditorías internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100 puntos en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

##### **Objetivos**

Continuar publicando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Objetivos**

Mantener activo y dotado de los recursos necesarios tanto nuestro Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del hospital, y clasificando a los mismos en función de sus resultados

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los empleados del hospital, proponiendo las mejoras que a juicio del evaluador necesita cada uno para mejorar su desempeño

#### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente nuestra evaluación del desempeño de todos los empleados del hospital, proponiendo las mejoras que a juicio del evaluador necesita cada uno para mejorar su desempeño

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% en el número de sugerencias.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un procedimiento de quejas y

reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

### **Comentarios**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

### **Objetivos**

Obtener un índice de quejas de 2.79 por 1.000.000€de facturación en 2018

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorias tanto internas como externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; ADQualitatem; ICTE; EFQM)

### **Reconocimiento - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de reconocimiento que nos permite hacer llegar desde la dirección del centro nuestro reconocimiento y agradecimiento a los profesionales del centro

#### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de reconocimiento que nos permite hacer llegar desde la dirección del centro nuestro reconocimiento y agradecimiento a los profesionales del centro

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de reconocimiento que nos permite hacer llegar desde la dirección del centro nuestro reconocimiento y agradecimiento a los profesionales del centro

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

#### **Comentarios**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

#### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100 en 2018

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

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Objetivos**

Mantener activo y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Uno de nuestros objetivos del sistema de gestión ética y RSC monitoriza nuestros incumplimientos en materia de salud y seguridad del paciente, en el que venimos trabajando dentro del Proyecto Impulso

#### **Comentarios**

Uno de nuestros objetivos del sistema de gestión ética y RSC monitoriza nuestros incumplimientos en materia de salud y seguridad del paciente, en el que venimos trabajando dentro del Proyecto Impulso

#### **Objetivos**

Continuar nuestro desarrollo en materia de seguridad y salud de nuestros pacientes haciendo uso para ello del Proyecto Impulso

## **servicios**

Una de nuestras líneas estratégicas es la agilidad y mejorar la accesibilidad a nuestros servicios. Por ello está presente en nuestro Plan Estratégico 2015/2018

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

## **Accesibilidad de los productos y**



## **Objetivos**

Mantener actualizado vigente y dotado de recursos nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes y revisadas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener y potenciar los beneficios de nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Objetivos**

Mejorar y dotar de nuevas funciones a la Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% el número de sugerencias

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

## **Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14001: SGE 21, OHSAS 18001, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Objetivos**

Mantener activos y dotados de recursos nuestro Comité asesor del plan de ética, como el de ética asistencial

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100 puntos en 2018

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Cumplir con el indicador de auditorías dentro de nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas de los distintas normas, así como las legales (9000a,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### **Objetivos**

Obtener 0 denuncias, pero en caso de tener alguna resolver el 100% de las mismas

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Potenciar y mejorar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no

conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

---

## Satisfacción del cliente

Es el centro de nuestra actividad y por ello valoramos la experiencia del pacientes, mediante el net promoter score que en el año 2017 fue de 76.

---

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

#### Objetivos

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### Carta de Derechos del Cliente - Política

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de una carta de derechos y deberes del paciente que actualizamos de acuerdo a la Lex Artis

#### Comentarios

Disponemos de una carta de derechos y deberes del paciente que actualizamos de acuerdo a la Lex Artis

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada y vigente nuestra carta de derechos y deberes de los pacientes

### Código Ético Comercial - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un

código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### Objetivos

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### Objetivos

Mantener actualizado y dotado de los recursos necesarios nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Observaciones Genéricas

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

#### Comentarios

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

#### Objetivos

Dentro de nuestros protocolos de gestión tenemos siempre como primer objetivo al paciente para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Objetivos

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso por exceder el cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Política de Comunicación Externa - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestras líneas estratégicas del vigente plan estratégico una de ellas es la comunicación externa que tiene unos objetivos globales y anuales

#### **Comentarios**

Dentro de nuestras líneas estratégicas del vigente plan

estratégico una de ellas es la comunicación externa que tiene unos objetivos globales y anuales

#### **Objetivos**

Mantener como línea estratégica en nuestro siguiente plan estratégico 2019/2021 una línea específica de comunicación externa

### **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011.

#### **Comentarios**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizada vigente y revisada nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética

### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes y revisadas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Objetivos**

Ampliar nuestra oferta dentro del plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Mantener la línea estratégica en el próximo plan estratégico 2019/2021 con objetivos anuales y globales

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener y potenciar los beneficios de nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados.

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una

Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

### **Objetivos**

Potenciar y añadir nuevas funciones a la Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Realizar el número de auditorías previsto anualmente en nuestro plan de auditorías tanto auditorías internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

## **Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

### **Comentarios**

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

### **Objetivos**

Potenciar y desarrollar nuestras reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

Crear un 5% el número de sugerencias en 2018

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción global de 87 sobre 100 puntos en 2018

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

### **Comentarios**

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años con buenos resultados mantenidos

### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100 puntos en 2018

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas



## **Comentarios**

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas

## **Objetivos**

Obtener un resultado de 2.79 reclamaciones por 1.000.000€ de facturación

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Realizar las definidas en nuestro plan de auditorías anual tanto internas como externas de los distintas normas, así como las legales (9001,14001, OSHAS 180001; SGE 21 ADQUALITATEM; ICTE; EFQM) y las legales

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Continuar potenciando nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

## **Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas continuas de la satisfacción de

nuestros clientes con informes online de los resultados

## **Comentarios**

Realizamos encuestas continuas de la satisfacción de nuestros clientes con informes online de los resultados

## **Objetivos**

Conseguir 87 sobre 100 puntos en el índice de satisfacción del Hospital

## **Blanqueo o lavado de dinero**

Está absolutamente prohibido y perseguido dentro de nuestro código de conducta

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

### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación tanto interna como externa

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un

Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizado nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y revisado nuestro manual de calidad y gestión ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001

### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Objetivos**

Actualizar mantener y dotar nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes y revisadas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Política de Compras - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada

por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar nuestros canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener vigente, actualizado y dotado de los recursos necesarios nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Objetivos**

Continuar y potenciar la difusión de todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

##### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación tanto interna como externa

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

Aumentar el número de sugerencias un 5% en 2018

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestros comités tanto el

Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

##### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

##### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Objetivos**

Mantener el resultado en 0 y si se presenta alguna denuncia resolver el 100% de las mismas

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

**Observaciones Genéricas**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

**Comentarios**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

**Objetivos**

Aumentar las horas de formación en 2018 a 70

**Control Financiero - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

**Comentarios**

Realizamos auditorias financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

**Objetivos**

Continuar llevando a cabo las auditorias financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

**Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

**Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

**Objetivos**

Mantener el resultado en 0

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS





---

## Conciliación familiar y laboral

Dentro del Plan de mejoras sociales 2015 2018 en vigor, nos encontramos con las siguientes posibilidades: 1. Acciones para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. 1.1. Difusión y promoción de los contratos de relevo. 1.2. Libres cambios 1.3. Vacaciones 1.4. Excedencia especial 2. Permisos retribuidos 2.1. Consultas Médicas 2.2. Permiso para la realización de exámenes 2.3. 10 días anuales de permiso no retribuido 2.4. Reducción de jornada 2.5. Acumulación del periodo de lactancia 3. Condiciones Especiales para los trabajadores de HLAHospital Universitario Moncloa El porcentaje de plantilla acogido en 2017 a estas medidas de conciliación fue del 28% y la tasa de reincorporación tras las mismas del 92%

---

---

## Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Nuestro hospital presta su apoyo a todos los trabajadores para ejercer su derecho a una negociación colectiva, si bien estamos adscritos al Convenio Colectivo del sector en Madrid

---

---

## Deterioro de la Paz Social en la entidad

Desde su inicio no se han producido conflictos que hayan producido alteraciones de la paz social

---

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

El Hospital está certificado de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 desde hace 20 años y es una

prueba fehaciente de nuestro compromiso y formación a nuestro personal en materia medio ambiental

---

### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### Objetivos

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada, vigente y difundida nuestra política de calidad y ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### Objetivos

Mantener certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### Política de Reciclaje - Política

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

### **Objetivos**

Hemos definido conseguir reciclar el 70% de nuestros residuos en 2018

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener, revisar, actualizar y difundir nuestro Código ético.

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener vigentes, actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Política de Reducción de Consumo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los

resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los objetivos anuales tenemos una tendencia a su disminución.

### **Objetivos**

Continuar nuestra tendencia en disminuir los consumos de agua, luz, gasoil, gases medicinales, etc

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro manual integrado de calidad y gestión ambiental

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Continuar difundiendo todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra oferta formativa en materia ambiental y de gestión de residuos a la ya disponible en nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos campañas de sensibilización para disminuir los consumos de agua, luz, gases medicinales, y una correcta segregación y reciclaje de los residuos

#### **Comentarios**

Realizamos campañas de sensibilización para disminuir los consumos de agua, luz, gases medicinales, y una correcta segregación y reciclaje de los residuos

#### **Objetivos**

Continuar realizando campañas de sensibilización para disminuir los consumos de agua, luz, gases medicinales, y una correcta segregación y reciclaje de los residuos

### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

#### **Comentarios**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

#### **Objetivos**

Mantener dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Estrategia Climática - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

#### **Comentarios**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

#### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

#### **Comentarios**

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio

ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

#### **Objetivos**

Potenciar nuestra Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra evaluación de aspectos ambientales hemos realizado campañas de sensibilización para disminuir el consumo de papel, habiendo conseguido buenos resultados mantenidos los tres últimos años

#### **Comentarios**

Dentro de nuestra evaluación de aspectos ambientales hemos realizado campañas de sensibilización para disminuir el consumo de papel, habiendo conseguido buenos resultados mantenidos los tres últimos años

#### **Objetivos**

Continuar reduciendo nuestro consumo de papel anualmente

#### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Continuar manteniendo en el sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 al coordinador ambiental

#### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del

hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Comentarios**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Objetivos**

Continuar usando las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

#### **Objetivos**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y planteamos como objetivos aquellos que resultan significativos

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem,

Evaluaciones EFQM, etc

### Objetivos

Mantener nuestro plan anual de auditorias tanto internas como externas y legales

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### Comentarios

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### Objetivos

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

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

#### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

#### Comentarios

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

#### Objetivos

Conseguir que el porcentaje de trabajadores que han recibido formación medio ambiental en 2018 sea el 100%

Somos un empleador de gente joven sobre todo en aquellos colectivos con la enfermería y las auxiliares de enfermería

### Política de Igualdad - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de igualdad firmada por la alta dirección del centro

### Política de RRHH - Política

#### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### Comentarios

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### Objetivos

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### Comentarios

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años

---

## Generar oportunidades para jóvenes con talento

cuenta con una gran aceptación

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra oferta formativa dentro del plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Desarrollo profesional - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de las limitaciones que nos imponen las titulaciones necesarias para llevar a cabo nuestra actividad, disponemos de carrera profesional para aquellos puestos de responsabilidad

#### **Comentarios**

Dentro de las limitaciones que nos imponen las titulaciones necesarias para llevar a cabo nuestra actividad, disponemos de carrera profesional para aquellos puestos de responsabilidad

#### **Objetivos**

Continuar nuestra apuesta por la carrera profesional a pesar de las limitaciones que nos imponen las titulaciones necesarias para llevar a cabo nuestra actividad, disponemos de carrera profesional para aquellos puestos de responsabilidad

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

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

#### **Comentarios**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

#### **Objetivos**

Conseguir en 2018 70 horas de formación por empleado

---

## **Contratación de mano de obra infantil**

No es legal en España contratar mano de obra infantil, y evaluamos este riesgo entre nuestros proveedores para evitar que se pudiera producir en los mismos

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Objetivos**

Continuar adheridos al convenio colectivo de la Sanidad Privada de la Comunidad de Madrid

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Mantener dentro del nuevo plan estratégico 2019 2021 una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQMdesde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQMdesde hace 14 años

#### **Objetivos**



Continuar nuestro compromiso de ir más allá del cumplimiento legal y mantener certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

## **Política de RRHH - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Objetivos**

Mantener en nuestro nuevo plan estratégico 2019/2021 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

## **Política de Compras - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos,

económicos y sociales

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

## **Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de colaboración con la sociedad tenemos acuerdos específicos con organizaciones relacionadas con la infancia, como por

ejemplo aldeas infantiles, etc

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de colaboración con la sociedad tenemos acuerdos específicos con organizaciones relacionadas con la infancia, como por ejemplo aldeas infantiles, etc

#### **Objetivos**

Continuar colaborando y ampliando dentro de nuestro plan de colaboración con la sociedad los acuerdos específicos con organizaciones relacionadas con la infancia

#### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener, potenciar y ampliar nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados

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

#### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener vigentes, actualizado y dotado nuestro Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

#### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

#### **Objetivos**

Obtener en 2018 un resultado de 87 sobre 100 puntos de índice de satisfacción global

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorías anual tanto internas como externas y legales

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Objetivos**

Conseguir 0 denuncias en 2018 y si se produce alguna

resolver el 100% de las mismas

---

## **Discriminación por raza**

No discriminamos por raza en nuestro centro, ni por cualquier otro motivo sexo, edad, religión etc

---

---

## **Combatir y erradicar todas forma de malversación**

Dentro de nuestro código de buen gobierno está absolutamente prohibida la malversación en cualesquiera sus formas

---

---

## **Discriminación por edad**

No discriminamos por raza en nuestro centro, ni por cualquier otro motivo sexo, edad, religión etc

---

---

## **Favorecer la competencia transparente entre entidades**

Prueba de nuestro compromiso con la RSC formamos parte de Federación de Clínicas Privadas para fomentar una competencia transparente

---

---

## **Discriminación por discapacidad**

No discriminamos por discapacidad en nuestro centro, ni por cualquier otro motivo sexo, edad, religión etc

---

---

## **Combatir y erradicar todas las**

## **formas de extorsión**

Dentro de nuestro código ético está prohibida la extorsión

---

---

## **Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados**

En HLAHospital Universitario Moncloa, respetamos escrupulosamente todas las cláusulas contractuales firmadas con nuestros empleados.

---

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

HLAHospital Universitario Moncloa está certificado desde el año 2009 de acuerdo a la norma OHSAS 18000 y va mas allá de los cumplimientos legales en materia de salud y seguridad laboral

---

---

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

Disponemos de un plan de formación anual con un amplio catalogo de cursos. En 2017 hemos consumido el 92% de los fondos destinados a formación (44.768,13€). Se impartieron 3.510 horas de formación sanitaria, 498 horas de formación administrativa y 2.136 de formación transversal. Esto supone un total de 12 horas de formación por empleado. Por sexos: el 73,20% de los participantes fueron mujeres que consumieron el 82,26% de las horas de formación y el 26,80% hombres que consumieron el 17,74% de las horas de formación

---

---

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Se realiza una evaluación anual en la que se valoran las capacidades y se usa como fuente de promoción interna

---

## Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Al tratarse de un sector en el que el 80% de los empleados son titulados universitarios superiores y con nuestro plan formativo no se ha producido nunca una falta de formación en nuestros empleados

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Cumplimos desde hace años los criterios de la LISMI y por ello detentamos la certificación DISCERT de gestión de la discapacidad

---

### Plan de Igualdad - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

#### Objetivos

Mantener, revisado, actualizado, vigente y difundido nuestro Plan de Igualdad

### Política de Diversidad - Política

#### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE de

acuerdo a la norma SGE21 disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

#### Comentarios

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

#### Objetivos

Potenciar la diversidad de nuestra plantilla, siempre desde el prisma de su cualificación profesional para el desempeño de su labor profesional primero

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Objetivos

Mantener actualizado, vigente y revisado nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 .

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### Objetivos

Mantener nuestra línea estratégica de ir más allá del cumplimiento legal y mantener certificados nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

## **Plan RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener activo, revisado dotado y difundido nuestro Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

## **Política de Igualdad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de igualdad firmada por la alta dirección del centro.

## **Política de RRHH - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política

actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

### **Objetivos**

Adherirse a los futuros convenios colectivos negociados en el sector de la sanidad privada en la Comunidad Autónoma de Madrid.

## **Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos un informe sobre la diversidad de nuestro centro con periodicidad anual desde el año 2011.

### **Comentarios**

Realizamos un informe sobre la diversidad de nuestro centro con periodicidad anual desde el año 2011.

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro informe anual sobre diversidad

## **Intranet - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación

de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

#### **Comentarios**

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar el acceso a nuestra Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Objetivos**

Potenciar y aumentar el catalogo formativo de nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar la difusión de nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL,

gestión ética, igualdad, RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU.

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

#### **Objetivos**

Continuar realizando campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

### **Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad desde el año 2009

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad desde el año 2009

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, difundido y dotado nuestro protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad

### **Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro Plan de Colaboración con la sociedad mantenemos acuerdos con Universidades, asociaciones de pacientes, fundaciones y centros especiales de empleo desde hace años

#### **Comentarios**



Dentro de nuestro Plan de Colaboración con la sociedad mantenemos acuerdos con Universidades, asociaciones de pacientes, fundaciones y centros especiales de empleo desde hace años

**Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra colaboración dentro de nuestro Plan de Colaboración con la sociedad mantenemos acuerdos con Universidades, asociaciones de pacientes, fundaciones y centros especiales de empleo desde hace años

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

**Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

**Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

**Objetivos**

Mantener, potenciar y dotar tanto nuestro Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

**Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

**Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

**Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

**Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

**Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

**Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente,

una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; ADQUALITATEM; ICTE; EFQM)

**Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9001,14001, OSHAS 18001; ADQUALITATEM; ICTE; EFQM)

**Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorias tanto internas como externas de las distintas normas, así como las legales (9001,14001, OSHAS 18001; ADQUALITATEM; ICTE; EFQM)

**Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestros indicadores disponemos del indicador sobre porcentaje de personas con minusvalía de la plantilla desde hace años

**Comentarios**

Dentro de nuestros indicadores disponemos del indicador sobre porcentaje de personas con minusvalía de la plantilla desde hace años

**Objetivos**

Superar, si es posible los requerimientos legales en un 5%

**Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación**

Existe un procedimiento de contratación durante el cual la Unidad de RRHH proporciona toda la información que requiere la persona que va a ser contratada durante dicho proceso

**Política de Conciliación - Política**

**Observaciones Genéricas**

Existen una serie de medidas que facilitan la

conciliación laboral dentro de la línea estratégica de RRHH del hospital

#### **Comentarios**

Existen una serie de medidas que facilitan la conciliación laboral dentro de la línea estratégica de RRHH del hospital

#### **Objetivos**

Dentro de nuestro plan de beneficios sociales para los trabajadores aumentar las medidas encaminadas a mejorar la conciliación

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa está adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa está adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Objetivos**

Continuar suscribiendo los futuros convenios colectivos que firme el sector de la sanidad privada de la Comunidad de Madrid

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y revisada nuestra política de gestión ética y RSE

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida la política de igualdad firmada por la alta dirección del centro.

### **Política de RRHH - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 la línea estratégica de los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un

Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener activo, vigente, revisado y actualizado nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

#### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política Observaciones Genéricas**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

#### **Comentarios**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido el protocolo de acoso laboral

#### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisado y difundido nuestro Plan de Igualdad

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos y determinar nuevos canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la

página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación interna y externa

#### **Intranet - Acción / Proyecto**

### Observaciones Genéricas

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

### Comentarios

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

### Objetivos

Mantener y potenciar nuestra Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

### Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad desde el año 2009

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad desde el año 2009

### Objetivos

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro protocolo de prevención del acoso

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### Comentarios

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### Objetivos

Mantener nuestro plan anual de auditorias tanto internas como externas y legales

### Porcentaje de la composición de los órganos

### directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Disponemos dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de indicadores del porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

### Comentarios

Disponemos dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de indicadores del porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

### Objetivos

Conseguir un balance de todos los órganos directivos, si bien somos un sector mayoritariamente femenino

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

### Comentarios

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

### Objetivos

Mantener nuestro plan anual de auditorias, tanto internas como externa y legales

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

### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

### Comentarios

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el

objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

#### **Objetivos**

Conseguir un porcentaje del 70% de los empleados que han recibido formación en 2018

---

## **Buen ambiente laboral**

Realizamos encuestas de clima laboral vía correo electrónico semanalmente y medimos el índice global. Durante 2017, no hemos tenido reclamaciones por parte de los empleados

---

## **Promoción del valor de las personas en las organizaciones**

Hacemos campañas anuales conocidas como "Héroes HLA" donde promocionamos el valor de las personas de nuestra organización.

---

### **Política de RRHH - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una líneas específica sobre RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Gestión del talento - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan específico de gestión del talento en el hospital desde 2011 y que forma parte de la línea estratégica de RRHH.

#### **Comentarios**

Existe un plan específico de gestión del talento en el hospital desde 2011 y que forma parte de la línea estratégica de RRHH.

#### **Objetivos**

Mantener la gestión del talento dentro de la línea estratégica de RRHH en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021

### **Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de clima laboral semanalmente, y se realizan informes mensuales

#### **Comentarios**

Realizamos encuestas de clima laboral semanalmente, y se realizan informes mensuales

#### **Objetivos**

Potenciar la participación en las encuestas semanales de clima laboral

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

Dentro del proceso de selección para la contratación, esta se lleva a cabo en función de sus aptitudes profesionales

---

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE

21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Objetivos**

Continuar nuestra política de ir mas allá del cumplimiento legal y mantener certificados en nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18001; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

#### **Política de Diversidad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

##### **Objetivos**

Mantener, revisar, actualizar y difundir nuestra política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

#### **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética desde 2011.

##### **Comentarios**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y revisada la política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

##### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación interna y externa

## **Descripción de los Puestos de Trabajo - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Existen fichas de definición de puesto de trabajo para cada uno de los puestos del centro

### **Comentarios**

Existen fichas de definición de puesto de trabajo para cada uno de los puestos del centro

### **Objetivos**

Mantener actualizadas las fichas de definición de puesto del hospital

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Potenciar la difusión de todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% en el número de sugerencias.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorias, tanto internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14001, OHSAS 18001,: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Objetivos**

Mantener operativos y dotados los comités tanto el comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del hospital, y



clasificando a los mismos en función de sus resultados

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los empleados del hospital, proponiendo las mejoras que a juicio del evaluador necesita cada uno para mejorar su desempeño

#### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente una evaluación del desempeño de todos los empleados del hospital, proponiendo las mejoras que a juicio del evaluador necesita cada uno para mejorar su desempeño

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener operativo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Continuar haciendo uso y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión

ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Objetivos**

Conseguir 0 denuncias en 2018 y de presentarse alguna resolver el 100% de las mismas

#### **Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

##### **Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

##### **Objetivos**

Conseguir 0 casos de corrupción en 2018

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto auditorías internas como externas de los distintas normas, así como las legales (9001,14001, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

---

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

Dentro de nuestra encuesta de clima laboral semanal, uno de los ítems que valoramos es la identificación del empleado con la entidad y la rotación que es de las más bajas del sector

---

## **Plan de Igualdad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizado nuestro Plan de Igualdad

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizado nuestro Código ético dentro del sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

## **Plan RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Comentarios**

Existe un plan de RSE certificado de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011

### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro plan de RSE certificado de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011

## **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

### **Comentarios**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro protocolo de acoso laboral desde el año 2011

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe un política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

### **Comentarios**

Existe un política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizada nuestra política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Igualdad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009

### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizada nuestra política de igualdad

[Descargar documento adjunto](#)

## **PRL - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un departamento de PRL con todas las especialidades, y el hospital está certificado de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009.

### **Comentarios**

Existe un departamento de PRL con todas las especialidades, y el hospital está certificado de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009.

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro departamento de PRL con todas las especialidades, y mantener la certificación de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009.

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO

9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas y vigentes nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RSE

#### **Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos periódicamente, desde hace años evaluaciones de las condiciones de los lugares de trabajo, y tomamos las medidas correctivas oportunas para las desviaciones observadas

#### **Comentarios**

Realizamos periódicamente, desde hace años evaluaciones de las condiciones de los lugares de trabajo, y tomamos las medidas correctivas oportunas para las desviaciones observadas

#### **Objetivos**

Mantener nuestras evaluaciones de las condiciones de los lugares de trabajo, y continuar tomando las medidas correctivas oportunas para las desviaciones observadas

#### **Beneficios sociales - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de gestión ética y RSE existe un Plan de beneficios sociales desde 2011

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de gestión ética y RSE existe un Plan de beneficios sociales desde 2011

#### **Objetivos**

Mantener, actualizar y potenciar nuestro plan de beneficios sociales

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde su política de gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Difundir nuestra política de gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de formación, existe formación específica sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de formación, existe formación específica sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

#### **Objetivos**

Continuar ofreciendo dentro de nuestro plan formativo formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los

responsables de los mismos

### **Objetivos**

Mantener activos todos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Objetivos**

Mantener, ampliar en contenidos el plan de formación anual de nuestro hospital

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, ampliado y vigente nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados.

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

#### **Objetivos**

Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener vigentes ambos comités, tanto el Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

#### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

#### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100 en 2018

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza encuestas semanales de clima laboral a través del correo electrónico y explota los resultados mensualmente

### **Comentarios**

Realizamos una encuesta semanal de clima laboral, a través del correo electrónico y explotamos los resultados mensualmente

### **Objetivos**

Aumentar la participación en las encuestas de clima laboral un 10%

### **Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional(G4-LA11) - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional desglosados por sexo y categoría profesional.

### **Comentarios**

Realizamos anualmente evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional desglosados por sexo y categoría profesional.

### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional desglosados por sexo y categoría profesional.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDqUALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Continuar realizando auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; AdQUALITATEM; ICTE; EFQM)

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que

nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Mantener vigente nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de indicadores de clima laboral y de comunicación interna, además de tener marcados objetivos anuales para los mismos

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de indicadores de clima laboral y de comunicación interna, además de tener marcados objetivos anuales para los mismos

### **Objetivos**

Continuar usando y tratando de alcanzar los objetivos anuales marcados de los indicadores de clima laboral y de comunicación interna.

---

## **Falta de compromiso del empleado con la entidad**

Medimos el compromiso de los empleados con el hospital en nuestra encuesta semanal de clima laboral y la tasa de rotación es de las mas bajas del sector en Madrid

---

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

### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015/2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Obtener el 100% de los objetivos globales al final de 2018

#### **Política de RRHH - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

##### **Objetivos**

Mantener actualizada nuestra política de RRHH y conseguir el 100% de los objetivos planteados en nuestra línea estratégica.

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RSE

#### **Plan RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro HPlan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21.

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21.

#### **Estrategia de Comunicación Interna - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro Plan estratégico vigente 2015/2018 existe una línea estratégica específica para mejorar nuestra comunicación interna, con objetivos anuales durante el periodo de validez del plan estratégico.

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro Plan estratégico vigente 2015/2018 existe una línea estratégica específica para mejorar nuestra comunicación interna, con objetivos anuales durante el periodo de validez del plan estratégico.

##### **Objetivos**

Conseguir los objetivos planteados en nuestro plan estratégico 2015/2018

#### **Grupos de trabajo - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existen numerosas comisiones clínicas en nuestro centro y focus group que nos permiten mantener una comunicación interna y mejorar todos nuestros procesos

##### **Comentarios**

Existen numerosas comisiones clínicas en nuestro centro y focus group que nos permiten mantener una comunicación interna y mejorar todos nuestros

procesos

### **Objetivos**

Mantener y aumentar el número de grupos de trabajo

### **Programa de Acogida - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe desde hace años un programa de acogida para todos los grupos profesionales de nuestro hospital, que incluye formación en diversos temas y en las herramientas para el desempeño de su puesto de trabajo

#### **Comentarios**

Existe desde hace años un programa de acogida para todos los grupos profesionales de nuestro hospital, que incluye formación en diversos temas y en las herramientas para el desempeño de su puesto de trabajo

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro programa de acogida

### **Formación disponible - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un amplio catalogo formativo para todos nuestros grupos profesionales que incluyen todas las materias que consideramos son de carácter obligatorio: PRL; Calidad; medio ambiente; RSE; LOPD; trato al paciente, etc. Así como programas formativos dirigidos a los intereses personales de nuestros trabajadores

#### **Comentarios**

Existe un amplio catalogo formativo para todos nuestros grupos profesionales que incluyen todas las materias que consideramos son de carácter obligatorio: PRL; Calidad; medio ambiente; RSE; LOPD; trato al paciente, etc. Así como programas formativos dirigidos a los intereses personales de nuestros trabajadores

#### **Objetivos**

Mantener, aumentar nuestro catálogo formativo y los objetivos participativos anuales planteados

### **Informes de Productividad y Ausencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde el inicio de la actividad del hospital, venimos

realizando informes anuales, tanto de la productividad como del absentismo

#### **Comentarios**

Desde el inicio de la actividad del hospital, venimos realizando informes anuales, tanto de la productividad como del absentismo

#### **Objetivos**

Continuar realizando los informes de productividad y absentismo, e intentando conseguir los objetivos que tenemos marcados para ambos.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza encuestas semanales de clima laboral a través del correo electrónico y explota los resultados mensualmente

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza encuestas semanales de clima laboral a través del correo electrónico y explota los resultados mensualmente

#### **Objetivos**

Aumentar la participación en la encuesta en un 10% en 2018

### **Cuadro de mando integral - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un cuadro de mando integral que engloba tanto la información asistencial, como la información de RRHH, la información económica, nuestros indicadores de calidad y de rendimiento y la satisfacción e insatisfacción

#### **Comentarios**

Disponemos de un cuadro de mando integral que engloba tanto la información asistencial, como la información de RRHH, la información económica, nuestros indicadores de calidad y de rendimiento y la satisfacción e insatisfacción

#### **Objetivos**

Mejorar nuestro cuadro de mando Green Cube integrando toda aquella información que pueda ayudarnos a gestionar nuestro hospital

### **Nº personal que accede al Portal del Empleado - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde la puesta en marcha de nuestro portal del



empleado, tenemos una tendencia creciente en su uso por los profesionales del centro

#### **Comentarios**

Desde la puesta en marcha de nuestro portal del empleado, tenemos una tendencia creciente en su uso por los profesionales del centro

#### **Objetivos**

Mantener y mejorar los servicios que el portal del empleado ofrece para aumentar el uso de nuestros trabajadores

### **Satisfacción Plan de Acogida - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde hace años disponemos de una encuesta que ahora es semanal y a los trabajadores nuevos se les requiere su opinión sobre el programa de acogida, siendo la misma muy favorable (8 sobre 10)

#### **Comentarios**

Desde hace años disponemos de una encuesta que ahora es semanal y a los trabajadores nuevos se les requiere su opinión sobre el programa de acogida, siendo la misma muy favorable (8 sobre 10)

#### **Objetivos**

Mantener y mejorar los resultados de la encuesta sobre la satisfacción con el programa de acogida que ahora es 8 sobre 10.

---

## **Regular la aceptación de regalos**

Existe una política en nuestro centro que prohíbe la aceptación de regalos

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011 con un apartado específico sobre política de regalos.

#### **Objetivos**

Mantener activo, vigente, revisado y actualizado nuestro código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 con un

apartado específico sobre política de regalos.

### **Política Anticorrupción - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política anticorrupción

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política anticorrupción

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, vigente y difundida nuestra política anticorrupción

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener vigente, actualizado, revisado y difundido nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud,

PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico la línea de comunicación interna y externa como una de las líneas estratégicas del plan estratégico 2019-2021

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorias tanto internas, externas como legales

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% en el número de sugerencias.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

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

#### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Objetivos**

Mantener activo y dotado nuestro Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Objetivos**

Conseguir el objetivo de 0 denuncias en 2018, y si se produce alguna resolver el 100% las mismas

#### **Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

##### **Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

##### **Objetivos**

Conseguir el objetivo de 0 casos de corrupción en 2018

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Continuar con nuestro plan anual de auditorías tanto internas, externas y legales

---

## **Accidentes laborales**

Nuestro Servicio de prevención lleva el control de los accidentes laborales y emite un informe anual con la tasa de siniestralidad y las causas de la misma

---

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

##### **Comentarios**

Existe una política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

##### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de

seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener actualizadas y, vigentes nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

## **Normativa Vigente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso de ir más allá del cumplimiento legal y mantener nuestros certificados de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

## **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de PRL desde hace 10 años en nuestro centro

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de PRL

## **Plan RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestro Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21.

## **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética desde 2011.

### **Comentarios**

Existe una política de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética.

## **Política de RRHH - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos

objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RRHH que es una de las líneas estratégicas de nuestro vigente Plan Estratégico 2015/2018

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Mantener y aumentar nuestros canales de difusión de todas nuestras políticas

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener y aumentar nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados.

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Conseguir todos nuestros objetivos en lo referente a la Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos todos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Comentarios**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Objetivos**

Tenemos que decidir si permanecemos en la norma OHSAS o certificamos la nueva ISO sobre seguridad y salud laboral

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Objetivos**

Mantener y aumentar nuestra oferta formativa para todas las categorías laborales del hospital

### **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

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

### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

### **Objetivos**

Continuar realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Obtener en 2018 un resultado de 87 sobre 100

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de beneficios sociales para nuestros trabajadores disponemos de la posibilidad de ofrecerles un seguro privado de salud con ASISA a precios muy competitivos o la posibilidad de aplicarles los precios mas baratos de nuestra cartera, si desean ser atendidos en nuestro hospital

### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de beneficios sociales para nuestros trabajadores disponemos de la posibilidad de ofrecerles un seguro privado de salud con ASISA a precios muy competitivos o la posibilidad de aplicarles los precios mas baratos de nuestra cartera, si desean ser atendidos en nuestro hospital

### **Objetivos**

Mantener y ampliar el acceso a la salud de todos nuestros empleados

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

### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

Conseguir los objetivos planteados para el año 2018 que son crecer un 5%.

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Objetivos**

Mantener funcionantes tanto al Comité asesor del plan de ética, como al comité de ética asistencial

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

### **Comentarios**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

### **Objetivos**

Aumentar a 50 horas anuales el promedio de horas de formación de nuestra plantilla en 2018

## **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores de accidentalidad laboral que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

### **Comentarios**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores de accidentalidad laboral que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

### **Objetivos**

Mantener y mejorar los resultados de los indicadores de accidentalidad laboral que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

## **Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores laborales que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

### **Comentarios**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores laborales que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

### **Objetivos**

Mantener la buena tendencia de nuestros indicadores y controlar los repuntes de los accidentes in itinere

## **Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del índice de gravedad de los accidentes

que se producen en nuestro hospital y afortunadamente son muy bajos, y mantienen unos resultados muy estables desde hace años

### **Comentarios**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores laborales que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

### **Objetivos**

Continuar con los bajos niveles del índice de gravedad de los accidentes laborales de nuestro centro

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

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

### **Comentarios**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

### **Objetivos**

Conseguir un porcentaje de plantilla que haya recibido formación anualmente del 70%

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Mantener y mejorar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas



**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

**Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

**Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

**Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Gracias a nuestro programa formativo que agrupa la formación presencial y la online el número de horas de formación anual es de 65 por trabajador

**Comentarios**

Gracias a nuestro programa formativo que agrupa la formación presencial y la online el número de horas de formación anual es de 65 por trabajador

**Objetivos**

Llegar a las 70 horas de formación presencial y la online por trabajador

**Igualdad de género**

Disponemos de un Plan de Igualdad y se mantienen reuniones periódicas por parte del Comité de Igualdad. En 2017 el 73% de los trabajadores eran mujeres y el 27% hombres. Por categorías: Facultativos superiores 40% mujeres y 60% hombres; Enfermería: 86% mujeres y 14% hombres Auxiliares de Enfermería: 95% mujeres y 5% hombres. Personal no sanitario: 74% mujeres y 26% hombres. Respecto de la diversidad el 95% de la plantilla somos europeos y el 5% americanos (sudamericanos).

**Falta de información a los empleados**

Disponemos de una Intranet de libre acceso para difundir toda la información a nuestros empleados

**Política de Comunicación Interna - Política**

**Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

**Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

**Objetivos**

Mantener el el próximo Plan Estratégico 2019 2021 una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

**Política RSE - Política**

**Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

**Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

**Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

**Política de RRHH - Política**

**Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

**Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener vigente, actualizado, revisado y difundido nuestro Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

#### **Convenio Colectivo - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

##### **Objetivos**

Continuar nuestra adhesión a los futuros convenios colectivos de la sanidad privada de la Comunidad Autónoma de Madrid

#### **Plan de Igualdad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

##### **Objetivos**

Mantener dotado, vigente, actualizado, revisado y difundido nuestro plan de igualdad

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

##### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 tanto la comunicación interna y externa como una de las líneas estratégicas

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Objetivos**

Potenciar y aumentar la oferta formativa de nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

#### **Intranet - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

##### **Comentarios**

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Objetivos**

Continuar difundiendo todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% en el número de sugerencias

#### **Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de clima laboral semanalmente, y se realizan informes mensuales

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de clima laboral semanalmente, y se realizan informes mensuales

##### **Objetivos**

Mejorar la percepción de los empleados del clima laboral y su participación en la misma

#### **Nº de empleados que han recibido formación por áreas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de formación, disponemos de este indicador desde hace 10 años

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de formación, disponemos de este indicador desde hace 10 años

##### **Objetivos**

Obtener en 2018 un porcentaje de formación mínimo en cada una de las áreas y unidades del 45%

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

##### **Comentarios**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

##### **Objetivos**

Conseguir en 2018 70 horas de formación por empleado

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

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

### **Comentarios**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

### **Objetivos**

Conseguir en 2018 que el 70% de los empleados haya recibido formación

---

## **Incumplimiento del convenio colectivo**

Desde hace 20 años no se han producido denuncias por incumplimiento del convenio colectivo

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Objetivos**

Continuar adheridos al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de la Comunidad de Madrid

### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

#### **Comentarios**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y dotado el protocolo de acoso laboral

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético

### **Políticas Internas de Gestión - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

#### **Comentarios**

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizados, revisados y vigentes todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015-2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015-2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una línea estratégica sobre comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Mantener esta línea estratégica en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021

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

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% el número de sugerencias

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como

un comité de ética asistencial

### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y dotado nuestro Comité asesor del plan de ética, y el comité de ética asistencial

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

## **Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de gestión ética tenemos el objetivo de que el 100% de los empleados estén cubiertos por el convenio colectivo

### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de gestión ética tenemos el objetivo de que el 100% de los empleados estén cubiertos por el convenio colectivo

### **Objetivos**

Conseguir en 2018 que el 100% de los empleados estén cubiertos por el convenio colectivo

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Objetivos**

Conseguir 0 denuncias en 2018, pero de tener alguna resolver el 100% de las mismas

---

## **Aceptación de regalos que comprometan a la entidad**

Es una práctica prohibida por la política del centro respecto de cualquier tipo de regalos

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21.

### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizado nuestro procedimiento de compras de acuerdo a la norma SGE21 de Forética

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una

política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener vigente y actualizada nuestra política de Gestión ética y RSE

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Continuar difundiendo todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener actualizados y activos todos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Conseguir los objetivos anuales planteados en nuestro Plan Estratégico vigente 2015/2018 en lo que se refiere a comunicación interna y externa

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan de auditorías anual tanto de auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

#### **Objetivos**

Conseguir el objetivo para 2018 de crecer un 5%.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

### **Objetivos**

Continuar publicando, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLAHospital Universitario Moncloa

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

#### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo y funcionando nuestro canal de comunicación de denuncias

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener vigentes y funcionantes tanto el Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

### **Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

#### **Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

#### **Objetivos**

Continuar sin casos de corrupción en HLAHospital



## Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Comentarios

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Objetivos

Continuar sin recibir denuncias y en caso de recibirlas resolver el 100% de las mismas

## Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### Comentarios

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### Objetivos

Continuar realizando nuestro plan de auditorías tanto auditorías internas como externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

---

## Discriminación por género

No discriminamos por raza en nuestro centro, ni por cualquier otro motivo sexo, edad, religión etc

---

## Política RSE - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

## Objetivos

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

## Política de Igualdad - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección del centro desde el año 2009.

### Objetivos

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de igualdad firmada por la alta dirección del centro

## Plan de Igualdad - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un Plan de Igualdad desde 2009.

### Objetivos

Mantener actualizado, revisado, difundido y dotado nuestro HPlan de Igualdad

## Política de Comunicación Interna - Política

### Observaciones Genéricas

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### Comentarios

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### Objetivos

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

## Política de Diversidad - Política

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

#### **Objetivos**

Continuar nuestra política de diversidad y analizar la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual

### **Plan RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, difundido y dotado nuestro Plan de ética Institucional dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21

### **Política de RRHH - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido

consiguiendo desde el inicio

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Objetivos**

Continuar adheridos al convenio colectivo de la sanidad privada de la Comunidad de Madrid

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

#### **Comentarios**

Existe un protocolo de acoso laboral desde el año 2011

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado nuestro protocolo de acoso laboral

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

#### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

#### **Objetivos**

Mantener la Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas en nuestro plan estratégico 2019-2021

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Objetivos**

Continuar nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que tiene contenidos sobre no discriminación

#### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar nuestros canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de formación, existe formación específica sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de formación, existe formación específica sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo dentro de nuestro plan de formación, existe formación específica sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

#### **Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un

protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad desde el año 2009

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad desde el año 2009

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y difundido nuestro protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del hospital, y clasificando a los mismos en función de sus resultados

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los empleados del hospital, proponiendo las mejoras que a juicio del evaluador necesita cada uno para mejorar su desempeño

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo anualmente nuestra evaluación del desempeño de todos los empleados del hospital, proponiendo las mejoras que a juicio del evaluador necesita cada uno para mejorar su desempeño

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%

#### **Objetivos**

Conseguir que el número de sugerencias en 2018 aumente en un 5% respecto a 2017

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener vigente, actualizado, y dotado tanto nuestro Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas y legales

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

#### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias

## Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Comentarios

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Objetivos

Conseguir en 2018 0 denuncias y si se produce alguna resolver el 100% de las mismas

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

### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestros planes de igualdad y gestión ética y RSE tenemos el indicador del número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

### Comentarios

Dentro de nuestros planes de igualdad y gestión ética y RSE tenemos el indicador del número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

### Objetivos

Mantener el índice del número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo en 0 casos en 2018

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

### Observaciones Genéricas

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

### Comentarios

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

### Objetivos

Conseguir en 2018 70 horas por trabajador de formación al año

## Realización de horas extras no acordadas

No está permitida la realización de horas extras en nuestro centro, solo si fuera preciso se podrían realizar previo acuerdo por las partes, pero se intenta evitar en la medida de lo posible

## Convenio Colectivo - Política

### Observaciones Genéricas

HLA Hospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

### Comentarios

HLA Hospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

### Objetivos

Adherirnos a los futuros convenios colectivos que se negocien en el sector

## Política de RRHH - Política

### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### Comentarios

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio

### Objetivos

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 como una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH.

## Plan RSE - Política

### Observaciones Genéricas

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado y dotado nuestro Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente y difundido nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Comentarios**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Objetivos**

Mantener nuestra certificación OHSAS 18001

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

#### **Observaciones Genéricas**

En nuestro plan de beneficios sociales para empleados existen una serie de medidas que buscan la conciliación de la vida personal y laboral

#### **Comentarios**

En nuestro plan de beneficios sociales para empleados existen una serie de medidas que buscan la conciliación de la vida personal y laboral

#### **Objetivos**

Potenciar las medidas factibles que permitan dentro

de nuestro plan de beneficios sociales para empleados la conciliación de la vida personal y laboral

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% el número de sugerencias

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza encuestas semanales de clima laboral a través del correo electrónico y explota los resultados mensualmente

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa realiza encuestas semanales de clima laboral a través del correo electrónico y explota los resultados mensualmente

#### **Objetivos**

Potenciar la participación en las encuestas semanales de clima laboral a través del correo electrónico y explota los resultados mensualmente

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

#### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo

hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Conseguir un índice de satisfacción de 87 sobre 100 en 2018

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas de todos nuestros sistemas 9001;14001, OHSAS 18001,: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías internas, externas y legales

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Objetivos**

Mantener el número de denuncias en 2018 en 0 y si se produce alguna resolver el 100% de las mismas

## **Mejoras de RSE sobre la normativa laboral**

Dentro del sistema de gestión ética y RSC de nuestro centro existe un plan de mejoras sociales que ofrece a nuestros trabajadores mejoras sobre la normativa laboral.

### **PRL - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un departamento de PRL con todas las especialidades, y el hospital está certificado de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009.

#### **Comentarios**

Existe un departamento de PRL con todas las especialidades, y el hospital está certificado de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009.

#### **Objetivos**

Potenciar nuestro departamento de PRL y continuar certificando nuestro sistema OHSAS 18001

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa esta adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada de Madrid

#### **Objetivos**

Continuar adherido a los futuros convenios colectivos que se negocien en el sector de la medicina privada de la Comunidad de Madrid.

### **Plan RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21



desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente y dotado nuestro Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

#### **Comentarios**

Existe una política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18000 desde 2009

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de seguridad y salud laboral, de acuerdo a la norma OHSAS 18001

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, vigente y difundida nuestra política de gestión ética RSE

### **Política de Conciliación - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existen una serie de medidas que facilitan la conciliación laboral dentro de la línea estratégica de RRHH del hospital

#### **Comentarios**

Existen una serie de medidas que facilitan la conciliación laboral dentro de la línea estratégica de RRHH del hospital

#### **Objetivos**

Potenciar las medidas que permitan la conciliación en el hospital

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

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe

una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Comentarios**

Dentro del plan estratégico vigente 2015 2018 existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro siguiente plan estratégico 2019/2021 una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

#### **Objetivos**

Potenciar y ampliar el Plan de Beneficios sociales para los empleados

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Comentarios**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

#### **Objetivos**

Mantener la certificación OHSAS 18001

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

## Objetivos

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

## Formación - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### Comentarios

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### Objetivos

Aumentar la oferta formativa del plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### Comentarios

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### Objetivos

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 como línea estratégica la Comunicación interna y externa

## Intranet - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

### Comentarios

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE,

AdQualitatem, etc

## Objetivos

Potenciar el uso de la Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, AdQualitatem, etc

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### Objetivos

Continuar potenciando la difusión de todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

## Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### Comentarios

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### Objetivos

Mantener activo el canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

## Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### Comentarios

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Publicar y difundir bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5% el número de

sugerencias.

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

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

##### **Objetivos**

Conseguir un porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación del 70% en 2018

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

# Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Regulado en nuestros procedimientos de compras es un requisito imprescindible

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

### Observaciones Genéricas

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### Comentarios

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### Objetivos

Mantener actualizadas, vigentes, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

## Política de Compras - Política

### Observaciones Genéricas

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### Comentarios

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### Objetivos

Mantener vigente, actualizada, revisada y difundida nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, ambientales, económicos y sociales

## Código Ético Comercial - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### Objetivos

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

## Código de Compradores - Política

### Observaciones Genéricas

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### Comentarios

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### Objetivos

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses éticos del hospital

## Plan RSE - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### Objetivos

Mantener actualizado, revisado, difundido y certificado nuestro HPlan de ética Institucional dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

## Política RSE - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza

anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

#### **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

#### **Comentarios**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

#### **Objetivos**

Continuar realizando visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

#### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, difundido y certificado nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

#### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo la evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de la puntuación obtenida procedemos a su clasificación

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Realizar nuestro plan anual de auditorías Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de

## Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

### Comentarios

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

### Objetivos

Conseguir en 2018 un número de quejas y consultas de/sobre proveedores de 0

## Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### Comentarios

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### Objetivos

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales de acuerdo a las distintas normas (9001,14001, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

## Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Comentarios

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### Objetivos

Conseguir 0 denuncias recibidas en 2018, y si se recibe alguna resolver el 100% de las mismas

## Política de Compras - Política

### Observaciones Genéricas

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### Comentarios

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### Objetivos

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos, ambientales y sociales

## Política RSE - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### Objetivos

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

## Código Ético / Conducta - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### Objetivos

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21.

## Política de Calidad - Política

---

## Evaluación de proveedores

Realizamos una evaluación anual, tanto del



### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de Calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Código Ético Comercial - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Objetivos**

Mantener vigente, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestras políticas, tanto

calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

### **Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida

### **Comentarios**

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida

### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las

mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Comentarios**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Objetivos**

Obtener 0 quejas y consultas de/sobre proveedores en 2018

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo nuestro plan anual de auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9001,14001 OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

---

## **Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE**

Se considera un valor añadido a la hora de la evaluación anual de nuestros proveedores

---

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una

política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente revisada y difundida nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

##### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Política de Compras - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

##### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, ambientales, económicos y sociales

#### **Normativa Vigente - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del

cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Objetivos**

Continuar nuestra apuesta por exceder el cumplimiento legal y mantener certificados nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los

intereses éticos del hospital

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

#### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

#### **Objetivos**

Mantener y mejorar nuestro sistema de evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, difundido y certificado nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

#### **Comentarios**

Realizamos visitas de verificación en aquellas

empresas que consideramos críticas para nuestra labor

#### **Objetivos**

Continuar realizando visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Objetivos**

Mantener activos, actualizados y potenciados nuestros canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

##### **Comentarios**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

##### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestro código ético entre nuestros proveedores y subcontratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Mantener vigente nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externa y legales

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Exigencia contractual de Informe de auditoría de cuentas a proveedores - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Todas las auditorías que realizamos tienen un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc

##### **Comentarios**

Todas las auditorías que realizamos tienen un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc

##### **Objetivos**

Continuar nuestra política de que todas las auditorías que realizamos tienen un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc

#### **Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida

##### **Comentarios**

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la

documentación legal y de mejora que tenemos definida

#### **Objetivos**

Mantener que el 100% de nuestros proveedores estén homologados en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Conseguir un índice de satisfacción global en 2018 de 87 sobre 100

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Objetivos**

Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

##### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como

un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener activos, dotados y operativos tanto el Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto interna como externas y legales

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Resolver el 100% de las incidencias

#### **Porcentaje de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de la evaluación anual uno de los criterios es que las empresas proveedoras y subcontratistas estén en posesión de un sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales

##### **Comentarios**

Dentro de la evaluación anual uno de los criterios es

que las empresas proveedoras y subcontratistas estén en posesión de un sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales

#### **Objetivos**

Conseguir que el 100% de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales

#### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Comentarios**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Objetivos**

Conseguir en 2018 0 quejas y consultas de/sobre proveedores

#### **Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32) - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra evaluación anual de proveedores, llevamos cabo su evaluación en la que incluimos los criterios ambientales

##### **Comentarios**

Dentro de nuestra evaluación anual de proveedores, llevamos cabo su evaluación en la que incluimos los criterios ambientales

##### **Objetivos**

Conseguir que el 100% de nuestros proveedores se evalúan en función de criterios ambientales

---

## **Proveedores como aliados de RSE en la empresa**

Potenciamos joint ventures y alianzas estratégicas con nuestros proveedores de lo que tenemos multiples ejemplos

---

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Política de Compras - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

##### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, vigente y difundida nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos, ambientales, y sociales

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un

Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

##### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

##### **Objetivos**

Como consecuencia de la evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, disponemos de un sistema de clasificación de proveedores

#### **Auditorías a Proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías a aquellos proveedores que consideramos críticos para llevar a cabo nuestra actividad

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías a aquellos proveedores que consideramos críticos para llevar a cabo nuestra actividad

##### **Objetivos**

Realizar auditorías al 80% de los proveedores que consideramos críticos para llevar a cabo nuestra actividad

#### **Homologación de proveedores - Herramienta de**

#### **seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida

##### **Comentarios**

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida

##### **Objetivos**

Homologar al 100% de nuestros proveedores en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción global en 2018 de 87 sobre 100

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo y difundido nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo



## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### Comentarios

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### Objetivos

Llevar a cabo nuestro plan anual de auditorías, tanto interna como externas y legales

## Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### Comentarios

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### Objetivos

Realizar anualmente nuestro plan de auditorías tanto internas como externas y legales

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### Comentarios

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### Objetivos

Resolver el 100% de las incidencias detectadas en nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

## Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

Comunicamos a nuestros proveedores los criterios de RSE para conseguir que adopten los mismos en su día a día

## Código de Compradores - Política

### Observaciones Genéricas

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### Comentarios

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### Objetivos

Continuar manteniendo actualizado y vigente nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

## Código Ético Comercial - Política

### Observaciones Genéricas

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### Comentarios

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### Objetivos

Mantener actualizado y vigente nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

## Política RSE - Política

### Observaciones Genéricas

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### Comentarios

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

##### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

##### **Objetivos**

Continuar realizando la evaluación anual de nuestros proveedores y su clasificación posterior

#### **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

##### **Comentarios**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

##### **Objetivos**

Continuar realizando visitas de verificación a aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra actividad

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

##### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos y funcionantes nuestros canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción de 87 sobre 100 en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

##### **Objetivos**

Creer en un 5% el número de sugerencias en 2018

#### **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS, etc y del riesgo que

puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo y funcionando el canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Continuar haciendo uso de nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

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

Está regulado en nuestro procedimiento de compras y el porcentaje de proveedores que cumplen criterios de RSC en 2017 fue del 96%

---

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

##### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

##### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas, vigentes y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigentes, revisada y difundida nuestra Política de Calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de

acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y, difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Plan RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, vigente, difundido y dotado nuestro Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

#### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital, primando los aspectos éticos, sociales ambientales y económicos

#### **Política de Compras - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

#### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y dotado nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Una de nuestras líneas estratégicas es la Comunicación, tanto interna como externa que tiene marcados unos objetivos anuales y globales, a lo largo

de la vida de nuestro plan estratégico

#### **Comentarios**

Una de nuestras líneas estratégicas es la Comunicación, tanto interna como externa que tiene marcados unos objetivos anuales y globales, a lo largo de la vida de nuestro plan estratégico

#### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 una línea estratégica en la Comunicación, tanto interna como externa que tiene marcados unos objetivos anuales y globales, a lo largo de la vida de nuestro plan estratégico

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

##### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo la evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y con ello procedemos a su clasificación en diferentes niveles

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

##### **Comentarios**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

##### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestro código ético entre nuestros proveedores y subcontratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

#### **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

##### **Comentarios**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

##### **Objetivos**

Continuar realizando visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

#### **Exigencia contractual de Informe de auditoría de cuentas a proveedores - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Todas las auditorías que realizamos tienen un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc

##### **Comentarios**

Todas las auditorías que realizamos tienen un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc

##### **Objetivos**

Continuar nuestra línea de disponer de un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc

#### **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que

puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar llevando anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

##### **Objetivos**

Conseguir un número de 0 denuncias en 2018, y si se recibe alguna resolver el 100% de las mismas

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales, de acuerdo a las distintas normas,(9001,14001, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Comentarios**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Objetivos**

Conseguir un índice de quejas y consulta de/sobre proveedores de 0 en 2018

---

## **Crear relaciones estables con los proveedores**

Evaluamos anualmente el desempeño de los mismos, y su tiempo medio de colaboración con nosotros que en 2017 fue de 16 años

---

#### **Política de Compras - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

##### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos, ambientales, de seguridad y salud laboral y sociales

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

##### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

##### **Objetivos**

Mantener revisadas, actualizadas, vigentes y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de calidad de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001:2015

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

##### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Objetivos**

Potenciar y ampliar nuestra oferta formativa dentro de nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

##### **Comentarios**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial



## **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 La comunicación interna y externa como una de las líneas estratégicas

## **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

### **Comentarios**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

### **Objetivos**

Continuar realizando visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para

nuestra labor

## **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Objetivos**

Mantener nuestra certificación del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a la norma UNEEN ISO 9001:2015

## **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

### **Objetivos**

Mejorar e ir incluyendo otros aspectos en la evaluación de nuestros proveedores que origina un sistema de clasificación de los mismos tanto desde el punto de vista de servicio como de calidad, ambiental, ético, de riesgo, etc

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera

parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo encuestas de satisfacción y obtener un índice de satisfacción neto de 87 sobre 100 en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo el canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externa y legales

#### **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS, etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que

nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS, etc y del riesgo que puede suponer su radiación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo anualmente las evaluaciones de nuestros proveedores

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Cumplir nuestro plan anual de auditorías tanto externas como internas y legales y realizar el 100% del cumplimiento

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

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

##### **Comentarios**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un

indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

### **Objetivos**

Obtener 0 quejas y consultas sobre nuestros proveedores en 2018

### **Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, ohsas 18001, SGE 21, EFQM etc

#### **Comentarios**

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, ohsas 18001, SGE 21, EFQM etc

#### **Objetivos**

Obtener un resultado del 75% de los proveedores certificados de acuerdo a alguna de las distintas normas de calidad, ambiental, seguridad y salud, gestión ética, LOPD, etc

---

## **Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores**

Realizamos una evaluación del riesgo de nuestros proveedores anualmente de acuerdo al mapa diseñado por la Red Española del Pacto Mundial, en colaboración con la Fundación Ecología y Desarrollo, EIRIS y FTSE4Good

---

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y vigente nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el

comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro Código ético dentro del sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

#### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de Calidad, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Política de Compras - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de compras centralizada y controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

### **Objetivos**

Continuar realizando la evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios y clasificando a los mismos como consecuencia de dicha evaluación

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo

hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Conseguir 87 sobre 100 puntos en 2018

### **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radiación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente la evaluación de nuestros proveedores

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan de auditorias tanto auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde

cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener activo y funcionando nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Venimos realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

#### **Objetivos**

Continuar realizando bianualmente, de modo alternativo el informe del pacto global y la memoria de sostenibilidad de HLA Hospital Universitario Moncloa

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

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidad que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidad que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Objetivos**

Continuar haciendo uso de nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidad que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000, 14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000, 14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo nuestro plan de auditorías tanto auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000, 14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

## **Falta de colaboración continúa con los proveedores**

Llevamos a cabo reuniones periódicas con nuestros proveedores mas importantes para buscar joint ventures con los mismos

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestro Código ético dentro del sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21.

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener vigentes y revisadas las políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Objetivos**

Mantener actualizado y vigente nuestra política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Política de Calidad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9000

### **Objetivos**

Mantener actualizada y vigente nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9000:2015

### **Política de Compras - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Objetivos**

Mantener nuestra política de compras vigente y actualizada

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

### **Objetivos**

Continuar realizando una evaluación anual de nuestros proveedores, y clasificarlos de acuerdo a la misma

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Objetivos**

Mantener activos y funcionantes los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

## **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

## **Objetivos**

Conseguir el 100% de los objetivos marcados en nuestro plan estratégico vigente 2015/2018

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Objetivos**

Continuar ofreciendo un plan formativo cada vez mas amplio y diverso en los temas pero haciendo hincapié en la formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

## **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

### **Comentarios**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestro código ético

## **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

### **Comentarios**

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra

labor

## **Objetivos**

Continuar realizando visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan de auditorias anual tanto auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de una canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener activo y funcionando nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy



positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

**Objetivos**

Conseguir en 2018 un 87 sobre 100 puntos

**Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, ohsas 18001, SGE 21, EFQMetc

**Comentarios**

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, ohsas 18001, SGE 21, EFQMetc

**Objetivos**

Continuar evaluando si nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, OHSAS 18001, SGE 21, EFQMetc

**Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

**Comentarios**

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

**Objetivos**

Continuar monitorizando y marcando objetivos nuestros proveedores

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

**Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

**Objetivos**

Continuar haciendo uso de nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

**Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

**Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorias tanto auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

---

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

Realizamos acciones de difusión de nuestra política de RSCentre nuestro proveedores (comunicación) y de nuestra adhesión al Pacto Mundial

---

**Política de Calidad - Política**

**Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

**Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

**Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de calidad de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001:2015

**Código Ético Comercial - Política**

**Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el

comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

### **Política de Compras - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos, ambientales, de seguridad y salud laboral, de riesgo de nuestros proveedores, y sociales

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE, de acuerdo a la norma SGE21 de Forética

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

#### **Comentarios**

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

#### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestro código ético entre nuestros proveedores y subcontratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Mantener activos y potenciar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un

sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores

##### **Comentarios**

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios

##### **Objetivos**

Continuar realizando la evaluación de nuestros proveedores, anualmente que da lugar a la clasificación de los mismos

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

##### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo Plan Estratégico 2019/2021 la línea específica sobre comunicación interna y externa

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

#### **Objetivos**

Potenciar y ampliar nuestra oferta formativa dentro del plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

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

##### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Objetivos**

Obtener un índice de satisfacción global de 87 sobre 100 en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del hospital, y clasificando a los mismos en función de sus resultados

##### **Comentarios**

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del hospital, y clasificando a los mismos en función de sus resultados

## Objetivos

Continuar evaluando anualmente el desempeño de todos los proveedores del hospital, y clasificando a los mismos en función de sus resultados

## Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

### Comentarios

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

### Objetivos

Continuar realizando anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, AdQualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### Comentarios

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, AdQualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### Objetivos

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

## Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, ohsas 18001, SGE 21, EFQMetc

## Comentarios

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, ohsas 18001, SGE 21, EFQMetc

## Objetivos

Conseguir en 2018 un porcentaje de proveedores certificados del 75%

## Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

### Comentarios

Desde hace 10 años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

### Objetivos

Obtener 0 quejas y consultas sobre proveedores en 2018

---

## Cumplimiento de la normativa

Nuestro sistema de gestión ética exige el cumplimiento de la normativa vigentes. El porcentaje del cumplimiento del código de conducta en 2017 fue del 100% y no se produjeron reclamaciones ni denuncias

---

## Normativa Vigente - Política

### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQMdesde hace 14 años

### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQMdesde hace 14 años

### Objetivos

Continuar nuestra política de exceder el cumplimiento legal y mantener certificados nuestros procesos de

acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

## **Normativa interna de la organización - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética certificado desde 2001 y sometido a auditorias externas de evaluación

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética certificado desde 2001 y sometido a auditorias externas de evaluación

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética certificado desde 2001 y sometido a auditorias externas de evaluación

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de

gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

## **Código de Compradores - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener revisadas, actualizadas, y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

## **Política de Compras - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Comentarios**

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

### **Objetivos**

Potenciar nuestra política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos, ambientales y sociales

## **Política de Calidad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de calidad de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001:2015

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Objetivos**

Potenciar la difusión de nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

## **Objetivos**

Potenciar nuestra oferta formativa dentro del plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 la comunicación interna y externa como una de las líneas estratégicas

## **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

### **Comentarios**

Disponemos del certificado OHSAS 18001 desde el año 2009

### **Objetivos**

Mantener la certificación OHSAS 18001

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas, como externas y legales

## **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de

proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radiación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar realizando la evaluación anual de nuestros proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radiación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

El objetivo para 2018 es crecer un 5%.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos dentro de nuestro sistema de gestión ética de un comité asesor a nuestro plan de gestión ética desde 2011

#### **Comentarios**

Disponemos dentro de nuestro sistema de gestión ética de un comité asesor a nuestro plan de gestión ética desde 2011

#### **Objetivos**

Mantener activo y dotado nuestro comité asesor a nuestro plan de gestión ética

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar tanto el comité asesor del plan de ética, como el de ética asistencial

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Objetivos**

Continuar realizando las auditorias que se recogen en cada uno de los planes anuales, tanto externas como interna y legales

### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores de accidentalidad laboral que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

**Comentarios**

Contamos desde hace años con un buen número de indicadores de accidentalidad laboral que mantienen buenos resultados de manera continua, salvo algún repunte de los accidentes in itinere.

**Objetivos**

Conseguir disminuir los indicadores de siniestralidad laboral que se encuentran por encima de nuestro sector



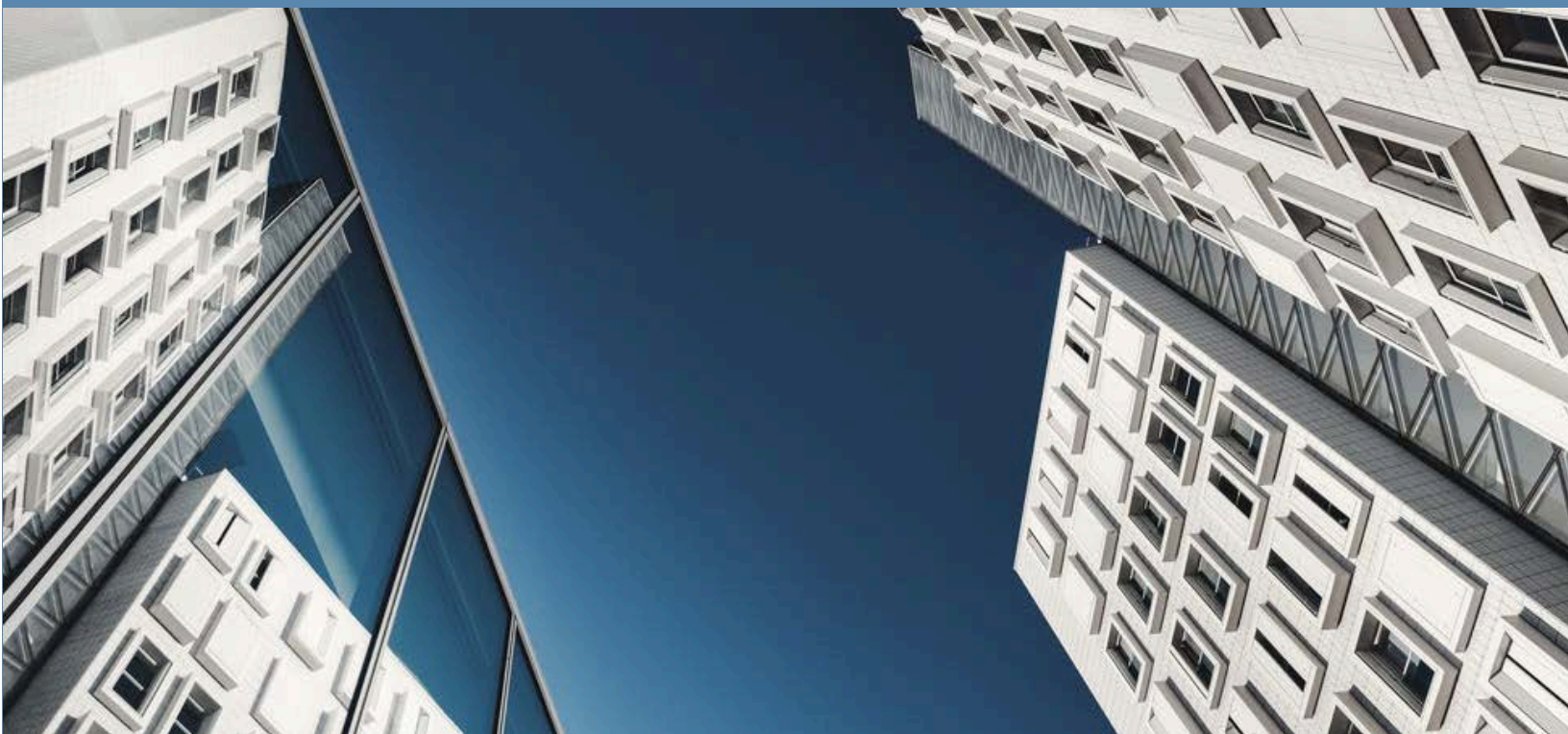
GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS




GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

Nosotros únicamente somos los que nos presentamos a los concursos públicos cumpliendo los requisitos de transparencia de la administración pública.

---

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE

21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### Objetivos

Continuar nuestro compromiso de exceder el cumplimiento legal y certificar nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### Comentarios

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### Objetivos

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Objetivos

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro Código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### Código de Compradores - Política

#### Observaciones Genéricas

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizado revisado y vigente nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses éticos del hospital

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE 21

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Mantener activo y facilitar el uso de todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud,

PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y funcionando tanto el Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

## **seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Objetivos**

Mantener activo y facilitar el uso del canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Realizar nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas y legales

## **Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

### **Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

### **Objetivos**

Obtener 0 casos de corrupción confirmados en 2018

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Objetivos**

Resolver el 100% de las incidencias detectadas en nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### **Objetivos**

Obtener 0 denuncias en 2018 y si se recibe alguna resolver el 100% de las mismas

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

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

### **Comentarios**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

### **Objetivos**

Obtener en 2018 un promedio de horas de formación anuales por empleado de 70

## **Control Financiero - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

### **Comentarios**

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en



nuestra memoria GRI

### **Objetivos**

Realizar anualmente las auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

---

## **Contratos transparentes con la administración pública**

Cumplimos todos los requisitos vigentes de transparencia en los contratos públicos

---

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, activa y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Objetivos**

Mantener nuestro compromiso de ir mas allá del cumplimiento legal y mantener certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE

21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Código de Compradores - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Comentarios**

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses éticos del hospital

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas las

políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, vigente, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Objetivos**

Continuar difundiendo nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

#### **Objetivos**

Potenciar y dotar de nuevas funciones y habilidades a nuestra Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios

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

#### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo y facilitar el uso del canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

#### **Objetivos**

Mantener activo, revisado y dotados tanto el Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE21, Adqualitatem,



Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas y legales

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Objetivos**

Resolver el 100% de las incidencias detectadas por nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

#### **Comentarios**

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión

ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

### **Objetivos**

Obtener 0 denuncias en 2018 y de recibir alguna resolver el 100% de las mismas

### **Control Financiero - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo las auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000, 14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000, 14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

#### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externa y legales

### **Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

#### **Comentarios**

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

#### **Objetivos**

Obtener 0 casos de corrupción confirmados en 2018

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

**laboral - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

**Comentarios**

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral

**Objetivos**

Conseguir en 2018 70 horas de formación por empleado

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Acción social para la Comunidad

Tenemos vigente un plan de colaboración con la sociedad en el que ponemos recursos de nuestro centro para diversas acciones sociales

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### Objetivos

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

#### Objetivos

Mantener y potenciar nuestro Plan de colaboración con la sociedad

### Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE disponemos de un comité asesor al plan de ética institucional desde 2011

#### Comentarios

Dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE disponemos de un comité asesor al plan de ética institucional desde 2011

#### Objetivos

Mantener actualizado, revisado y dotado nuestro comité asesor al plan de ética institucional

### Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Nuestra inversión en el plan de colaboración con la sociedad lo venimos monitorizando desde hace 9 años

#### Comentarios

Nuestra inversión en el plan de colaboración con la sociedad lo venimos monitorizando desde hace 9 años

#### Objetivos

Continuar definiendo objetivos anuales y monitorizando su consecución

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Formamos parte del grupo hospitalario HLA y de todas las asociaciones del sector sanitario y de calidad

---

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### Código Ético Comercial - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el

comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital, de acuerdo con la norma SGE21

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSCde acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSCde acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSCde acuerdo a la norma SGE21

#### **Política RSE - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSEdesde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSEdesde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSEde acuerdo a la norma SGE21

#### **Normativa Vigente - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQMdesde hace 14 años

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO

9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQMdesde hace 14 años

#### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso de exceder el cumplimiento legal y certificar nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18001; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSEen todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSEen todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

##### **Objetivos**

Continuar difundiendo todas nuestras políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSEen todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

#### **Participación ciudadana - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Colaboramos activamente tanto con las asociaciones de pacientes, como con la junta de distrito del Ayuntamiento canalizado todo ello mediante una plan de colaboración con la sociedad

##### **Comentarios**

Colaboramos activamente tanto con las asociaciones de pacientes, como con la junta de distrito del Ayuntamiento canalizado todo ello mediante una plan de colaboración con la sociedad

##### **Objetivos**

Continuar ampliando y potenciando nuestro Plan de colaboración con la sociedad

#### **Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Somos hospital Universitario y formamos estudiantes de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid

### **Comentarios**

Somos hospital Universitario y formamos estudiantes de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid

### **Objetivos**

Continuar potenciando y desarrollando nuestra condición de hospital Universitario y formamos estudiantes de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid

### **Plataformas de networking - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

### **Comentarios**

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

### **Objetivos**

Mantener, aumentar y potenciar nuestra presencia en las plataformas de networking

### **Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos desde hace años colaboraciones con ONG'S como: Save the children, Aldeas Infantiles, Bomberos sin fronteras, Fundación Aladina, Fundación Juan XIII, etc

### **Comentarios**

Tenemos desde hace años colaboraciones con ONG'S como: Save the children, Aldeas Infantiles, Bomberos sin fronteras, Fundación Aladina, Fundación Juan XIII, etc

### **Objetivos**

Mantener y ampliar nuestra colaboración con ONG'S

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

### **de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE disponemos de un comité asesor al plan de ética institucional desde 2011

### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE disponemos de un comité asesor al plan de ética institucional desde 2011

### **Objetivos**

Mantener dotado y funcionando nuestro comité asesor al plan de ética institucional de acuerdo a la norma SGE21

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Comentarios**

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

### **Objetivos**

Mantener funcionando y dotados tanto el Comité asesor del plan de ética, como el comité de ética asistencial

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

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE21, el hospital dispone

desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Objetivos**

Mantener activo y facilitar el uso del canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

---

## **Invertir en las generaciones del futuro**

Somos un importante generador de empleos y dado nuestro carácter cooperativo sin ánimo de lucro reinvertimos todos nuestros beneficios en la sostenibilidad de nuestro centro para generaciones futuras

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

#### **Objetivos**

Potenciar y aumentar los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro plan de beneficios sociales para nuestros trabajadores disponemos de la posibilidad de ofrecerles un seguro privado de salud con ASISA a precios muy competitivos o la posibilidad de aplicarles los precios más baratos de nuestra cartera, si desean ser atendidos en nuestro hospital

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro plan de beneficios sociales para nuestros trabajadores disponemos de la posibilidad de ofrecerles un seguro privado de salud con ASISA a precios muy competitivos o la posibilidad de aplicarles los precios más baratos de nuestra cartera, si desean ser atendidos en nuestro hospital

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro plan de beneficios sociales para nuestros trabajadores disponemos de la posibilidad de ofrecerles un seguro privado de salud con ASISA a precios muy competitivos o la posibilidad de aplicarles los precios más baratos de nuestra cartera, si desean ser atendidos en nuestro hospital

### **Plataformas de networking - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

#### **Comentarios**



Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

#### **Objetivos**

Mantener nuestra participación en las plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

##### **Objetivos**

Potenciar y aumentar la oferta formativa de nuestro plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital q

#### **Acción Social - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad desde 2011.

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene vigente un Plan de Beneficios sociales para los empleados desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener y ampliar nuestro Plan de Beneficios sociales para los empleados

#### **Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Somos hospital Universitario y formamos estudiantes de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid

##### **Comentarios**

Somos hospital Universitario y formamos estudiantes

de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid

#### **Objetivos**

Continuar desarrollandonos como hospital universitario y formando estudiantes de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid

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

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Comentarios**

De acuerdo a la norma SGE 21, el hospital dispone desde hace 7 años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

##### **Objetivos**

Mantener activo y potenciar nuestro canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

#### **Sponsor actividades infantiles - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Mantenemos patrocinios con Aldeas Infantiles, Save the Children, etc

##### **Comentarios**

Mantenemos patrocinios con Aldeas Infantiles, Save the Children, etc

##### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro patrocinio a las actividades infantiles como Aldeas Infantiles, Save the Children, etc

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

##### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo



hospitalario como con la competencia

### **Objetivos**

Obtener 70 puntos sobre 100 en el índice de satisfacción global en 2018

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

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace 18 años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio. Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

#### **Objetivos**

Los últimos datos de 2017 fueron de 70 sugerencias, y el objetivo para 2018 es crecer un 5%.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem,

Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

### **Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestra inversión en el plan de colaboración con la sociedad lo venimos monitorizando desde hace 9 años

#### **Comentarios**

Nuestra inversión en el plan de colaboración con la sociedad lo venimos monitorizando desde hace 9 años

#### **Objetivos**

Continuar monitorizando la inversión en el plan de colaboración con la sociedad anualmente

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

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Comentarios**

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

#### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Falta de medición de los residuos en CO2

Apesar de no llevar a cabo una actividad contaminante, hemos determinado nuestra huella de carbono

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Observaciones Genéricas

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

#### Comentarios

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

#### Objetivos

Continuar llevando a cabo nuestro plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos, lo que nos permite reciclar el mayor porcentaje de los mismos

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### Comentarios

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### Objetivos

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro sistema de gestión ambiental. Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 y 14001:2014

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Observaciones Genéricas

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

#### Comentarios

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión

ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

#### Objetivos

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen globalmente tendencia a su disminución.

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### Objetivos

Mantener actualizado, revisado, dotado y difundido nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Observaciones Genéricas

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### Comentarios

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### Objetivos

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### Comentarios

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO

9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener actualizadas, vigentes, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, difundido y dotado nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono,e impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Comentarios**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono,e impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Objetivos**

Continuar fomentando e implantando el uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para

disminuir el impacto de nuestra huella de carbono,e impresoras y ordenadores de bajo consumo

### **Información y sensibilización - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Continuar realizando acciones de sensibilización medio ambientales, al menos 2 veces al año dentro de nuestra campaña de formación y sensibilización

#### **Comentarios**

Continuar realizando acciones de sensibilización medio ambientales, al menos 2 veces al año dentro de nuestra campaña de formación y sensibilización

#### **Objetivos**

Realizar 4 acciones de sensibilización al año y benchmarking con las mejores prácticas del sector

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener el nombramiento y los recursos necesarios para el desempeño de su cargo al coordinador ambiental

### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

#### **Comentarios**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

#### **Objetivos**

Mantener actualizados los criterios ambientales en los requisitos de las compras

### **Estrategia Climática - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

### **Comentarios**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

### **Objetivos**

Mantener nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y plantear objetivos en aquellos que resultan significativos

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas y legales que oscilan anualmente

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

### **Observaciones Genéricas**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

### **Comentarios**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

### **Objetivos**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

### **Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

### **Comentarios**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

### **Objetivos**

Es el 0.16% de la facturación total anual del hospital

## **Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Se adjuntan las emisiones de efecto invernadero de los últimos años calculados

### **Comentarios**

Se adjuntan las emisiones de efecto invernadero de los últimos años calculados

### **Objetivos**

Se adjuntan las emisiones de efecto invernadero de los últimos años calculados

### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

### **Comentarios**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

### **Objetivos**

Realizar en 2018, 4 acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos para todo el personal

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos monitorizados nuestros consumos de las distintas energías desde hace 17 años como consecuencia de nuestro sistema de gestión ambiental, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Comentarios**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

### **Objetivos**

Adjunto los consumos de energía

### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

## **Optimizar el uso de papel en la entidad**

Es uno de los aspectos ambientales que monitorizamos, de acuerdo a nuestro sistema UNE EN ISO 14001:2014, y que cuando es significativo planteamos como objetivo

## **Política de Reciclaje - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

### **Objetivos**

Potenciar nuestro plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos y que nos permite reciclar el 100% de los mismos.

## **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro manual integrado de calidad y gestión ambiental de acuerdo a las normas UNE EN ISO 9001:2015 y 14001:2014

## **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado

su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, difundido y dotado nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Política de Reducción de Consumo - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

##### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

##### **Objetivos**

Continuar nuestra política de reducción de consumos, ya que de los datos que disponemos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

#### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

##### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, vigente, revisada y difundida nuestra política de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

##### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro del Grupo HLAtenemos definido el estándar XAdES (XML Advanced Electronic Signatures). ETSI TS 101 903 XAdES version 1.4.1 para la firma digital desde 2016

##### **Comentarios**

Dentro del Grupo HLAtenemos definido el estándar XAdES (XML Advanced Electronic Signatures). ETSI TS 101 903 XAdES version 1.4.1 para la firma digital desde 2016

##### **Objetivos**

Mantener el estándar de firma digital que aconsejen los expertos en cada momento

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

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra evaluación de aspectos ambientales hemos realizado campañas de sensibilización para disminuir el consumo de papel, habiendo conseguido buenos resultados mantenidos los tres últimos años

##### **Comentarios**

Dentro de nuestra evaluación de aspectos ambientales hemos realizado campañas de sensibilización para disminuir el consumo de papel, habiendo conseguido buenos resultados mantenidos los tres últimos años

##### **Objetivos**

Continuar realizando campañas de sensibilización para disminuir el consumo de papel, ya que hemos conseguido buenos resultados mantenidos los tres últimos años

#### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**



### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

### **Objetivos**

Mantener y dotar de los recursos necesarios al coordinador de medio ambiente para desempeñar su trabajo

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

### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

### **Objetivos**

Mantener en el próximo plan estratégico 2019/2021 una línea específica sobre la comunicación interna y externa

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

### **Objetivos**

Continuar realizando anualmente, una evaluación anual de los aspectos ambientales y planteando objetivos para aquellos que resultan significativos

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

### **Observaciones Genéricas**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

### **Comentarios**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

### **Objetivos**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

## **Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

### **Comentarios**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

### **Objetivos**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

## **Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

### **Comentarios**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

### **Objetivos**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

## **Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente

### **Comentarios**

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente

### **Objetivos**

Aumentar el número de comunicaciones sobre



sensibilización ambiental realizado anualmente

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

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

#### **Comentarios**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

#### **Objetivos**

Realizar 4 acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al año para todo el personal

### **Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

#### **Comentarios**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

#### **Objetivos**

En 2017 fue un 0.17% del volumen total de facturación anual

---

## **Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera**

Desde el año 2001 llevamos identificando y evaluando nuestros aspectos ambientales, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14000.

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

#### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

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

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

#### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

#### **Objetivos**

Continuar con nuestro plan de gestión de residuos que nos permite a través de los gestores autorizados para todos los residuos que producimos, reciclar el mayor porcentaje de los mismos

### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y

gestión ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro manual integrado de calidad y gestión ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2014

### **Política de Reducción de Consumo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

#### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

#### **Objetivos**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

### **Sistema de Gestión Ambiental - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma ISO 14001 desde el año 2001

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma ISO 14001 desde el año 2001

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, difundido y dotado nuestro sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma ISO 14001

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, dotado y difundido nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Política de Calidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21

### **Sensibilización - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Realizamos campañas internas de sensibilización, al menos 4 veces al año

#### **Comentarios**

Realizamos campañas internas de sensibilización, al menos 4 veces al año

#### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo campañas de sensibilización 4 veces al año

#### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

##### **Comentarios**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

##### **Objetivos**

Actualizar los criterios ambientales en los requisitos de las compras

#### **Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Hemos determinado nuestra huella de carbono por tercera parte (alcance 1 y 2) en 2016

##### **Comentarios**

Hemos determinado nuestra huella de carbono por tercera parte (alcance 1 y 2) en 2016

##### **Objetivos**

Realizar una nueva determinación de nuestras emisiones de CO2 en 2019

#### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

##### **Objetivos**

Mantener el nombramiento del responsable de medio ambiente, dotándolo de los recursos necesarios para el desempeño de su tarea

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

#### **seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

##### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

##### **Objetivos**

Continuar realizando una evaluación anual de los aspectos ambientales y planteamos objetivos para aquellos que resultan significativos

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

##### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Objetivos**

Continuar publicando y difundiendo bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

#### **Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Adjunto la información sobre las emisiones de CO2 y otras emisiones

##### **Objetivos**

Controlar nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera

#### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Continuar realizando nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

#### **Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

##### **Comentarios**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

##### **Objetivos**

Disminuir un 5% el consumo de papel en 2018

#### **Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

##### **Comentarios**

El consumo de papel y cartón en el año 2017 fue de 40.697 Kg, un 4.9% menor que en 2016

##### **Objetivos**

Disminuir un 5% el consumo de papel y cartón en 2018

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

##### **Observaciones Genéricas**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

##### **Objetivos**

Se adjuntan los objetivos para 2018

#### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

##### **Comentarios**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

##### **Objetivos**

Continuar realizando acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal y benchmarking de las mejores prácticas del sector

---

## **Cálculo y compensación de los residuos en CO2**

Apesar de no llevar a cabo una actividad contaminante,. hemos determinado nuestra huella de carbono y tenemos objetivos para disminuir la misma

---

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

##### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

##### **Objetivos**

Mantener revisadas, actualizadas, y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Política de Reducción de Consumo - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los objetivos anuales tenemos una tendencia a su disminución.

### **Objetivos**

Mantener los objetivos de reducción de consumos en general, pero particularmente en aquellos aspectos ambientales que resultan significativos en nuestra evaluación.

### **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011.

### **Comentarios**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética.

### **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21 desde 2011.

### **Objetivos**

Mantener vigente, revisado, actualizado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE21.

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y

gestión ambiental desde 2001

### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro manual integrado de calidad y gestión ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2014

### **Gestión de residuos y consumo energético - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, disponemos tanto de un plan de gestión de residuos como evaluaciones de nuestros consumos energéticos en función de los datos de nuestra actividad.

### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, disponemos tanto de un plan de gestión de residuos como evaluaciones de nuestros consumos energéticos en función de los datos de nuestra actividad.

### **Objetivos**

Reducir los residuos mas contaminantes, como por ejemplo los citotóxicos, y reducir los consumos energéticos mas habituales

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

### **Objetivos**

Mantener y potenciar nuestro sistema de gestión ambiental, y cumplir los objetivos planteados en nuestro plan de gestión de residuos, que cuenta gestores autorizados para todos los residuos que producimos. Garantizando al 100% el reciclado de los mismos

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de

acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y dotado nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Hemos determinado nuestra huella de carbono por tercera parte (alcance 1 y 2) en 2016

#### **Comentarios**

Hemos determinado nuestra huella de carbono (alcance 1 y 2) en 2016

#### **Objetivos**

Realizar una nueva determinación de nuestra huella de carbono (alcance 1 y 2) en 2019

#### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

#### **Comentarios**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

#### **Objetivos**

Mantener revisados y actualizados los criterios ambientales dentro de nuestra política de compras en los requisitos de las mismas

#### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de

videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Comentarios**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Objetivos**

Continuar nuestra apuesta por el uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Estrategia Climática - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

#### **Comentarios**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

#### **Objetivos**

Continuar como firmantes nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

#### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental

certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener el nombramiento y la dotación precisa para realizar su trabajo dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 de coordinador ambiental

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

##### **Observaciones Genéricas**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Comentarios**

Publicamos bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

##### **Objetivos**

Continuar editando y publicando bianualmente, una memoria GRI y el informe de progreso del Pacto Mundial

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorias, tanto internas como externas y legales

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

##### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y planteamos objetivos en aquellos que resultan significativos

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo nuestro plan de auditorias internas, externas y legales de acuerdo a nuestro plan anual de auditorias

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos monitorizados nuestros consumos de las distintas energías desde hace 17 años como consecuencia de nuestro sistema de gestión ambiental, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

##### **Comentarios**

Tenemos monitorizados nuestros consumos de las distintas energías desde hace 17 años como consecuencia de nuestro sistema de gestión ambiental, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

##### **Objetivos**

Planteamos anualmente objetivos específicos para aquellas energías que resultan significativas en la evaluación de aspectos ambientales que realizamos cada año

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

##### **Comentarios**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

#### **Objetivos**

Potenciar nuestra oferta formativa específica para la mejora de gestión de residuos y realizar benchmarking con las mejores prácticas del sector, al menos dos veces al año para todo el personal

#### **Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Adjunto la información sobre las emisiones de CO2 y otras emisiones

##### **Comentarios**

Adjunto la información sobre las emisiones de CO2 y otras emisiones

##### **Objetivos**

Continuar nuestro control de los kilogramos de CO2 emitidos a la atmósfera

##### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

##### **Comentarios**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

##### **Objetivos**

Destinamos un 0,17% del volumen de facturación a campañas de sensibilización y formación medio ambiental

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

##### **Observaciones Genéricas**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y el objetivo para 2018

##### **Comentarios**

Se adjunta como pdf los residuos generados en 2017 y

el objetivo para 2018

#### **Objetivos**

Conseguir los objetivos planteados en 2018

#### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

## **Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente**

Siempre presente en nuestras condiciones de compra de distintas tecnologías

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

##### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

##### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

#### **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011.

##### **Comentarios**

Existe una política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE21 de Forética

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

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión



ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

#### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos

#### **Objetivos**

Monitorizamos y planteamos objetivos anuales en aquellos residuos que resultan significativos en nuestra evaluación anual de aspectos ambientales. Y tenemos gestores autorizados para todos los residuos lo que nos asegura su reciclaje

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado, dotado y certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014,

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada, y difundida nuestra política de gestión ética y RSE de acuerdo a la norma SGE 21

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Comentarios**

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

#### **Objetivos**

Mantener actualizado, controlado, revisado y difundido nuestro manual integrado de calidad y gestión ambiental

### **Política de Reducción de Consumo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

#### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los objetivos anuales tenemos una tendencia a su disminución.

#### **Objetivos**

Planteamos objetivos en aquellos aspectos que resultan significativos en nuestra evaluación anual de aspectos ambientales

### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa dispone de una política de calidad y ambiental desde hace 17 años, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

#### **Objetivos**

Mantener actualizada, revisada y difundida nuestra política de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2014

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitatem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Mondragón va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitem y somos sello >500 de la EFQM desde hace 14 años

#### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso de ir más allá del cumplimiento legal y certificar HLA nuestros procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2014; OSHAS 18000; SGE 21 de Forética; Norma AdQualitem y somos sello >500 de la EFQM

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

HLA Hospital Universitario Mondragón cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

##### **Comentarios**

HLA Hospital Universitario Mondragón cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

##### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y difundido nuestro código ético dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21

#### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perлизadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

##### **Comentarios**

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas del hospital son LED, usamos perлизadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

##### **Objetivos**

Continuar potenciando el uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

#### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

##### **Objetivos**

Mantener el nombramiento actualizado dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental

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

##### **Observaciones Genéricas**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Comentarios**

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

##### **Objetivos**

Mantener en nuestro próximo plan estratégico 2019/2021 una línea específica sobre comunicación interna y externa

#### **Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Hemos determinado nuestra huella de carbono por tercera parte (alcance 1 y 2) en 2016

##### **Comentarios**

Hemos determinado nuestra huella de carbono (alcance 1 y 2) en 2016

##### **Objetivos**

Determinar nuestra huella de carbono (alcance 1 y 2)

cada 5 años

## **Estrategia Climática - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

### **Comentarios**

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 en 2001, y desde hace 4 años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas

## **Plataformas de networking - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

### **Comentarios**

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc

### **Objetivos**

Aumentar nuestra participación en plataformas de networking

## **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

### **Comentarios**

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

### **Objetivos**

Continuar incluyendo dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

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

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Comentarios**

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

### **Objetivos**

Mantener activos y facilitar el uso de los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

### **Objetivos**

Continuar llevando a cabo nuestro plan anual de auditorías, tanto internas como externas y legales

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los

aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

#### **Objetivos**

Evalúamos anualmente la consecución o no de los objetivos ambientales planteados

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

##### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

##### **Comentarios**

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos

##### **Objetivos**

Obtener un 70% de empleados sobre el total que han recibido formación, en medio ambiente

#### **Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

##### **Comentarios**

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

##### **Objetivos**

Continuar realizando campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

#### **Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente

##### **Comentarios**

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente

##### **Objetivos**

Obtener un aumento del 10% respecto al 2017

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

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

##### **Comentarios**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

##### **Objetivos**

Aumentar nuestra oferta formativa específica para la mejora de gestión de residuos, y realizar benchmarking de las mejores prácticas del sector, al menos dos veces al año para todo el personal

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18001; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Comentarios**

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, OSHAS 18000; aDq UALITATEM; ICTE; EFQM)

##### **Objetivos**

Mantener nuestro plan anual de auditorías tanto internas como externas y legales

---

## **Conocimiento del impacto ambiental de la entidad**

Somos conocedores de nuestro impacto ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14000.

## **Política de Reducción de Consumo - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

### **Comentarios**

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental desde 2001, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los objetivos anuales tenemos una tendencia a su disminución.

### **Objetivos**

Continuar nuestro compromiso con la reducción de consumos, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los objetivos anuales tenemos una tendencia a su disminución.

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

### **Comentarios**

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18000

### **Objetivos**

Mantener actualizadas, revisadas y difundidas nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001

## **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

### **Observaciones Genéricas**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Comentarios**

HLAHospital Universitario Moncloa tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde 2001 de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2014

### **Objetivos**

Mantener actualizado, revisado y dotado nuestro

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Comentarios**

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

### **Objetivos**

Continuar potenciando la oferta formativa en materia medio ambiental dentro del plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital

## **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

### **Comentarios**

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde 2001

### **Objetivos**

Mantener el nombramiento de coordinador ambiental dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO 14001:2014 t

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

### **Observaciones Genéricas**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

### **Comentarios**

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

**Objetivos**

Tenemos objetivos definidos para todos aquellos aspectos ambientales que resultan significativos tras la evaluación

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

**Observaciones Genéricas**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

**Comentarios**

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal

**Objetivos**

Mantener 2 acciones formativas anuales sobre mejores prácticas en la gestión de residuos



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS



**CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS**

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Clientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

### NORMAS LABORALES

### MEDIO AMBIENTE

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.











Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

