

## Comunicación de Progreso (COP)

### Contenido

---

1.-	Perfil de la empresa .....	2
2.-	Declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial .....	3
3.-	Descripción de las medidas .....	4
3.1	Derechos humanos .....	4
3.2	Trabajo .....	5
3.3	Medioambiente .....	6
3.4	Anticorrupción.....	7
4.-	Medición de los resultados .....	8
5.-	Conclusión.....	9

## 1.- Perfil de la empresa

---

Líder en España en servicios profesionales al sector de la salud, Áliad es una empresa privada de consultoría, formación e innovación con 20 años de experiencia.

Durante el periodo del que se informa, hemos dividido el negocio de Áliad, de forma que ahora la organización consta de dos empresas, una dedicada al sector público y otra al privado. La escisión, propiciada por una estrategia de diversificación ante el entorno económico reinante, se fundamenta en los requisitos completamente diferentes y la tramitación de ofertas y contratos, también diferentes, entre ambos sectores.

Por lo demás, la actividad de Áliad, en los servicios de formación, se ha extendido a sectores limítrofes al de la salud, como pueden ser el sociosanitario y el de limpieza.

En cuanto a servicios profesionales en el ámbito privado, continuamos nuestras actividades tradicionales:

- Proyectos de planificación y ordenación, infraestructura sanitaria, penetración en nuevos mercados y excelencia (incluyendo salud pública, sanidad y bienestar) en el ámbito de *Desarrollo y Gestión*.
- Proyecto de excelencia empresarial, procesos y calidad y seguridad en el ámbito de la *Consultoría*, en la que somos expertos. Muestra de ello es que trabajamos con la EFQM para promover el Modelo de Excelencia Europeo EFQM y somos referentes en el sector sanitario. Nuestro Programa SEP "Sanidad Excelente", cuenta con más de 150 hospitales y centros acreditados.
- En *Formación*, hemos impartido nuestros cursos especializados a más de 100.000 profesionales de la salud. Como cada año, hemos actualizado nuestro catálogo de cursos adaptado a las necesidades del sector y continuamos colaborando con organismos científicos, colegios profesionales, y universidades.
- En *I+D*, elaboramos estudios de investigación y lideramos proyectos de innovación, tanto con inversión propia como para clientes.

Somos aliados de todas las organizaciones que trabajan por la salud, la innovación social y el bienestar de las personas.

<b>NOMBRE:</b>	Áliad	<b>SECTOR:</b>	Health Care Equipment & Services
<b>TITULARIDAD:</b>	Privada	<b>EMPLEADOS:</b>	25.
<b>WEB:</b>	www.aliad.es	<b>FACTURACIÓN ANUAL:</b>	Menos de 50 MM \$

*Este informe de Comunicación de Progreso engloba el periodo comprendido entre abril de 2017 y abril de 2019*

Nos gustaría destacar que si bien Áliad tiene como plantilla fija alrededor de 25 personas, su plantilla media anual es mucho más alta, debido a la contratación del profesorado durante los cursos que impartimos.

## **2.- Declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial**

1 de abril de 2019

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que ÁLIAD reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Ana Mª Rodríguez de Viguri  
Presidenta

## 3.- Descripción de las medidas

---

### 3.1 *Derechos humanos*

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

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

Las instalaciones de Áliad no han variado en este periodo, salvo las normales actividades de mantenimiento. Sin embargo, en breve dispondremos de un nuevo local adicional en Palma de Mallorca, para dedicarlo a centro de formación como los que ya contamos en la Región de Murcia, Jerez de la Frontera y la propia Palma de Mallorca.

La sede central está situada en un entorno residencial, con abundantes zonas ajardinadas, libres de contaminación tanto acústica como, en general, ambiental. Tanto esta como los centros de formación citados están sujetos a las medidas de seguridad y prevención de riesgos laborales que la legislación exige.

Los profesionales de Áliad disponemos de unas instalaciones con zonas comunes en un entorno armonioso que fomenta la ausencia de estrés y la concentración en un trabajo prioritariamente creativo y de conocimiento.

Como ya indicamos en el informe de 2017, debido a la actividad que realizamos, no vulneramos los Derechos Humanos; es más, contribuimos a que se respeten mediante el desarrollo de proyectos, tanto en el ámbito de la consultoría como de la formación, en temas como la humanización de la sanidad, la atención al paciente, la seguridad del paciente, el control del estrés, la cordialidad en el trabajo, etc. Estos proyectos contribuyen significativamente al respeto y al impulso de los Derechos Humanos en nuestra actividad, la de nuestros proveedores y, sobre todo, la de nuestros clientes.

Los derechos fundamentales de nuestros trabajadores, como el derecho a la salud, a la intimidad, a la confidencialidad, a la libertad, etc. quedan garantizados por un ambiente de trabajo en el que el compañerismo, el respeto a la iniciativa y la transparencia en la información de la empresa son generales en todos los niveles y en para todos las personas de la empresa.

Sí merece la pena resaltar que durante este periodo Áliad ha tenido una rotación de personal importante. El personal saliente ha encontrado inmediatamente trabajo, lo que muestra la empleabilidad que Áliad da a sus colaboradores. Por otra parte, el personal entrante se sujeta a un programa de formación, que tras un periodo de prácticas remuneradas en las que se asignan a la persona tareas de cada vez mayor responsabilidad, se incorporan a la plantilla de la empresa.

La formación se cuida extraordinariamente como demuestra la empleabilidad que acabamos de mencionar.

## 3.2 Trabajo

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

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

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

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

Durante el periodo que abarca este informe, la política de Áliad en cuanto al trabajo no ha variado, por lo que sigue siendo válido lo que declarábamos en nuestro informe anterior:

- Sí queremos resaltar la transparencia en todas las decisiones de la Propiedad y de la Dirección, que no ha ocultado ni las dificultades ni los éxitos, ya que consideramos partícipes de un proyecto común a todos los que participamos en Áliad.
- Todas las decisiones estratégicas se comparten con las personas de la organización, de forma que éstas conocen las posibilidades tanto en momentos de éxito como en las fases difíciles que la actual crisis económica ha obligado a sufrir a todas las PYMES y en lo que Áliad no ha sido una excepción.
- El horario y las actividades adaptadas a las necesidades de las personas de Áliad (ej. flexibilidad en la solicitud de vacaciones o de días libres para temas personales, concesión de días libres por tras gran carga de trabajo, etc.).
- Implicación de la Dirección en todos los trabajos con dedicación continua junto con los colaboradores.

Como ya indicamos en el informe anterior, el ámbito laboral de Áliad no implica relación alguna con ningún tipo de trabajo infantil.

Con respecto a temas de discriminación laboral, Áliad continúa teniendo una proporción similar de ambos géneros en su plantilla y una movilidad en cuanto a la ocupación que garantiza que las personas de Áliad varían en su trabajo; por ejemplo, nuestra orientación al cliente permite que la persona interlocutora de un cliente conozca los distintos tipos de servicios que se le ofertan sin encasillarte en labores repetitivas ni mucho menos administrativas.

El resultado de este enfoque, tal y como hemos señalado en el apartado de *Derechos humanos*, es que los profesionales de Áliad que han abandonado la empresa siempre han encontrado trabajo en corto plazo y que es frecuente que

tengamos rotación porque el mercado les ofrece continuamente alternativas profesionales, reconociendo su valía, a lo que modestamente creemos que Áliad contribuye dándoles una formación y una experiencia altamente competitivas.

### 3.3 Medioambiente

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

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

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

Durante el periodo, Áliad ha mantenido lo declarado en el informe anterior, que abajo más abajo se incluye.

Queremos, sin embargo, resaltar que hemos aumentado en número de proyectos de implantación de gestión medioambiental entre nuestros clientes habituales, en su mayoría centros sanitarios, que no están obligados por su actividad ni por sus clientes a cuidar el medio ambiente más allá de la gestión de sus residuos. Sin embargo, hemos realizado una campaña de promoción y hemos conseguido que varios de ellos se conciencien de la importancia de gestionar y minimizar su impacto medioambiental.

Una de las líneas de servicio de Áliad es, precisamente, la gestión y formación medioambientales. Naturalmente, Áliad lo aplica en su propia actividad, reciclando residuos, especialmente envases y papeles y tóner de impresoras y optimizando consumos, especialmente de agua y electricidad.

Por ejemplo, Áliad en sus procesos, ha implantado el “mínimo papel” (debe considerarse que la actividad subvencionada requiere registros en papel): a pesar de nuestro tamaño y desde hace 20 años, Áliad ha informatizado completamente su actividad, y tan pronto los clientes se lo han permitido, han sustituido documentos como ofertas, facturas, etc. Por sus formatos electrónicos.

Por su actividad y tamaño, Áliad está poco sujeta a la contaminación medioambiental en sí misma, pero sí que promueve en sus clientes la conciencia medioambiental y la implantación de sistemas de gestión y optimización del impacto medioambiental. De hecho, en un sector que tradicionalmente no tenía necesidad ni conciencia de implantar sistemas ISO 14001 y EMAS, Áliad fue la primera en conseguir que un hospital general consiguiera el EMAS en Andalucía y una clínica privada la ISO 14001 y el EMAS en España.

## 3.4 Anticorrupción

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

La actividad de Formación sigue siendo observada muy de cerca después de todas las noticias sobre corrupción que ha habido sobre ella. Esto se ha traducido en nuevas inspecciones, que se han seguido realizando a todas las empresas de formación durante el desarrollo de sus actividades, de las que Áliad ha salido con éxito tras demostrar que tenemos toda la documentación requerida en orden.

Asimismo, continuamos nuestra relación con la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo y también con la Agencia Española de Protección de Datos, con la que seguimos trabajando en el Código Tipo para la protección de datos en las clínicas privadas, con el fin de proteger la confidencialidad y los derechos de los pacientes en España. Como ya indicamos en el informe anterior, este Código Tipo está disponible públicamente, habiéndolo elaborado Áliad, lo que constituye una contribución social muy apreciable en coste y esfuerzo para una empresa de nuestro tamaño.

Áliad dispone de una declaración de Misión, Visión y Valores y precisamente el primero de sus valores declarados es la "Ética". Estos valores, que están expuestos en la misma entrada de nuestra sede, son:

<b>1. Ética</b>	<b>6. Eficiencia y rentabilidad</b>
<b>2. Liderazgo</b>	<b>7. Respeto, participación y enriquecimiento de las personas</b>
<b>3. Alta Calidad</b>	<b>8. Conocimiento e innovación</b>
<b>4. Colaboración</b>	<b>9. Rentabilidad social</b>
<b>5. Orientación al clientes</b>	<b>10. Originalidad</b>

En la misma línea, el Programa Sanidad Excelente (SEP) que Áliad ha desarrollado tiene desde su publicación en 2005 la ética asistencial de servicio y empresarial como uno de los puntos que se implanta en el sistema de gestión. En este sentido, cabe decir, que cuando hablamos de Ética, no nos referimos solamente a la ética económica ligada a los tratos comerciales, sino también a la ética humana ligada a la libertad de los individuos, la búsqueda de la ausencia de sufrimiento y, en el campo de la sanidad, las libres últimas voluntades y la muerte digna. Estos valores, que todos nuestros consultores y profesores transmiten, se han introducido ya en nuestros valores personales y en nuestro comportamiento vital.

Durante este periodo, Áliad ha desarrollado para uno de sus clientes, una orden religiosa, un ambicioso plan formativo en bioética, que tratamos de extender fuera del ámbito de las organizaciones religiosas, en lo que ya hemos tenido algunos éxitos.

## 4.- Medición de los resultados

---

Dentro de nuestro sistema de gestión, certificado con la norma ISO 9001:2015 y sujeto a los principios de excelencia del Modelo EFQM, como corresponde a nuestra pertenencia y estrecha relaciones con la EFQM en Bruselas (hemos llevado a muchos centros sanitarios a la implantación de este Modelo EFQM e incluso a reconocimientos, algunos de hospitales muy grandes y prestigiosos de España), medimos indicadores:

- Tasa de ahorro de consumo de suministros (luz y agua).
- Tasa de absentismo y siniestralidad laborales (exceptuando embarazos).
- Tasa de reclamaciones de clientes por falta de calidad del servicio (buena atención y trato).
- Tasa de recurrencia en los clientes (lealtad por buen trato).

Durante este periodo que ha tenido temporadas muy difíciles, las personas de Áliad han demostrado un fuerte compromiso profesional, abordando proyectos incluso de gran dificultad, como es implantar seguridad del paciente en un grupo de hospitales en un tiempo record de 10 meses.

Prácticamente no tenemos reclamaciones y la lealtad de nuestros clientes sigue siendo muy alta, con clientes de casi 20 años. Los clientes que se pierden, se pierden debido a compra por algún gran grupo dada la concentración que el sector está sufriendo.

Dentro de nuestra actividad de formación y consultoría, propugnamos estos mismos valores, y en nuestra tabla metodológica de indicadores para el Programa Sanidad Excelente, proponemos a nuestros el modelo el mensaje al lado en la agenda de y 900 le dije que lo clientes, que ellos aceptan, este mismo tipo de indicadores para medir resultados en cuanto a seguridad, respeto a la persona y al medioambiente y trato.



## 5.- Conclusión

---

A modo de conclusión y para referirnos a este último periodo, podemos resaltar:

- Áliad ha escindido su negocio sin perder su cultura de servicio y conservando su metodología en el grupo.
- Áliad ha superado lo peor de la crisis con el apoyo de todas las personas trabajando en equipo y el compromiso de sus accionistas con su patrimonio.
- Áliad ha continuado desarrollando nuevos productos formativos en el ámbito de los Derechos Humanos, como el citado programa de formación en bioética y, sobre todo, de la salud de las personas, manteniendo sus plataformas de salud y antienvjecimiento.
- Áliad continua colaborando con ONGs y entidades religiosas para promover la salud y la responsabilidad social. Esta colaboración, que nació con la intención de ser un proyecto de prevención y promoción de la salud al que contribuyeran grandes organizaciones con sus fondos de responsabilidad social, no ha podido tener éxito, en parte porque el entorno económico y sociopolítico no es favorable y en parte por la limitada capacidad de inversión de Áliad. No obstante, Áliad siempre propone a sus clientes proyectos para contribuir a un futuro sostenible con disminución de la cronicidad y contribuyendo al aumento de la esperanza de vida con calidad.