



2019



# Informe de Progreso Pacto Mundial



Performance,  
Credibility,  
Transparency

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



UNE 179002  
BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 14001  
BUREAU VERITAS  
Certification



UNE-ISO 22320  
BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 45001  
BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 39001  
BUREAU VERITAS  
Certification



ASISTENCIA SANITARIA  
MALAGUEÑA, S.L.

C/ Alcalde Guillermo Rein, 131  
29006 - Málaga

## INDICE

---

1. Renovación de Compromiso.....	3
2. Datos de la organización.....	4
3. Estructura Operativa de la Organización.....	5
4. Localización de la Organización.....	5
5. Metodología.....	7
6. Los 10 principios del Pacto Mundial.....	7
7. Certificaciones.....	8
8. Parámetros del Informe de Progreso.....	9
9. Principios de Derechos Humanos.....	11
- Principio 1.....	11
- Principio 2.....	13
10. Principios Laborales.....	14
- Principio 3.....	14
- Principio 4.....	15
- Principio 5.....	15
- Principio 6.....	16
11. Principios Medioambientales.....	17
- Principio 7.....	17
- Principio 8.....	17
- Principio 9.....	18
12. Principios de Anticorrupción.....	19
- Principio 10.....	19

## 1. Renovación del compromiso

Sevilla, a 17 de noviembre de 2020.

Por la presente, la empresa **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.**, manifiesta un año más la renovación de su compromiso adquirido con la iniciativa del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, en relación a los **Diez Principios que se desarrollan en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Respeto al Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción**, el cual fue suscrito con fecha de 13 de febrero de 2019.

Como responsable de la organización **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** es para mí una satisfacción volver a presentar nuestro **Informe de Progreso anual** por el que nos comprometemos a compartir nuestra implicación y participación con todas las partes interesadas o grupos de interés.

Este Informe de Progreso pretende **plasmear la imagen y evolución de nuestra organización** en la totalidad de ámbitos aplicables al desarrollo de su actividad: económico, laboral, ético, ambiental, social y de responsabilidad. Para ello se aportan los datos y valores al respecto de una forma transparente, clara y veraz.

**Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L. tiene adquirido un compromiso pleno con la sociedad**, con la mejora continua en las condiciones laborales, la no discriminación, la transparencia, la sostenibilidad y el desarrollo ético, siendo su fin último la mejora de la Calidad de vida de todos los intervinientes.

Así mismo, quisiera reseñar que **en organizaciones como la nuestra, también es factible el desarrollo responsable para conseguir un alto nivel de excelencia sostenible**, siendo compatibles los aspectos económicos de crecimiento y la generación de empleo de calidad sostenible en el tiempo y conforme al compromiso adquirido con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Por último, quiero expresar mi **agradecimiento a todos los trabajadores/as de Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.**, quienes con su trabajo cualificado y dedicación, constituyen los engranajes de nuestra organización, permitiendo un continuo progreso y desarrollo de la misma.

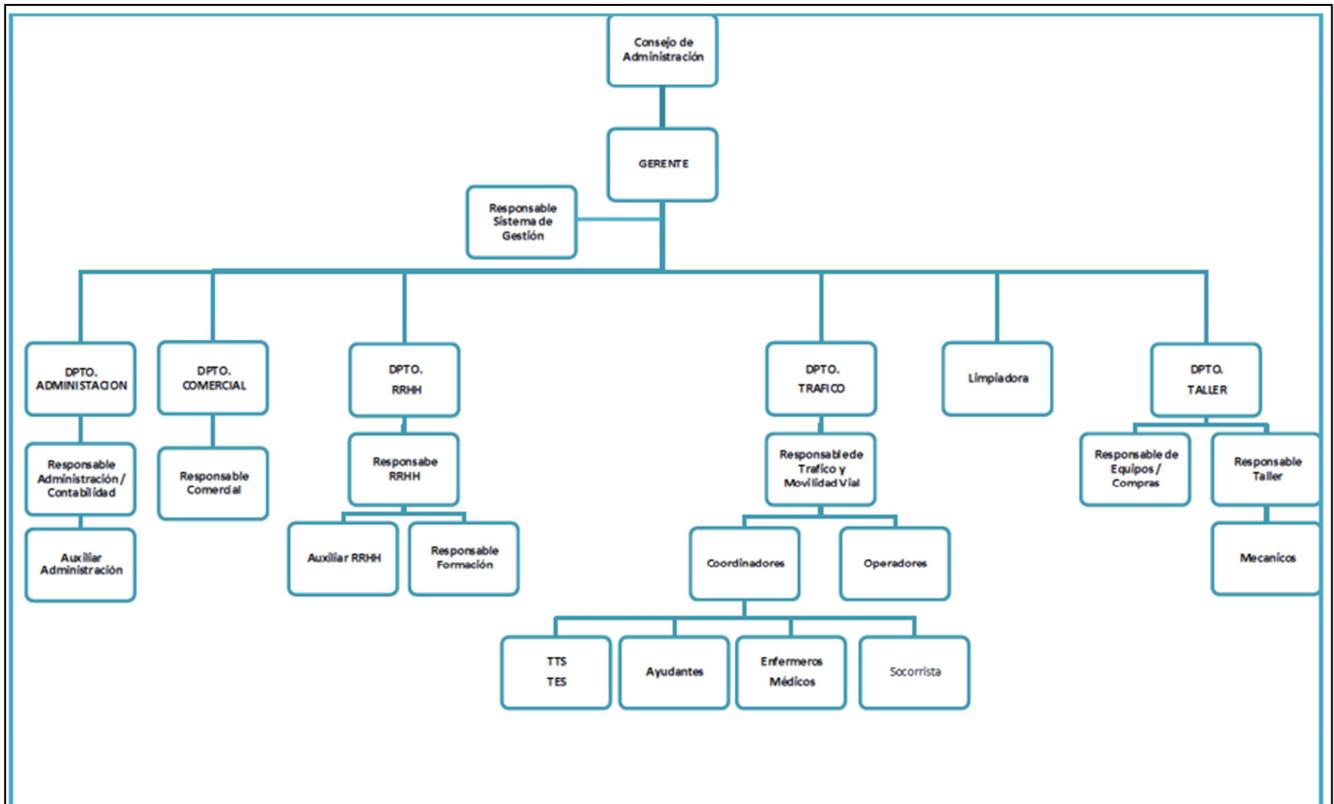
**D. Cristian Tenorio Jiménez**  
Director General

## 2. Datos de la Organización

Empresa	<b>ASISTENCIA SANITARIA MALAGUEÑA, S.L.</b>
Dirección	Pol. Ind. El Viso, C/ Alcalde Guillermo Rein 131 Málaga
Web	<a href="http://www.ambulancias-malaga.com">www.ambulancias-malaga.com</a>
Alto Cargo	Cristian Tenorio Jiménez (Dirección)
Fecha Adhesión	13 – 02 - 2019
Periodo cubierto por la memoria	2019
Nº Total empleados/as (media)	530
Sector	Servicios Sanitarios
Actividad principal	Transporte Sanitario por Carretera
Grupos de Interés	Clientes / Usuarios / Pacientes / Empleados / Proveedores
Ventas/Ingresos (miles de euros)	18.347
Ayudas recibidas del gobierno (miles de euros)	0,00
Premios y distinciones recibidos	0,00
Aportaciones benéficas realizadas (miles de euros)	0,00

### 3. Estructura Operativa de la Organización

Describimos a continuación el organigrama funcional de nuestra organización:



### 4. Localización de la Organización

La sede principal de **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.**(en adelante **ASM**), se localiza en el Polígono Industrial El Viso, en la Calle Alcalde Guillermo Rein 131, de Málaga. La nave está situada en una zona estratégica desde el punto de vista de las comunicaciones por carretera. En esta sede se encuentran las oficinas de coordinación, operadores y administración, desde donde se gestiona todo lo referente al funcionamiento de la empresa.

En esta sede también se dispone de una zona de aparcamiento de vehículos, lavadero, sala de estar-comedor, y dormitorios para conductores en turnos de 24 horas.



## 5. Metodología

Para la redacción del Informe de Progreso y centrándonos en la metodología usada por el Pacto Mundial, en **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** aplicamos la **metodología de mejora continua plenamente implantada en nuestra organización mediante el Sistema Integrado de Gestión.**

- ➔ **DIAGNÓSTICO:** Nos permite conocer las oportunidades de mejora de nuestra organización en relación con cada uno de los 10 principios.
- ➔ **POLÍTICAS:** Nos permiten definir los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de riesgos detectados en el diagnóstico. Definen nuestro marco de actuación y regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.
- ➔ **ACCIONES:** Actividades que desarrollamos e implementamos en la organización para llevar a cabo las políticas.
- ➔ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:** Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas ayudando a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora. Se integran determinados indicadores de GRI (Global Reporting Initiative).

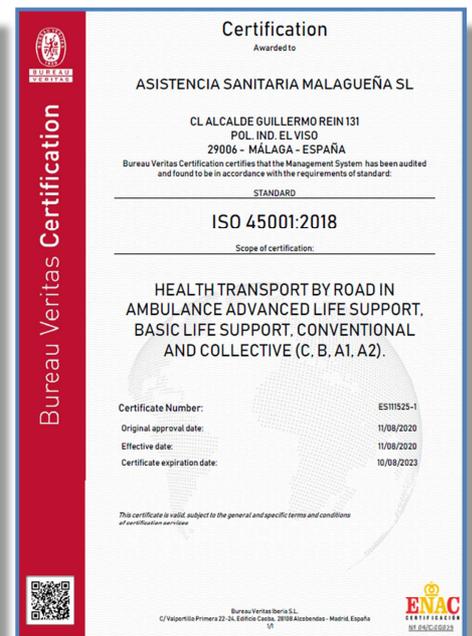
## 6. Los 10 principios del Pacto Mundial

Derechos Humanos	Principio 1	<i>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</i>
	Principio 2	<i>Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</i>
Normas Laborales	Principio 3	<i>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i>
	Principio 4	<i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso.</i>
	Principio 5	<i>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</i>
	Principio 6	<i>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</i>
Medioambiente	Principio 7	<i>Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente</i>
	Principio 8	<i>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</i>
	Principio 9	<i>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</i>
Anticorrupción	Principio 10	<i>Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno.</i>

## 7. Certificaciones

A fecha de realización del presente Informe de Progreso, nuestra organización se encuentra certificada en las normas/referenciales siguientes:

- UNE EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- UNE EN ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental.
- ISO 45001:2018. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud de los Trabajadores.
- UNE 179002:2011. Sistema de Gestión de la Calidad para empresas de transporte sanitario.
- UNE ISO 39001:2015. Sistemas de Gestión de la Seguridad Vial.
- UNE ISO 22320: 2013. Protección y Seguridad de los Ciudadanos. Gestión de Emergencias.
- Reglamento Europeo EMAS (Eco Management and Audit Scheme)



## 8. Parámetros del Informe de Progreso

### Periodo cubierto por la información contenida en el Informe

El presente Informe de Progreso se corresponde al ejercicio fiscal comprendido entre el 01 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019.

### Fecha del Informe de Progreso anterior más reciente

Es el primer informe de progreso a remitir.

### Ciclo de presentación de Informes de Progreso

Nuestra organización se compromete a redactar el Informe de Progreso con una periodicidad anual y **siguiendo la recomendación de publicarlos antes final de año (noviembre)** con el fin de que la Red Española pueda analizar los resultados de los informes.

### Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe de Progreso y sus contenidos

Para cualquier tipo de duda sobre cualquier dato contenido en este Informe de Progreso pueden dirigirse a:

D. Antonio Luis Moya Güeto

Teléfono contacto: 952 36 22 33

E-mail contacto: a.moya@ambulancias-malaga.com

### Proceso de definición del contenido del Informe de Progreso

La redacción del presente Informe de Progreso ha seguido las directrices marcadas por el documento BASIC COP ES

La información se ha expuesto de forma transparente, clara y sencilla para que pueda servir de visión y análisis para los grupos de interés.

### Cobertura de la memoria

La integridad de este Informe de Progreso desarrolla la totalidad de actuaciones realizadas por nuestra organización, en la **totalidad de ámbitos considerados en los diez principios que rigen el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

## Existencia de limitaciones de alcance

No existe ninguna limitación. El desarrollo del Informe de Progreso se extiende a todas las áreas y actividades involucradas en la organización.

## Base para incluir negocios conjuntos con otras empresas

Al no existir negocios conjuntos con otras empresas, la información declarada es únicamente de nuestra actividad.



## 9. Principios de Derechos Humanos

**Principio 1: Las Entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

### Diagnóstico:

- Todas las decisiones tomadas por la Dirección de la empresa que afectan a los empleados/as se toman desde un enfoque igualitario. Anualmente se definen planes de formación específicos en los que se incluyen a todos los trabajadores/as. La formación continua es una de nuestras prioridades para conseguir un equipo humano cualificado para las labores desempeñadas en nuestra organización.
- La Seguridad y Salud en el trabajo es una de nuestras prioridades y fomentamos la cultura preventiva, promoviendo un trabajo seguro para nuestro personal.

### Políticas:

La organización tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Medioambiente y Seguridad según las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Todos los requisitos y las exigencias de estas normas se resumen en la Política del Sistema Integrado de Gestión.

Dicha Política de Gestión es revisada anualmente a fin de asegurar que sigue siendo válida en el contexto que la organización quiere.

### Acciones, seguimiento y medición de impactos:

1. Formación para todos los empleados en materia de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales. El seguimiento y la medición de impactos se realiza a través de nuestro Sistema de Gestión. Disponemos de un Plan de Formación en 2019, del cual se ha realizado en el 85% de las acciones formativas propuestas.
2. Disponemos de la colaboración de Preventiam, como Servicio de Prevención Ajeno acreditación SP 224/06-SC). El seguimiento y la medición de impactos se realiza a través de la Coordinación de Actividades Empresariales y reuniones semestrales para puesta en común y seguimiento de acciones y objetivos.
3. **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** paga a sus empleados según lo establecido legalmente y según el Convenio General Estatal del Sector de Transporte Sanitario Terrestre.
4. El 100% de los empleados/as de la organización están cubiertos por contratos de trabajo según el Convenio General Estatal del Sector de Transporte Sanitario Terrestre.
5. Existe igualdad salarial según género para cada tipo de puesto.

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

### **Diagnóstico:**

- Se realiza la contratación de proveedores y subcontratistas controlando que las empresas operen dentro de la legalidad en el tráfico mercantil, con la legislación vigente, por lo que se presume que no vulneran los Derechos Humanos.

### **Políticas:**

**Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** basa sus exigencias de contratación a proveedores y subcontratistas en la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y coordinación de actividades empresariales (CAE), así como en su Política de Gestión.

### **Acciones, seguimiento y medición de impactos:**

1. Para la totalidad de trabajadores, nuestra organización realiza anualmente encuestas de clima laboral a fin de detectar insatisfacciones o posibles incumplimientos que nuestra organización no pudiera detectar. El seguimiento y la medición de impactos se realiza a través de nuestro Sistema de Gestión.
2. Con nuestros clientes y usuarios, al ser el trato casi personal y de muchos años, nuestra organización puede garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos basándose en la fidelidad de contratación de nuestras actividades de forma continuada.
3. Se identifica el grado de satisfacción del Cliente y de Usuarios, y sus requisitos, de forma continuada mediante métodos de percepción de satisfacción. El seguimiento y la medición de impactos se realiza a través de nuestro Sistema de Gestión.
4. Para los proveedores o subcontratas, nuestra organización no admite ningún incumplimiento en Derechos Humanos. Cualquier incumplimiento por parte de alguno de ellos sería dado de baja para seguir trabajando para y en nombre de nuestra organización. El seguimiento y la medición de impactos se realiza a través de nuestro Sistema de Gestión.

**"Nuestra organización no admite incumplimientos en Derechos Humanos"**

## 10. Principios Laborales

**Principio 3: Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.**

### Diagnóstico:

**Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** apoya el derecho de libre asociación de trabajadores/as, desarrollando nuestra actividad en base al cumplimiento de toda la normativa vigente en derechos laborales del trabajador/ra.

### Políticas:

**Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** cumple con la legislación vigente en términos de derechos laborales. Los trabajadores/as de nuestra organización se acogen al Convenio General Estatal del Sector de Transporte Sanitario Terrestre.

### Acciones, seguimiento y medición de impactos:

La comunicación de la organización con sus trabajadores/as es a través de contacto directo y/o reuniones con el Dpto. de Gestión y Dirección, así como tableros informativos ubicados en nuestras instalaciones. El Grupo Empresarial TENORIO, donde forma parte Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L. fomenta la comunicación con sus trabajadores.



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

### **Diagnóstico:**

Consideramos que el trabajo forzoso no es un factor de riesgo en las actividades que realizamos.

**Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** formaliza contratos por escrito con todos los trabajadores/as y realiza las pertinentes altas en la Seguridad Social. No existe posibilidad de realizar trabajo alguno en la organización sin cumplir la normativa vigente.

### **Políticas:**

La organización cumple con las leyes vigentes y respeta los acuerdos alcanzados en el Convenio Colectivo vigente.

### **Acciones, seguimiento y medición de impactos:**

1. A todos los trabajadores/as de la organización se les forma para dotarlos de capacitación en sus competencias propias de su actividad y puesto de trabajo.
2. En los contratos de los trabajadores/as se indica toda la información relativa a tipo de contrato, horas establecidas en la jornada laboral, vacaciones, categoría profesional, etc.
3. Todo trabajador/a tiene permiso, previa comunicación, para sus asuntos personales.

En nuestra organización no existen puestos donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado.

## **Principio 5: Las Entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

### **Diagnóstico:**

Consideramos que el trabajo infantil no es un factor de riesgo en las actividades que realizamos. **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** no ha contratado, ni contratará menores de edad.

### **Políticas:**

La organización cumple con las leyes en consonancia con nuestra política integrada, por lo que se incluye la prohibición del trabajo infantil.

### **Acciones, seguimiento y medición de impactos:**

En nuestra organización no existen operaciones donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil.

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

### Diagnóstico:

En **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** no existen prácticas discriminatorias en el empleo y ocupación, garantizando así la igualdad, mismo trato y reconocimiento a todo trabajador/a. Asimismo, **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** está en fase de desarrollo e implantación de su Plan de Igualdad.

En **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** no rechazamos ningún Cliente ni Proveedor por razones de nacionalidad u otros motivos discriminatorios.

### Políticas:

En **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** el requisito principal y básico para la contratación de personal es su cualificación, atendiendo al perfil del puesto a contratar, sin atender a otro tipo de distinciones. El candidato a un puesto de trabajo en nuestra organización solo tiene que responder ante los requisitos previstos para el puesto a ocupar, formación previa, capacitación, con independencia de su raza, su sexo, su nacionalidad, etc.

### Acciones, seguimiento y medición de impactos:

1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: comunicada a todos los grupos de interés.
2. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo certificado por una entidad certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). Realización de auditoría anual por dicha entidad.
3. El organigrama de **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** se encuentra publicado en el Sistema de Gestión, así como en el Manual Integrado de nuestro sistema de gestión.
4. Plan de Igualdad, en fase de terminación e implantación, para favorecer la igualdad de oportunidades entre los trabajadores y trabajadoras, como medidas que contribuyen a la ordenación del tiempo de trabajo fomentando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Se ha creado un sistema para el registro, seguimiento, necesidades, etc., de las medidas implantadas con el fin de garantizar la igualdad de nuestros trabajadores/as.

**"Nuestra organización no admite incumplimientos en Derechos Laborales"**

## 11. Principios Medioambientales

### Principio 7: Las Entidades deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

#### Diagnóstico:

En el desarrollo de nuestra actividad, el Medio Ambiente está inmerso en nuestra responsabilidad empresarial, haciendo especial hincapié en el uso racional de los recursos (combustible) y la minimización de los residuos que se puedan generar en el desarrollo de nuestra actividad

Todos los residuos generados en la organización son gestionados por Gestores Autorizados.

#### Política:

Política integrada dentro de nuestro Sistema de Gestión según requisitos UNE EN ISO 14001.

#### Acciones, seguimiento y medición de impactos:

1. Política de Gestión comunicada a nuestros grupos de interés a través de nuestra web
2. Se realiza un control mensual de los residuos generados cuyo seguimiento y medición de impactos está incluido en nuestro Sistema de Gestión.

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

#### Diagnóstico:

Tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental por una entidad certificadora (Bureau Veritas Iberia, BVC) acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

En **Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** nos preocupamos en ser responsables con el Medio Ambiente al minimizar todos los aspectos ambientales que tenemos identificados, así como la potenciación formativa que realizamos en sensibilizar a nuestros trabajadores/as en los impactos ambientales relacionados con nuestra actividad

#### Política:

Política integrada dentro de nuestro Sistema de Gestión según UNE EN ISO 14001.

**Acciones, seguimiento y medición de impactos:**

1. Política de Gestión: comunicada a todos los grupos de interés a través de nuestra web
2. Sistema de Gestión Ambiental, según normativa UNE EN ISO 14001, certificado por una entidad certificadora (Bureau Veritas Iberia, BVI) acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). Realización de auditoría anual por dicha entidad.
3. Planificación anual de objetivos ambientales asociados a nuestros aspectos ambientales identificados. El seguimiento y la medición de impactos se realiza a través de nuestro Sistema de Gestión.
4. Realización de sesiones formativas de sensibilización ambiental. El seguimiento y la medición se realiza a través de nuestro Sistema de Gestión.
5. Realización anual de Auditoría Interna, la cual analiza nuestra organización y su Sistema de Gestión a lo largo del año a analizar, obteniendo No Conformidades (si las hubiera), Oportunidades de Mejora y Observaciones, las cuales sirven para la mejora continua de la organización.
6. Realización anual de Auditoría Externa por Bureau Veritas del SIG a lo largo del año a auditar, obteniendo No Conformidades (si las hubiera), Oportunidades de Mejora y Observaciones, las cuales sirven para la mejora continua de la organización.

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

**Diagnóstico:**

Como consumidores apoyamos el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

**Políticas:**

Política integrada de Gestión según UNE EN ISO 14001.

**Acciones, seguimiento y medición de impactos:**

1. Política de Gestión (parte ambiental): comunicada a todos los grupos de interés a través de nuestra web.
2. Sistema de Gestión Ambiental, según normativa UNE EN ISO 14001, certificado por una entidad certificadora (Bureau Veritas Iberia, BVI) acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). Realización de auditoría anual por dicha entidad.
3. Evaluación mensual de los aspectos ambientales donde el seguimiento y la medición de impactos se realiza dentro de nuestro Sistema de Gestión.
4. Utilización de tableros informativos para realizar todas las comunicaciones pertinentes con nuestras trabajadoras/as.

**"Nuestra organización no admite incumplimientos Ambientales"**

## 12. Principios de Anticorrupción

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

### **Diagnóstico:**

Nuestra organización no permite ningún tipo de CORRUPCIÓN, incluyendo EXTORSIÓN y SOBORNO.

Cumplimos y hacemos cumplir la Ley 13/2012, de 27 de diciembre de Lucha contra el empleo irregular y el fraude a la Seguridad Social.

Respetamos y hacemos respetar la Ley de Protección de Datos.

### **Políticas:**

**Asistencia Sanitaria Malagueña, S.L.** se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas en el que se rechaza cualquier forma de corrupción como parte de sus 10 principios.

### **Acciones, seguimiento y medición de impactos:**

1. Disponemos de una Política de Responsabilidad Social Empresarial comunicada a todos los grupos de interés.
2. La Dirección de nuestra organización está continuamente en contacto con los trabajadores/as, clientes y proveedores a fin de poder evitar cualquier acción de corrupción.

**"Nuestra organización no admite  
Corrupción"**