

# Responsabilidad Social Corporativa



Hospital Galdakao-Usansolo

Zamudio, 22 de septiembre de 2010

# ¿Qué es la RSC?

Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la contribución activa y voluntaria de las empresas en las áreas social, económica y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido.



# ¿Por qué?



Adopción del **Modelo de Excelencia EFQM** en 1996 como modelo de GESTION

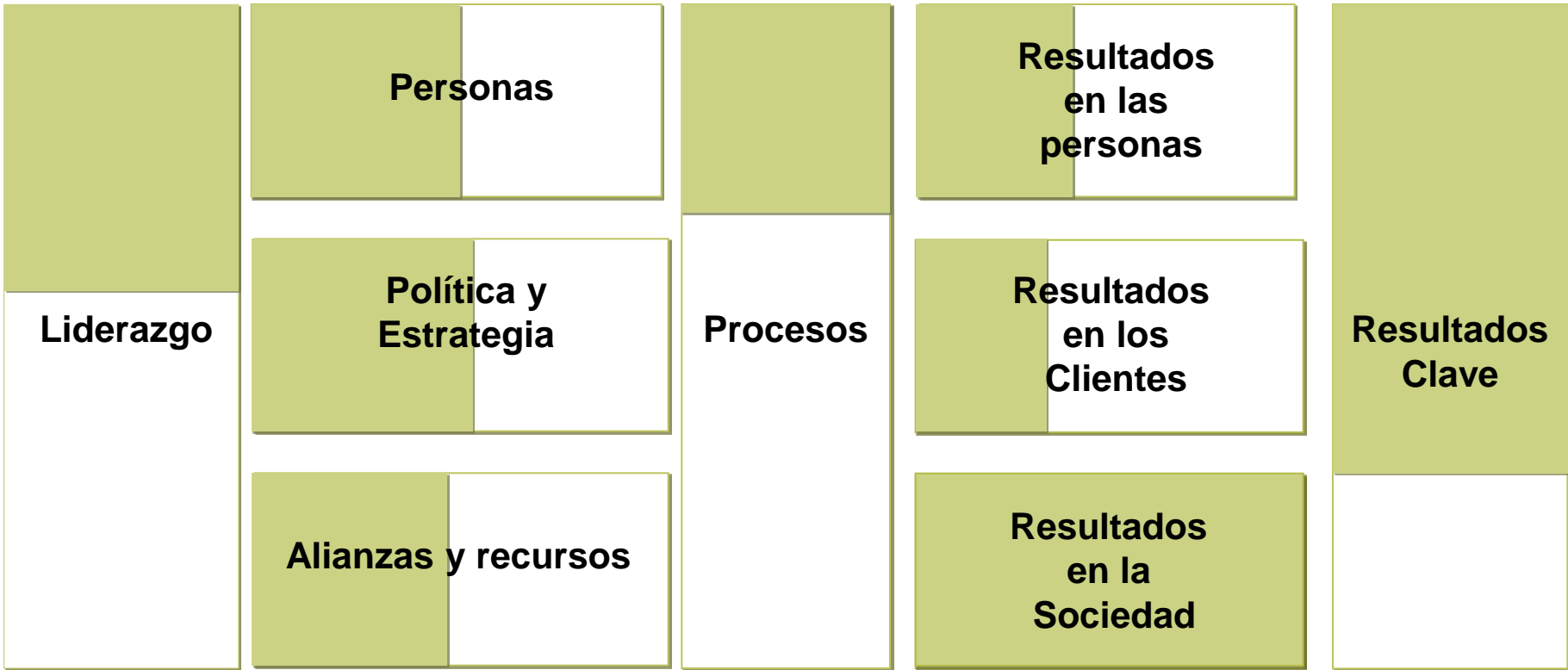
El **avance** en el conocimiento y práctica del Modelo de Excelencia **EFQM**, desemboca en el **desarrollo de la RSC** como algo natural, puesto que la excelencia la integra entre sus propuestas

**RSC** es un **aspecto** más del enfoque de la Política y Estrategia = **gestión.**

El **nuevo PE Osakidetza 2010-2014** recoge la RSC en su misión, visión y valores. Se convierte en un **reto estratégico** el garantizar la **perdurabilidad y sostenibilidad** de la Organización.

**Agentes Facilitadores**

**Resultados**



**Innovación y aprendizaje**

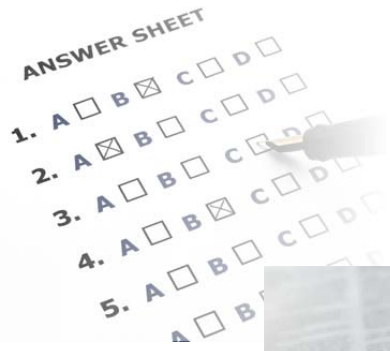
 **Coherencia RSC**

# Objetivo

**Establecer la Política RSC y marco  
estratégico para su desarrollo en el  
HGU**



## Resultados EFQM 2007



## Memoria GRI 2007



## Autoevaluación RSC Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas



## Gestión por procesos: Proceso RSC



## Plan RSC

# DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN:

## Memoria GRI: Principios

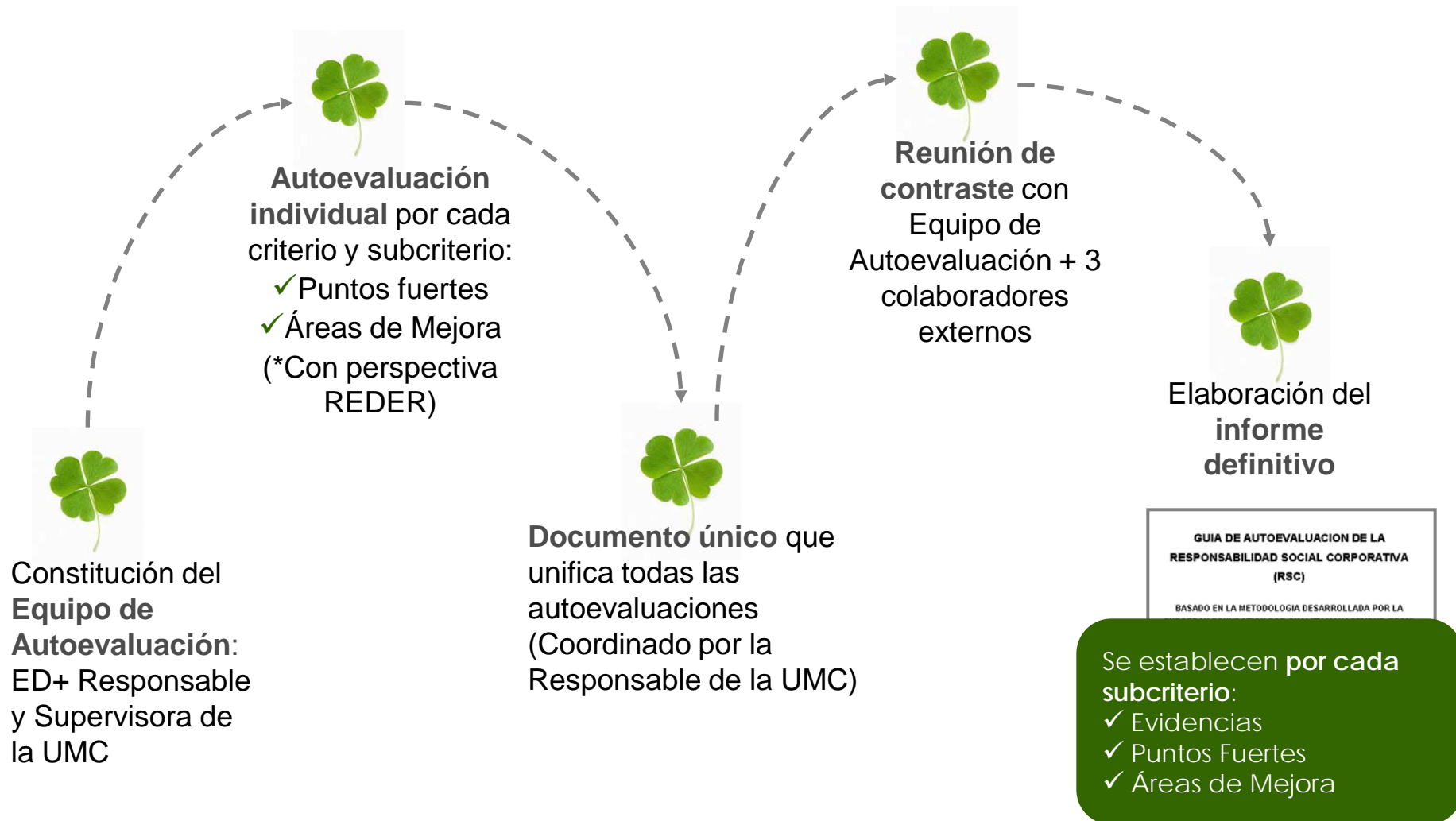


Formalización de **políticas y sistemas de Gestión** que permite **controlar los impactos** económicos, sociales y medioambientales de la actividad de la empresa **sobre su entorno y sus grupos de interés**

**Transparencia** informativa: Memoria RSC

**Verificación externa:** Certificación GRI A +

# AUTOEVALUACIÓN RSC- EUSKALIT





# REVISIÓN DEL ENFOQUE

## Política y Estrategia

### GESTION TRADICIONAL

Creación de valor para el **accionista**



### NUEVA GESTIÓN

Creación de valor para el **conjunto de la sociedad** que integra los tres ámbitos

Medioambiente  
Sociedad  
Economía

# COMPROMISO

## Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas



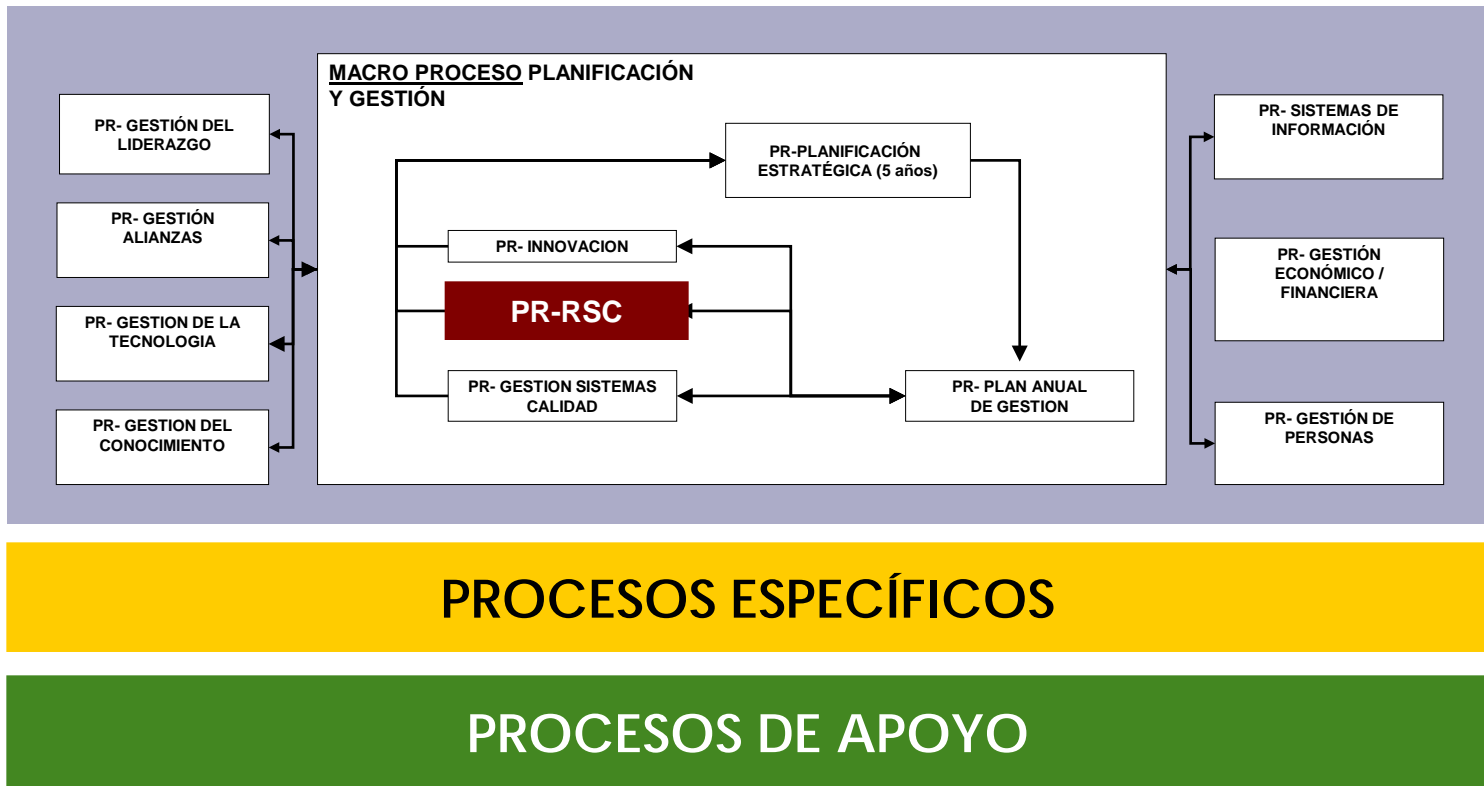
Código de conducta expresado en **Diez Principios** basados en **derechos humanos, laborales, medioambientales** y de lucha contra la corrupción.



# GESTIÓN POR PROCESOS

## Proceso RSC

MAPA



# GESTIÓN POR PROCESOS

## Proceso RSC

GESTOR

Director Gerente

MISIÓN

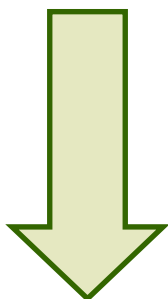


“**Desarrollar una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa en el HGU, mediante el despliegue de objetivos y planes de actuación, con el fin de crear valor al conjunto de la sociedad, en base a nuestras capacidades, permitiendo controlar los impactos económicos, sociales y medioambientales de la actividad sobre nuestro entorno y grupos de interés, con el compromiso de ofrecer una información transparente”**

# GESTIÓN POR PROCESOS

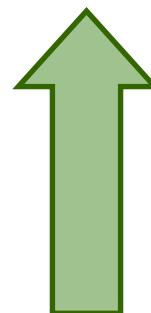
## Proceso RSC

### ENTRADAS



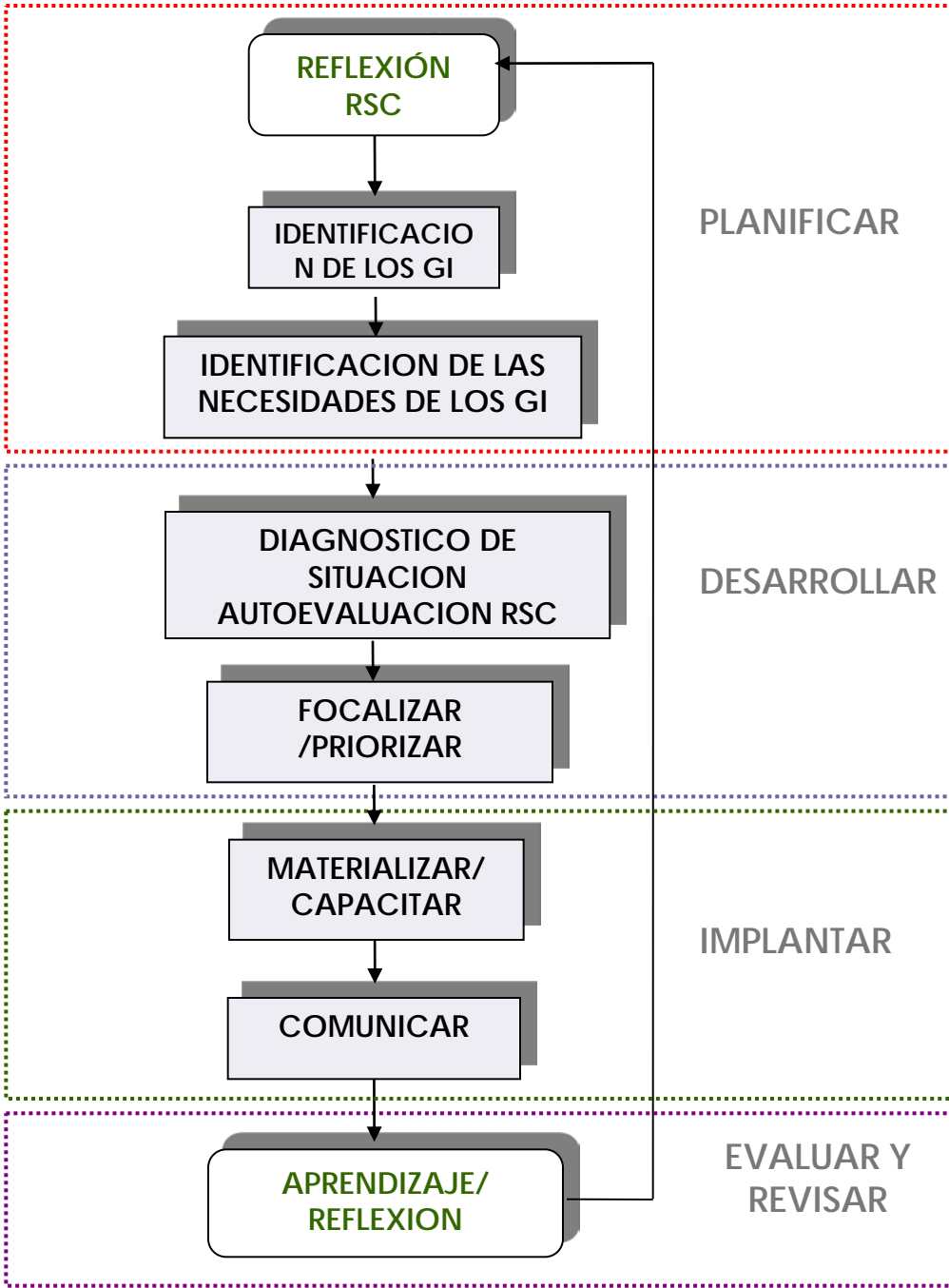
Resultados de  
indicadores,  
Encuestas, Grupos  
Focales,  
Autoevaluaciones-  
evaluaciones  
Benchmarking

### SALIDAS



Compromiso RSC  
Objetivos RSC a  
incorporar en el PG  
anual del HGU  
Memoria RSC

**DIAGRAMA  
DE FLUJO**



# GESTIÓN POR PROCESOS

## Proceso RSC

**INDICADORES**

**INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO  
(seguimiento del proceso)**

**Nº proyectos RSC en marcha**

**% del HGU afectados por  
medidas RSC**



# GESTIÓN POR PROCESOS

## Proceso RSC

### INDICADORES

### INDICADORES POR AMBITOS DE ACTUACION (Memoria GRI)

#### DIM. ECONÓMICA

- Coste por alta
- % Cumplimiento del CP

#### DIM. AMBIENTAL

- Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras de la eficiencia
- Emisiones totales, directa e indirectas de gases de efecto invernadero

#### DIM. SOCIAL

- Promedio de horas al año por empleado y categoría
- % de mujeres en órganos directivos

#### DIM. DERECHOS HUMANOS

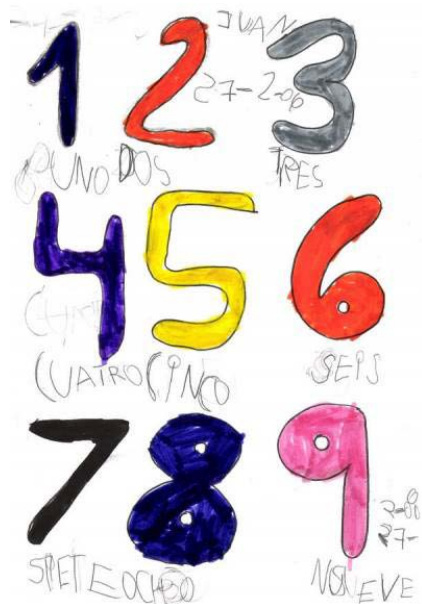
- Nº de agresiones

#### SOCIEDAD

- Valoración de la satisfacción del servicio del HGU (Encuesta de Sociedad a Ayuntamientos)

#### RESP. SOBRE PRODUCTO

- Nº de reclamaciones presentadas y % de las resueltas





# DESARROLLO

## **Acciones en RSC**

### **LIDERAZGO**



**Evaluación del liderazgo**

**Implicación de los líderes en el PE 2010-2014**

**Plan de Reconocimiento**

**Líderes implicados en la RSC: jornadas de puertas abiertas con Ayuntamientos, implicación con el entorno educativo**

**Cambio de la estructura organizativa: objetivos de transparencia y participación**

## Presentación a premios RSC

# DESARROLLO Acciones en RSC



## ESTRATEGIA

**Presentación a Evaluación Externa EFQM y Premio IB**

**Reforzar el papel del Consejo de Dirección**

**Plan de gestión de Innovación**

**Grupos focales y taller de creatividad con pacientes**

**Plan estratégico 2010-2014**

**RSC un objetivo estratégico y un valor del nuevo PE**

**World Café del PE con grupos de interés**

**Compromiso: adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

**Diagnóstico de RSC en 2 servicios**

**Accesibilidad: autoevaluación AENOR, Mystery Shopper**

# DESARROLLO

## Acciones en RSC

### PERSONAS

**Consolidar la Comisión de Formación**

**Plan de normalización del Euskera**

**Desarrollo profesional**

**Movilidad interna**

**Gestión por competencias**

**Implantación del Boletín “Zuzenean”**

**Grupos focales por categoría (Resultados ESP)**

**Proyecto OHSAS**

**Conciliación vida familiar y laboral**



# DESARROLLO

## Acciones en RSC

### ALIANZAS Y RECURSOS

#### Medioambiente

Instalación de placas solares fotovoltaicas

Consolidación de la Semana del Medioambiente

Compra Verde

Certificación ISO 14000

Publicación memoria GRI A+

Auditoria eficiencia energética



# DESARROLLO

## Acciones en RSC

### **ALIANZAS Y RECURSOS**

**Telemedicina: nos acercamos a la ciudadanía**

**Sistematización reuniones con proveedores clave y Encuestas de satisfacción**

**Jornadas de Puertas Abiertas a los Ayuntamientos**

**Grupos focales con ciudadanía**

**Alianzas con hospitales franceses (Complejo Hospitalaria Bordeaux)**

**Impulso TICs: Entorno 2.0, RFID, Aviso a través de SMS, HC Digital, e-Osabide, Digitalización de la imagen radiológica, Sistemas de reconocimiento de voz**

**Implicación de los profesionales en la sostenibilidad del sistema público: contratos de gestión**

**Información económica transparente a los líderes**





# DESARROLLO

## Acciones en RSC

### PROCESOS



**Seguridad del Paciente (Sistema de notificación)**

**Centro de Alta Resolución Gernikaldea (CAR)**

**Proceso RSC**

**Proceso Innovación**

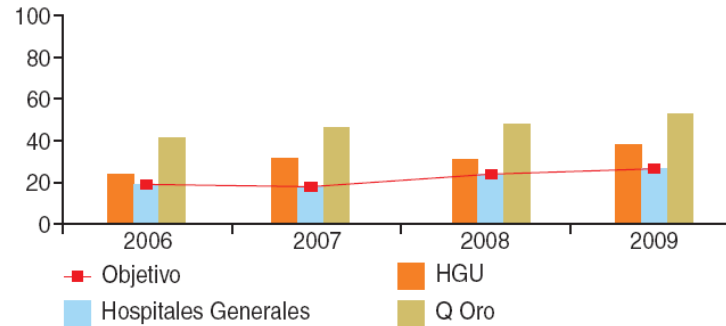
**Certificación procesos asistenciales; Quirúrgico,  
Consultas, Urgencias.**

**Ampliación de la cartera de servicios ( Screening  
Prenatal y de Cáncer de colon...**



## Ámbito Social

Fig. 8a3 Indicador neto de satisfacción con el uso del euskera (Hospitalización+Urgencias)



ÁMBITOS	MEDIA 2007	OBJET. 02007	MEDIA 2009	OBJET. 2009
Importancia HGU en la sociedad	9,00	6,00	8,50	9,00
Compromiso con medio ambiente	6,50	6,00	7,83	6,50
Organización socialmente responsable	8,13	6,00	9,00	8,13
Conocimiento actividades	6,38	6,00	7,17	6,38
<b>Valoración Global</b>	<b>7,50</b>	<b>6,00</b>	<b>8,12</b>	<b>7,50</b>

ÁMBITOS	MEDIA 2007	OBJET. 2007	MEDIA 2009	OBJET. 2009
Claridad definición necesidades HGU	7,67	6,00	7,94	7,67
Relaciones con la Organización	8,12	6,00	8,17	8,12
Cumplimiento de compromisos	7,91	6,00	8,91	7,91
Implicación del HGU en nuevos proyectos	8,17	6,00	7,80	8,17
Agilidad de respuesta del HGU	7,50	6,00	7,88	7,50
<b>Valoración Global</b>	<b>8,17</b>	<b>6,00</b>	<b>8,56</b>	<b>8,17</b>



## Ámbito Social

Fig. 8a4 Conciliación de la vida familiar y laboral

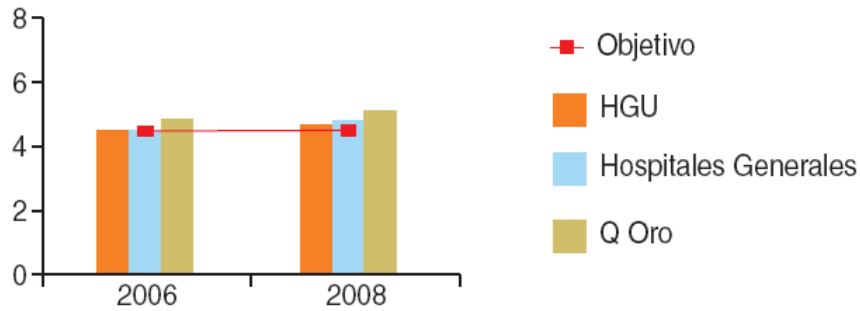
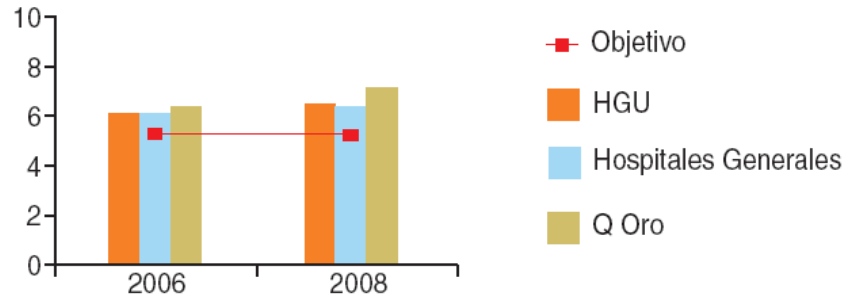


Fig. 8a6 Igualdad de oportunidades promoción y desarrollo profesional mujeres y hombres







# Ámbito Social

Fig. 8a5 Condiciones de estabilidad en el empleo

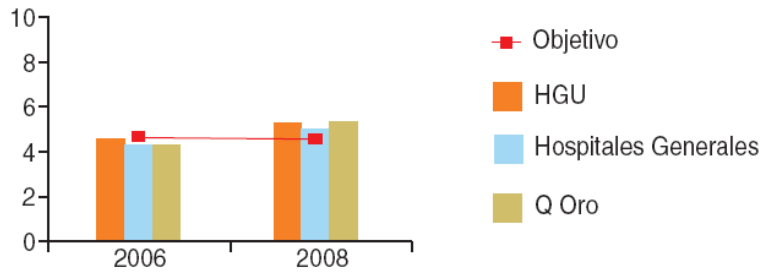


Fig. 8a5 Condiciones de estabilidad en el empleo

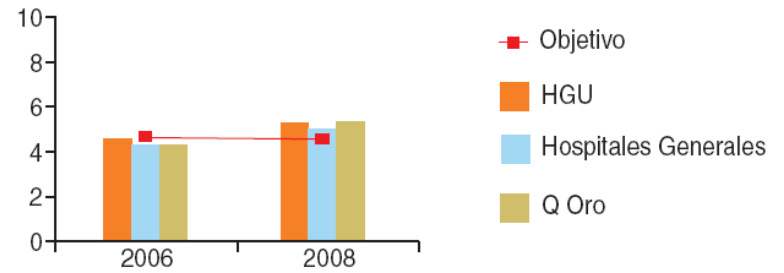
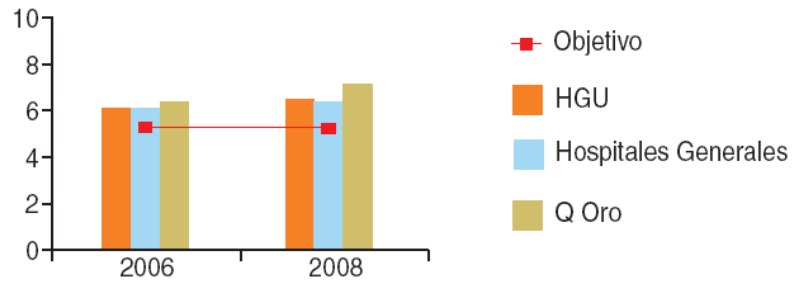


Fig. 8a6 Igualdad de oportunidades promoción y desarrollo profesional mujeres y hombres





## Ámbito Medioambiental

Fig. 8b1 Consumo de Kwh/ingreso

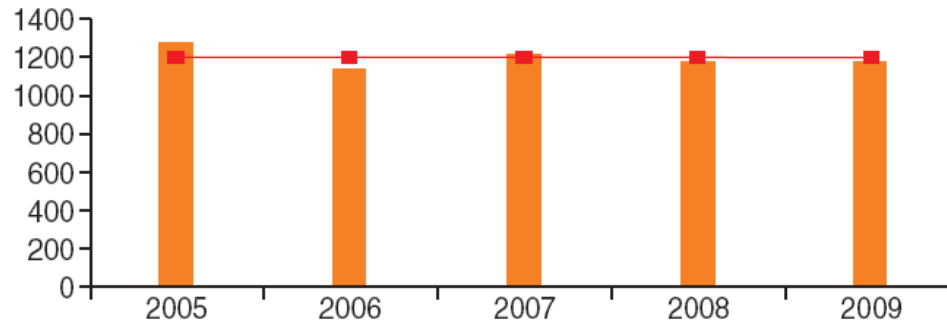
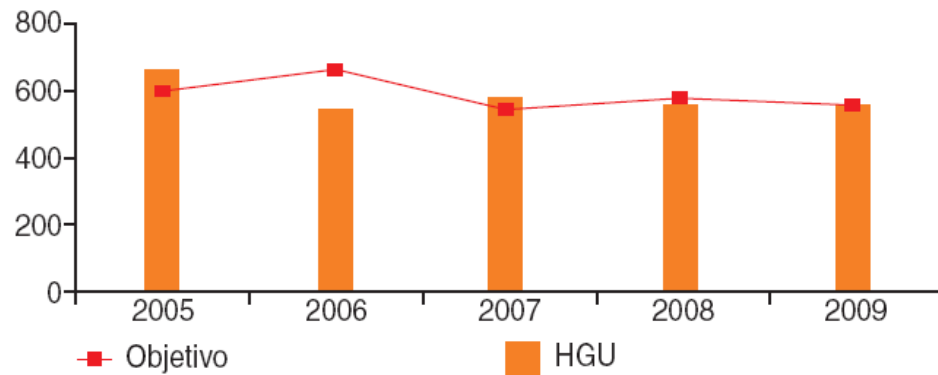


Fig. 8b2 Consumo de termias/ingreso





## Ámbito Medioambiental

Fig. 8b3 Emisiones atmosféricas/ingreso (Kg)

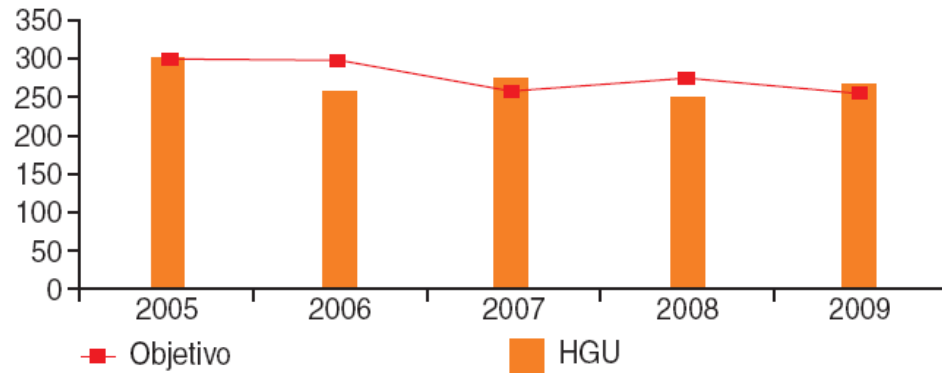
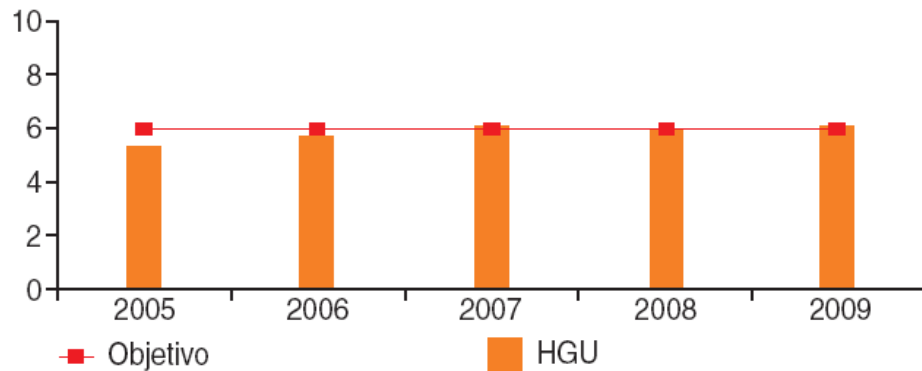


Fig. 8b4 Producción de residuos peligrosos/ingreso (Kg)





# Ámbito Económico

Fig. 38. Resultado económico

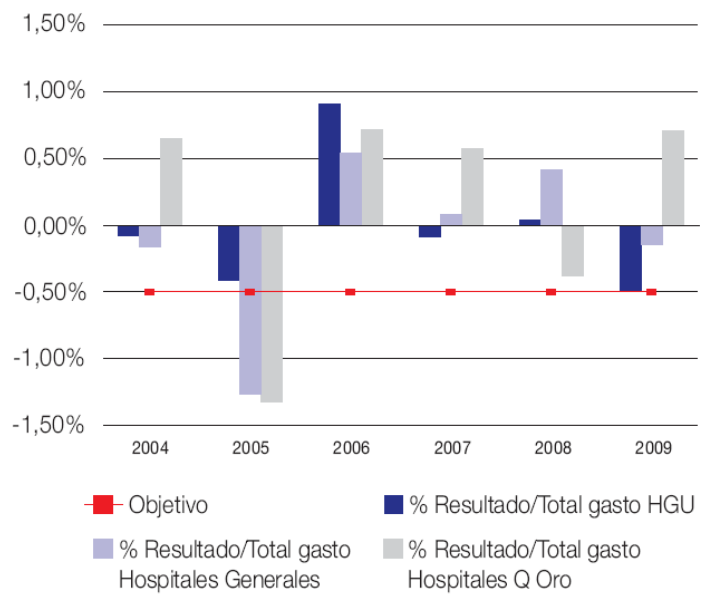
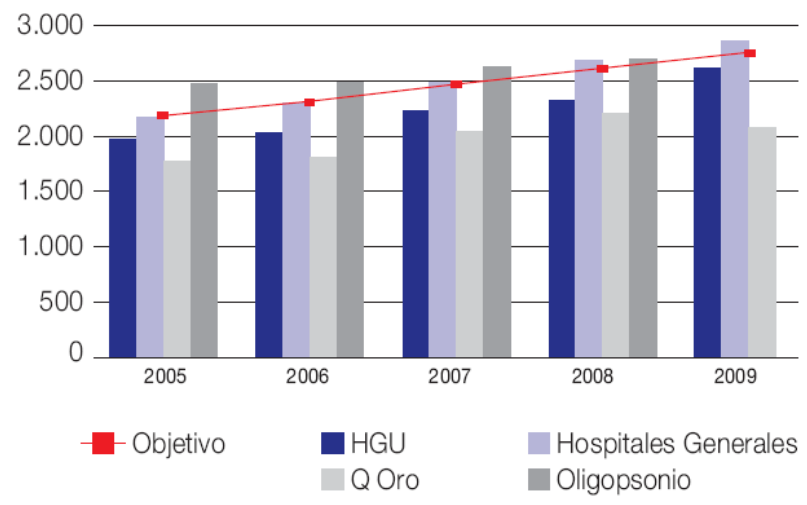


Fig. 39. Coste Peso



# Conclusiones



- ✓ Nuestra organización por sus características, centro **sanitario y público**, tiene desde sus orígenes una **función social** indiscutible; la **mejora de la salud de la población** a la que da servicio, sin duda, un aspecto básico en la sociedad actual y futura. De manera que la **RSC** forma parte intrínseca de la **Misión del Hospital**
- ✓ La **integración** de la **RSC** en los procesos de **Planificación Estratégica** facilitan la **sistematización** de la misma como un elemento **transversal** en la organización
- ✓ Trabajar la **RSC** permite avanzar en el **despliegue del MODELO EFQM** en todos sus criterios.

Tan solo hemos dado los **primeros pasos** hacia una estrategia socialmente responsable



**El enfoque es el primer paso**