



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.

# Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi

INFORME DE PROGRESO  
2018

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi



EBA Vallcarca, S.L.P.  
Av. Vallcarca, 169 -205  
Barcelona

# Tabla de Contenidos

---

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | Análisis
  - Clientes
  - Empleados
  - Comunidad
- 05 | Anexos



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Barcelona, septiembre de 2019

## Carta de renovación con el compromiso con el Pacto Mundial

**Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi** cumplió 15 años en 2018. Un buen momento para revisar el trabajo hecho y reafirmarnos en nuestros valores y nuestro **compromiso** con la iniciativa de Pacto Mundial, los 10 Principios y con el respeto y apoyo a los Derechos Humanos.

Durante este tiempo, la responsabilidad social se ha convertido en un elemento estratégico en nuestro modelo de gestión. En **2018** hemos trabajado para avanzar y profundizar en la **sistematización** de nuestra política de responsabilidad social. Algunos de los frutos destacados han sido nuestro **primer plan de acción** anual, la celebración de una sesión de **diálogo** con personas usuarias de nuestros servicios y la ampliación de socios y socias, mediante la opción de compra de participaciones abierta a trabajadoras y trabajadores de nuestra empresa, reforzando así la **gobernanza democrática** de la misma.

Una línea que hemos abordado tímidamente en 2018 y en la que queremos seguir profundizando en los próximos años es el conocimiento y la integración en nuestras políticas de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de las Naciones Unidas.

En relación a los ODS, nos hace especial ilusión haber sido incluidos dos veces en 2018 por recopilaciones de buenas prácticas de la **Red Española Pacto Mundial**, una con motivo del día mundial de la salud y otra en el tercer aniversario de los ODS.

Nuestros principales **objetivos** para **2019** son reforzar el trabajo en red con el territorio para la mejora de la salud comunitaria, abrir una nueva línea de salud mental en nuestro proyecto de empresa saludable, estudiar nuevas medidas de reducción del impacto ambiental de nuestra actividad y fomentar las alianzas en proyectos de RSC a fin de compartir buenas prácticas y promover la innovación.

**Lluís Gràcia Pardo**

*Director de Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi*





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

EBA Vállcarca S.L.P.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Vállcarca, 169 -205

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

<https://aprimariavsg.com/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Lluís Gràcia Pardo

Persona de contacto

Toni Iruela López

Número total de empleados

71

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Institución sanitaria. Ofrecemos atención primaria de salud, respondiendo a las necesidades de salud de nuestros usuarios, a nivel individual, familiar y comunitario.

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

6.759.425,24€

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

Cientes, Empleados, Comunidad.

Criterios seguidos para seleccionar los Grupos de Interés

En la elaboración de nuestro plan de acción en RSC para 2018, hicimos un ejercicio previo de identificación y análisis de nuestros grupos de interés en un sentido amplio. Debido a que este es uno de nuestros primeros pasos hacia una política de RSC diseñada de forma más sistemática y rigurosa metodológicamente, se decidió limitar los grupos de interés priorizados a fin de trabajar con los esenciales y sentar las bases de nuestra nueva manera de hacer y entender la RSC.

Los grupos de interés priorizados por la comisión de RSC y la dirección, con apoyo del resto del equipo, son:

- Clientes: nuestro compromiso es la accesibilidad y la atención de calidad.

- Empleados: nuestro compromiso son unas condiciones laborales óptimas y saludables y la participación en la toma de decisiones.

- Comunidad: nuestro compromiso es la eficiencia y actuar como impulsores de salud comunitaria en nuestra área de actividad.

La priorización se basa en el grado de impacto que nuestra entidad tiene para nuestros grupos de interés; así como la influencia que dichos grupos de interés tienen sobre nuestra empresa. En 2018, nos centramos

en los tres grupos en los que nuestros impactos primarios y secundarios son más altos. En nuestra planificación, el medio ambiente se entiende como una de las áreas de impacto de nuestra actividad, no un grupo de interés en sí mismo. Ampliar el espectro e incluir proveedores en nuestro plan de acción es uno de los objetivos de 2019.

Países en los que está presente el 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

El presente Informe de Progreso reporta sobre nuestra actividad en Barcelona ciudad, concretamente en las Áreas Básicas de Salud 5E Sant Gervasi y 6D Vallcarca.

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

El análisis de materialidad ha sido realizado por la comisión de RSC mediante el estudio de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Este análisis está basado en las percepciones que como entidad tenemos de nuestros stakeholders. Somos conscientes de las limitaciones de esa metodología, por lo que para profundizar e incorporar la opinión de nuestros grupos de interés en la definición de nuestra materialidad, en 2018 llevamos a cabo distintas acciones de fomento del diálogo con la comunidad, las personas usuarias de nuestros servicios y nuestro equipo.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

**Internamente:**

- Sesión participativa con el equipo a final de 2018 para dar cuenta de lo realizado durante el ejercicio.

- Difusión del informe, una vez publicado pBanco Mundial, en nuestra intranet y en el boletín interno.

**Externamente:**

- Emisión de información en el circuito cerrado de las TV de nuestras instalaciones.
- En la sección de Transparencia y Compromiso de nuestra web.
- En la web de la Red Española y la web internacional de Global Compact.
- En nuestras redes sociales.
- En nuestra revista corporativa FerSalut.

Fecha de la memoria anterior más reciente

2018-10-23

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

**Año calendario**

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

**Anual**

¿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 GOBIERNO

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

- **Clientes** en 2018 organizamos una sesión de diálogo con personas usuarias de nuestro centro para conocer mejor sus necesidades y expectativas, así como evaluar el grado de confianza y satisfacción con nuestros servicios.

Asimismo, siguen en uso los canales de comunicación bidireccionales habituales: un buzón de sugerencias y reclamaciones tanto físico como online, dirección de correo electrónico y perfiles en las redes sociales Facebook y Twitter.

- **Empleados** nuestra entidad apuesta por la participación de los empleados en la toma de decisiones. Esto se traduce en la creación de comisiones de trabajo interdisciplinarias, encargadas de definir e implementar las diferentes políticas del centro. Asimismo, cada estamento cuenta con una persona responsable, cuyas tareas incluyen transmitir las sugerencias del estamento a la dirección. En el caso de las decisiones estratégicas tomadas en el seno de la dirección, existe la posibilidad de compartirlas en reuniones participativas con todo el equipo. Los distintos grupos de trabajo (comisiones) pueden realizar encuestas a fin de recabar la opinión del equipo para contribuir al diseño de nuevas acciones y políticas mediante las encuestas (anónimas o no) de la intranet corporativa.

Otros canales para hacer llegar sugerencias son los grupos de Whatsapp (formal e informal) de la empresa, la intranet corporativa o la comunicación directa con los responsables de cada área y con la dirección.

- **Comunidad** La principal vía para incorporar las sugerencias de este grupo de interés en nuestras políticas es la participación en las mesas de salud comunitaria de Vallcarca y Sant Gervasi. Estos grupos de trabajo están formados por diversas entidades del

territorio (desde asociaciones de vecinos hasta representantes del ayuntamiento del distrito, pasando por servicios municipales, farmacias, etc.) Nuestra entidad forma parte de los miembros fundadores e impulsores de estas mesas.

Asimismo, los distintos canales de comunicación bidireccionales que hemos mencionado para nuestros usuarios, también están abiertos a la comunidad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La entidad es una sociedad limitada profesional. En 2018 se abrió la posibilidad de comprar participaciones de la empresa a sus trabajadores. A principios del ejercicio, EBA Vallcarca estaba compuesta por 7 socios/profesionales, que combinan su trabajo como profesionales de la medicina de familia con las áreas asignadas de gestión. Desde el 30 de octubre de 2018, la entidad tiene 54 socios, fruto de la compra de participaciones por parte del equipo, lo que representa un 76% de la plantilla. Los 7 socios fundadores siguen formando el equipo directivo de la empresa.

El organigrama de la empresa se estructura en un equipo directivo responsable de la toma de decisiones y unos cargos intermedios para las áreas de Enfermería, Atención al Usuario, Pediatría, Asistencial y Responsabilidad Social Corporativa.

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

La gestión estratégica de la entidad está alineada con los 10 Principios y desde 2018 contamos con un plan de acción anual específico de RSC, pero no contamos con indicadores específicos para medir la implantación de Los 10 Principios.

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

La política de RSC de la empresa está alineada con el plan estratégico 2016-2020 de la entidad, definido por la dirección.

La implantación de la política de RSC está liderada por la comisión de responsabilidad social, de la que forma parte el gerente de la empresa. La acción en RSC no se limita a esta comisión, ya que los socios responsables del resto de áreas también la implantan en sus políticas. Es especialmente visible en los casos de recursos humanos (grupo de interés trabajadores) y salud comunitaria (grupos de interés comunidad y pacientes)

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 Desarrollos Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Colaboraciones con organismos de Naciones Unidas en 2018:

- Estamos trabajando para conseguir la acreditación de calidad internacional IHAN (iniciativa para la humanización de la asistencia al nacimiento y a la lactancia impulsada por la OMS y Unicef). En 2018 superamos la fase 1 de *Proyecto vinculado a los ODS 1 fin de la pobreza y ODS 2 hambre cero*

- Colaboración en la recopilación de buenas prácticas llevada a cabo por la Red Española de Pacto Mundial con motivo del Día Mundial de la Salud (7 de abril) y del tercer aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (26 de septiembre). La práctica recogida fue el taller de macha nórdica para promover la actividad física entre nuestros empleados (*ODS 3 salud y bienestar*).

- Donación anual a GAVI The Vaccine Alliance a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. (*ODS 3 salud y bienestar*).

Dada la naturaleza de nuestra actividad, los ODS más vinculados a nuestra acción son:

- ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las edades.
- ODS 5 Conseguir la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.
- ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, la ocupación plena y productiva y el trabajo decente para todos.
- ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17 Alianza para los objetivos.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<https://aprimariavsg.com/>



# 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 RSC. 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 RSC 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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



11



5



1



1

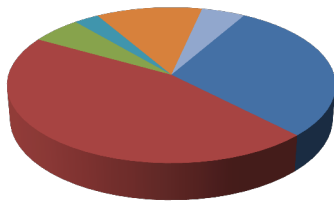
Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADA

- Clientes: 42
- Empleados: 65
- Proveedores: 8
- Accionistas: 0
- Administración: 4
- Comunidad: 17
- Medio ambiente: 7

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN EL SECTOR



125

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Accesibilidad de los productos y servicios

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

Como proveedores de servicios de salud públicos, nuestra responsabilidad es facilitar la accesibilidad a los servicios sanitarios con criterios de equidad.

Algunas de las medidas implantadas en este sentido son:

-Acciones de educación sanitaria para fomentar el autocuidado y el empoderamiento de las personas con respecto a su salud *(ver el apartado dedicado al grupo de interés Comunidad)*

- Mediante el proyecto de centros en transición llevamos a cabo un proceso de mejora continua para evaluar y mejorar la manera en que desempeñamos nuestra labor.

- En 2018, debido al cambio de horario del centro, pasamos a cerrar una hora antes. A fin de seguir ofreciendo el mismo número de visitas en cita previa, se adaptaron las agendas y se crearon puntos de trabajo extra. De este modo los profesionales podían ampliar una hora en sus agendas visitas presenciales en horario de gestiones no presenciales y luego recuperar esta hora "no presencial" en otro momento de la semana *(ver anexos)*.

#### Objetivos

- Facilitar la accesibilidad a los servicios sanitarios con criterios de equidad.

- Fomentar la conciliación laboral.

### Política de comunicación externa - Política

#### Comentarios

La política de comunicación externa se centra no solo en dar a conocer nuestros servicios, sino en facilitar información sobre otros servicios de la zona que puedan impactar sobre la salud de las personas usuarias. Para ello contamos con nuestra página web *aprimariavsg.com*, nuestros perfiles en redes sociales *@aprimariavsg* en Facebook, Twitter y Youtube, las pantallas de las salas de espera, la revista FerSalut,

una newsletter bimestral y los folletos informativos. A petición del colectivo de madres y padres con menores en edad pediátrica, en 2018 abrimos una lista de distribución de WhatsApp para informar sobre nuestras novedades y difundir consejos de salud. A fin de cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) este es un canal de comunicación unidireccional, por lo que tanto la persona que lo gestiona (un profesional del equipo de pediatría) puede enviar mensajes.

#### Objetivos

- Dar a conocer nuestros servicios.

- Facilitar información de salud para fomentar el autocuidado y empoderar a las personas con respecto a su salud.

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

#### Comentarios

Nuestro centro ofrece servicio de atención al cliente en el mismo horario de apertura de nuestras instalaciones; disponible presencialmente en el mostrador de admisiones o bien por teléfono.

Asimismo, contamos con la dirección de correo electrónico *contactar@aprimariavsg* para consultas genéricas.

#### Objetivos

- Ofrecer asesoramiento a las personas usuarias para realizar trámites de salud, programar visitas, etc.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

En las encuestas realizadas por el Departamento de Salud hay indicadores específicos sobre la valoración de la accesibilidad a los servicios. El Departamento de salud las realiza cada tres años. En 2018 se llevó a cabo una nueva ronda por lo que en 2019 se publican los resultados *(ver anexos)*.

#### Objetivos

- Conocer la opinión de las personas usuarias respecto a la accesibilidad del servicio.



## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Contamos con diversos canales mediante los cuales las personas usuarias pueden reportar quejas o sugerencias sobre nuestros servicios:

- Hojas de reclamación oficiales (gestionadas por la unidad de atención al usuario).
  - Correo electrónico [contactar@primariavsg.com](mailto:contactar@primariavsg.com)
- Asimismo, también pueden utilizar nuestros perfiles en las redes sociales.

### Objetivos

- Ofrecer vías de comunicación efectivas.
- Dar respuesta a todas las quejas/sugerencias.
- Disponer de herramientas que nos guíen en la mejora continuada de nuestros servicios.

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

### Comentarios

Las quejas/reclamaciones realizadas mediante el formulario oficial son registradas y analizadas por los responsables del centro.

### Objetivos

- Solucionar problemas de accesibilidad al nuevo servicio.
- Seguimiento de las quejas recibidas.

---

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

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

Nuestro centro cuenta con una comisión de calidad, que revisa anualmente los indicadores establecidos por los diversos protocolos de calidad. En 2018 se decidió realizar una auditoría de prevención de riesgos penales (Compliance) a fin de establecer mecanismos de prevención y control.

### Objetivos

- Realizar la auditoría Compliance de prevención de riesgos penales.
- [Elaborar y comunicar el manual de prevención de riesgos penales](#)

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Comentarios

Una comunicación interna fluida y efectiva contribuye a una mejora del clima laboral y que el equipo disponga de la información necesaria para desempeñar de forma óptima su trabajo. De este modo, la comunicación contribuye a mejorar la calidad del servicio que reciben nuestros pacientes. *(Ver apartado Buen ambiente laboral para más información sobre esta política)*

### Objetivos

- Ofrecer a todas las personas del equipo, en función de la labor que desempeñan, la información necesaria para ofrecer un servicio óptimo, de forma clara y accesible.
- Fomentar el diálogo interno y la participación en los procesos de toma de decisiones.

### Política RSE - Política

#### Comentarios

El fomento de la calidad también afecta a nuestra política de RSE. Es por ello que en 2018 hemos puesto en marcha nuestro primer plan de acción en responsabilidad social, previo análisis de nuestra materialidad y priorización de nuestros grupos de interés. De cara a nuestros pacientes, nuestro compromiso es garantizar la accesibilidad y la atención de calidad.

### Objetivos

- Nuestros objetivos en 2018 en este campo han sido:
- Incorporar la voz de los pacientes en la organización mediante una sesión de diálogo, a fin de conocer su nivel de confianza y sus sugerencias de mejora.
  - Transparencia en la comunicación empresarial, publicando información actualizada anualmente mediante nuestra web y nuestros perfiles en redes sociales.

## Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

### Comentarios

Nuestro sistema de gestión de calidad está basado en la norma internacional EFQM. En 2017 conseguimos la certificación de calidad de bronce.

### Objetivos

- Análisis y seguimiento de los indicadores de los protocolos de la entidad.
- Propuestas de mejora en función de los resultados.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

El diálogo con nuestros pacientes es esencial para identificar riesgos y oportunidades de mejora. Es por ello que contamos con diversos canales de comunicación bidireccional:

- Buzón de sugerencias físico para formularios por escrito.
- Correo electrónico y redes sociales para comentarios online.
- Presencialmente en nuestra unidad de atención al usuario. En 2018 también realizamos una sesión de diálogo con pacientes abierta a las personas usuarias que quisieran participar. *(Ver apartado Satisfacción del cliente para más información).*

### Objetivos

- Mantener vías de comunicación, que nos permitan identificar posibilidades de mejora, que nos ayuden a asegurar la satisfacción de nuestros pacientes.
- Ofrecer canales para vehicular de forma efectiva quejas y sugerencias.
- Dar respuesta a todas las comunicaciones recibidas.

## Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

La comisión de calidad evalúa anualmente los datos aportados por el equipo a fin de conocer el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de cada protocolo. Estos resultados son comunicados a cada profesional, a fin de poder identificar buenas prácticas y puntos débiles.

### Objetivos

- Medir la consecución de los indicadores nos permite realizar un seguimiento de nuestra calidad para avanzar en la mejora continua de nuestros servicios.

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

### Comentarios

El grupo de calidad hace un seguimiento de las incidencias generadas en referencia a la seguridad del paciente. Se ha implementado un sistema en la intranet corporativa Minerva para la declaración de incidencias de seguridad del paciente, por parte del profesional sanitario.

### Objetivos

- Detectar incidencias en referencia a la salud de los pacientes y registrarlas para compartirlas con el equipo y mejorar nuestros procedimientos.

## Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

El Departamento de Salud de Cataluña, del cual somos proveedores, realiza cada tres años encuestas a la población (llamadas PLANSA) para evaluar la calidad del servicio de los proveedores de salud del sistema público catalán. En 2018 se llevó a cabo una nueva ronda de encuestas, por lo que se publicarán los resultados en 2019.

### Objetivos

- Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios e identificar áreas de mejora.

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

### Comentarios

Anualmente se realizan diversas auditorías externas para asegurar la calidad de nuestra gestión. Estas son las realizadas en 2018:

- Dos auditorías contables.
- Una auditoría técnica y de adecuación jurídica en protección de datos.
- Auditoría de prevención de riesgos penales.

- Auditoría de evaluación del código de buen gobierno de las EBA

### **Objetivos**

- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Detectar oportunidades de mejora.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

---

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

#### **Comentarios**

Tal como se desprende del código de buen gobierno de las EBAs, entendemos la transparencia como uno de los valores que debe guiar nuestra actividad.

#### **Objetivos**

- Implantar la transparencia empresarial como valor transversal a todas nuestras políticas.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Transparencia y Buen Gobierno - Política**

#### **Comentarios**

La mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial es uno de los objetivos en RSC de nuestro plan estratégico para el periodo 2016-2020. Es por ello que es una de las líneas priorizadas en nuestro plan de acción en RSC (*ver en el apartado Comunicación las acciones relativas*).

#### **Objetivos**

- Incluir la mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial como objetivo en nuestros planes de acción.

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

#### **Comentarios**

En 2017 ampliamos nuestra web corporativa con información exhaustiva sobre nuestra gestión. En 2018 procedimos a la revisión y actualización de todas estas nuevas secciones:

- Plan de igualdad

- Carta de compromiso anual con la responsabilidad social.

- Organigrama de la entidad y resumen de las responsabilidades de las diferentes áreas de responsabilidad.

- Cláusulas del contrato con el CatSalut, indicadores contratación de proveedores y convenios de formación.

- Condiciones laborales de nuestro equipo (convenio, composición de la plantilla).

- Resultados de indicadores, de encuestas de satisfacción realizadas por el CatSalut.

- Mapas del territorio al que damos servicio, listado de especialistas con los que trabajamos.

- Presupuesto y retribuciones anuales.

### **Objetivos**

- Publicar anualmente los datos relativos a nuestra entidad para cumplir con un modelo de gestión transparente.

- Ofrecer información transparente sobre nuestra gestión accesible para nuestros grupos de interés.

### **Publicación de los datos de actividad anuales - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Publicación anual de los datos de actividad relativos a la entidad, en la sección de transparencia y compromiso de nuestra web corporativa. Los responsables de cada área hacen llegar los datos a la profesional que se encarga de la web, para que les dé formato y los publique.

#### **Objetivos**

- Actualizar anualmente la información contenida en estos apartados.

- Revisar el 100% de los contenidos del apartado de transparencia y compromiso de la web corporativa en el primer trimestre del año y actualizarlos con los de 2018.

---

## **Satisfacción del cliente**

---

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

## Comentarios

La política de gestión de la calidad atañe a todas las áreas del centro y a todos los estamentos del equipo. Los objetivos comunes son la excelencia y la mejora continuada, cuyo impacto sea visible sobre todos nuestros grupos de interés. En el momento actual es prioritario hacer un buen uso de los recursos, donde es necesario gestionar con la máxima eficiencia y transparencia los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Nuestro plan de calidad está definido en base a tres líneas estratégicas: organización, profesionales y usuarios. Contamos con una comisión encargada del seguimiento de la política de calidad, integrada por miembros de los diversos estamentos, incluido el equipo directivo. Este órgano es responsable de la elaboración, revisión, evaluación y actualización anual del Plan de Calidad, así como de coordinar, involucrar y difundir entre los profesionales las actuaciones previas en materia de calidad. En 2018 sigue vigente el plan de calidad definido en 2014.

## Objetivos

- Impulsar la mejora continua en la gestión de la organización para garantizar la eficacia y eficiencia de la asistencia sanitaria.
- Orientar los servicios hacia la ciudadanía: promover una Atención Primaria óptima a la población de referencia, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, con el mejor balance riesgo-beneficio y la máxima eficiencia.

## Carta de Derechos del Cliente - Política

### Comentarios

Velamos por el cumplimiento de la [Carta de Derechos y deberes de la Ciudadanía](#) en relación a la salud y a la atención sanitaria publicada por el Departament de Salut de Catalunya. El personal de atención al usuario está siempre disponible en nuestra recepción y por teléfono para resolver dudas y atender sugerencias y reclamaciones. De manera online, también disponemos de servicios de atención al cliente mediante el correo electrónico y las redes sociales.

### Objetivos

- Cumplir con los principios establecidos en la Carta de Derechos y deberes de la Ciudadanía en relación a la salud y a la atención sanitaria.

## Política RSE - Política

### Comentarios

Realizar acciones específicas de diálogo con nuestros pacientes es un proyecto que nos hemos marcado con anterioridad, sin lograr los objetivos propuestos. En 2018 lo incluimos en nuestro plan de acción en RSC y lo abordamos desde una nueva perspectiva. El principal reto en estos casos es aplicar una metodología que permita que el diálogo fluya hacia las necesidades generales de la comunidad y que no se quede encallado en necesidades e incidencias particulares.

### Objetivos

- Abrir una nueva vía de diálogo con nuestros clientes en la que puedan participar de forma más activa y estructurada.

## Ampliación de la cartera de servicios - Acción / Proyecto

### Comentarios

La ampliación de la cartera de servicios es una de nuestras líneas estratégicas como entidad. En 2018 hemos llevado a cabo las siguientes ampliaciones de servicios:

- Enfermería ha implantado el programa pionero en atención primaria de [autocontrol del sintrom](#) por parte de los pacientes.
- Todo el equipo de enfermería se ha formado en demanda aguda a fin de ampliar la tipología de motivos de consulta que gestionan.
- Creación de agendas de refuerzo de enfermería pediátrica.
- Ampliación de las agendas de espirometrías, cribado de oftalmología y audiometrías, gestionadas por el equipo de auxiliares de enfermería. (*Ver anexos*).
- Reapertura de la agenda de índice tobillo-brazo.
- Incorporación del servicio público de salud mental para Sant Gervasi (este último dependiente del CatSalut, no de nuestro centro).

### Objetivos

- Mejorar la capacidad resolutoria de nuestro centro (primer nivel asistencial).
- Mejorar la satisfacción de las personas usuarias.
- Mejorar la accesibilidad y reducir las listas de espera en el segundo nivel asistencial.

## Sesión de diálogo con pacientes - Acción / Proyecto

### Comentarios

El 27 de junio organizamos una sesión de diálogo con usuarios. Asistieron 22 personas. Este proyecto se enmarca dentro de nuestro programa de responsabilidad social y de mejora continuada. El objetivo es conocer la opinión que los pacientes y sus familias tienen de nuestros servicios, para identificar posibilidades de mejora.

Hasta ahora, las iniciativas tomadas en este sentido han sido basadas en la percepción que nosotros tenemos sobre las necesidades de los usuarios. Esta sesión de diálogo nos permite abrir una puerta para conocer sus propias percepciones.

La dinámica fue liderada por un asesor externo en responsabilidad social y el Dr. Lluís Gràcia, director de nuestro centro. Los pacientes se agruparon en función de su perfil: personas mayores, adultas, padres y madres de menores en edad pediátrica. Intentamos hacer un grupo de adolescentes, pero no tuvimos bastante poder de convocatoria para enrolarlos.

Los participantes se mostraron muy satisfechos con la atención en nuestro centro. Los [resultados](#) de esta sesión se publicaron en nuestra web y redes sociales, y se enviaron por correo electrónico o postal a las personas participantes. *(Más información sobre los resultados en los anexos).*

### Objetivos

- Abrir un nuevo canal de diálogo efectivo con el grupo de interés pacientes.
- Detectar oportunidades de mejora.
- Realizar una sesión de este tipo bienalmente.

## Celebraciones abiertas a la comunidad - Acción / Proyecto

### Comentarios

En marzo de 2018 cumplimos 15 años al servicio de las personas de Vallcarca y Sant Gervasi. Para celebrarlo con la comunidad y nuestro equipo organizamos una fiesta el sábado 10 de marzo. Con actividades saludables para todas las edades profesionales y pacientes celebramos juntos el aniversario, que culminó con una [paella popular para 425 personas](#). A la fiesta también asistieron representantes de entidades del territorio y del gobierno local.

### Objetivos

- Agradecer a la comunidad al equipo su confianza.
- Crear un espacio informal para compartir con los principales grupos de interés.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Tipología de buzones de sugerencias disponibles:

- En la recepción de nuestro centro hay hojas de reclamación y/o sugerencias a disposición de nuestros usuarios. Estas se registran en un programa del CatSalut para su control y se da respuesta en un período inferior a los 15 días.
- De una manera más informal, nuestros usuarios pueden hacernos llegar sus comentarios y sugerencias mediante nuestra página web (formulario de satisfacción y dirección de correo electrónico) y a través de nuestros perfiles en las redes sociales Facebook y Twitter.

### Objetivos

- Ofrecer canales de comunicación abiertos de forma permanente para que nuestros usuarios tengan una vía de hacernos llegar sus inquietudes, sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.
- Detectar oportunidades de mejora y colaboración, solucionar incidencias y atajar malestares.

## Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

En 2018 se realizó una nueva ronda de las encuestas Plaensa, incorporaremos los resultados en la memoria de 2019 (año de publicación de los datos). En cuanto a la sesión de diálogo con personas usuarias, el informe de resultados de la sesión elaborado por la auditoría externa destaca que los participantes puntuaron con un 8 sobre 10 la confianza en nuestro equipo y valoraron nuestra actuación con un 2,76 sobre 3 *(ver anexos).*

### Objetivos

- Conocer la valoración de nuestros usuarios para detectar oportunidades de mejora.

---

## Reducción del impacto medioambiental

---

### Política de Responsabilidad Social - Política

#### Comentarios

La reducción del impacto medioambiental es uno de los objetivos marcados por nuestro plan de estratégico. Nuestra política de RSE en este ámbito ha consistido en el cumplimiento con la legislación en materia medioambiental y de gestión de residuos propia del sector sanitario, medidas de ahorro energético y de fomento de reciclaje dirigidas a clientes y trabajadores.

#### Objetivos

- Reducir el impacto medioambiental.
- Fomentar el reciclaje.

### Política medioambiental - Política

#### Comentarios

Creemos que la gestión de nuestros impactos medioambientales debe ser más ambiciosa, por lo que en 2019 queremos estudiar nuevas opciones, como implantar un modelo de gestión ambiental y trabajar más estrechamente con la entidad que gestiona el parque sanitario en el que se ubica nuestro edificio, a fin de poder adoptar medidas conjuntas.

#### Objetivos

- Profundizar en la gestión de nuestro impacto medioambiental a partir de 2019.

### Fomento del reciclaje - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Las principales acciones han sido la colocación junto a las máquinas de vending de diferentes contenedores para separar los residuos y ofrecer puntos de reciclaje de material relacionado con la práctica clínica (radiografías, TACs). Este es recogido por la empresa de gestión de residuos que tenemos contratada (Femarec) para su correcto tratamiento, ya que

contienen elementos altamente contaminantes (*ver datos en anexos*).

#### Objetivos

- Fomentar la conciencia ecológica en las personas que visitan centro.
- Facilitar el reciclaje de residuos relacionados con la práctica médica, que las personas usuarias no pueden depositar en los contenedores municipales (radiografías).

### Ahorro de energía - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En 2018 hemos llevado a cabo las siguientes acciones de ahorro energético:

- Optimización del circuito de pilas recargables, mediante la renovación del material y la información al personal que lo utiliza (enfermería y auxiliares).
- Colocar sensores de movimiento para regular la iluminación de las zonas comunes.
- Cambiar el cierre de las puertas que comunican las salas de espera con las escaleras, a fin de que estas queden cerradas. De este modo, la climatización de las salas es más eficiente y requiere de menos energía. El impacto de las medidas de ahorro energético es difícil de cuantificar. Los datos de consumo muchas veces no están desglosados por edificio, sino que las cifras se corresponden con el total del consumo de todos los edificios del Parque Sanitario. Es por lo que de cara a 2019 queremos estudiar nuevas vías de colaboración en materia ambiental con el Parque.

En 2018 también llevamos a cabo medidas para concienciar sobre la necesidad de reducir el uso del plástico de un solo uso:

- Cambio de las fuentes por un modelo con un grifo en el que sea posible beber directamente (sin uso de plástico).
- Regalar al equipo una taza de porcelana personalizada para el café o el agua (y evitar así el uso de los vasos plástico desechables).

#### Objetivos

- Reducción del impacto medioambiental mediante un uso de energía más eficiente.
- Estudiar nuevas vías de colaboración con el Parque Sanitario Pere Virgili a fin de disponer de indicadores de seguimiento más adecuados.

## Informe de materiales reciclados - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

El reciclaje de material sanitario es registrado por parte de nuestros auxiliares de enfermería.

### Objetivos

- Realizar un seguimiento del circuito de reciclaje.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

---

### Plan de Comunicación Externa - Política

#### Comentarios

Nuestro plan de comunicación externa está alineado con nuestro plan de RSE. La educación sanitaria, la accesibilidad de la información, la difusión de los diferentes recursos de salud del territorio... son objetivos de nuestra comunicación que tienen una continuidad en el plan de RSE.

#### Objetivos

La comunicación sobre nuestras acciones en RSE tiene como objetivo dar a conocer el funcionamiento de nuestra entidad, compartir buenas prácticas y fomentar las alianzas con otros actores de salud del territorio. Sin embargo, no hemos diseñado una estrategia específica para dar a conocer qué es la RSC. Contribuir de forma sistemática a difundir la Agenda 20130 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible son puntos pendientes en nuestra política de comunicación.

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Si bien nuestra política de RSE considera a nuestros clientes como uno de los grupos de interés prioritarios, en el plan de acción de 2018 no se ha definido ninguna línea de trabajo destinada a aumentar su conocimiento sobre la responsabilidad social. Algunas plataformas de RSE como Respon.cat o Pacto Mundial han

publicado nuestras buenas prácticas y en nuestra página web publicamos anualmente las memorias de RSE y actividad, además de actualizar los datos relativos a la empresa. Sin embargo, son acciones puntuales y no hemos desarrollado una estrategia en este sentido.

#### Objetivos

No hemos definido un objetivo específico en este ámbito. Damos a conocer nuestros avances en RSC a través de nuestros canales de comunicación habituales y fomentamos el diálogo con los pacientes, pero no se corresponde con una estrategia específica para dar a difundir la RSC y su impacto en nuestra sociedad.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La difusión de buenas prácticas en RSE es una novedad en la difusión de nuestra política de RSE. Estas han sido las publicadas en 2018:

- [Respon.cat](#) publica 3 ejemplos de buenas prácticas sobre empresa saludable con motivo del Día Mundial de la Salud (7 de abril). Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi es uno de ellos, gracias al taller de marcha nórdica para el equipo.

- Respon.cat publica en junio de 2018 nuestra [ficha de buenas prácticas en Responsabilidad Social](#). La difusión forma parte del acto de conclusión del programa de formación en RSC RSE.Pyme 2017, en el cual hemos participado.

- Nuestro [taller de marcha nórdica](#) ha sido incluido dentro de la recopilación de buenas prácticas relacionadas con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) promovidos por las Naciones Unidas. La Red Española de Pacto Mundial publicó esta recopilación el 26 de septiembre con motivo del tercer aniversario de los ODS.

En 2018 también actualizamos el redactado de nuestra [misión, visión y valores](#) con un estilo menos técnico y más breve, a fin de facilitar su comprensión y recuerdo. Para nuestros clientes son consultables en nuestra web corporativa.

#### Objetivos

- Participar en iniciativas de difusión de buenas prácticas a fin de fomentar alianzas en RSE y difundir nuestra política.

- Comunicar a nuestros grupos de interés nuestra política de RSE.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Contamos con una dirección de correo electrónica específica para comentarios, sugerencias y reclamaciones relativas a la responsabilidad social corporativa. Esta se informa en la sección de RSC de nuestra web [responsabilitatsocial@aprimariavsg.com](mailto:responsabilitatsocial@aprimariavsg.com). En 2018 no hemos recibido ninguna comunicación de clientes en este buzón.

### Objetivos

- Ofrecer una vía específica de comunicación y diálogo en RSC para nuestros grupos de interés.

## Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Nuestras memorias anuales son por un lado una herramienta para la difusión de nuestra responsabilidad social y por otro lado facilitan el seguimiento y evaluación de nuestros planes de acción.

### Objetivos

- Recopilar la actividad anual y los objetivos estratégicos definidos para el ejercicio.  
- Renovar nuestro compromiso con la transparencia.  
- Obtener una herramienta para analizar y comparar año tras año nuestra evolución en este campo.  
- Publicar y difundir cada año la memoria de Pacto Mundial y la memoria de actividad de la entidad.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD)

---

### Normativa Vigente - Política

#### Comentarios

El 25 de mayo pasó a ser de plena aplicación el Reglamento Europeo de Protección de Datos (UE 2016/679); RGPD que incide directamente en la forma

en la que se tratan los datos, la base de legitimación, y especialmente la obtención del consentimiento por parte de las personas titulares de los mismos. Durante 2018 revisamos nuestros procedimientos y comunicamos los cambios a nuestros grupos de interés a fin de cumplir con la nueva normativa.

#### Objetivos

- Aplicar la legislación vigente.  
- Comunicar las medidas tomadas a los grupos de interés afectados.

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

### Comentarios

A raíz de la aplicación del RGPD es necesario que las personas usuarias firmaran un nuevo formulario de consentimiento de tratamiento de datos, para dar su consentimiento explícito y por separado a cada uno de los usos que damos a los datos. Para ello se solicitó la ayuda de la asesoría de protección de datos para redactar el nuevo formulario y se envió un correo electrónico a los clientes informándoles de los próximos cambios en la normativa y los motivos por los cuales sería necesario firmar el nuevo consentimiento. Asimismo, se publicó la misma información en nuestra web, redes sociales y en las pantallas de las salas de espera. A nuestros trabajadores de les informó de las novedades y sus implicaciones mediante la intranet, una sesión presencial y el boletín interno.

#### Objetivos

- Cumplir con la legislación en materia de protección de datos.  
- Implicar a todo el equipo en la protección de datos.  
- Informar a las personas usuarias del correcto cumplimiento de la normativa de protección de datos.

## Delegada de protección de datos - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

A raíz del RGPD, creamos la figura de la delegada de protección de datos. Su función es supervisar el cumplimiento del nuevo reglamento y ofrecer asesoramiento a peticiones de pacientes o personal interno, por eso se creó la nueva dirección de correo electrónico [protecciondades@ebavallcarcaat](mailto:protecciondades@ebavallcarcaat)



vinculada a los buzones de delegada Carme Martínez y el Dr. Bernal. El responsable de protección de datos sigue siendo el Dr. Bernal.

### **Objetivos**

- Abrir un canal de comunicación específico para consultas, sugerencias y reclamaciones con respecto al cumplimiento del RGPD.
- Aplicar correctamente la normativa.

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

#### **Comentarios**

Afin de seguir tratando los datos de nuestros clientes de forma legítima, realizamos una auditoría de protección de datos mediante la contratación de nuestra empresa externa. Pasamos por esta auditoría de forma anual, pero en 2018 incluyó especialmente un servicio de asesoría para orientarnos en la correcta aplicación del RGPD.

### **Objetivos**

- Aplicar la nueva legislación.
- Detectar posibilidades de mejora.
- Resolver posibles incumplimientos.

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

#### **Comentarios**

En 2018 también realizamos la auditoría anual de protección de datos y llevamos a cabo los cambios necesarios para aplicar el nuevo RGPD.

### **Objetivos**

- Analizar nuestros procesos para evaluar el grado de cumplimiento del RGPD.
- Aplicar las recomendaciones derivadas de la auditoría para mejorar nuestros procesos.
- Comunicar los cambios a nuestros grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Igualdad de género

---

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

El fomento de la igualdad de oportunidades y de la conciliación de la vida laboral y personal son valores esenciales de nuestra política de RRHH. Desde 2016 contamos con un plan de igualdad de oportunidades, elaborado por una comisión paritaria con representantes de todos los estamentos del equipo. El actual Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres tiene vigencia para el periodo 2016 - 2019.

#### Objetivos

- Garantizar el avance de la incorporación del enfoque de género en las políticas, procedimientos y acciones de las diferentes áreas de actuación de la entidad.
- Promover y/o aumentar la presencia de las mujeres y hombres en aquellas áreas donde tengan una baja representación, respectivamente, considerando la oferta y la demanda del mercado laboral.
- Mejorar la conciliación personal, familiar y laboral.
- Garantizar las condiciones internas necesarias para luchar contra los casos de acoso sexual, actitudes sexistas y trato discriminatorio.
- Facilitar el desarrollo integral de las personas en un marco de igualdad de oportunidades.
- Fomentar un buen clima laboral.
- Promover la identificación del personal con la entidad.

### Política de RRHH - Política

#### Comentarios

La política de RRHH contribuye de forma determinante al carácter de nuestra entidad. La composición de nuestra plantilla no ha cambiado mucho con respecto a 2017. En 2018, las mujeres representan un 64% de la plantilla, un 57% de los cargos directivos y un 56% de los cargos intermedios. El 90% contratos son indefinidos. El grado de absentismo laboral sigue siendo muy bajo.

En 2017, las mujeres representaban un 66% del equipo, 57% de los cargos directivos y 56% de los

cargos intermedios. *(Ver más datos en los anexos).*

#### Objetivos

- Contratación en función de los méritos profesionales.
- Asegurar la cobertura de las necesidades del servicio.
- Facilitar la conciliación de la vida personal y laboral.
- Retención del talento dentro de la empresa.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Con motivo del día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres, que se celebra el 25 de noviembre, dedicamos una jornada a dar visibilidad a todas las medidas que llevamos a cabo para asegurar la igualdad de género en nuestra entidad. La [jornada tuvo lugar el viernes 23 de noviembre](#) la comisión de igualdad repartió folletos informativos sobre las acciones que ha llevado a cabo desde su formación en 2016 y realizó una sesión de sensibilización sobre igualdad de género para todo el equipo.

#### Objetivos

- Visualizar las acciones llevadas a cabo.
- Fomentar la reflexión sobre igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Mejorar el clima laboral.

### Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El [plan de igualdad](#) de 2016 incluye un protocolo de prevención del acoso sexual y por razón de género, indicando las vías para hacer llegar la denuncia y los pasos a seguir. En 2018 dos representantes de la comisión de igualdad realizaron una sesión formativa en igualdad y prevención del acoso para todo el equipo.

#### Objetivos

- Evitar el acoso en el entorno laboral.
- Aumentar la sensibilización en materia de igualdad.
- Reforzar la inclusión de la igualdad en la cultura corporativa.
- Mejorar el clima laboral.

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

## Comentarios

La intranet corporativa cuenta con un aplicativo para denunciar cualquier tipo de discriminación.

## Objetivos

- Ofrecer un canal efectivo y seguro para denunciar y registrar cualquier caso de discriminación.

## % de empleados que disfrutaron de medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

La empresa pone a disposición del equipo diversas medidas de conciliación laboral:

- Adaptación del horario.
- Reducción del horario.
- Excedencia.
- Permiso sin sueldo. (Ver anexos, en el gráfico se muestra el % de trabajadores que se han beneficiado de cada una en 2018, junto a la comparativa de datos de 2015 a 2017)

### Objetivos

- Facilitar la conciliación laboral con la vida personal y familiar.
- Crear un buen clima de trabajo.
- Fomentar la identificación del personal con la entidad.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

#### Comentarios

Contamos con un proveedor externo para la prevención de riesgos laborales. Esta empresa realiza una revisión médica anual, una encuesta psicosocial cada dos años, la formación pertinente y el seguimiento del plan de prevención pactado anualmente.

#### Objetivos

- Educación en la prevención de riesgos laborales.

- Disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que en nuestra empresa tienen una incidencia muy baja. (Ver anexos para datos 2016-2018).

- Detectar posibilidades de mejora de los circuitos de trabajo y de las instalaciones
- Evaluar los potenciales riesgos vinculados a cada puesto de trabajo.
- Informar a los trabajadores de las medidas de protección aplicables a dichos riesgos.
- Ofrecer unas condiciones de trabajo y unas instalaciones seguras.
- Detectar incidencias que afecten al clima laboral.

### Política de Empresa Saludable - Política

#### Comentarios

Denominamos Empresa saludable a las medidas que ponemos en marcha para fomentar los hábitos saludables en nuestro equipo. Es una de las líneas de trabajo de nuestro plan de acción para 2018, año en el que elaboramos una política específica para este ámbito.

#### Objetivos

- Fomentar los hábitos saludables dentro del equipo.
- Crear espacios donde realizar ejercicio físico dentro del horario laboral.
- Concienciar sobre la importancia del ejercicio físico sobre la salud.
- Empoderar al equipo con respecto a su propia salud.
- Mejorar el ambiente laboral y la identificación de los empleados con la entidad.

### Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En 2018 la acción en empresa saludable se centró en promover la actividad física, ya que nuestros puestos de trabajo son sedentarios. En febrero se inició un taller de **marcha nórdica**. Tres profesionales del centro se formaron para poder liderar el grupo y formar al resto. La empresa regaló los bastones de marcha nórdica como regalo de Navidad a aquellos que los solicitaron. Las salidas se realizan en horario laboral (de 14 a 15h que es cuando coinciden los dos turnos). El taller para durar los meses de verano debido al calor (es una actividad al aire libre).

En febrero también realizamos una sesión para el equipo para presentar diversas propuestas de acciones en empresa saludable y la encuesta de clima. A continuación, se publicó una encuesta de empresa saludable en la intranet para que el equipo pudiera votar las propuestas. Se votó mantener marcha nórdica, añadir una clase de pilates y hacer una competición de pingpong. Introdujimos otras propuestas como la aparición de peeps con mensajes saludables que a pesar de ser bien valoradas por el equipo, debimos eliminar debido a problemas informáticos.

Las clases de pilates se empezaron a ofrecer en marzo y solo paran durante agosto. Las imparte un profesional externo. Son financiadas por el centro y para facilitar la asistencia, se realizan fuera del horario laboral los lunes y los martes a las 15:15h, a fin de que los dos turnos puedan asistir un día.

En el torneo de pingpong participaron 12 personas. Los partidos se realizaban durante pausas en la jornada laboral.

Otras acciones fueron:

- La elaboración de dos posters de estiramientos de espalda diferentes. Uno para colocar en la sala del descanso y otro más pequeño imprimible para colocar en las consultas. Se realizó una sesión para el equipo con el profesor de pilates para explicar cómo hacerlos correctamente.

- El cambio de los productos de las máquinas de vending en abril por opciones más saludables, eliminando parte de las bebidas azucaradas, los frutos secos fritos y salados y la bollería.

(Más información en anexos).

### Objetivos

- Mejorar el ambiente laboral.
- Promover la identificación del equipo con la empresa.
- Fomentar la cohesión dentro del equipo.
- Fomentar los hábitos saludables, especialmente el ejercicio físico.

## Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

### Comentarios

Los empleados pueden adaptar el espacio de trabajo para mejorar su ergonomía: orientación de la pantalla, tipo de silla, reposapiés... Las peticiones se canalizan a través de la comisión de riesgos laborales.

### Objetivos

- Puestos de trabajo adaptables en la medida de lo posible para mejorar su seguridad y ergonomía.
- Acceso a material para la mejora de la ergonomía del puesto de trabajo (sillas, reposapiés).

## Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Las memorias anuales de actividad y sostenibilidad nos permiten revisar y evaluar las acciones realizadas y obtener un documento que facilita la comunicación de las mismas a los grupos de interés.

### Objetivos

- Seguimiento y evaluación de las acciones planeadas.
- Comunicación a los grupos de interés.

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

### Comentarios

En 2018 se fusionaron las comisiones de Empresa Saludable y riesgos laborales. Cuentan con representantes de todos los estamentos, que son los encargados de recoger las sugerencias del equipo en materia de seguridad y salud en el trabajo.

### Objetivos

- Definir e implementar la política de empresa saludable.
- Realizar el seguimiento y evaluación.
- Fomentar la participación del equipo en la definición de estas acciones y en su ejecución.

## Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

La accidentalidad y el absentismo laboral son muy bajos en nuestra entidad. Llevamos un registro de todos los incidentes. (Ver anexos).

### Objetivos

- Contabilizar la accidentalidad laboral.
- Mejorar la seguridad de la empresa y de los circuitos de trabajo.
- Identificar posibilidades de mejora.

## % de empleados que han participado en acciones de Empresa Saludable - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Las actividades de Empresa saludable son voluntarias y abiertas a todo el equipo. (*Veranexos*).

### Objetivos

-Llevar un registro de la participación para identificar qué acciones tienen mejor acogida, a fin de poder adaptar nuestros planes de acción a las necesidades del equipo.

## Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Afin de definir unas acciones de empresa saludable a la medida de las necesidades del equipo, nos hemos planteado la necesidad de implantar nuevos indicadores de seguimiento. Hasta la fecha los indicadores han sido de tipo cualitativo (encuestas de satisfacción o comentarios en sesiones participativas) complementados por otros de tipo cuantitativo como el número de asistentes a las actividades programadas. Si bien estos son útiles para evaluar la acogida de las acciones que realizamos, se quedan cortos a la hora de ayudarnos a medir si nuestro plan de acción se adecúa a las necesidades reales de nuestro equipo. Para solventarlo, se planteó utilizar los datos de las revisiones médicas anuales. Estos serían presentados por la empresa de prevención de riesgos laborales a la comisión de empresa saludable desglosados de forma que aseguraran el anonimato de los participantes. Sin embargo, el % de personal que está dispuesto a hacer la revisión médica es prácticamente nulo, por lo que necesitamos seguir trabajando en este ámbito.

### Objetivos

- Obtener datos sobre las necesidades de salud del equipo que cumplan con los siguientes criterios:
  1. Ayudarnos a definir políticas de acción relevantes y útiles.
  2. Permitirnos realizar un seguimiento de los resultados.
  3. Garantizar el anonimato de los datos.

---

## Buen ambiente laboral

---

### Política de RRHH - Política

#### Comentarios

Tal como se recoge en el apartado *Mejoras sobre la normativa laboral* nuestra política de RRHH está dirigida a asegurar la cobertura asistencial, fomentar la autogestión y la innovación, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y personal. La mejora del entorno laboral es uno de los ejes de acción establecidos por nuestro plan estratégico 2016-2020.

#### Objetivos

- Reconocer y dar espacio a las capacidades de cada profesional.
- Implicación del equipo en los procesos de gestión.
- Conseguir la satisfacción del equipo en el entorno laboral (tanto con respecto a su carrera como a la conciliación con su vida personal) para mantener el conocimiento y el talento dentro de la empresa.
- Mejorar la cohesión del equipo y fomentar un sentido de pertenencia a un proyecto común.

### Política de Medioambiente- Política

#### Comentarios

La reducción del impacto medioambiental es una de las líneas de acción de nuestra política de RSC. Nuestro plan de acción de 2018 incluye algunas acciones para gestionar los impactos en este sentido, pero no disponemos de una política de medioambiental definida. De cara a 2019 queremos avanzar en este campo iniciando proyectos de colaboración con los grupos de interés con los que compartimos instalaciones en el Parc Sanitari Pere Virgili.

#### Objetivos

- Establecer un plan de acción para desarrollar una política medioambiental que nos permita una mejor gestión de nuestros impactos.

## Política de Comunicación Interna - Política

### Comentarios

La política de comunicación interna se trabaja desde la **dirección** y la **comisión de comunicación**. Una comunicación interna fluida es clave para conseguir y mantener un buen ambiente laboral. Contamos con diferentes **herramientas** para trabajarla:

- Intranet Minerva: actúa como archivo documental, tablón de anuncios virtual y además permite realizar diversas gestiones de RRHH.
- Boletín interno: mensualmente recopila las principales novedades de cada estamento para su difusión y archivo.
- Comisiones de trabajo: al ser interdisciplinares, facilitan que sus proyectos puedan ser informados a todos los estamentos del equipo.
- Reuniones por estamentos y reuniones generales del equipo.
- Sesiones de formación, por estamentos o para todo el equipo.
- Reuniones informales en los espacios de descanso del centro (office).
- Jornadas de reflexión o parones, donde se reúne todo el equipo para tratar temas de gestión de la entidad.
- Correo electrónico y grupo de Whatsapp corporativo.

### Objetivos

Los objetivos de la comunicación interna desde la perspectiva de la RSC son:

- Dar a conocer la política de RSC de la entidad.
- Abrir canales de diálogo y fomentar la participación del equipo.
- Fomentar un buen ambiente laboral y la cohesión de equipo.
- Fomentar la identificación del equipo con la entidad.
- Facilitar que todo el equipo tenga la información necesaria para realizar su trabajo.

## Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto

### Comentarios

La comisión de comunicación organiza dos eventos de ocio corporativo cada año:

- La cena y baile de navidad para el equipo.
- Visita cultural/excursión y comida. Esta se realiza en primavera. En 2018 se pidió al equipo que votara si prefería realizar la actividad en familia o limitarla a los

miembros del equipo. Ganó la opción familiar y se visitó una excavación arqueológica de la época romana en Teià (localidad cercana a Barcelona) y se finalizó la celebración con una comida. En ambos casos, la empresa se encarga de la organización y los gastos. El lugar de celebración es consensuado con la comisión de comunicación, que tiene miembros de todos los estamentos del equipo. A parte de estas celebraciones en 2018 se realizó una pequeña fiesta gastronómica para dar la bienvenida a la primavera. La gran celebración de 2018 fue nuestro 15 aniversario. El día del aniversario se celebró con una comida en el propio centro para todo el equipo. Más adelante organizamos una fiesta abierta a la comunidad **más información en el apartado dedicado al grupo de interés "clientes"**).

### Objetivos

- Fomentar el buen ambiente laboral.
- Promover la cohesión del equipo y un mayor conocimiento entre estamentos.
- Aumentar la identificación de los empleados con la empresa.
- Fomentar una cultura corporativa basada en el diálogo y la participación.

## Acción Social - Acción / Proyecto

### Comentarios

En 2018 realizamos las siguientes acciones voluntarias:

- Participación en los juegos interempresa Salut Games. El objetivo es recaudar fondos para donarlos a una ONG escogida por la empresa. En nuestro caso el equipo eligió la ONG Baby Beatles de ayuda a mujeres que han sufrido un cáncer a tener hijos.
- [Recaudación de fondos para la Marató de TV3](#) que realizamos desde hace tres años. En 2018 la Marató estaba dirigida a recaudar fondos para la investigación del cáncer. El equipo organizó una salida de marcha nórdica y una merienda abierta a la comunidad para recaudar fondos.
- Recogida de alimentos a favor de Cáritas.

### Objetivos

- Fomentar el trabajo en equipo y la participación en iniciativas en RSC.
- Mejorar el clima laboral.
- Fomentar las acciones solidarias y de socialización.
- Abrir espacios para compartir con la comunidad.

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Comentarios

Una comunicación interna fluida y coherente con la comunicación externa es esencial para conseguir un buen ambiente laboral. Nuestra comunicación está planificada por la comisión de comunicación, que trabaja coordinada con la de RSC.

### Objetivos

- Fomentar una cultura corporativa basada en los valores de la organización.
- Fomentar la participación y la autogestión.
- Dar al equipo la información necesaria para el desempeño óptimo de sus tareas.
- Crear espacios de diálogo.

## Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Cada dos años la empresa de prevención de riesgos laborales que tenemos contratada realiza una encuesta de clima, a fin de asegurar la confidencialidad de las respuestas. En 2018 participó el 72% de la plantilla. (Ver anexos).

### Objetivos

- Detectar deficiencias relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas.
- Conocer el grado de satisfacción del equipo.
- Detectar oportunidades de mejora.
- Mejorar el ambiente laboral.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Contamos con un circuito de recogida formal de sugerencias del equipo mediante:

- El grupo de calidad.
- La intranet, que ofrece la opción de enviar una petición directamente al responsable de área y realizar sugerencias anónimas.
- Reuniones de equipo.
- Comisiones de trabajo.

### Objetivos

- Mejora continua de nuestros procesos.
- Fomentar la participación en los procesos de toma de decisiones.
- Mejorar el ambiente laboral.

## Número de expedientes por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

El plan de igualdad de 2016 formaliza las diferentes vías para recoger y gestionar posibles acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. En 2018, igual que en los ejercicios anteriores, tenemos ningún expediente abierto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

### Objetivos

- Ofrecer un entorno de trabajo seguro e igualitario.
- Mantener canales de diálogo seguros para comunicar este tipo de incidencias
- Contabilizar el número de expedientes.

## % de empleados que disfrutan de medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Más información en el apartado *igualdad de género*

### Objetivos

- Facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.
- Asegurar la cobertura del servicio.
- Retener el talento en la organización.

---

## Gobernanza democrática

---

### Política de RSC - Política

### Comentarios

Creemos que un modelo de gobernanza democrático, donde el equipo pueda participar de la toma de decisiones estratégicas y por tanto sentir las como propias, mejora la gestión del centro y sus resultados. Es uno de los ejes estratégicos de nuestra política de RSC



## Objetivos

-Fomentar la autogestión, la participación en la toma de decisiones y el sentimiento de pertenencia a la entidad.

## Ampliación de socios - Acción / Proyecto

### Comentarios

En 2018 decidimos ir un paso más allá en la gobernanza democrática de la entidad y la dirección abrió un proceso de ampliación de socios. Esta acción emana del artículo 7 del [Código de buen gobierno](#) de las EBA, elaborado por ACEBA (Asociación Catalana de Entidades de Base Asociativa, que integra todos los centros autogestionados en Atención Primaria de Cataluña).

En un principio, la dirección planteó la compra de participaciones tan solo para el personal asistencial (medicina, enfermería y trabajo social), pero a petición del equipo, la dirección amplió la oferta a todos los estamentos.

### Objetivos

-Ofrecer la posibilidad de comprar participaciones de la empresa al equipo de trabajadores, para ampliar el número de socios.  
- Profundizar en la gobernanza democrática de la entidad y reforzar el sentimiento de pertenencia.

## Fomento de la participación en la toma de decisiones - Acción / Proyecto

### Comentarios

La gestión de nuestro centro está basada en la participación de todos de los miembros del equipo, sean del estamento que sean, mediante comisiones multidisciplinares y jornadas participativas.

### Objetivos

- Establecer mecanismos de participación efectivos.  
- La participación en las comisiones de trabajo es voluntaria, para que los trabajadores puedan elegir aquella en la que se sientan más interesados y crean que puedan aportar más.

## % de empleados socios de la empresa - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

La compra de participaciones estaba abierta los

empleados y empleadas con contrato indefinido. Estos representan el 90% de la plantilla. El 81% de empleados con contrato indefinido han adquirido participaciones, lo que representa el 76% de la plantilla total. (Ver más datos en anexos).

### Objetivos

- Facilitar la incorporación de forma voluntaria de los empleados que tengan una relación contractual estable y una dedicación cumplida como socios de la entidad.

## % de empleados que participan en una comisión - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Todos los miembros del equipo con contrato indefinido (el 90% de la plantilla) tienen la posibilidad de participar en las comisiones de trabajo.

### Objetivos

- Conseguir que el 100% del equipo participe en una comisión. Las comisiones refuerzan la gobernanza democrática y el sentimiento de pertenencia a la empresa.

---

## Identificación del empleado con la entidad

---

## Política de RRHH - Política

### Comentarios

Nuestra cultura corporativa fomenta la autogestión y la participación de los empleados. Implicar al equipo en la toma de decisiones mediante el trabajo en comisiones o las sesiones participativas hace que este sienta la misión de nuestra entidad como suya.

Las medidas de RSE como la [empresa saludable](#) y la [conciliación](#) contribuyen también a la identificación del equipo con la organización

Para más información sobre estas medidas, consultad los apartados "Mejoras RSE sobre la normativa laboral" y "Salud y seguridad en el trabajo".

## Objetivos

- Fomentar la motivación e implicación del equipo para la consecución de los objetivos asistenciales.
- Fomentar la participación en los procesos de toma de decisiones.
- Facilitar la formación necesaria para el desempeño de los puestos de trabajo.

## Política RSE - Política

### Comentarios

El respeto, la profesionalidad, la innovación y el trabajo en equipo son nuestros **valores** como entidad, por lo que la identificación de los trabajadores con la empresa es un objetivo transversal en nuestras políticas.

Ejemplos de la implantación de esta política en 2018 son la ampliación de socios, las medidas de conciliación, la política de comunicación o la política de formación.

### Objetivos

- Promover la participación del equipo en los procesos de toma de decisiones.
- Crear espacios de diálogo.
- Fomentar la cohesión del equipo.
- Crear una cultura corporativa donde las personas se sientan reconocidas.

## Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto

### Comentarios

El manual de acogida es una herramienta de fácil acceso para realizar las consultas más operativas. Está estructurado en información general de la empresa, del centro y de los circuitos administrativos para el desarrollo del trabajo. Permite tener una visión general de la empresa y conocer la información más importante para la operativa diaria.

### Objetivos

- Facilitar la integración de los nuevos empleados.
- Dar a conocer los procedimientos de funcionamiento para unificar la manera de trabajar.

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Comentarios

A fin de promover la **identificación** del equipo con la entidad, la comunicación juega un papel importante.

- Mediante la intranet se difunde información de interés y se pone a disposición de los empleados diversas herramientas para realizar peticiones.
- Boletín interno da a conocer las principales novedades mensuales de todos los estamentos. De ese modo, todo el equipo puede conocer lo que pasa en otros departamentos.
- Reuniones. Se realizan reuniones tanto por estamentos, como por comisiones de trabajo.
- Teambuilding. Cada año realizamos acciones de teambuilding: una comida con familiares en primavera, una cena de empresa en navidad y diversos encuentros informales a la hora de la comida con motivo del aniversario de la empresa, jubilaciones, etc.
- Los grupos de whatsapp facilitan un canal de información inmediata. El canal informal facilita un espacio donde compartir inquietudes personales.

### Objetivos

- Comunicar la cultura corporativa.
- Reducir incertidumbres.
- Fomentar la cohesión del equipo.
- Fomentar la participación.

## Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

*Ver más información en [Buen ambiente laboral](#).*

### Objetivos

- Conocer el grado de satisfacción del equipo con la empresa.
- Detectar oportunidades de mejora.

## Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

A fin de definir algunas acciones de comunicación o RSC, abrimos la participación mediante encuestas en la intranet, a fin de conocer la opinión del equipo. *Ver más información en [Salud y seguridad en el trabajo](#).*

### Objetivos

- Crear espacios de diálogo.
- Fomentar la participación en la toma de decisiones.

## Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Los resultados de las encuestas de clima nos permiten identificar los riesgos y las oportunidades de mejora, a fin de mantener un buen clima laboral.

Cada vez que se pasa la encuesta (cada año la de clima y cada dos años la de riesgos psicosociales) se utiliza el mismo formulario para que los resultados sean comparables y nos permitan detectar tendencias. Los resultados de estas encuestas son evaluados por la comisión de calidad.

### Objetivos

- Identificar riesgos y oportunidades de mejora para mantener un buen clima laboral.

---

## Falta de información a los empleados

---

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Comentarios

La falta de información es un riesgo que no solo afecta al desempeño en el puesto de trabajo, sino que también tiene un impacto sobre el grado de participación de los empleados en la toma de decisiones o en las acciones corporativa y en el clima laboral. Para abordarla, contamos con una política de comunicación, que actualiza, implementa y evalúa la comisión de comunicación. Esta comisión está formada por representantes de todos los estamentos del equipo, a fin de conocer las necesidades informativas de todos los perfiles. Al principio de cada ejercicio, la comisión traza el plan de acción anual.

#### Objetivos

Los objetivos de la política de comunicación son:

- Ofrecer información accesible y útil sobre nuestros procedimientos, servicios, políticas y acciones, necesaria para desempeñar los diversos puestos de trabajo.
- Dar a conocer los objetivos estratégicos de la empresa.

- Fomentar la participación.
- Mejorar el clima laboral.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Disponemos de diversos canales de comunicación interna:

- Intranet corporativa
- Boletín interno
- Correo electrónico
- Whatsapp corporativo.
- Boletines electrónicos mensuales

Nuestros canales de formación externa también están al alcance de nuestro equipo y ofrecen información útil en clave interna:

- Pantallas de televisión en las salas de espera.
- Página web
- Folletos informativos
- Revista corporativa
- Perfiles en redes sociales: Twitter, Facebook y Youtube

#### Objetivos

En función del tipo de información que es necesario difundir y el grado de urgencia de la misma, se escoge el canal más adecuado:

- La **intranet** corporativa funciona como un archivo de conocimiento y una fuente de noticias y novedades. Desde enero de 2018 también incluye una funcionalidad para canalizar diversos trámites de recursos humanos: peticiones de vacaciones o cambios de horario, solicitudes de formación y registro de la carrera profesional.
- El **boletín interno** se envía mensualmente por correo electrónico con las novedades de cada estamento. El objetivo es mejorar el conocimiento sobre las novedades corporativas y sobre la actividad que realizan otros departamentos. Es también un archivo de conocimiento.
- Todas las personas de la entidad cuentan con una cuenta de **correo corporativo**. Para facilitar la comunicación existen grupos de distribución por departamentos y por comisiones de trabajo.
- De manera informal se creó un grupo **Whatsapp** que acabó incluyendo a la mayor parte del equipo. Este grupo no estaba moderado y mezclaba información corporativa con mensajes informales o festivos

(memes, felicitaciones de cumpleaños, artículos de prensa...). La disparidad y cantidad de contenido dificultaba el seguimiento de los mensajes. Para evitar la desinformación por exceso a finales de 2018 se creó un grupo oficial en el que se incluyó a todo el equipo y se establecieron unas normas de uso. El grupo oficial está moderado y se limita a avisos corporativos y el número de mensajes es bajo para evitar la saturación. El grupo informal recoge el resto de informaciones que el equipo siente la necesidad de compartir.

Las informaciones que también son relevantes para nuestros grupos de interés externos se publican en los canales de comunicación externos.

## Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

La empresa entrega al profesional recién incorporado un manual con la información necesaria para realizar su trabajo.

### Objetivos

- Facilitar información sobre la empresa y los procedimientos vinculados al puesto de trabajo.

## Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Hacemos una encuesta de clima laboral mediante nuestra intranet. Esta encuesta es anónima y se realiza anualmente. En 2018 se activó en febrero y participó un 75% de la plantilla. Esta encuesta incluye preguntas dirigidas a conocer el grado de satisfacción con la política de comunicación de la empresa. (*Ver anexos*).

### Objetivos

- Conocer el grado de satisfacción y confianza del equipo.
- Tener datos sobre la percepción del equipo sobre su capacitación para desempeñar su puesto de trabajo.
- Identificar riesgos y oportunidades de mejora.

## % empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

El 100% del equipo tiene acceso a los canales de información interna y recibe el boletín interno por correo electrónico. Sin embargo en 2018 no disponemos de herramientas para medir si las personas acceden a esos contenidos. El día a día nos demuestra que el grado de lectura del boletín no es el que desearíamos...

### Objetivos

De cara a 2019 nuestros objetivos son:

- Implementar una herramienta que nos permita hacer un seguimiento de las aperturas del envío del boletín interno y de los clics en enlaces.
- Rediseñar el correo del envío del boletín para facilitar la lectura y hacerlo más atractivo.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

#### Comentarios

Nuestra empresa cuenta con una comisión de formación compuesta por miembros de los diferentes estamentos de la entidad. Esta comisión es la encargada de velar por el proceso formativo del equipo. Por un lado, supervisa los planes individuales y por otro lado organiza las actividades formativas conjuntas. La innovación, el trabajo en equipo, la excelencia profesional y la participación son los valores que persigue nuestro plan de formación.

#### Objetivos

- Mejorar las competencias profesionales individuales.
- Adquirir las competencias necesarias para llevar a cabo nuestro proyecto como entidad.
- Fomentar la identificación de los empleados con la entidad.

### Microcápsulas formativas - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En la Intranet Minerva, contamos con un apartado de

Farmacia, que pone a disposición del equipo médico información sobre prescripción farmacéutica. Este se puso en marcha en 2017 y lo hemos llamado “microcápsulas”. (Ver resultados en la página 57 de los anexos).

### **Objetivos**

- Ofrecer información útil, breve y de fácil acceso.
- Difundir mensajes clave sobre determinados medicamentos, a fin de mejorar la prescripción siguiendo los criterios marcados por el CatSalut.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El plan de formación se materializa con dos categorías de acciones formativas distintas:

- **Sesiones formativas en horario laboral** se realizan cada semana y están organizadas por la comisión de formación, teniendo en cuenta las necesidades de actualización del equipo. 100% financiadas por la empresa.
- **Actividades formativas** (cursos, congresos, etc.) que de forma individual los miembros del equipo. Estas actividades pueden ser parcial o totalmente financiadas por la empresa, en función las características de cada actividad y los criterios establecidos por la comisión de formación.

### **Objetivos**

- Garantizar la formación continuada de todos los miembros del equipo.
- Cubrir las necesidades de formación derivadas de los objetivos del nuestro centro y del Plan de Salud de Cataluña.

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

En 2018 se ha añadido un nuevo módulo a la intranet, que permite la gestión individual del plan de formación mediante la petición de días libres, adaptación de jornadas, solicitud de subvenciones, registro de las actividades realizadas, etc.

### **Objetivos**

- Facilitar el seguimiento de las actividades formativas individuales.
- Empoderar a los empleados en la gestión de su formación.

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

### **Comentarios**

El grupo de formación ha desarrollado un sistema de valoración de actividades formativas para cada miembro del equipo tenga las ponderaciones de cada criterio. Asimismo, después de cada ejercicio la comisión de formación realiza una memoria de las actividades formativas, las publicaciones y la participación en jornadas y congresos llevadas a cabo por el equipo.

### **Objetivos**

- Valorar qué actividades formativas han sido más provechosas.
- Velar por el seguimiento del plan de formación.

## **Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

La comisión de formación organiza las actividades formativas conjuntas (sesiones formativas semanales) y lleva un registro de las horas de formación (cursos, asistencia a congresos, talleres impartidos, etc.) de cada miembro del equipo. Estos son los datos para 2018:

#### **Medicina**

- Horas certificadas de formación: 1.545 horas
- Créditos certificados de formación: 402 créditos

#### **Enfermería**

- Horas certificadas de formación: 555 horas
- Créditos certificados de formación: 305 créditos

#### **Atención al usuario**

- Horas certificadas de formación: 307 horas
- Créditos certificados de formación: 23 créditos

El 100% de los miembros del equipo han participado en al menos una actividad formativa en 2018.

### **Objetivos**

- Llevar un registro de las actividades formativas realizadas por los profesionales de nuestro centro, a fin de velar por el cumplimiento del plan formativo y la equidad en el uso de los recursos formativos.

---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

---

### Convenio Colectivo - Política

#### Comentarios

El 19/12/17 se aprobó el segundo convenio de Centros de Atención Primaria concertados con el Servei Català de la Salut, que es el aplicado a nuestra plantilla. Destaca el incremento retributivo del 1%, al que nuestra entidad decidió añadir otro aumento del 1% en 2018 para todos los conceptos fijos. El personal también dispondrá de dos días más de fiesta, uno en Semana Santa y el otro en Navidad. Esta medida ya estaba implantada, pero a partir de 2018 uno de estos dos días tendrá la consideración de jornada efectiva, lo que significa que cada trabajador tendrá 7 horas menos a devolver.

#### Objetivos

Cumplir la normativa e introducir mejoras que dirigidas a:

- Optimizar las condiciones de trabajo.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia a la entidad.
- Fomentar un buen ambiente laboral.
- Retener el conocimiento y el talento en la organización.

### Política de Conciliación - Política

#### Comentarios

El fomento de la conciliación laboral y personal es una de las prioridades de nuestras políticas de RRHH y RSC y se deriva a las líneas de acción establecidas por la dirección en el plan estratégico de la entidad.

#### Objetivos

- Facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.
- Retener el talento dentro de la organización.
- Asegurar el cumplimiento de las horas estipuladas por el convenio y la cobertura asistencial.
- Mejorar el clima laboral y la identificación de los empleados con la entidad.

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Entre finales de 2017 y principios de 2018 realizamos una revisión de nuestra política de RSE, liderada por la comisión de RSC. Esta derivó en un **plan de acción anual**.

#### Objetivos

- Los objetivos de realizar un plan de acción anual son:
- Avanzar en la aplicación de la política de RSC.
  - Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación.
  - Fomentar la participación del equipo.

### Plan RSE - Política

#### Comentarios

2018 es el primer ejercicio con un plan de acción en RSC. Este plan desarrolla las líneas estratégicas establecidas por el plan estratégico de la organización para 2016-2020 y define las acciones para 2018. Los grupos de interés priorizados han sido la comunidad, las personas usuarias (clientes/pacientes) y nuestro equipo de trabajadores y trabajadoras.

#### Objetivos

Los objetivos establecidos para 2018 son:

- Incorporar la voz de los pacientes en la organización mediante una sesión de diálogo.
- Implementar medidas de empresa saludable de fomento de la actividad física y mejora del clima laboral.
- Ampliación de socios: ofrecer la posibilidad de comprar participaciones de la empresa a los trabajadores fijos.
- Transparencia: actualización de la información sobre la actividad de la empresa en el web corporativo.
- Reducción del impacto medioambiental.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Para difundir nuestra política de RSC entre nuestro equipo realizamos una sesión específica de año donde presentamos los resultados del ejercicio en curso y nuestros objetivos para el próximo. De este modo, el equipo puede realizar un seguimiento de la política y dar su opinión al respecto. Puntualmente, también realizamos acciones de diálogo, como sesiones participativas o encuestas en la intranet para

contar con la opinión del equipo a la hora de definir acciones o implicarlo en ellas.

### Objetivos

- Dar a conocer nuestra política y plan de RSC entre nuestro equipo.
- Fomentar la participación.
- Cohesionar el equipo.
- Fomentar la identificación del personal con la empresa.
- Promover el trabajo en equipo y la innovación.
- Ofrecer medidas de conciliación laboral y familiar.
- Retener el talento en la empresa.
- Crear un buen ambiente de trabajo.
- Fomentar la gobernanza democrática de la entidad.

### Medidas de conciliación de la vida personal y laboral - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Estas son las principales acciones llevadas a cabo en 2018:

- El convenio colectivo marca un número de horas/año por trabajador que implica que sea necesario hacer una serie de horas fuera del horario laboral habitual para cumplir con lo estipulado por el convenio. Nuestro equipo tiene **flexibilidad** para adaptar esta ampliación de horario a sus necesidades.
- Modificación de los grupos de trabajo en **guardias** de los sábados. En 2018 se implantaron los equipos con 3 profesionales de medicina en periodo invernal y con 2 durante el resto del año, para facilitar la conciliación laboral y adaptar la atención a la demanda.
- Posibilidad de solicitar **permisos sin sueldo** Estas peticiones se realizan durante el primer trimestre del año, a fin de que RRHH tenga tiempo de estudiar su viabilidad y asegurar la cobertura del servicio.
- Modificación del **horario de cierre**. Desde julio de 2018 nuestro centro cierra a las 20h (en lugar de a las 21h). Este cambio fue aprobado por el Departament de Salut y está dirigida a unificar los horarios de los centros de atención primaria catalanes y facilitar la conciliación.
- Debido a esta modificación del horario de cierre y a que parte del personal comparte consulta con profesionales del turno contrario, se han habilitado **nuevos puntos de trabajo** dotando de ordenadores y teléfonos a espacios comunes. De este modo se facilita a estos profesionales un espacio donde trabajar fuera

de su horario habitual y cumplir así con las horas estipuladas con el convenio.

### Objetivos

- Facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.
- Asegurar la cobertura asistencial.
- Mejorar el clima laboral y la retención del talento en la empresa.

### Beneficios sociales - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Nuestra empresa ofrece como beneficios sociales:

- Tique **transporte**: para fomentar el uso del transporte público como medida de sostenibilidad.
- Tique **guardería** para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.

### Objetivos

- Aumentar la identificación del equipo con la empresa.
- Añadir retribuciones no económicas.
- Retener el talento en la organización.

### Comisión de responsabilidad social - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La comisión de RSC es la encargada de desarrollar la política de RSC a partir de lo establecido por la dirección de la entidad en el plan estratégico. De cara a 2019 nuestro objetivo es ampliar su composición a fin de que incluya representantes de todos los estamentos de la empresa.

### Objetivos

- Redactar el plan de acción de RSC anual.
- Comunicar al equipo de RSC de la entidad.
- Fomentar el diálogo con los grupos de interés.
- Actuar como impulsor de RSC de la entidad.
- Realizar las memorias de actividad.
- Difundir nuestra política de RSC a los grupos de interés externos.
- Realizar el seguimiento y evaluación del plan anual.

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

#### Comentarios

La publicación anual de la memoria de sostenibilidad es uno de nuestros compromisos con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible 13** del Pacto Mundial.

a la vez es una oportunidad de avanzar en la implantación de nuestra política de RSC y ofrecer información a nuestros grupos de interés.

### Objetivos

- Recopilar la labor realizada durante el año en RSC.
- Analizar los proyectos llevados a cabo.
- Dar a conocer a nuestros grupos de interés nuestro proyecto.
- Mejorar nuestra transparencia de gestión.
- Realizar un seguimiento de nuestras políticas.

## Encuesta sobre responsabilidad social - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

A principios de 2018 se propusimos una batería de acciones de promoción de hábitos saludables dentro de nuestro proyecto de empresa saludable. Para que el equipo pudiera elegir las que consideraba más apropiadas, abrimos la participación mediante una encuesta en la intranet. Para más información sobre las medidas votadas, consultad el apartado "*Salud y seguridad en el trabajo*".

### Objetivos

- Fomentar la participación del equipo en la política de RSC
- Fomentar el diálogo del grupo de interés "trabajadores".
- Realizar acciones a medida de las necesidades del equipo.

## Participación en la encuesta de responsabilidad social - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

En 2018 se abrió la participación al equipo para votar las acciones de empresa saludable que consideraba más interesantes. Participó un 70% de la plantilla. Es una gran mejora con respecto a 2017. En nuestra primera encuesta sobre RSC mediante nuestra intranet solo conseguimos la participación del 35% de la plantilla.

### Objetivos

- Fomentar la participación del equipo en la política de RSC

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

---

### Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

#### Comentarios

A fin de cumplir con la Ley LISMI tenemos un acuerdo de colaboración con la empresa FEMAREC SCCP. Por un lado contamos con una persona fija en plantilla con discapacidad para dar soporte administrativo y de auxiliar de enfermería. Por otro lado, contratamos a Femarec la gestión de residuos y la compra de material de oficina.

#### Objetivos

- Cumplir con la legislación actual.
- Proporcionar oportunidades de trabajo a personas discapacitadas.
- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades dentro de la empresa.

### Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Femarec cuenta con una línea de "Formación y reciclaje" dirigida a personas discapacitadas o en riesgo de exclusión social y nuestra empresa es uno de los centros formativos donde realizar las prácticas de dichos ciclos de formación.

#### Objetivos

- Cumplir con la ley LISMI.
- Fomentar valores de inclusión, igualdad y participación en nuestro equipo.

### Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

En 2018 nuestra plantilla ha estado compuesta por 71 personas, de las cuales una es un trabajador con discapacidad. La inclusión de este perfil en nuestro equipo y la compra de servicios y material a la



empresas de inserción laboral para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social. Fomarc nos permiten cumplir con los requisitos de la ley LISMI.

### **Objetivos**

- Cumplir la ley LISMI.
- Fomentar la igualdad de oportunidades.

GRUPO DE INTERÉS  
**COMUNIDAD**



---

# Acción social para la Comunidad

---

## Política de salud comunitaria - Política

### Comentarios

Nuestro proyecto de salud comunitaria está alineado con los siguientes objetivos definidos en el plan estratégico 2016-2020 de nuestra entidad:

- Mejora de la presencia en el territorio.
- Mejora de la capacidad resolutoria.
- Fomento del uso adecuado y responsable de los servicios sanitarios.
- Fomento de la responsabilidad social.

Este encargo se materializa en la política de salud comunitaria, que define las directrices que dan forma a nuestra planificación anual. Las claves de esta política son:

- La atención primaria y comunitaria como eje vertebrador de una atención integral, integrada, equitativa y de excelencia.
- El trabajo en red con diversos actores de salud de la comunidad.
- Las características del territorio al que damos servicio.

Nuestro centro de atención primaria pertenece a la Xarxa AUPA de actividades comunitarias de Cataluña, al PACAP (Programa de actividades comunitarias de atención primaria de la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria) y del proyecto de promoción de la salud comunitaria COMSalut de la Generalitat de Catalunya.

### Objetivos

Debido a la necesidad de acompañar con el calendario escolar la acción en salud comunitaria es la única que no planificamos ni reportamos siguiendo el año natural. Objetivos 2017-2018:

- Formar al equipo en salud comunitaria y en habilidades para llevar a cabo talleres grupales.
- Concluir y presentar el diagnóstico de salud de San Gervasi La Bonanova y El Putxet (una de las dos áreas básicas de salud en las que trabajamos).
- Profundizar en el trabajo en red en el territorio.
- Ampliar la cartera de talleres grupales en función de

las necesidades que detectamos a nuestra población:  
- Iniciar el proceso de acreditación IHAN (iniciativa por la humanización de la asistencia al nacimiento y a la lactancia impulsada por la OMS y Unicef).

## Talleres de salud comunitaria - Acción / Proyecto

### Comentarios

Una de las grandes áreas de acción salud comunitaria son los talleres de salud grupal que realizamos en nuestro centro de atención primaria. Están impartidos por nuestros profesionales o bien por profesionales de otras entidades del territorio (es el caso de coaching ONG Grup Àgata y danza-servicio municipal de Punto de Información y Atención a las Mujeres).

Estos son los talleres que realizamos en 2018:

- Apoyo emocional a cuidadores familiares
- Taller educativo para cuidadores familiares y profesionales.
- Taichí para personas mayores para reducir el riesgo de caídas
- Psicomotricidad y memoria, taller preventivo para personas mayores de 60 años autónomas.
- Masaje infantil para madres y padres de bebés menores de 6 meses.
- Apoyo a la lactancia materna
- Crecer juntos (taller de técnicas de parentalidad positiva para madres y padres)
- Revisiones pediátricas grupales (novedad 2018)
- Ejercicio físico (caminadas por el barrio para mayores de 55 años).
- Relajación (personas de entre 35 y 60 años)
- Marcha nórdica (novedad 2018)
- Teatro social para trabajar la desmedicalización de la vida (novedad 2018)
- Coaching para mujeres con cáncer de mama
- Refuerzo del suelo pélvico.
- Danza

Las personas que acuden a estos talleres son usuarias de nuestro centro de atención primaria. En la mayor parte de los casos, el acceso al taller viene dado por la prescripción por parte de nuestros profesionales de medicina o enfermería.

### Objetivos

Los objetivos comunes a nuestra cartera de talleres grupales son:

- Fomentar el autocuidado y el empoderamiento de la

población con respecto a su salud.

- Trabajar para la mejora de la salud comunitaria, incidiendo en factores que quedan fuera del alcance del trabajo de las consultas de atención primaria.
- Fortalecer las redes sociales del territorio, tanto entre entidades, como entre personas.
- Fomentar un buen uso de los recursos sanitarios.

## **Acreditación IHAN - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Nuestro equipo está trabajando para conseguir la acreditación de calidad internacional [IHAN](#) (iniciativa para la humanización de la asistencia al nacimiento y a la lactancia impulsada por la Organización Mundial de la Salud y Unicef). Durante el curso 2017-2018 completamos la primera fase (de carácter autoevaluativo). Se trata de un proyecto muy exhaustivo que implicará a todos los estamentos de nuestro equipo, con formación específica en función de su perfil profesional. Asimismo, en próximas fases también se prevé crear una sala de lactancia a nuestras instalaciones, poner en marcha una visita prenatal y apostar por una mayor relación con otros centros (maternidades, hospitales de la zona, etc.) para trabajar en red.

### **Objetivos**

- El objetivo de 2018 era completar la primera fase del proyecto.

## **Proyectos comunitarios en el territorio - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Nuestra entidad también participa en otros proyectos de salud comunitaria. Adiferencia de los talleres grupales, estas iniciativas se dirigen a la comunidad en general (y no solo a nuestros pacientes) y están lideradas por otros actores del territorio.

Principales acciones comunitarias en 2018:

- Charlas y talleres de salud en bibliotecas, colegios, centros cívicos...
- Participación en jornadas y redes de trabajo comunitarias del territorio.
- Participación en las mesas comunitarias. Las principales acciones de este ejercicio de las mesas comunitarias son la Escuela de salud de las personas mayores de Vállcarca (segunda edición) y la [publicación del diagnóstico de salud de Sant Gervasi-](#)

[La Bonanova y El Putxet](#). Para una información más detallada, consultad nuestra [memoria de comunitaria de 2017-2018](#), disponible en [aprimariavsg.com](#)

### **Objetivos**

Trabajar en proyectos comunitarios con otros actores de salud del territorio nos permite:

- Llegar a un segmento más amplio de la población.
- Trabajar en red con el territorio para fomentar la innovación.
- Conocer mejor las necesidades de la población.
- Fomentar el uso adecuado de los recursos del territorio.
- Abordar la educación en salud fuera del centro médico y ayudar a identificar a otros recursos (como bibliotecas, colegios, etc.) como espacios de fomento de la salud individual y comunitaria.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Comisión de salud comunitaria - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

La comisión de comunitaria se encarga de definir y liderar nuestro proyecto de salud comunitaria. Está formada por miembros de los diversos estamentos de la empresa y está liderada por una de las responsables del equipo directivo. Se reúne bimestralmente para definir las líneas de acción y evaluar los resultados de las actividades realizadas.

### **Objetivos**

- Impulsar el proyecto comunitario de la entidad.
- Proponer nuevos proyectos.
- Identificar las necesidades de salud la comunidad.
- Crear sinergias con otros actores del territorio.
- Seguimiento y evaluación de las acciones llevadas a cabo.
- Informar al equipo del proyecto de salud comunitaria de la entidad.
- Fomentar la sensibilización en prescripción social del equipo.
- Fomentar la formación en salud comunitaria del equipo en función de las necesidades detectadas.

## **Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

La comisión de responsabilidad social da apoyo a la

comisión de comunitaria, a fin de asegurar la coherencia entre ambas políticas y contribuir a su difusión.

### **Objetivos**

- Realizar un seguimiento de las políticas y acciones de comunitaria.
- Coordinar la acción social de la empresa y velar por la coherencia de las acciones propuestas por diferentes actores de la empresa.
- Proponer nuevas acciones y valorar a las propuestas realizadas por el equipo o por actores externos a la empresa.

### **Número de actividades realizadas en colaboración con otra entidad - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

En un principio, nuestra acción en salud comunitaria estaba centrada en los talleres grupales que realizan los profesionales de nuestro equipo en nuestro centro de atención primaria. Desde nuestra inclusión en el proyecto COMSalut de promoción de la salud comunitaria en Cataluña en 2015, hemos querido ampliar nuestra política de comunitaria mediante en trabajo en red con el territorio.

Principales acciones comunitarias en colaboración con otras entidades en 2018:

- Charlas y talleres de salud en bibliotecas, colegios, centros cívicos... En este ejercicio hemos realizado un total de 23 acciones. En el ejercicio anterior realizamos 22.
- Participación en jornadas.
- COMSalut: proyecto para impulsar la salud comunitaria en Catalunya, de la Generalitat de Catalunya. Del proyecto COMSalut se derivan las siguientes acciones:
  - Participación en el Grupo motor de Salud Comunitaria de Sant Gerasi-La Bonanova y El Putxet
  - Participación en el Grupo mesa comunitaria del Coll-Comisión de Salud Comunitaria de El Coll y Vallcarca i Els Penitents
- De los talleres grupales que realizamos en nuestro centro, dos son impartidos por entidades externas (una ONG y un servicio del Ayuntamiento de Barcelona).
- Radars: proyecto del Ayuntamiento de Barcelona de ayuda a las personas mayores en situación de soledad

no deseada.

### **Objetivos**

- Fomentar el trabajo en red con el territorio.
- Fomentar la innovación.
- Llegar más parte de la comunidad, más allá de las personas usuarias de nuestros servicios.
- Adaptar mejor nuestra oferta a las necesidades de salud del territorio.
- Fomentar el conocimiento de los distintos recursos de salud y cultura del territorio entre la comunidad.

### **Número de talleres programados realizados y número de asistentes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

La comisión de salud comunitaria realiza una programación anual, coincidiendo con el curso escolar, de talleres.

Asimismo, se asegura de que los talleres se impartan en las fechas pactadas. Se lleva registro del número de asistentes y al final de curso se realiza una evaluación cualitativa de los mismos, a fin de valorar su reprogramación o modificación.

El número de asistentes se publica en la memoria de comunitaria. En 2018 realizamos 15 talleres más que en 2017. Los dos talleres incorporados en 2017 (coaching y crecer juntos) se mantienen en cartera.

### **Objetivos**

- Cumplir con la programación de talleres.
- Llevar un registro de las personas participantes.
- Detectar qué talleres funcionan y cuáles no, para ir adaptando la oferta a las necesidades de la población.

### **Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

La empresa asume el coste de los talleres de salud comunitaria que realiza. Los miembros del equipo que los imparten, lo hacen en su horario laboral.

### **Objetivos**

- Destinar un presupuesto anual al proyecto de salud comunitaria que cubra las necesidades derivadas del programa anual definido por la comisión de salud comunitaria.

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Política RSC - Política

#### Comentarios

Nuestra entidad cuenta con una política de RSC, que recoge nuestra manera de entender la RSC y es el marco de referencia para elaborar otros documentos estratégicos relacionados, como por ejemplo el plan de acción anual. Este documento está redactado por la comisión de RSC y está aprobado por la dirección. La comisión revisa su vigencia anualmente.

#### Objetivos

Los objetivos generales de responsabilidad social definidos por nuestra política de RSC están alineados con los **objetivos** marcados por el plan estratégico de nuestra entidad para ~~2016~~ **2020**

- Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud comunitaria Profundizar en la difusión de nuestro proyecto de salud comunitaria y abrir la puerta a la participación de nuestros usuarios para definir nuevas líneas de acción.
- Mejora de los servicios Ampliación de la cartera de servicios para conseguir un aumento de la resolución en el primer nivel asistencial.
- Reducción del impacto ambiental.
- Mejora del entorno laboral.
- Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial.

Los **objetivos específicos** para ~~2018~~ **2018** son:

- Incorporar la voz de los pacientes a la organización. Vinculado al objetivo estratégico → Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud comunitaria.
- Fomentar la salud, la seguridad y el bienestar de las personas con las que interactúa Atención Primaria Vallcarca- Sant Gervasi (proyecto de empresa saludable). Vinculado al objetivo estratégico → Mejora del entorno laboral.
- Ofrecer la posibilidad de comprar participaciones de la empresa a empleadas y empleados. Vinculado al objetivo estratégico → Mejora del entorno laboral.

- Reducción del impacto medioambiental. Vinculado al objetivo estratégico → Reducción del impacto medioambiental.

- Actualización de los datos de transparencia al web corporativo. Vinculado al objetivo estratégico → Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial.

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

En 2016 EBA Vallcarca adaptó el [código ético](#) elaborado por ACEBA (entidad que agrupa a todas las EBA). Este se comunicó a nuestro equipo internamente y se publicó en la sección de transparencia y compromiso de nuestra web corporativa.

#### Objetivos

- Formalizar unas pautas de gestión éticas, integrarlas en la cultura de la entidad y comunicarlas a los grupos de interés externos, para dar a conocer nuestro estilo de gestión.

[Descargar documento adjunto](#)

### Plataformas de fomento de la RSC - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Nuestra entidad participa en diversas iniciativas de fomento de la RSC:

- Consejo técnico asesor en responsabilidad social de la Unió Catalana d'Hospitals (desde 2017).
- Respon.cat, iniciativa catalana de fomento de la RSC (desde 2017). Dentro de Respon.cat participamos activamente en el grupo de trabajo de Empresa Saludable. Asimismo, fuimos una de las empresas impulsoras de la jornada de empresa saludable del 20 de noviembre, pensada para dar a conocer el proyecto de Empresa saludable y compartir buenas prácticas entre empresas del territorio.
- Pacto Mundial desde 2011.
- Grupo de RSC de ACEBA, puesto en marcha en 2018 para potenciar la RSC en las entidades de base asociativa.

#### Objetivos

- Compartir buenas prácticas.
- Generar sinergias entre empresas del territorio.
- Promover la responsabilidad social corporativa.

## Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

### Comentarios

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi tiene una política de colaboración con diversas ONGo entidades similares. Colaboraciones en 2018:

- Aportación mensual a Càritas bajo el proyecto de "Empresas con corazón". Total 3.600 euros.
  - Aportación anual a Gavi. Total: 1.000 euros.
  - Donativo a la Fundación Putxet. Total: 6.600 euros.
  - Donativo a Femarec. Total: 225 euros.
  - Donativo a La Marató de TV3. Total: 718 euros.
  - Cesión de las instalaciones para instalar puntos informativos temporales a: Aldeas Infantiles, Amics de la Gent Gran, Càritas, Fundación Pascual Maragall, Fundación Vicente Ferrer y Grup Àgata.
- Por último tenemos una colaboración con la Fundación Putxet para el reparto de nuestra revista corporativa.

### Objetivos

- Colaborar con ONGS relaciones directa o indirectamente con la salud.

## Participación en el territorio - Acción / Proyecto

### Comentarios

Nuestra participación en el territorio no se limita a nuestra política de salud comunitaria. También realizamos acciones que quedan fuera de ese marco. En 2018:

- Con motivo del día internacional de las mujeres (8 de marzo), el [13 de marzo](#) organizamos una serie de actividades para dar a conocer los Puntos de Información y Atención a las mujeres (PIAD en sus siglas en catalán) del Ayuntamiento de Barcelona. Representantes de los PIAD de nuestro territorio (dos, uno en el distrito de Gràcia y otro en Sant Gervasi) ofrecieron en nuestro centro, por un lado una sesión para nuestro equipo sobre la incidencia práctica de los informes médicos en el circuito de violencia de género. Y por otro lado, una presentación de los servicios del PIAD y una muestra del taller de crecimiento personal para la comunidad.
- Participación y difusión de una Maratón de [donación de sangre](#). Organizada con el Parc Sanitari Pere Virgili (donde se ubica nuestro centro) a propuesta de nuestra. Tuvo lugar el 30 de mayo, participaron 80

personas, de las cuales 68 pudieron donar.

- Salida de [marcha nórdica y merienda](#) para recaudar fondos para la iniciativa solidaria La Marató de TV3 (30 de noviembre). Participaron 66 personas y se recaudaron 618 euros. El donativo final fue de 1.236€ ya que nuestra entidad añadió una aportación del mismo importe al recaudado.

- [Recogida de alimentos y productos de higiene](#) a favor de Càritas del 20 de noviembre al 14 de diciembre. Debido a la baja participación, se realizó una colecta entre el equipo en enero de 2019 para aumentar el donativo.

### Objetivos

- Fomentar el trabajo en red con otros actores de salud del territorio.
- Implicar al equipo y a la comunidad en iniciativas solidarias.

## Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Nuestra entidad cuenta con una comisión ~~RSC~~ integrada por: Dr. Toni Iruela, responsable. ~~Duis~~ Gràcia, gerente de la entidad, Sra. Carme Martínez, contabilidad y administración, Sra. Mercè Aguilar, comunicació

De cara a 2019 el objetivo es abrir la participación a nuevos miembros, a fin de tener representantes de todos los estamentos de ~~nuestra~~ entidad.

También contamos con una comisión de Empresa Saludable, que en mayo de 2018 se fusionó con la comisión de Prevención de Riesgos Laborales. Esta comisión da soporte a la comisión ~~RSC~~ y a la comisión de Comunicación en el desarrollo de medidas de mejora del clima laboral y en el fomento de hábitos saludables.

### Objetivos

- Definición, implementación, seguimiento y evaluación de la política y el plan anual ~~RSC~~

## Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Elaboramos diversos informes anuales, que publicamos en nuestra [web corporativa](#). Del ejercicio 2018 hemos realizado la memoria anual de actividad,

el informe de progreso de Foro Mundial y la memoria de comunitaria.

### **Objetivos**

- Recoger todas las actividades realizadas y comunicarlas a los diferentes grupos de interés.
- Realizar un seguimiento de las acciones para facilitar su evaluación y la definición de futuras políticas.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Número de proyectos compartidos - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Más información en el apartado “*Plataformas de fomento de la RSC*”

### **Objetivos**

- Registro del número de proyectos compartidos con otros actores del territorio.
- Registro de las acciones compartidas.





# ANEXOS

# CLIENTES

## Accesibilidad de los productos y servicios

### Política de calidad

Comparativa del número de visitas realizadas antes y después del cambio de horario en julio de 2018.

Suma de visitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total general
<b>2017</b>	<b>13155</b>	<b>12898</b>	<b>14264</b>	<b>10868</b>	<b>13738</b>	<b>11985</b>	<b>10671</b>	<b>8112</b>	<b>10846</b>	<b>15100</b>	<b>15869</b>	<b>11292</b>	<b>148798</b>
CITA PREVIA VISITA	11932	11923	13067	9943	12705	11037	9675	7437	9782	13339	14178	9968	134986
ESPONTANEA	1223	975	1197	925	1033	948	996	675	1064	1761	1691	1324	13812
<b>2018</b>	<b>14147</b>	<b>12071</b>	<b>12328</b>	<b>12172</b>	<b>13588</b>	<b>12353</b>	<b>11180</b>	<b>7974</b>	<b>10491</b>	<b>16191</b>	<b>15009</b>	<b>11799</b>	<b>149303</b>
CITA PREVIA VISITA	12822	11135	11221	11162	12426	11299	10140	7178	9307	14116	12890	10420	134116
ESPONTANEA	1325	936	1107	1010	1162	1054	1040	796	1184	2075	2119	1379	15187
<b>Total general</b>	<b>27302</b>	<b>24969</b>	<b>26592</b>	<b>23040</b>	<b>27326</b>	<b>24338</b>	<b>21851</b>	<b>16086</b>	<b>21337</b>	<b>31291</b>	<b>30878</b>	<b>23091</b>	<b>298101</b>

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Datos de las encuestas [PLAENSA](#) publicados hasta 2018.

**PLAENSA** Resultados de las encuestas de satisfacción de los asegurados del CatSalut con la atención primaria y la atención hospitalaria.

Detalle de los centros 5E (Sant Gervasi), 6D (Vallcarca) y el conjunto de Cataluña.

	5E	6D	CATAL.	5E	6D	CATAL.	5E	6D	CATAL.	5E	6D	CATAL.
	2006	2006	2006	2009	2009	2009	2012	2012	2012	2015	2015	2015
P1 temps quan truca per telèfon	62,5	65,8	66,3	82,7	66,7	63,2	85,9	82,2	70,8	69,6	67,6	71
p1.2 sol·licitut visita x internet fàcil							100	100	98,2	95,7	100	98,4
P2 facilitat x dia de visita	82,3	86,2	71,9	94,7	86	66,6	96,5	86,4	71,5	75,3	78,5	69,9
P3 puntualitat per entrar a la consulta	72,8	83,9	59,7	77,1	77,4	53,2	75,9	79	59,9	73,8	78,8	57,8
P4 el soroll habitual	100	98,9	88,7	97,9	94,6	87,3	98,8	97,5	90,6	98,7	98,8	91,5
P5 neteja del cap	98,8	100	97,1	96,9	98,9	87,3	98,8	100	96,5	98,8	100	96
P6 temps que li dedica el metge	87,8	90,8	88,7	85,4	82,6	88,1	96,5	91,4	91,8	93,8	93,8	91,4
P7 el metge l'escolla i es fa càrrec	90,2	94	93	89,5	87,1	90,3	96,4	96,3	92,3	93,8	96,3	91,9
P8 pot donar la seva opinió	89,9	91,7	92,3	88,4	87	89,5	97,6	92,6	92,2	92,4	96,2	91,8
P9 el metge li dona informació	88,6	91,7	93,3	89,6	89,2	91,1	97,6	96,3	94,7	94,9	96,3	93,8
P10 s'entenen les explicacions	93,9	95,2	94,6	97,9	94,5	93,8	100	98,8	96,8	95	96,3	96,5
P11 està en bones mans	90	93,1	94,1	95,7	91,4	91,6	98,8	96,2	94	97,5	98,8	93,4
P 12 tracte personal metge	91,5	94,3	94,9	85,8	89,1	94,6	95,3	96,3	95,5	96,3	97,5	95,4
P13 la infermera l'escolla i es fa càrrec	87,5	100	95,5	100	94,9	93,5	97,6	100	94	94,7	94,7	93
P14 tracte personal infermera	98,1	91	94,9	93,8	92,2	93,2	97,6	100	95,3	92,5	94,9	95,1
P15 no donen informació contradictòria	83,6	93,6	80,9	96,8	96,6	93,8	97,4	94	93,4	98,6	98,6	94,3
P 16 te infor. d'altres metges/del que li han fet	80,7	90,5	88,7	91,2	82	83,9	87,2	85,7	89,7	91,8	92,7	90,8
P 17 atenció d'un problema urgent	78	87,2	80,2	85	86,8	73,6	80,6	84,6	77,6	82,1	80,5	76,5
p 18 suport atenció al taulell							90,1	91,1	83,6	87,8	86,8	83,7
P 19 tracte personal administratiu	82,7	95,3	90	86,3	85,6	87,5	91,3	91,1	84,9	90,7	93,5	85,2
p101 grau de satisfacció global	8,2	8,4	7,6	7,99	8,05	7,64	8,25	8,23	7,9	8,41	8,35	7,94
P102 continuaria venint	90,2	97,7	88,9	91,7	90,3	87,5	96,5	98,8	90,8	93,8	92,5	88,9

Datos publicados en 2016

Fuente: <http://catsalut.gencat.cat/ca/ciudadania/serveis-atencio-salut/valoracio-serveis-atencio-salut/enquestes-satisfaccio/estudis-realitzats/atencio-primaria/2015/>

## Satisfacció del client

### Ampliació de la cartera de serveis

Número de visites de cribado

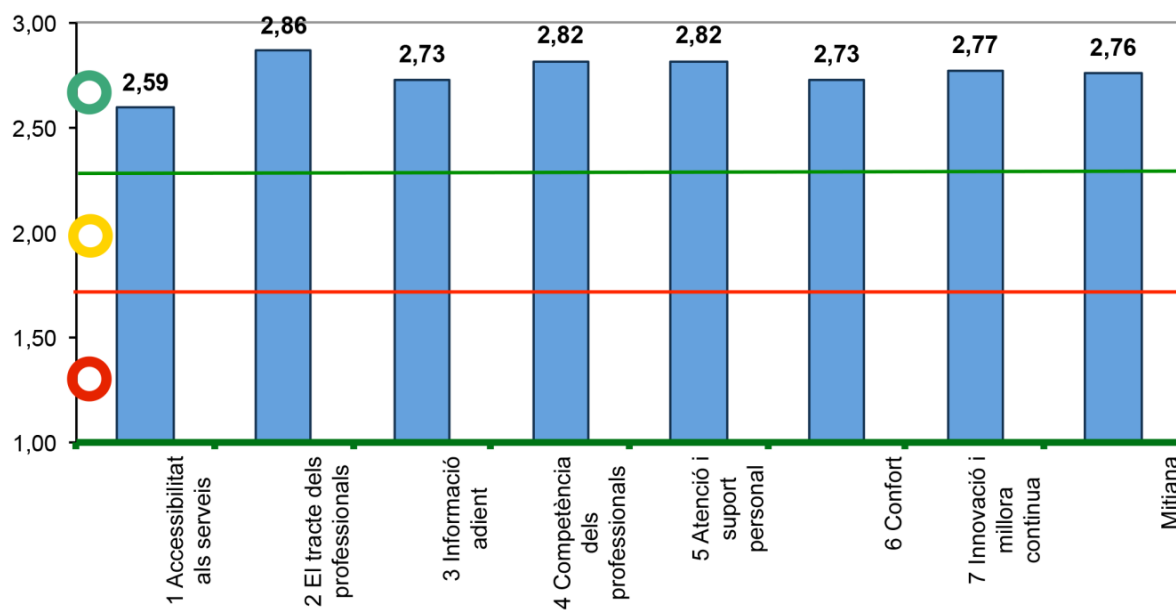
	2016	2017	2018
Cribado de oftalmología	1030	1131	1053
Cribado de audiometría	126	157	1054

### Sesión de diálogo con pacientes




Resultados facilitados por la asesoría en RSC.

Valoración global de nuestro servicio: media de 2,7 sobre 3.

Gràfic 2. Etapa 2 - Valoració mitjana de les iniciatives



Escala: Mitjana de les valoracions per temes

-  L'empresa ho està aconseguint - **Intèrval [2,33 – 3,00]**
-  L'empresa està progressant - **Intèrval [1,67 – 2,32]**
-  L'empresa té molt camí per recórrer - **Intèrval [1,00 – 1,66]**

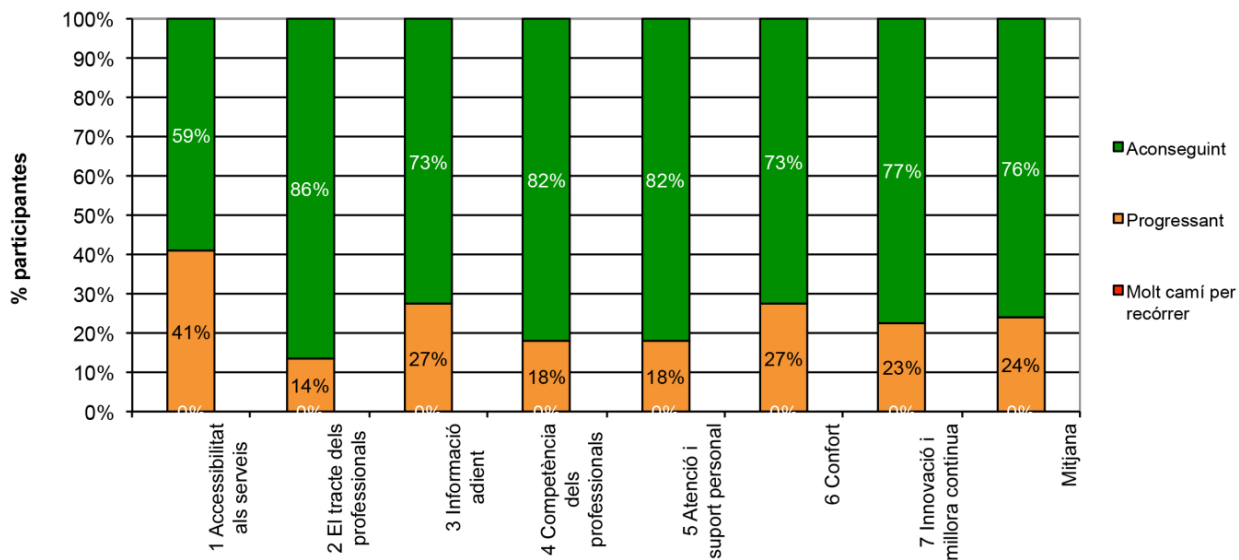
## Priorització per parte de los usuarios de los temas expuestos

Gràfic 1. Etapa 1. Rànquing de prioritats per temes



## Valoración del grado de consecución de los temas tratados

Gràfic 1. Etapa 2 - Distribució de les valoracions per continguts en %



- El 76% de les persones usuàries valoran en verd nostra labor (*lo estamos consiguiendo*).
- El 24% en àmbar (*progresando*).
- No hay ninguna valoración en rojo (*mucho camino por recorrer*).

El nivel de **confianza** en nuestro centro por parte de los participantes es de 8,09 sobre 10.

El nivel de **compromiso** de los usuarios con nuestro centro es de 9,35 sobre 10.

La gran mayoría de los factores gestionables vinculados a la **confianza** puntúan muy alto. Los mejores valorados son: EN TORNO, EQUIDAD, INCLUSIÓN y COHERENCIA.

Por **grupos** de usuarios:  
Nivel de confianza más alto: adultos con un 8,83 sobre 10  
Nivel de confianza más bajo: gente mayor con un 7,27 sobre 10

## Reducción del impacto medioambiental

### Fomento del reciclaje

Registro de materiales reciclados.

La tabla está expresada en unidades de reciclaje. Para cada tipo de material, la empresa que tenemos contratada para la gestión de residuos (Femarec) nos facilita un contenedor específico para almacenarlo.

El registro de los materiales reciclados que nos facilita refleja el número de contenedores tratados.

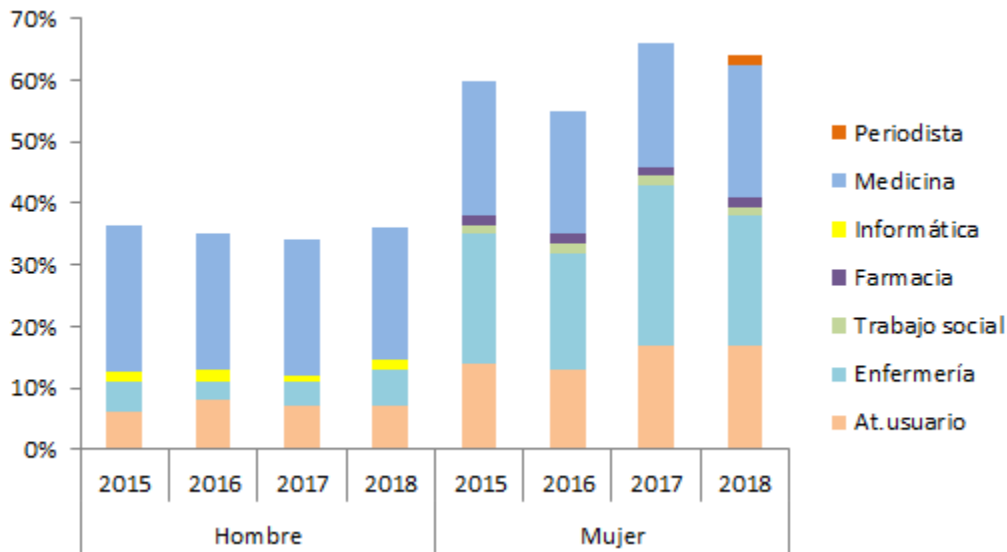
	2016	2017	2018
Residuos de papel y cartón	2380	3128	2641
Residuos de radiografías	14,5	11,5	15
Residuos de plástico	53	9,5	16
Residuos tóner	84,5	62,5	113,5
Residuos de piles	22	13,5	26
Residuos de textil	32	8,5	22

# TRABAJADORES

## Igualdad de género

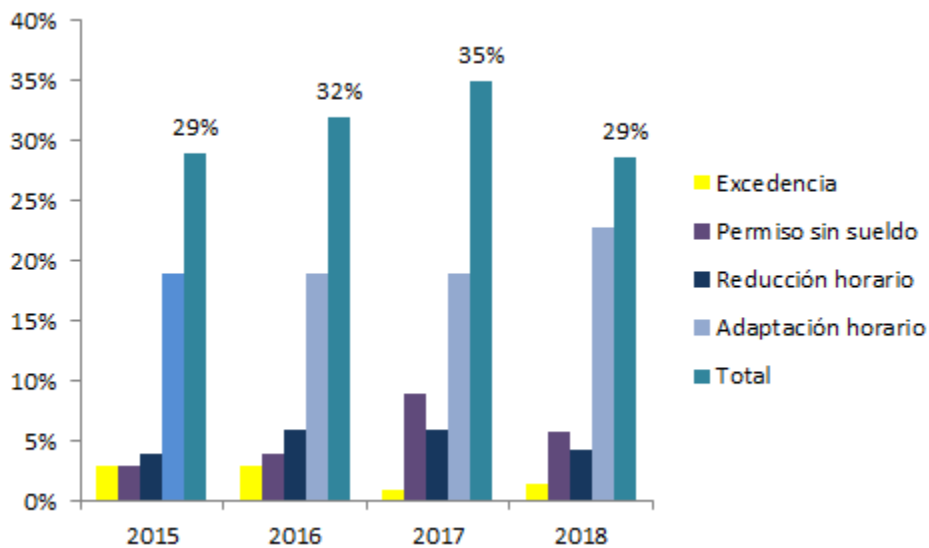
### Política de RRHH

Composición de la plantilla por estamentos



## % de empleados que disfrutan de medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento

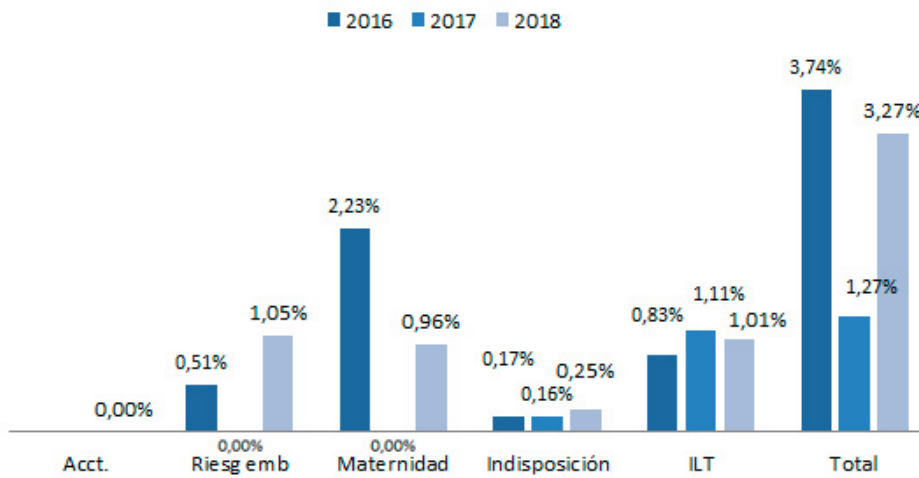
Medidas de conciliación laboral



# Salud y seguridad en el lugar de trabajo

## Política de Prevención de Riesgos Laborales

### Absentismo laboral



Leyenda del gráfico:

ILT- Incapacidad laboral temporal

Acct - Accidentes del trabajo

Riesgo emb - Riesgos derivados del embarazo

## Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

En la encuesta de valoración de la batería de actividades saludables participaron 50 personas.

### Pilates

Sí	28	56,00%
No	15	30,00%
N/C	7	14,00%

No	23	46,00%
N/C	12	24,00%

### Taichí

Sí	11	22,00%
No	24	48,00%
N/C	15	30,00%

### Relajación

Sí	29	58,00%
No	11	22,00%
N/C	10	20,00%

### Zumba

Sí	15	30,00%
----	----	--------

### Marcha nórdica

Sí	33	66,00%
No	10	20,00%
N/C	7	14,00%

## % de empleados que han participado en acciones de Empresa Saludable - Indicador

Actividad	Número de personas de media por semana	Número total de personas que han participado en alguna sesión
Marcha nórdica	20	30
Pilates	13	23

## Buen ambiente laboral

### Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

	% de participación de la plantilla
Anterior encuesta de clima	64,61%
Objetivo 2018 en el plan de acción	65,5%
% de participación conseguido en 2018	75%

Los resultados obtenidos son positivos dado que todo el mundo tiene clara su función en el centro y cree que está capacitado para hacerla. La satisfacción con la tarea es alta.

Son elevadas las valoraciones positivas con respecto **motivación** (92%) y la satisfacción con la **remuneración** (84%).

El **reconocimiento** del esfuerzo tiene valores más variables, pero en el 60% de los casos son valores altos.

En cambio el concepto de **promoción** tiene valores más bajos y variados. Tan solo un 35% de la plantilla lo puntúa con valores altos.

Los profesionales valoran el **feedback** (86%) de los resultados y el **apoyo** de los superiores (68%).

También se valora positivamente el trabajo hecho y como es de importante para los otros (82%).

El grado de **autonomía** es medio/alto en un 94%, esto implica que el profesional percibe que tiene libertad de decisión a la hora ejecutar su tarea.

Los valores obtenidos sobre el **estrés** entendido como esfuerzo emocional han sido: valores altos 43% y un 29% valor medio y un 28% bajo.

El 74% percibe un apoyo alto por parte de sus compañeros y un 21% un apoyo medio.

Los conflictos entre los profesionales son muy bajos, un 78% de la plantilla afirma no tener.

El 84% tiene la percepción que no le falta tiempo por su vida personal.

Los espacios de trabajo están muy bien valorados dado un 83% que creen que no hay incomodidad física.

Las herramientas de comunicación están valoradas con puntuaciones altas y medias en un 82% de los casos.

## Gobernanza democrática

### % de empleados socios de la empresa - Indicador de Seguimiento

Se puso a la venta un 22% de las participaciones de EBA Vallcarca.



Los socios fundadores tienen 145 participaciones cada uno. Se ofreció la compra de un máximo de 4 participaciones a todos los miembros del equipo con contrato fijo a tiempo completo. En el caso de que no todo el mundo comprara las 4 acciones, las restantes podían ser adquiridas por el equipo.

Nº de participaciones por persona	Nº de trabajadores/as que han adquirido esta cantidad
1	18
4	18
2	8
3	1
5	1
10	1

## Falta de información a los empleados

### Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Ver apartado “*Buen ambiente laboral*” en los anexos.

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

### Microcápsulas formativas - Acción / Proyecto

Tras dos años con publicaciones regulares de mensajes en formato microcápsulas, hemos podido observar los siguientes resultados:

- Píldora: Olmesartan, un fármaco a evitar.

Resultado: Reducción del 57% (de 169 pacientes en octubre de 2016 a 73 pacientes en agosto de 2018).

- Píldora: En cuestión de hipoglucemias, las SU presentan diferencias.

Resultado: Reducción del 80% (de 40 pacientes en marzo de 2017 a 8 pacientes en agosto de 2018).

- Píldora: Triple WHAMMY...?

Resultado: Reducción del 34% (de 82 pacientes en marzo de 2017 a 54 pacientes en agosto de 2018).

Durante el 2018 se elaboraron nuevas microcápsulas, sobre el tratamiento en DM-II. Se observó en general una redistribución del uso de las moléculas, incrementando el % de uso de las moléculas priorizadas por las microcápsulas:

- Píldora Gliptinas: incremento del uso de Sitagliptina en un 1,7%; molécula priorizada en

caso de necesidad de prescripción de este grupo terapéutico

- Píldora GLP-1: incremento del uso de Liraglutida en un 8,6%; molécula priorizada en caso de necesidad de prescripción de este grupo terapéutico

- Píldora SGLT-2: incremento del uso de Empagliflozina en un 6,5%; molécula priorizada en caso de necesidad de prescripción de este grupo terapéutico

Esta redistribución se observó en una mejora de la selección de medicamentos antidiabéticos no insulínicos de segunda línea. En global el

indicador del contrato del Catsalut mejoró en un 4%, pasando de 55% de fármacos de segunda línea de selección en el 2017 a un 59% en el 2018 (% medido en media de los equipos. Periodo enero diciembre).

Se elaboraron microcápsulas sobre paroxetina en >65 años y paracetamol 650mg, pero no se ha llevado a cabo la evaluación de las mismas.

El proyecto su evolución fue escogido para una mesa redonda en el congreso de la SEFAP, realizado en Valencia en 2018.



# 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**

<b>Desafíos para la empresa</b>	<b>ODS</b>	<b>Principios</b>
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	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	5 10	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	5 8 10	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	8 10	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	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	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**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 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.
- 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.

