



Memòria de Sostenibilitat 2014



ÍNDEX

1.	EL CTSC REGIÓ GIRONA.....	06
	1.1. LA HISTÒRIA DEL CTSC REGIÓ GIRONA.....	07
	1.2. EL PERFIL DEL CTSC REGIÓ GIRONA	07
	1.3. L'EVOLUCIÓ DEL CTSC EN LA SEVA GESTIÓ	07
2.	LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	12
	2.1. L'ABAST DE LA MEMÒRIA.....	13
	2.2. LA COMUNICACIÓ DE LA MEMÒRIA	14
3.	ELS GRUPS D'INTERÈS	16
4.	LA VISIÓ, MISSIÓ I VALORS DEL CTSC I L'ESTRATÈGIA.....	17
	4.1. EL DISSENY DE LA VISIÓ, MISSIÓ I VALORS DEL CTSC.....	18
	4.2. LES LÍNIES ESTRATÈGIQUES DEL CTSC	18
	4.3. EL DESPLEGAMENT DE LES LÍNIES ESTRATÈGIQUES DEL CTSC	20
5.	POLÍTIQUES I SISTEMES DE GESTIÓ	30
	5.1. EL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT	31
	5.2. LES POLÍTIQUES DEL CTSC	31
	5.3. EL CTSC S'ADHEREIX AL MANIFEST FACTOR HUMÀ	33
	5.4. EL CODI DE CONDUCTA DEL CTSC	34
6.	RESULTATS I INDICADORS D'ACTUACIÓ	41
7.	LA COMUNICACIÓ EN EL CTSC	52

En el context d'introducció de la Memòria de Sostenibilitat, és necessari introduir els factors que, des de la nostra opinió, han estat decisius per emprendre la Responsabilitat Social Corporativa com un element de millora en dues direccions: la interna i col·lectiva i l'externa. Tot amb la voluntat clara de poder retornar a la societat part del benefici que obtenim amb la nostra activitat.

Els aspectes claus del CTSC Regió Girona, i també els més visibles, són la transformació de la fórmula clàssica de govern, en què només es reconeixia una relació bidireccional entre accionistes i directius, a una vessant més plural i participativa, en la qual són actors principals accionistes, directius, treballadors, clients, proveïdors, inversors i administracions públiques i corporacions locals.

La conseqüència directa d'aquesta nova visió és la modificació en la presa de decisions, ja que als criteris d'eficiència econòmica s'afegeixen les consideracions d'impacte ambiental i social de totes les activitats de la companyia. Al CTSC som conscient que tots i cadascuna de les nostres accions tenen una repercussió en la societat i en el món que ens envolta. I no tot s'hi val. Per això, el CTSC estem compromesos amb un creixement sostenible, capaç de crear riquesa sense oblidar-nos de les generacions futures.

Cal destacar que aquest és un camí voluntari. Per tant, assumim el repte i també l'objectiu amb la finalitat d'aconseguir la legitimitat i la credibilitat necessàries davant els diferents grups d'interès i de tota la societat, que és on la nostra empresa, el CTSC, presta els seus serveis.

La Responsabilitat Social Corporativa és una de les eines que ens ha d'ajudar a aconseguir amb més facilitat els objectius que ens orienten des de la Missió i Visió que ens hem plantejat.

Pere Maria Martínez
Director General de CTSC Regió Girona

1. El CTSC Regió Girona

1. El CTSC Regió Girona

1.1. La història del CTSC Regió Girona

Any	Fet
1995	Es constitueix CTSC Regió Girona sota la forma jurídica d'AIE (Agrupació d'Interès Econòmic de les empreses Amb. Garrotxa, Amb. Ripollès, Amb. Serra, Amb. Catalunya, Amb. Caballero i Amb. Rafael Sistane SL), amb l'objectiu d'intentar agrupar la gairebé totalitat de les empreses de transport sanitari que operaven en les diferents comarques de Girona i d'aprofitar les sinergies que es generaven en una fórmula d'aquestes característiques i que, a més, generava un avantatge competitiu davant de tercers, de cara a concursos i licitacions públiques.
2002	Quatre de les sis empreses (Garrotxa, Ripollès, Serra i Catalunya) decideixen vendre les seves participacions. És a partir d'aquesta data quan els nous propietaris decideixen impulsar l'AIE en primera fase, reorganitzant els serveis en l'entorn comarcal de cadascuna de les empreses, tot esperant la propera licitació que defineix la demarcació gironina en un lot únic. Davant aquesta nova situació, es decideix transformar l'AIE en Societat Anònima (SA). S'incorporen a la SA totes les empreses de la província: Amb. Guillerries, Transport Tècnic, Transport Tècnic de la Selva Interior i Transport Sanitari de l'Alt i Baix Empordà. Així, la SA queda integrada per deu empreses.
2006	CTSC Regió Girona es presenta al concurs públic de la Generalitat i resulta adjudicatària. A partir d'aquesta data, l'entitat realitza la seva transformació total i integra tots els recursos materials i humans a la SA. Les empreses constituents queden com a entitats o socis i com a membres del Consell d'Administració (CA), dotant al CTSC d'un equip directiu que s'encarrega de dur a terme les decisions del CA, entre el que destaca el desenvolupament del complex pla operatiu presentat a concurs, que suposava passar de 195 treballadors a 465 i de 78 vehicles a 142. Així mateix, des del 2006, la companyia s'ha desplegat en sis comarques amb les seves delegacions.

1.2. El perfil del CTSC Regió Girona

a. L'activitat de la marca

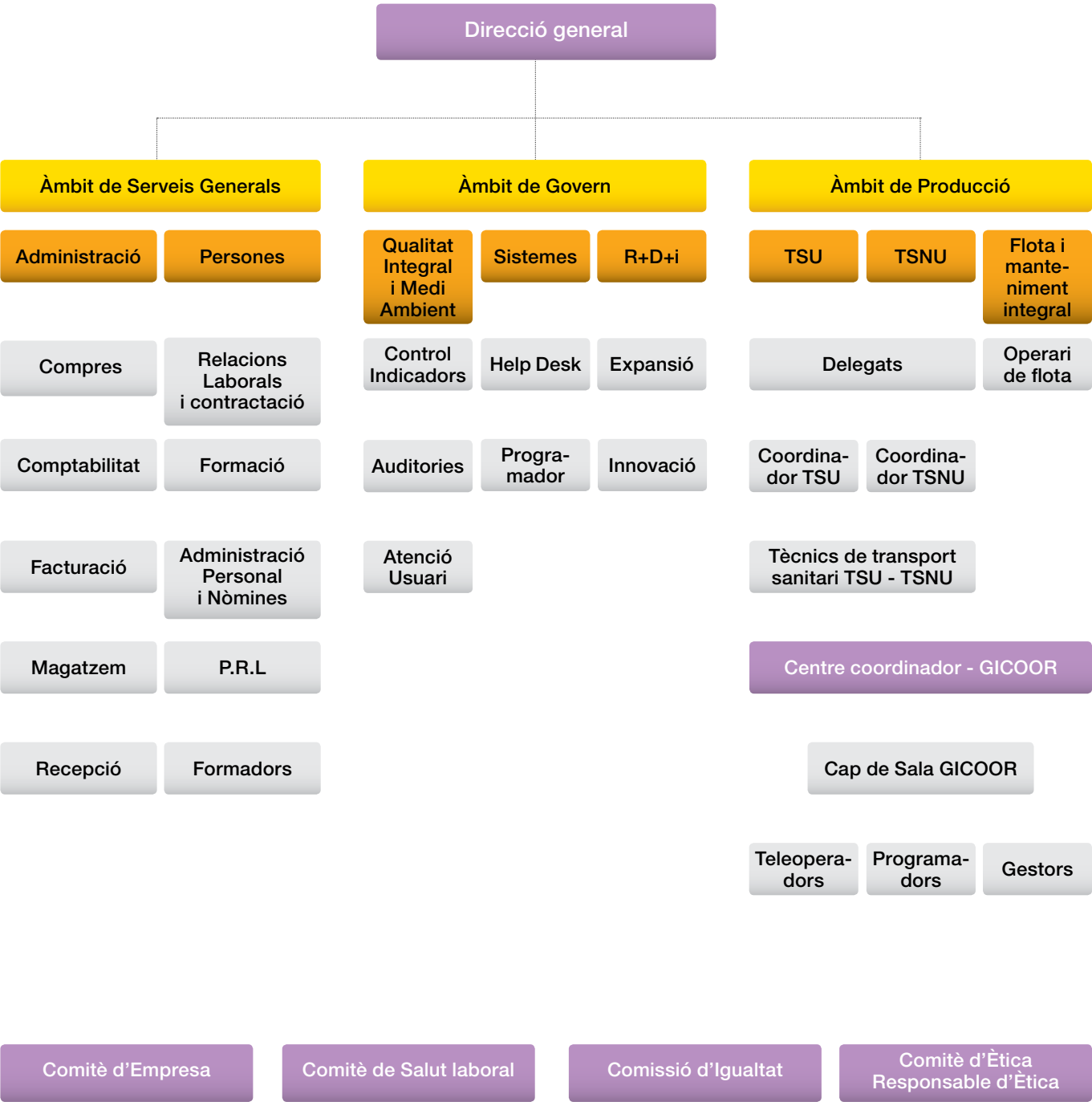
CTSC Regió Girona SA és una empresa, l'activitat de la qual se centra en el transport sanitari (TS), que duu a terme, des del concurs del 2006, la gestió de serveis de transport sanitari urgents (TSU), gestió i coordinació de serveis de transport sanitari no urgents (TSNU) i missatgeria sanitària a la província de Girona.



b. Estructura operativa

L'organigrama i les persones

Actualment el CTSC està format per un equip de 422 persones, en funció de l'organigrama següent:



El Consell d'Administració

La constitució del CTSC és la següent: Rafael Sistané SL (15%), Ambulàncies Caballero (15%), Ambulàncies Guillerries (10%), TTSI (10%) i Ambulàncies Garrotxa (50%).



Junta General d'Accionistes:
És l'òrgan d'administració i fiscalització dins la Societat Anònima on es prenen les decisions clau per a la continuïtat i el bon funcionament de la societat i està conformat pels accionistes de la companyia.

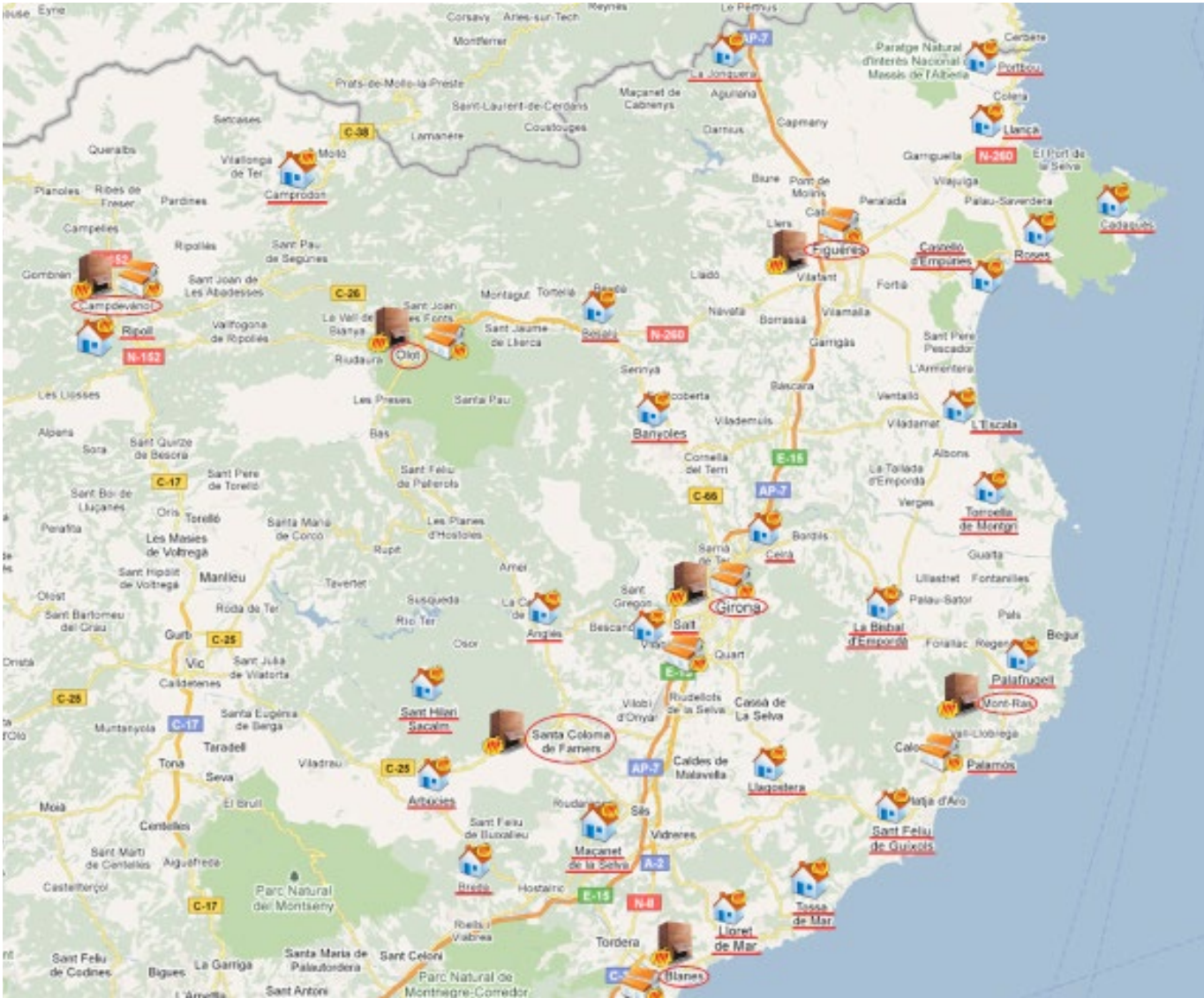
Consell d'Administració:
És el grup directiu de la societat empresarial integrat per persones escollides per la Junta General d'Accionistes. La seva funció és la direcció, la vigilància i la fixació de les polítiques d'actuació. Pot estar integrat o no per accionistes.

Assessors externs:
Persones o entitats alienes a la companyia amb una especialització concreta que donen suport professionalment a la nostra entitat des del seu propi àmbit, com per exemple serveis jurídics, consultories externes, etc.

Els centres de treball i la localització

La seva seu principal és a Girona ciutat, lloc on també trobem les oficines, a més de disposar d’una delegació a cada comarca i d’un total de 33 bases en diversos municipis, segons el concurs del TSU.

La flota del CTSC consta de 156 vehicles distribuïts per les diferents delegacions i en funció de les necessitats.



Principals mercats i els seus ingressos

CTSC Regió Girona, i amb l’entrada del nou model de Transport Sanitari comentat (2006), té com a activitat principal l’adjudicació del TSU de l’empresa SEMSA i l’adjudicació del TSNU del CatSalut, que són els seus clients principals (entre un 94-97% de l’activitat). A més, disposa d’altres concursos en la Regió Sanitària Girona (RSG), com ara el de la Mútua Universal, la Mútua Asepeyo i la Mútua EGARSAT. El CTSC també disposa de contractes i convenis amb diferents entitats esportives i centres hospitalaris, a qui dona resposta de les seves necessitats a través del servei activitat de TS.

1.3. L’evolució del CTSC en la seva gestió

a. L’activitat de la marca

El 2002, després del canvi de constitució del CTSC RG, es potencia la qualitat cap a un funcionament unificat a nivell d’organització, davant diferents models derivats de la seva gestió comarcal autònoma. L’objectiu: aconseguir un model únic, l’eficiència i eficàcia:

Any	Fet
2003	Introducció de la ISO 9001. Implantació i certificació.
2006	Recertificació de la ISO 9001, gestió per processos. Revisió Política de Qualitat, maig 2006.
2007/08	Jornades adreçades a tota l’organització per a la definició de la VISIÓ, MISSIÓ I VALORS que s’hi implanten. A partir d’aquesta data, la gestió de l’organització també s’alinia a la VMV.
2008	A partir de la Visió, Missió i Valors se celebra una reunió a l’Equip Directiu per definir un projecte que contingui línies i objectius estratègics.
2009	Recertificació ISO 9001. Es projecta el disseny d’un canvi d’organigrama promogut, d’una banda, per la manca de cohesió i seguiment del disseny del projecte de definició d’objectius de 2008, causa de la necessitat d’adaptabilitat, flexibilitat i transversalitat de l’estructura actual. I, d’una altra banda, segons la previsió de futurs canvis econòmics dins el sector. Es contracten assessors externs per afegir una visió externa i experiències d’altres sectors als coneixements i experiència del sector de l’equip directiu. Es projecten noves possibilitats, a més d’un canvi organitzatiu en la gestió de les persones, d’un sistema integrat de gestió, introducció de gestió per objectius i també la possibilitat d’introduir l’organització a l’EFQM.
2010	Canvi d’organigrama segons estudi intern amb assessoria externa. Certificació de l’ISO 14001, UNE 179002 a més de la 9001. Es dissenya el Sistema Integrat de Gestió (SIG) i es gestiona documentació en Publisher. S’inicia el disseny de gestió per objectius operatius per al 2011, alineats a la VMV.
2011	Camí cap a l’excel·lència i obtenció de l’acreditació al desembre. Introducció, com a acció de millora, de l’enquesta de clima. Continuitat 9001, 14001 i 179002. Preparació del disseny de l’evolució de gestió per objectius operatius a estratègics el 2012 mitjançant la introducció del pla estratègic.
2012	Recertificació 9001, 14001 i 179002. Al llarg de l’any es treballa amb la finalitat d’evolucionar en l’EFQM, i també amb la intenció d’aconseguir la tercera certificació del SIG per al 2013. El juny del 2012 es realitza diagnòstic de l’OSHAS per avaluar la situació d’enfocament i desplegament.
2013	Obtenció del segell EFQM 400+. Certificació de l’OSHAS. Inici dels preparatius de la certificació en la norma SGE21 de gestió ètica i responsable.

2. La memòria de sostenibilitat

2. La memòria de sostenibilitat

Aquest informe de sostenibilitat és la primera versió de memòria de l'organització. Hi ha la intenció de revisar-la i traslladar-la a tots els grups d'interès cada dos anys.

L'organització, promoguda per la sensibilitat i el compromís vers els canvis socials, ambientals i econòmics esdevinguts al llarg dels darrers anys en l'entorn socioeconòmic, ha estat i és conseqüent des de la seva gestió. Una clara prova és l'aposta per les seves polítiques de gestió sostenible en les seves àrees més rellevants. Tot i això, tenia la mancança d'un informe com a reflex d'aquesta gestió en sostenibilitat.

Al llarg del 2014, i amb la intenció de donar a conèixer aquest compromís i donar-li continuïtat en el temps, el CTSC fa el primer disseny de memòria de sostenibilitat.

2.1. L'abast de la memòria: les delegacions del CTSC

Aquesta memòria o informe de sostenibilitat dóna cobertura als serveis que el CTSC presta majoritàriament dins el territori gironí, tot i que també actua ocasionalment fora del territori català i, fins i tot, realitza algun servei de trasllat sanitari a diversos països d'Europa, de forma esporàdica i en funció de la demanda. Aquesta cobertura de servei i la seva logística abarca les seues del territori gironí que s'exposen tot seguit, la flota de vehicles i el treball d'un equip de 422 persones, que realitzen les funcions establertes en cada cas.

L'abast de la memòria correspon a les diferents delegacions del CTSC RG:

1. Delegació Gironès i Seu Central a Girona

C. Bescanó, 7A – Polígon Industrial Domeny
17007 - Girona
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

2. Delegació La Garrotxa a Olot

C. Bestracà amb c. Serra de Sant Valentí – Polígon industrial Pla de Baix
17800 – Olot
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

3. Delegació Ripollès a Campdevàrol

Ctra. de Puigcerdà, sn – Polígon Industrial Molí Nou
17530 – Campdevàrol
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

4. Delegació Alt Empordà a Figueres

C. La Bruguera, 22
17600 – Figueres
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

5. Delegació Baix Empordà a Palafrugell

C. Berguedà, 22
17200 – Palafrugell
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

6. Delegació Selva Litoral a Blanes

C. Primer de Maig, 1-9, Nau 3
17300 – Blanes
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

7. Delegació Selva Interior a Santa Coloma de Farners

C. Sant Simó amb c. Romaní
17430 – Santa Coloma de Farners
T. 972 413 053
A/e. ctscgirona@ctscgirona.com

2.2. La comunicació de la memòria

Aquesta memòria serà compartida amb tots els grups d'interès del CTSC, de forma transparent i mitjançant l'adreça electrònica. També formarà part de la comunicació de l'organització a la seva pàgina web.

Per a qualsevol altra informació que es vulgui conèixer o bé per a altres suggeriments o aportacions, podeu adreçar-vos a la persona responsable de la gestió ètica a l'adreça electrònica: eticactsc@ctscgirona.cat

3. Els grups d'interès

3. Els grups d'interès

El CTSC defineix els seus grups d'interès segons els criteris de resultats del model de gestió d'excel·lència EFQM (clients, persones, societat, clau) i desenvolupa els grups en subgrups i en referencia a la seva actuació. Tanmateix defineix les seves expectatives per tal de poder analitzar els impactes, els riscos i/o les oportunitats.

Els grups d'interès del CTSC RG són

Resultats	Grups d'interès	Client	Expectatives
Clientes	CatSalut	EXTERN	Acompliment, proactivitat, servei
	SEM		Acompliment, proactivitat, servei
	Mútues/Preventius/Usuaris privats		Acompliment, proactivitat, servei
	Centres sanitaris i Administració pública (Ajuntaments, Departaments, etc)		Acompliment, proactivitat, servei
Persones	Personal del CTSC	INTERN	Seguretat laboral, retribució salarial, desenvolupament i creixement, tracte segons valors i polítiques del CTSC
Societat	Administració de Medi Ambient	EXTERN	Proactivitat en la conservació del medi ambient
	ACEA/ANEA/FNTS/Empreses del sector		Transparència, col·laboració, progrés sector
	Centres formatius		Col·laboració en programes educatius (pràctiques)
	Cossos de seguretat		Treball en equip, col·laboració
	Proveïdors/Partners		Contractació, continuïtat
	Prensa		Transparència, atenció
	Societat (comunitat local, associacions ludico-esportives, escoles i comunitat mundial - associacions)		Col·laboració, cooperació, transparència, respecte
Clau	Junta General d'accionistes	INTERN	Resultats econòmics, transparència

4. La visió, missió i valors del CTSC i l'estratègia

4. La visió, missió i valors del CTSC i l'estratègia

4.1. El disseny de la visió, missió i valors del CTSC

L'any 2006, el CTSC RG, i després del concurs del TSU i del TSNU a la província de Girona, introdueix un augment de la plantilla aproximat d'un 238% a més d'incrementar el seu territori d'actuació, amb persones provinents de diversos sectors, edats, zones i cultures, obrint-se pas així a la diversitat i apostant per l'entrada massiva de dones, camí cap a la igualtat.

El CTSC, al llarg del seu desenvolupament en la trajectòria professional, ha de gestionar aquesta diversitat cap a la homogeneïtzació dels perfils i la cultura organitzativa, en la convergència dels certificats de professionalitat del sector. Paral·lelament, el CTSC ha d'unificar els diversos models de gestió procedents de les diverses empreses. Tot això amb l'objectiu d'aconseguir, com a exponent, un lideratge sòlid, diàfan i transparent a través de la presa de decisions basada en els valors. En base a aquests fets, s'estableixen els perfils professionals d'acord amb la cultura de l'organització i l'orientació estratègica. En alineació amb la política existent des de maig de 2006, part del personal ha de desenvolupar un doble paper operacional i relacional i fomentar internament la participació i la comunicació, per tal de garantir el futur de l'organització. Amb la finalitat de definir i comunicar el seu objectiu fonamental, l'equip directiu decideix preparar unes jornades d'habilitats socials adreçades tota l'organització. Aquí es poden compartir les motivacions i desmotivacions, el coneixement, les experiències, s'escolten els suggeriments i les idees. Així es genera i potencia el coaprenentatge de la diversitat i permet implantar amb tota la informació la Visió, la Missió i Valors (VMV) del CTSC, i es genera el sentit de pertinença a tota l'organització.

L'enfocament del projecte es dissenyat per l'àrea de Formació conjuntament amb una empresa externa.

Per tal de revisar la Visió, Missió i Valors del CTSC, el 2013 es va dissenyar en una plataforma online un sistema participatiu per aportar, des de la transversalitat i la multidisciplinarietat de tota l'organització, els suggeriments de tots els grups d'interès.

Incloure tots els grups d'interès en la revisió de la Visió, Missió i Valors del CTSC té com a objectiu reflectir tant els interessos ambientals, econòmics i socials (pràctiques laborals, drets humans, societats i productes i serveis) en les línies de la VMV del CTSC, com els valors de l'organització per oferir un desenvolupament sostenible des de la transversalitat de tots els grups d'interès.

Els resultats, i des de l'estudi de totes les aportacions, defineixen l'actual Visió, Missió i Valors del CTSC (veure Codi de Conducta).

4.2. Les línies estratègiques del CTSC

En alineació a la Missió i Valors, i mitjançant els grups de treball de l'equip directiu, els coordinadors, el centre coordinador i els formadors, amb posterior revisió del Consell d'Administració, el CTSC descriu les seves línies estratègiques classificades en 3 grups i amb revisió anual des del procediment establert de revisió del pla estratègic:

a. Estratègia corporativa

1. Augmentar el fons de comerç (Consell d'Administració)

b. Estratègia competitiva

1. Garantir la pròrroga del concurs i fer-nos amb un valor difícil de substituir per fer front amb garanties el proper concurs.
2. Acomplir el pressupost i els objectius econòmics establerts, tot i les retallades.
3. Invertir en la sistematització de processos i/o aplicacions informàtiques per augmentar el rendiment de l'organització i analitzar el cost.
4. Potenciar el canvi cultural i social i també mitjançant les noves tecnologies de la comunicació i informació, des de la participació activa i sense barreres geogràfiques o temporals.

5. Desenvolupar i mantenir processos de Responsabilitat Social Corporativa i potenciar l'aprenentatge, la participació i la diversitat.
6. Mantenir present de forma continuada la Visió, i per tant la Missió, de l'empresa així com potenciar els valors i la política des de la transversalitat, realitzant accions entre totes les parts implicades en l'organització.
7. Col·laborar en la recerca de beneficis mutus amb els grups d'interès.

c. Estratègia funcional

1. Orientar a les persones en la consecució dels objectius establerts.
2. Consolidar l'estratègia competitiva mitjançant la millora continua del sistema de gestió.
3. Implicar totes les persones de l'organització en la sostenibilitat econòmica.
4. Potenciar, des de la comunicació transversal, la presa de decisions cap a la flexibilitat i l'adaptabilitat de l'entorn.
5. Promocionar la creativitat i innovació en el desenvolupament de les persones.



4.3. El desplegament de les línies estratègiques del CTSC

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Desenvolupar i mantenir processos de responsabilitat social corporativa potenciant l'aprenentatge, la participació i diversitat. Mantenir present de forma continuada la visió i, per tant, la missió de l'empresa, així com potenciar els valors i la política des de la transversalitat realitzant accions entre totes les parts implicades en l'organització	Reducció del consum de combustible (Transport No Urgent)	· Incorporar com a contingut en la formació periòdica del SEM pautes sobre conducció sostenible per sensibilitzar de manera contínua. · Seguiment mensual dels indicadors de resultats. · En indicadors de consum combustible, es recomana començar a comparar-se amb històric a partir de 2014. · Millorar l'eficiència. · Impartir formació pràctica ecoeficient · Nou dipòsit de combustible a Figueres · Estudi econòmic dipòsit gasoil a central · Sistema de supervisió dades de proveïment. · Estudi de motoritzacions híbrides. · Estudi propietats i anàlisis pneumàtics ecològics. · Estudi econòmic sobre utilització de lubricants de baixa viscositat. · Implantar sistema d'optimització de rutes de transport. · Implantar sistema de control de dades IRIS en els vehicles. · Impartir formació sobre Bones Practiques de Conducció. · Adhesió Acords Voluntaris · Estudi de viabilitat d'incorporació progressiva de vehicles híbrids a la flota · Estudi d'incorporació de sistemes que redueixin el consum de combustible · Pneumàtics ecològics.	· Consum combustible TSNU Ripollès. · Consum combustible TSNU Garrotxa. · Consum combustible TSNU Selva Interior. · Consum combustible TSNU Selva litoral. · Consum combustible TSNU Baix Empordà. · Consum combustible TSNU Alt Empordà. · Consum combustible TSNU Gironès. · Consum combustible TSNU Diàlisi.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Desenvolupar i mantenir processos de responsabilitat social corporativa potenciant l'aprenentatge, la participació i diversitat. Mantenir present de forma continuada la visió i, per tant, la missió de l'empresa, així com potenciar els valors i la política des de la transversalitat realitzant accions entre totes les parts implicades en l'organització	Reduir el consum elèctric	· Millorar l'eficiència. · Estudi de companyies i venda d'energia. · Implantació de LEDS en la nova nau de Calonge. · Estudiar sistemes de LEDS a oficines. · Analitzar accions i equipaments que disminueixin el cost i el consum elèctric. · Canvi ubicació aparell climatització delegació Gironès. · Millores en il·luminació garatge Gironès. · Manteniment preventiu anual instal·lacions elèctriques pendent. · Adhesió Acords Voluntaris. · Seguiment mensual dels indicadors de resultats	· Consum elèctric Ripollès. · Consum elèctric Garrotxa. · Consum elèctric Selva Interior. · Consum elèctric Selva litoral. · Consum elèctric Baix Empordà. · Consum elèctric Alt Empordà. · Consum elèctric Gironès.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Desenvolupar i mantenir processos de responsabilitat social corporativa potenciant l'aprenentatge, la participació i diversitat. Mantenir present de forma continuada la visió i, per tant, la missió de l'empresa, així com potenciar els valors i la política des de la transversalitat realitzant accions entre totes les parts implicades en l'organització	Reduir el consum d'aigua	· S'introdueixen cartells conscienciadors en els rentats de vehicles del CTSC. · S'introdueixen cartells conscienciadors en les aixetes del CTSC. · Mostrar a la zona de rentat de vehicles indicacions per minimitzar el consum en les operacions de rentat. · Adequar les instruccions d'utilització dels sistemes d'estalvi d'aigua en WC (doble descàrrega és diferent a parada descarrega). · Garrotxa: Es considera interessant el suggeriment de la delegació d'instal·lar un dipòsit de recollida d'aigües pluvials per a rec. · S'introdueix a un sistema de kartcher en les delegacions amb rentat per minimitzar consum aigua. · Seguiment mensual dels indicadors de resultats.	· Consum aigua Ripollès - neteja vehicles. · Consum aigua Garrotxa - neteja vehicles. · Consum aigua Selva interior - ús humà. · Consum aigua Selva litoral - ús humà. · Consum aigua Baix Empordà- ús humà. · Consum aigua Alt Empordà - neteja vehicles. · Consum aigua Gironès - neteja vehicles.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Orientar les persones en la consecució dels objectius establerts.	Procurar un entorn segur i saludable per les persones	· Canvis del cartells dels plans d'emergència de les delegacions. · Se sol·licita canvi d'ubicació de martell en les unitats de TSU, a causa d'incident de treball. · Cal revisar el sistema de funcionament de subjecció de bombones d'oxigen d'alguns vehicles. · Equipaments per millorar la seguretat de les persones. - Estudi qualitatiu sobre la relació entre el tècnic i el menor d'edat. - Es publica un article sobre bones pràctiques en la reducció d'absentisme en el resum anual de la Mutua Egarsat. · S'inicia la investigació quantitativa sobre riscos psicosocials al CTSC. · Es dissenya nou sistema d'horari combinat en conciliació per la majoria i en recerca millores resultats productius. · Es col·loquen cartells d'utilització epis en totes les unitats del CTSC (en la cabina assistencial). · Es recomana revisar el diagrama de flux annex al procediment de CAE (Coordinació d'Activitats Empresarials) com a contractista. Fins ara és RRHH qui verifica que el centre estigui informat abans de procedir a un servei. Hauria de ser GICOOR. · S'estudien possibilitats de cadires de trasllat pel nous vehicles	· Accidents (Anàlisi avaluació resultat informe mútua) TOTALS (TSU + TSNU + OFICINES). · Accidents TSNU (Anàlisi avaluació resultat informe mútua) TOTALS (AMB BAIXA + SENSE BAIXA). · Accidents TSU (Anàlisi avaluació resultat informe mútua) TOTALS (AMB BAIXA + SENSE BAIXA). · Accidents OFICINES (Anàlisi avaluació resultat informe mútua) TOTALS (AMB BAIXA + SENSE BAIXA). · Durada mitjana de les baixes. · Accidents POTENCIALS. · Índex de freqüència d'accidents. · Índex de gravetat d'accidents. · Índex d'incidència d'accidents.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Garantir la pròrroga del concurs i fer-nos amb valor difícil de substituir per encarar amb garanties el proper concurs.	Millorar els temps de resposta del programat, aconseguint els nivells requerits per CATSALUT i CTSC.	· Aconseguir que serveis no programats es programin per facilitar la gestió i el servei. · Implantar sistema d'optimització de rutes de transport. · Part Logística terminal IRIS. · Es recomana penjar en els centres les gràfiques d'indicadors que superin els límits, per conscienciar als treballadors i potenciar el seu assoliment. · Seria interessant evidenciar els acords de les reunions amb els coordinadors. · Reunions de seguiment comarcals. · Es realitzen reunions amb centres sanitaris per tal de millorar els temps de resposta. · Reestructuració centraleta i programació control trucades perdudes. · Eliminació trucades centraleta amb numero ocult. · Millorar el software de les aplicacions informàtiques. · Seguiment mensual dels indicadors de resultats. · Suport de coordinadors en realització de serveis en la millora temps de resposta. · Fer el seguiment sobre l'entrada de les dades de combustible en l'IRIS per evitar errors en indicador combustible.	· Temps de resposta Anada programat. · Temps de resposta Tornades programat. · Temps de resposta Altes (2 h). · Temps de resposta Altes (4 h) Catsalut. · Temps de resposta Interhospitaris (2 h). · Temps de resposta Interhospitaris (4 h) Catsalut. · Hores realitzades per coordinadors a vehicle.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Garantir la pròrroga del concurs i fer-nos amb valor difícil de substituir per encarar amb garanties el proper concurs.	Mantenir el variable qualitatiu per sobre dels nivells requerits per SEM.	· Proposta / suggeriment de posar els codis SEM en pòster en les cabines assistencials (Jordi Carmona). · Reunions persones adscrites al servei TSU per zones. · Seguiment mensual dels indicadors de resultats. · Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de la implementació de dades al portal bases (SAP). · Programa de visites a totes les bases del TSU. · Canvi en el full de ruta del TSU i introducció de caducitats a dia 28. · Incorporació targetes de triatge a les unitats SVB del TSU.	· Temps mobilització de les unitats <2m. · Variable qualitatiu dels 35 fulls. · Implementació de dades al portal bases (SAP). · Temps operativitat recursos. · Complementació de dades de valoració en temps real. · Informació de l'estat dels recursos (status).

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Invertir a sistematitzar processos i/o aplicacions informàtiques per augmentar el rendiment de l'organització analitzant el cost.	Reduir el nivell de trucades perdudes a la centraleta.	· Eliminació trucades centraleta amb numero ocult. · Reestructuració centraleta i programació control trucades perdudes. · Seguiment mensual dels indicadors de resultats. · Pantalles GICor.	Percentatge trucades perdudes

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Desenvolupar i mantenir processos de responsabilitat social corporativa potenciant l'aprenentatge, la participació i diversitat. Mantenir present de forma continuada la visió i, per tant, la missió de l'empresa així com potenciar els valors i la política des de la transversalitat realitzant accions entre totes les parts implicades en l'organització.	Disminució en la generació de residus	· En la reorganització de magatzem (ordre i neteja) es gestiona el material obsolet. - Es milloren els espais de zona de reciclat. - S'introdueixen cartells conscienciadors en els rentats de vehicles del CTSC. - Revisar llistat unitats i eliminar del programa les unitats SVA (a càrrec centres sanitaris). - Canvi en el full de ruta del TSU i introducció de caducitats a dia 28. - Convenis amb entitats d'interès per a la companyia. - Valorització de vehicles fora d'ús. - Concertar amb les entitats de formació el lliurament de fungibles caducats. - Substitució de piles convencionals per recarregables en el TSU.	· Eliminació dels residus de piles generats per TSU. · Disminució de residus de fungibles caducats.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Mantenir present de forma continuada la visió i, per tant, la missió de l'empresa, així com potenciar els valors i la política des de la transversalitat realitzant accions entre totes les parts implicades en l'òrgan. Potenciar el canvi cultural i social i també mitjançant noves tecnologies de la comunicació i informació, des de la participació activa i sense barreres geogràfiques o del temps.	Mantenir i millorar les relacions laborals i el clima laboral	· Es dissenya nou sistema d'horari combinat en conciliació per la majoria i en recerca millores resultats productius. · S'inicia la investigació quantitativa sobre riscos psicosocials al CTSC. · Es publica un article sobre bones pràctiques en la reducció d'absentisme en el resum anual de la Mútua Egarsat. · Estudi qualitatiu sobre la relació entre el tècnic i el menor d'edat. · La plataforma per a la gestió de la comunicació, informació i formació no funciona correctament. · Programa de consecució de l'objectiu núm. 37. · Disseny de l'enquesta de satisfacció del Comitè Empresa. · Mesurar el clima laboral.	· Percepció del compromís i motivació en la organització a l'enquesta de clima. · Percepció de la transparència i claredat en l'enquesta de clima. · Percepció del lloc de treball i reconeixement a l'enquesta de clima. · Percepció de la seguretat en el sector a l'enquesta de clima. · Percepció del creixement personal a l'enquesta de clima. · Percepció de la satisfacció global a l'enquesta de clima. · Enquesta de satisfacció de la relació Empresa amb Comitè d'Empresa.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Col·laboració en la recerca de beneficis mutus amb els grups d'interès.	Fomentar aliances amb proveïdors.	· Crear models d'acords amb proveïdors per avançar en les aliances.	· Aliances amb tallers.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Orientar a les persones en la consecució dels objectius establerts.	Reduir absentisme.	· Millora en la classificació d'incidents laborals. · Disseny i enviament d'un correu electrònic recordatori del procediment d'accidents i dels indicadors d'accidents laborals. · Disseny i enviament dels resultats dels indicadors d'accidents a tota la organització (de forma trimestral). · Acció formativa reciclatge de prevenció de riscos a les persones que han patit algun tipus accident. · Redisseny dels carroçats de les unitats TSNU. · Equipaments per millorar la seguretat de les persones.	· Absentisme risc d'embaràs. · Percentatge absentisme. · Absentisme maternitat / paternitat. · Absentisme - Malaltia comuna. · Absentisme - Accident laboral. · Absentisme - Accident laboral (HOMES). · Absentisme - Accident laboral (DONES). · Absentisme - Malaltia comuna (HOMES). · Absentisme - Malaltia comuna (DONES). · Absentisme maternitat / paternitat (HOMES). · Absentisme maternitat / paternitat (DONES).

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Desenvolupar i mantenir processos de responsabilitat social corporativa potenciant l'aprenentatge, la participació i diversitat.	Fomentar la proactivitat de projectes en acció social	· Estudi sobre intervenció pedagògica en diferents comunitats per actuar el CTSC. · Es crea la secció dels Taps Solidaris del Deixa't Portar. · Es fan els calendaris benèfics per al Consell de Joves Sant Joan de Déu. · Es creen els contes del CTSC per a les visites a escoles, està sota procediment. · Es crea el grup del Deixa't de la Festa Infantil per a CTSC i s'hi inclou el Concurs Anual de dibuix. · Es crea grup Esports Solidaris del Deixa't Portar. · Es crea un canal a youtube anomenat deixa't portar on es poden visualitzar diferents projectes.	· Nombre de projectes d'acció social · Impacte de projectes a comunitats mundials · Impacte de projectes a escoles · Impacte econòmic de projectes d'acció social

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Desenvolupar i mantenir processos de responsabilitat social corporativa potenciant l'aprenentatge, la participació i diversitat.	Promocionar convenis de pràctiques amb centres formatius i en evolució positiva en relacions partner.	· Mesurar la percepció dels participants en centres conveni practiques.	· Percentatge convenis en cooperació. · Resultats enquestes en convenis UdG. · Resultats enquestes en convenis XIFRA. · Resultats enquestes en convenis EUSES.

Estratègia	Objectiu	Accions	Indicadors
Promocionar la creativitat i innovació en el desenvolupament de les persones. Consolidar l'estratègia competitiva mitjançant la millora continua del sistema de gestió.	Desenvolupar, formar i promocionar al personal actual per garantir el creixement de les persones	· Disseny, implantació i seguiment del pla de formació. · Detectar necessitats formatives i dissenyar pla de formació	· Formació continuada CTSC. · Formació continuada CTSC DONES. · Formació continuada CTSC HOMES. · Eficàcia en les accions formatives. · Núm. incorporacions segons procediment. · Núm. incorporacions segons procediment (Dones) · Núm. incorporacions segons procediment (Homes) · Núm. promocions segons procediment. · Núm. promocions segons procediment (Dones) · Núm. promocions segons procediment (Homes)

5. Polítiques i sistemes de gestió

5. Polítiques i sistemes de gestió

5.1. El sistema de gestió integrat

EL CTSC certifica anualment el seu sistema integrat de gestió, que inclou 9001+179002+14001+18001+14001 com a garantia externa del bon funcionament del sistema integrat de gestió i com a eina de la seva millora contínua.

El 2013 també s'ha aconseguit passar de l'EFQM+200 a l'EFQM+400.

Tanmateix, el CTSC està adscrit al programa dels Acords Voluntaris de la Generalitat de Catalunya.

El 2014 es preveu certificar el sistema de responsabilitat social i ètica SGE21.



5.2. Les polítiques del CTSC

Segons el desplegament de les línies estratègiques del CTSC, i des del grup de treball de l'equip directiu, l'organització disposa de polítiques de gestió, transparents als seus grups d'interès, entre les que s'inclouen les polítiques de Qualitat, Medi i Salut Laboral, Seguretat de la Informació, Persones i de Gestió i Responsabilitat Social.

Aquestes polítiques s'exposen tot seguit:

POLÍTIQUES DEL CTSC Regió Girona

El Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona, i les persones que l'integren, tenen el compromís d'una gestió orientada al servei, a la humanització dels serveis sanitaris, a la sostenibilitat, a vetllar per la salut dels col·laboradors/es, a fomentar el sentit de pertinença, a garantir el desenvolupament, la igualtat d'oportunitats i l'equilibri social, així com la confidencialitat i la seguretat de la informació, i a promoure la transparència, la integritat i l'acció social. Per assolir-ho, hem implantat sistemes de gestió de Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut, Responsabilitat Social Empresarial, i d'Excel·lència Empresarial (EFQM). Així s'inclou en la seva estratègia i gestió aquells aspectes socials, laborals, ètics i ambientals que superin les exigències de la legislació. Per tant, hem definint les polítiques següents:

Qualitat, Medi Ambient i Salut i Seguretat Laboral

1. Prioritzar la humanització dels serveis sanitaris mantenint el màxim respecte a la dignitat de les persones, així com els seus drets.
2. Millorar contínuament:
 - en la qualitat dels serveis, fent especial atenció en el tracte i la comunicació amb el pacient, els seus familiars o acompanyants, així com el seu confort.
 - en la gestió del nostres aspectes ambientals, i prevenir en el possible la contaminació generada per les nostres activitats.
 - en matèria de Seguretat i Salut al treball. Creiem que tots els incidents i accidents es poden prevenir i actuem per dur a terme la prevenció corresponent.
3. Ser una organització eficient, eficaç i flexible per tal d'assegurar la satisfacció dels clients i usuaris.
4. Garantir:
 - el compliment de la normativa legal i altres requisits subscrits, sobretot pel que fa a la confidencialitat de les dades de l'usuari.
 - el compliment de la normativa legal referida als nostres aspectes ambientals

· I vetllar per la salut dels col·laboradors/es del Consorci de manera integral més enllà de la normativa vigent en Prevenció de Riscos Laborals

5. Desenvolupar, per part del seu personal, un doble paper operacional i relacional, i fomentar internament la formació, la participació i la comunicació amb l'objectiu de garantir el seu creixement professional.

Gestió i Responsabilitat Social

La Gestió Ètica i Socialment Responsable és la continuació a la resta de polítiques implantades al Consorci, que es fonamenta en la transparència, la integritat i la sostenibilitat desenvolupades i implantades, mitjançant el nostre Codi de Conducta, que dóna resposta a aspectes inclosos en altres polítiques en el tractament de les Parts interessades, com ara clients, proveïdors, persones, entorn ambiental, competència i Administracions públiques, i noves àrees, com el Bon Govern i l'Entorn Social.

L'Acció Social és la col·laboració activa en el desenvolupament i progrés d'iniciatives de cooperació, en formació, sostenibilitat, sanitat i ensenyament en col·lectius necessitats i en la promoció de la salut al nostre entorn més proper.

Seguretat de la informació

Amb objectiu de protegir els actius d'informació del Consorci contra totes les amenaces internes, externes, deliberades o accidentals, s'estableix un Document de Seguretat que determina els procediments i els controls necessaris per garantir que:

- la informació estarà protegida contra qualsevol accés no autoritzat,
- la confidencialitat de la informació estarà garantida,
- es mantindrà la Integritat de la informació.

Persones

Dirigir els esforços per disposar d'un equip humà qualificat, polivalent i motivat que, sota una identitat i sentit de pertinença, generi un clima d'activitat, participació i disposició orientat a un servei públic de qualitat.

Juntament amb el rigor que exigeix implementar les polítiques empresarials, s'impregnen totes les accions dels diversos processos que vinculen a les persones col·laboradores des del moment previ de la seva incorporació a l'equip de treball (reclutament – selecció - acollida).

Durant aquest itinerari professional es garanteix un desenvolupament per promoure la igualtat d'oportunitats i l'equilibri social, personal i professional, en coherència amb el model d'empresa. Per això, es dissenyen estratègies, mecanismes de gestió i es defineixen objectius per canalitzar els propòsits que deriven de l'explotació del servei sempre amb la iniciativa d'anticipar-nos a les necessitats que s'hi deriven.

· Polítiques de reclutament

A fi de canalitzar i atreure demandants de treball, de manera que, des del propi procés de reclutament, es disposi de candidats/es idonis/es per accedir a les possibles vacants i, en aquest sentit, circumscriure l'accés al procés de selecció a través de col·lectius amb un perfil predefinit abans d'iniciar el procés de selecció.

· Assegurar que les futures persones candidates participin en una rebuda de la seva sol·licitud professional d'acord amb els principis ètics i legals esperats, els quals, siguin congruents amb els valors de les persones usuàries del servei que oferim, empresa, col·laboradors/es i, al mateix temps, compromesos amb la societat.

· Mecanismes de reclutament (pàgina web, sol·licituds, etc.) que garanteixin la transparència, igualtat d'oportunitats i l'homogeneïtat en l'accés.

· Fomentar un reclutament basat en principis ètics i universals que incloguin inicialment a tots/es els i les professionals que s'ajustin al perfil competencial requerit, sense exclusions de qualsevol tipus.

· Identificar i avaluar a les candidates i els candidats ideals en funció dels coneixements, actituds, habilitats i/o competències requerides.

· Garantir a totes les persones candidates la màxima confidencialitat d'acord amb les normes actuals de protecció de dades.

· Garantir la capacitat personal, relacional i professional de qui sol·liciti participar en els processos selectius.

· Polítiques de selecció

El procés de selecció és un procés integral mitjançant el qual es trien les futures persones col·laboradores per la seva idoneïtat, tot prenent com a referència les necessitats de la vacant, funcions i requisits que aquesta precisa.

Amb aquest procés és la nostra voluntat identificar des de l'origen, a qui disposi de major potencial a través del talent, aptituds i tarannà, en acord la identificació amb la cultura organitzativa, l'adaptabilitat i la voluntat dirigida al canvi i a la millora contínua.

Aquest procés marcarà des del seu origen, l'itinerari en l'empresa i la seva actitud a l'organització. En aquest sentit, la nostra experiència ens orienta a focalitzar amb especial atenció determinats aspectes com:

· Promoció interna, promovent la línia de carrera, sempre que compleixi amb els requisits i exigències competencials definides, així com la sintonia amb els valors organitzacionals.

· Anàlisi amb rigor dels currículums d'acord al perfil sol·licitat.

· Canalitzar a totes les persones aspirants de forma necessària i obligatòria al procés de selecció tècnica.

· Desenvolupar un procés de selecció basat en el perfil ocupacional del lloc vacant a través de la seva base tècnica.

· Associar el procés selectiu a proves pràctiques en funció de la vacant, entrevistes tècniques, la verificació de les seves condicions aptitudinals, actitudinals i de salut.

· La selecció s'efectua en un marc d'estricta ètica i confidencialitat.

· Fomentar l'equilibri i la igualtat des de l'esperit de la legislació en matèria de pla d'igualtat (Llei 3/2007) i la Llei 39/1999 de conciliació de la vida familiar i laboral.

· Polítiques de contractació

Després del procés de selecció, es desenvolupa la part administrativa de la contractació sobre la base de la legislació vigent i unes polítiques definides i consolidades que són les següents:

· Dirigir el procés al desenvolupament del potencial humà i professional de totes les persones que conformen l'estructura de l'organització.

· Assegurar la Seguretat i Salut Laboral i mantenir la cultura preventiva integrada en tots els nivells jeràrquics de l'estructura organitzativa.

· Incentivar la conciliació de la vida professional i familiar.

· Fomentar una comunicació contínua, oberta, clara i transparent entre els/les col·laboradors/es en tots els aspectes legals que es deriven de la relació laboral, de la conciliació de la vida familiar i laboral i plans d'igualtat.

RESPONSABLES DE SISTEMES

Per tal de garantir el compliment, el manteniment i la millora del sistema i per informar a la Direcció d'aspectes que es considerin rellevants, la Direcció General del Consorci ha anomenat a quatre responsables del sistemes de gestió:

- Responsable de Qualitat i Medi Ambient
- Responsable de Gestió Ètica i Responsabilitat Social
- Responsable de Seguretat i Salut
- Responsable de Seguretat de la Informació

5.3. EL CTSC s'adhereix al Manifest Factor Humà

El Consorci del Transport Sanitari de Catalunya Regió Girona s'ha adherit al Manifest de la Fundació Factor Humà, una entitat que treballa per a la millora de la gestió de les persones a les organitzacions.

Aquest Manifest està format per deu punts, que posen de relleu la necessitat de recuperar el valor del talent i el compromís de les persones com a eina imprescindible per afrontar els reptes de futur i construir una societat millor. També promou l'equilibri entre l'esfera laboral i personal dels treballadors i una aposta per la igualtat d'oportunitats, entre d'altres.

D'aquesta manera, el CTSC expressa la seva voluntat d'exercir, de manera ètica i responsable, el seu paper d'agent de progrés i de benestar a la societat.

La Fundació Factor Humà va ser creada i promoguda per Mercè Sala l'any 1997. Tot i que va néixer amb el nom de Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans, però va canviar de nom per reflectir millor la realitat actual del seu àmbit d'actuació.

Podeu consultar el Manifest Factor humà de les organitzacions compromeses amb el valor de les persones al web del CTSC..

5.4. El Codi de Conducta del CTSC

El CTSC, fomentat des del Consell d'Administració, pretén que la seva actuació es regeixi pels principis i els valors ètics, que promou per tal que aquests siguin els pilars bàsics de la seva cultura organitzativa.

El CTSC defineix els seus grups d'interès, com a àmbit d'aplicació, en quatre blocs principals: els clients (Administració, mútues, asseguradores, usuaris particulars, entitats ludicoesportives, etc.) , les persones de l'organització (els col- laboradors/es), la societat (Administració pública, organitzacions del sector, associacions empresarials del sector, premsa, proveïdors, comunitats locals i mundials, centres de salut, medi ambient...) i el consell d'Administració. El CTSC revisa de forma continuada el desglossament dels blocs i actua des de l'ètica i la responsabilitat en tots els subgrups que se'n deriven.

Les persones del CTSC actuen en funció del codi ètic i responsable segons l'establert.

OBJECTIU

El Codi de Conducta del Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona estableix les bases del comportament ètic i socialment responsable de manera que tots els col·laboradors/es que integren el CTSC actuïn sempre alineats amb les polítiques i els valors de l'organització envers les relacions amb els grups d'interès.

ABAST

Persones

Totes les persones que formen part del Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona i aquells col·laboradors que actuïn en nom de la nostra Organització. Tanmateix, es fomentarà que els nostres proveïdors segueixin els comportaments d'aquest Codi de Conducta o polítiques similars.

Actuacions

Difícilment podríem recollir les diferents situacions que els col·laboradors del CTSC es poden trobar en el seu dia a dia. Per això aquest Codi de Conducta s'ha de entendre com un grup de valors que ens han de permetre triar la millor conducta ètica en les nostres actuacions. En cas de dubte, el col·laborador sempre pot accedir al Comitè d'Ètica del Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona per ser assessorat sobre algun tipus de conducta o actuació.

MISSION, VISION I VALORS

Vision empresarial

Ser l'organització de referència i líder en el sector del transport sanitari a nivell estatal i obrir noves vies de negoci en altres sectors.

Mission de l'empresa

- Oferir un servei excel·lent d'atenció a les persones, tant a usuaris del transport sanitari com als clients de la organització.
- Promoure el desenvolupament i la motivació dels nostres professionals, apostar per la retenció del talent i per la polivalència de les persones, incentivar la transferència del coneixement i desenvolupar plans de successió i carrera.
- Promocionar la participació i la formació, de manera integral, i comunicar des de la màxima transparència.
- Augmentar la innovació i la creativitat i la millora contínua en els nostres recursos (tecnològics, de flota, etc).
- Promoure, dins l'organització, la responsabilitat social en pràctiques laborals i en polítiques d'igualtat de gènere i conciliació, de medi ambient, de participació activa i de desenvolupament de la comunitat.
- Aconseguir el màxim equilibri dels resultats claus de l'organització, impulsant els nostres punts forts per augmentar la quota de mercat, amb l'expansió a altres territoris i a altres sectors.

Valors

El comportament de les persones que treballen a l'organització està motivat per uns valors compartits per tots, coherents amb la nostra missió i visió:

- Creativitat
- Confiança
- Productivitat
- Participació
- Progrés
- Responsabilitat
- Igualtat
- Creixement
- Respecte
- Desenvolupament
- Humilitat
- Servei
- Transparència
- Entusiasme
- Col·laboració

COMPROMISOS ÈTICS

Principis generals

Respecte a les lleis, als drets humans i als valors ètics

El CTSC té el compromís d'actuar en tot moment d'acord amb la legislació vigent, amb les pràctiques ètiques internacionalment acceptades i els drets humans. Tanmateix, ha d'evitar qualsevol conducta que, malgrat que no violi la llei, pugui perjudicar la reputació del CTSC i els seus membres davant dels seus grups d'interès i de la societat en general.

Honestedat

Els col·laboradors del CTSC en la seva activitat professional han de respectar les lleis vigents, el Codi de Conducta i Polítiques i els procediments de la organització. Mai s'ha de justificar una conducta deshonest per aconseguir objectius del CTSC o interessos personals.

Política d'anticorrupció

A les relacions amb qualsevol membre de les parts interessades, incloses les internes, els col·laboradors del CTSC no poden admetre ni fer cap tipus de regal, obsequi o favors (participació gratuïta en convenis o viatges, dinars, descomptes en actuacions particulars, promesa d'una oferta laboral, afavorir promocions, etc) que excedeixi de les pràctiques de cortesia normals i que pugui ser interpretat com una forma de rebre un tracte de favor. Aquestes pràctiques de cortesia normals hauran de ser exposades per l'interessat al Comitè d'Ètica de l'empresa per al seu estudi i resolució. Davant qualsevol dubte o una possible situació de corrupció, els col·laboradors hauran d'informar l'empresa a través del Comitè d'Ètica (etica@ctscgirona.cat). El CTSC no finança ni proporciona ajudes a partits polítics o sindicats, ni als seus representants o candidats, de la mateixa manera que no permet que cap col·laborador realitzi cap tipus de pressió per tal d'influir en les concessions. El col·laborador ha d'evitar iniciar actuacions en què hi hagi un conflicte d'interessos en tenir un interès diferent respecte als objectius de l'empresa, i pugui beneficiar personalment d'oportunitats de negoci del CTSC. En cas de donar-se aquest conflicte d'interessos, ha de valorar amb el seu superior ser substituït per a l'execució de l'actuació conflictiva.

Confidencialitat

El CTSC garanteix la confidencialitat de la informació que posseeix amb l'aplicació del Manual de LOPD que és auditat conforme a la llei vigent. Aquest manual inclou el compromís de tots els col·laboradors del CTSC de guardar la més estricta confidencialitat sobre tota aquella informació personal a la qual accedeixin com a conseqüència de l'exercici de la seva activitat professional.

Els principis del Consell d'Administració

El Consell actua transparentment en polítiques econòmiques, promou una cultura de bon govern, i una gestió que s'orienta a:

- generar valor per als accionistes, executant estratègies que combinen l'avanç en els mètodes de gestió i el control dels riscos empresarials,
- oferir un servei per a usuaris i clients de qualitat, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió de qualitat d'acord a l'ISO 9001, UNE 179002 i els requisits d'EFQM +400,
- preservar la sostenibilitat de les nostres actuacions, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió ambiental d'acord a l'ISO 14001,
- donar suport i promoure bones pràctiques en matèria de seguretat i salut en el treball, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió en aquest àmbit d'acord amb l'OHSAS 18001,
- promoure el compliment dels requisits legals més enllà dels que apliquen en la seva activitat del transport sanitari, · fomentar el respecte cap a les persones i l'entorn,
- traslladar aquests valor i els compromisos ètics d'aquest codi de conducta a tota l'organització.

Principis generals

El CTSC promou cap els seus col·laboradors/es les seves polítiques de persones, de salut i seguretat laboral, les polítiques de sistemes de la informació i protecció de dades, i s'adhereix al manifest de la Fundació Factor humà, ja que reconeix com a principi fonamental el valor de les persones.

El valor de les persones

El CTSC adopta actituds positives cap el creixement i el desenvolupament de les persones en aposta cap el progrés i èxit individuals i col·lectius, mitjançant la comunicació i el diàleg, la participació, la igualtat de gènere, la igualtat d'oportunitats, la conciliació laboral, la retenció del talent, la promoció interna, la diversitat, l'equitat retributiva, l'equitat de la autoritat, el respecte, la humilitat i la confiança endinsant-se en un entorn d'il·lusió i entusiasme enfront l'activitat per la qual neix l'organització, el transport sanitari.

Reclutament, Selecció i Contractació de personal

És la nostra voluntat, recollida en la Política de Persones (link polítiques persones), identificar des de l'origen a qui disposi de major potencial a través del talent, aptituds i tarannà, en acord a la identificació amb la cultura organitzativa, l'adaptabilitat i la voluntat dirigida al canvi i a la millora contínua. Per això, hem de garantir que les persones candidates a formar part de l'equip del CTSC participin en una selecció transparent, d'igualtat d'oportunitats i d'homogeneïtat del procés, professionals que s'ajustin al perfil competencial requerit, sense exclusions de cap tipus. També cal fomentar la promoció interna i promoure així la línia de carrera de qui compleixi les exigències competencials definides. La contractació, sempre amb contracte laboral que compleix els requeriments del conveni i de l'Estatut dels treballadors, dona pas a l'acollida del col·laborador, qui rep la informació necessària en relació a les característiques del lloc i de les tasques a realitzar, el codi de conducta, els procediments a adoptar per tal d'evitar possibles riscos per a la salut vinculats a l'activitat laboral, els procediments per a una actuació ambiental adient, i els drets i deures com a col·laborador del CTSC.

Integritat de la persona

CSTC es compromet a procurar que les condicions de treball siguin considerades pels seus col·laboradors com a referència en el sector, a protegir els seus col·laboradors davant d'actes d'assetjament físic o psicològic i a lluitar contra qualsevol actitud o comportament discriminatori per motius vinculats a l'edat, el sexe, la sexualitat, la raça, l'estat de salut, la nacionalitat, les opinions polítiques o les creences religioses. El col·laborador que consideri haver estat objecte d'assetjament o de discriminació per aquests motius, o aquell que consideri haver-ho presenciats entre altres col·laboradors, ha de denunciar-ho a la Comissió d'Igualtat per a la seva anàlisi i gestió.

Desenvolupament

En la seva missió, el CTSC reflecteix l'estratègia de promoure el desenvolupament i la motivació dels col·laboradors i apostar per la retenció del talent i la polivalència de les persones, incentivar la transferència del coneixement i desenvolupar plans de successió i carrera. Per aquest motiu, els plans de formació es realitzen a llarg termini, i amb un desenvolupament anual, amb la participació homogènia de tots el col·laboradors.

Entorn motivador

Aquest desenvolupament personal que repercuteix en la nostra gestió i en el servei realitzat i, per tant, en el usuaris, s'ha d'encabir en un entorn motivador per al col·laborador. Anualment les enquestes de clima ens ofereixen una visió aclaridora dels col·laboradors que ens permeten anticipar els focus de preocupació, detectar problemes potencials i possibles focus de conflicte intern, i ens aporten eines per reconduir aquestes situacions o per aplicar millores en l'entorn.

Autoritat

Les relacions jeràrquiques i les definicions de llocs de treball marquen les responsabilitats i autoritat de cada funció. Aquesta autoritat s'ha d'aplicar en les responsabilitats definides i sempre de forma justa, tot evitant qualsevol tipus d'abús que pugui donar peu a menysprear la dignitat i l'autonomia dels col·laboradors.

Seguretat i salut

CTSC impulsa l'adopció de polítiques de seguretat i de salut en el treball, en compliment de la legislació vigent, i adopta les mesures preventives mitjançant la implantació d'un sistema integrat de gestió de la salut i la seguretat laboral. CTSC es compromet a difondre i a consolidar una cultura preventiva davant els riscos, i a promoure comportaments responsables per part de tots els col·laboradors. Per això, tots els col·laboradors han de conèixer i complir les normes de protecció de la salut i de seguretat laborals i han de vetllar per la seguretat pròpia, de companys i usuaris i, en general, de totes les persones que es puguin veure afectades pel desenvolupament de les seves activitats. El CTSC aportarà els recursos necessaris per assolir aquesta tasca preventiva en un entorn saludable. De la mateixa manera, s'inclou en aquest pla preventiu, mitjançant la coordinació empresarial, a les empreses col·laboradores i els proveïdors que realitzen la seva activitat a les instal·lacions del CTSC, per coordinar les millors pràctiques de seguretat que han d'aplicar a l'activitat que desenvolupen.

Els principis i valors del CTSC en l'Atenció als Clients i Usuaris

El CTSC s'orienta a clients i usuaris i ofereix un tracte professional, humà i d'atenció a les persones i en confidencialitat de les seves dades, a més d'aportar els recursos necessaris per garantir que els col·laboradors posin en pràctica la missió, valors i política de qualitat de l'organització.

Comportament dels col·laboradors amb els usuaris

EL CTSC trasllada als seus col·laboradors el principi de prioritzar la humanització dels serveis sanitaris mantenint el màxim respecte a la dignitat de les persones, així com els seus drets. El sistema de gestió de la qualitat trasllada als col·laboradors els factors claus d'èxit en la relació amb clients i usuaris, així com els procediments que s'han de seguir per aconseguir la seva satisfacció. En els serveis Urgents són claus els temps de resposta, la tècnica practicada i el tracte. En els serveis No Urgents són claus els temps de servei i trasllat, la comoditat i el tracte. Els col·laboradors del CTSC han de garantir amb la seva actuació el compliment d'aquests factors claus d'èxit.

Comportament dels col·laboradors amb els clients

Per a l'Administració i les mútues, la prioritat és el compliment dels requisits acordats. Per això, l'equip de Direcció ha de garantir els recursos adients, mentre que la resta de col·laboradors han de seguir els procediments establerts per aconseguir els resultats planificats.

Per a la fidelització dels clients s'ha de fomentar la col·laboració en la recerca de millores del servei que superi les seves expectatives.

En el casos en què les característiques del servei i les tarifes siguin proposades pel CTSC, com és el cas de Serveis preventius i privats, s'ofereix el nivell de serveis que satisfacin les necessitats dels clients a un preu competitiu i amb una relació transparent, honesta i honrada.

Comunicació amb els usuari i clients

El CTSC es compromet sempre a promoure la comunicació dels agraïments, suggeriments i reclamacions realitzades per parts dels usuaris i clients com a eina de la millora continua i d'adequació dels nostres serveis a les seves necessitats.

El departament d'Atenció al Usuari té la responsabilitat de difondre als usuaris del telèfon i l'adreça electrònica amb l'objectiu de recollir totes les reclamacions i els suggeriments que puguin sorgir. Tanmateix, també promou entre els col·laboradors que sempre que un usuari faci esment davant seu d'un agraïment, suggeriments o queixa, el col·laborador l'atendrà i informará al departament per a la seva gestió.

Els principis i valors en relació amb la Competència

La relació amb la competència ha de ser lleial i de col·laboració en aquells aspectes en què es pugui millorar l'actuació del sector sense agredir els interessos dels clients i usuaris.

Lleialtat

Quan el CTSC requereixi informació sobre els competidors per planificar la seva estratègia, utilitzarà tota la informació pública disponible, i mai no farà servir mètodes d'obtenció il·legals o indeguts.

En cap cas es difondrà informació falsejada o tendenciosa en contra dels competidors, analitzant que tota comunicació on nom a la competència es realitzi mantenint el màxim respecte.

Col·laboració

EL CTSC promou una incorporació activa en les associacions patronals del sector per tal de participar en l'evolució del sector.

Aquesta col·laboració amb la competència mai no pot generar acord de preus o repartiment de territoris de servei.

Els principis i valors del CTSC en l'Atenció a la Societat

El CTSC promou la col·laboració amb organitzacions i associacions empresarials del sector, l'Administració pública, entitats d'altres sectors, centres de salut i centres formatius, entre d'altres, i aposta cap el futur, el progrés i codesenvolupament des de la multidisciplinarietat de les diverses entitats.

Relacions institucionals

Les relacions institucions han de potenciar-se amb l'objectiu de millorar les prestacions del nostre servei a la societat.

Aquests contactes puntuals o recurrents poden tractar millores en el servei, coordinació, actes públics conjunts o verificacions per part d'organismes públics.

Aquestes relacions han de garantir sempre la màxima transparència i, per part del CTSC, han d'afavorir la màxima ajuda i col·laboració possible per incidir positivament en la societat.

Empremta social

Uns dels pilar de l'acció social del Consorci són les relacions associatives, sempre des d'una orientació de caràcter voluntari. Mitjançant les aliances i el treball en equip amb altres institucions podem deixar una empremta social de més qualitat i quantitat.

Pels coneixements de l'equip del CTSC els projectes socials més adients són la promoció de la salut i els projectes de cooperació locals o mundials. Amb l'objectiu de potenciar-los es crea un equip de gestió i coordinació de projectes socials: DEIXA'T PORTAR.

Tot els col·laboradors del CTSC poden proposar nous reptes que seran estudiats per valorar la seva viabilitat i impacte.

Relacions amb els proveïdors

La gestió de compra té com a objectiu poder disposar de materials i serveis que compleixin uns requisits qualitatius determinats amb unes condicions competitives per al CTSC, garantir la igualtat d'oportunitats i la transparència entre tots els proveïdors, i fomentar les aliances beneficioses per ambdues parts.

En aquest sentit, el departament de Compres no ha d'impedir que cap proveïdor pugui presentar els seus serveis sempre que compleixin els requisits qualitatius, objectius i transparents. Aquests requisits inclouen aspectes de sostenibilitat, seguretat, confidencialitat i d'adopció de comportaments ètics adients i coherents amb el nostre Codi de Conducta. Sempre que sigui possible, l'elecció de proveïdors es farà en competència, proposant alternatives per fer una elecció més eficient.

En qualsevol cas, el CTSC estarà legitimat per prendre les mesures adients, si el proveïdor incompleix els requisits pactats o actua amb comportaments no conformes amb el nostre Codi de Conducta.

El col·laborador no podrà acceptar regals, obsequis ni favors tal com s'especifica als principis generals d'aquest Codi de Conducta.

Política mediambiental

La sostenibilitat de les nostres actuacions és un dels principis bàsics que transmet el CTSC i ho canalitza mitjançant la seva política i el seu sistema de gestió mediambiental. Compromès cap el respecte al medi ambient, més enllà de la legalitat, el CTSC promou actuacions per reduir l'impacte mediambiental de la seva activitat a diferents nivells.

Per aquests motiu s'actua en tres nivells:

- **Col·laboradors:** Per donar coneixements i facilitar els recursos que millorin hàbits i conductes relacionats amb les bones pràctiques mediambientals.
- **Responsables d'adquisició de recursos:** Per incloure sempre aspectes de valoració ambientals (nous equipaments, renovacions de flota...).
- **Proveïdors i subcontractistes:** Per fomentar les nostres polítiques mediambientals.

Comunicació amb la societat

La imatge i reputació corporativa és clau per preservar la confiança dels grups d'interès. Per tant és fonamental mantenir la màxima cura en les nostres comunicacions, tant internes com externes, i garantir la seva integritat i transparència.

Les comunicacions WEB o documentals no tenen un esperit comercial sinó informatiu. Tot i així, s'aplica el codi de conducta publicitari, o Autocontrol, de l'“Asociación para la autoregulación de la comunicación comercial”.

De la mateixa manera és fonamental l'actuació dels col·laboradors tant en l'exercici de la seva activitat com en les realitzades a nivell personal, que actuen com a representats del CTSC. Per aquest motiu es promou un codi ètic en l'àmbit de les noves tecnologies de la informació de les xarxes socials entre els seus col·laboradors/es.

Pla de comunicació del Codi de Conducta

El compliment d'aquest Codi de Conducta és obligatori per a tots els col·laboradors del CTSC. Qualsevol dubte que pugui sorgir sobre la interpretació o l'aplicació d'aquest Codi s'ha de consultar al Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social. Cap col·laborador no pot justificar una conducta no adient per desconeixement del Codi de Conducta. Cap col·laborador pot justificar una conducta no adient emparant-se en el mandat d'un responsable del CTSC, ja que cap col·laborador, independentment del nivell o de la posició, està autoritzat per donar ordres que contravinguin aquest Codi de Conducta.

Difusió

Per aconseguir un ampli coneixement la difusió del Codi de Conducta, els canals de comunicació son:

- **Formació**

Totes les noves incorporacions fan una formació específica en el procés d'acollida, que inclou l'acceptació formal del Codi, i es garanteix així el coneixement per part de tota l'organització.

- **Web**

Es facilitarà l'accés a través de la nostre plana web a tota la societat en general, especialment als nostres grup d'interès.

· Consultes

En compromís amb tot el que s'ha exposat, el CTSC posa a disposició un canal de comunicació per a la promoció de l'ètica i la responsabilitat de l'organització i amb la finalitat d'atendre aportacions dels seus grups d'interès: eticactsc@ctscgirona.cat

Consultes, denúncies i sancions

Els col·laboradors tenim l'obligació d'informar al Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social (eticactsc@ctscgirona.cat) de qualsevol incompliment o mala pràctica que puguin observar en l'exercici de les seves activitats professionals.

Aquest mecanisme, que pot ser anònim, facilita l'aportació d'informació sense por a represàlies.

En cas d'un possible incompliment d'aquest Codi de Conducta serà analitzat pel Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social que emetrà una opinió si es considera, o no, un incompliment.

El departament de Recursos Humans, d'acord amb el procediments PSG8, la normativa legal i els convenis vigents, imposarà les sancions pertinents.

6. Resultats i indicadors d'actuació

Segmentació de resultats

El CTSC divideix els seus resultats en els quatre grups del model d'excel·lència de l'EFQM.

Resultats	Segmentació
Clients	Els serveis prestats se segmenten en TSU / TSNU. Al TSU se segmenten entre SVB i SVA. En el cas TSNU se segmenten entre CatSalut, Mútua, Preventiu i usuari privat. Tots ells (al TSNU) se segmenten en tipologia de servei (10 tipus). En tots els casos (TSU i TSNU) se segmenten per zones (delegacions). Al mateix temps, els usuaris estan vinculats a la segmentació descrita. Els resultats que pertanyen a centres sanitaris, Administració (ajuntaments, etc) estan segmentats per delegacions.
Persones	La informació de les persones del CTSC està segmentada per edat, sexe, formació acadèmica, tipus de contracte, delegació, servei adscrit i els resultats vinculants a això se segmenten per zones i servei adscrits.
Societat	Els resultats que corresponen a Medi Ambient, cossos de seguretat, centres formatius i escoles estan segmentats per delegacions (zones). Els resultats que corresponen a Proveïdors / partners estan segmentats per tipologia de subministrament (subministraments, magatzem, manteniment flota, etc.) Els resultats que corresponen a escoles estan segmentats per delegacions i poblacions i, en el cas de comunitat mundial, per zona d'actuació.
Clau	Els resultats clau d'activitat i facturació estan segmentats segons TSU i TSNU. Al TSNU, segons CatSa-lut, Mútua, Preventiu i usuari privat. Els increments de pressupostos estan segmentats per tipologies (combustible, manteniment flota, magatzem, etc.) i les inversions (actiu) estan segmentades en tecnologia, flota i edificis. El cost de les persones està segmentat per directe, semidirecte i indirecte.

Tendències generals en els resultats

Resultats clau: Les retallades iniciades el 2010 per part de l'Administració, i amb efectes retroactius el 2011, són visibles en els resultats economicofinancers de l'organització i la seva tendència negativa en el darrer exercici i sense compliment d'objectius en alguns resultats. Amb aquesta finalitat, l'empresa, al llarg de 2011 i 2012, ha hagut de prendre certes mesures pel que fa a organització, revisables periòdicament, en la sostenibilitat econòmica i en la recerca de resultats equilibrats. Aquestes són algunes de les retallades:

- Rescissió de contractes
- Canvis en les jornades laborals i, d'acord amb el Comitè d'Empresa, de les diferents aplicacions
- Estrenyiment de l'estructura indirecta
- Baixes voluntàries en estructura indirecta i semidirecta sense substitució i amb distribució de tasques.

Resultats en clients: La percepció dels clients és positiva i els indicadors de rendiment es troben dins els límits exigits per l'Administració. Els resultats compleixen els objectius en la majoria dels casos i amb confiança de continuïtat en relació causa-efecte amb les accions de millora.

Resultats en les persones: La percepció de les persones és positiva. Els resultats reflecteixen una bona implicació en la participació i amb confiança de continuïtat en els resultats en relació causa-efecte amb les accions de millora.

Resultats en la societat: La introducció de reciclatge de residus i gestió mediambiental i altres iniciatives de sostenibilitat formen part de la imatge ben considerada de l'organització a l'àmbit provincial i de grup. Les tendències dels resultats varien entre mantingudes i positives.

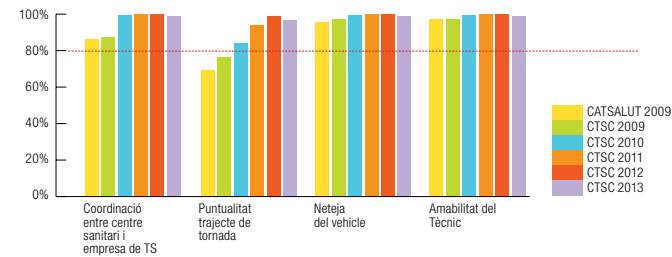
Tenint en compte que el Transport Sanitari es tracta d'un sector que fins al 2009 ha estat còmode en beneficis, es desconeixen inquietuds d'implantar sistemes que millorin la gestió. El CTSC, des dels inicis del concurs de 2006, ha seguit la línia de la recerca de resultats per evolucionar en la seva millora contínua, tot i que, segons el desconeixement de dades del sector, és poca la informació per generar comparativa en el TS.

Indicadors de percepcions dels clients

Els resultats dels qüestionaris de satisfacció de clients (segmentats segons CatSalut, SEM , mútues/particulars, preventius (ajuntaments, etc.), mútues i centres sanitaris) cobreixen la totalitat de l'àmbit d'actuació de la prestació dels nostres serveis. A més, en l'exercici de 2012 es va iniciar la recollida d'agraïments i reconeixements de forma sistemàtica. La representativitat de la mostra es defineix mitjançant la fórmula estadística $n = \frac{(k^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{(e^2 (N - 1))} + k^2 \cdot p \cdot q$ on N és la mida de la població; K, una constant que depèn del nivell de confiança que assignem; i e, l'error mostral desitjat. L'objectiu és aconseguir un nivell de confiança del 95% i un error d'un 0,05. Cal destacar que el càlcul es realitza sobre la totalitat de serveis. Si es fes sobre la totalitat d'usuaris, la mostra seria inferior, considerant doncs que la mostra és sobre la representativitat. La realització de les enquestes per part de les teleoperadores del centre coordinador ofereix fiabilitat. El 2013 s'observa un augment dels serveis del CATSalut per la introducció del servei de diàlisi en el transport sanitari. Aquest fet permte observar la tendència de la recuperació de la dada en comparativa interna dels anys anteriors.

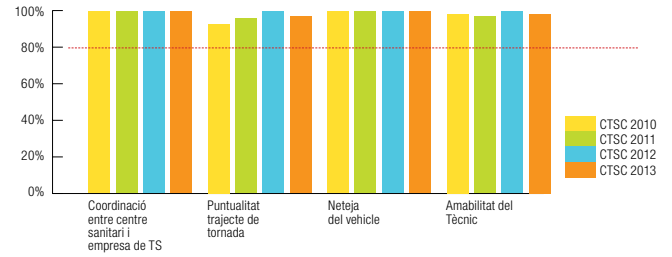
Serveis (anys)	CatSalut	SEM	Mútues / Preventius / Particulars
2009	163945	78803	9994
2010	156338	77957	15567
2011	149221	75223	14584
2012	132196	58486	12637
2013	143595	57750	12859

Enquestes de satisfacció usuaris CATSALUT



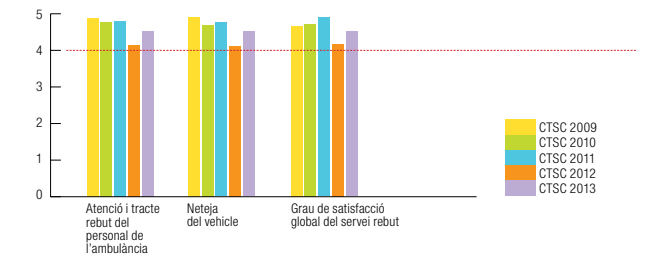
Els resultats del CatSalut de 2009, com a mitjana del sector, s'utilitzen per introduir el mateix sistema de preguntes al CTSC i també fixar l'objectiu en obtenir resultats sobre el 80%. La tendència dels resultats és positiva en la progressió dels anys fins a dades de 2013 i supera l'objectiu. Per aconseguir la tendència positiva, des de l'aprenentatge d'analitzar els resultats, el departament de qualitat han fet diverses accions formatives, entre elles, de treball en equip i coordinació en la GiCoor, habilitats socials a tota l'organització, compliment del registre de desinfeccions, etc.

Enquestes de satisfacció usuaris mútues i particulars



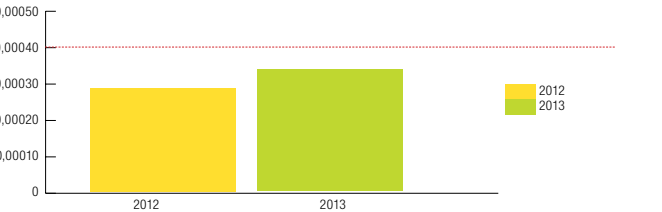
L'objectiu dels resultats és superar el 80% en tots els ítems del qüestionari. La tendència és positiva o mantinguda des dels inicis i fins al 2013, fet que ofereix confiança per a futurs resultats.

Enquestes de satisfacció usuaris TSU



En un percentatge del 100%, els valors superen els índex superiors a 4 sobre 5. Es valora com a positiu. Toi i que el 2012 s'aprecia una davallada (possiblement, resultat de la disminució d'unitats del TSU), la recuperació de la dada el 2013 permet entendre que ja s'ha produït una estabilització.

Evolució d'incidències-queixes-reclamacions



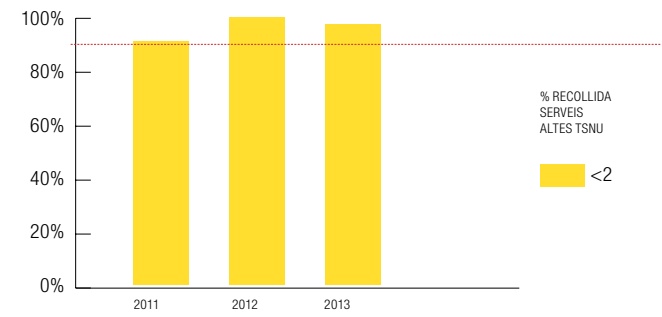
Aquest percentatge és satisfactori. El 2009 i 2010, els valors es mantienien, mentre que, a partir de 2011, la tendència passa a ser negativa arran de la potenciació del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU), i es fa una acció formativa a tota l'organització, potenciant lliurament de targetes amb telèfon i, com a novetat, compte de correu electrònic i vinculació així de la gestió de totes elles des del SAU. Aquest fet fa augmentar el volum d'incidències internes en el servei de 2012 i 2013. Caldrà segmentar les incidències internes de les externes per tal de garantir uns resultats fiables. Tot i això, els valors acompleixen l'objectiu: no superar el 0,0004%

Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Enquestes de satisfacció a preventius	Per zones	Positives	Es compleix l'objectiu, 100% de satisfacció superior a 8	Inexistent	Ídem que enquestes satisfacció CatSalut.
Enquestes de satisfacció a Mútues	Per mútues	Positiva	Es compleix l'objectiu, 100% de satisfacció superior a 8	Inexistent	Ídem que enquestes satisfacció CatSalut.

Indicadors de rendiment de clients

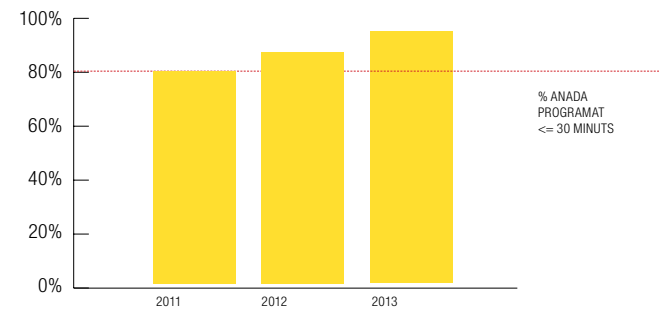
El variable qualitatiu en el cas del TSU (SEM), els indicadors de qualitat del TSNU (CatSalut) avaluen el rendiment dels resultats en els clients, la seva segmentació es reflecteix en la introducció. **Variable qualitativa de SEM** (vinculat a facturació SEM): operativitat dels vehicles, estatus, implementació de dades, emplenament de dades a temps real, mobilitzacions i un indicador d'evolució de fulles d'assistència. Es calculen des de l'aplicació informàtica del centre coordinador SEM i ofereix fiabilitat. **Indicadors de qualitat del CatSalut:** temps de resposta en anada, alta, tornada programada, interhospitalar. Sobre ells, el CTSC marca objectius més ambiciosos de temps de resposta. Es calculen mitjançant el programa de gestió de serveis (propi del CTSC) i el sistema de transmissió de les dades amb els vehicles és el dispositiu IRIS i ofereix fiabilitat.

Temps de resposta en altes TSNU



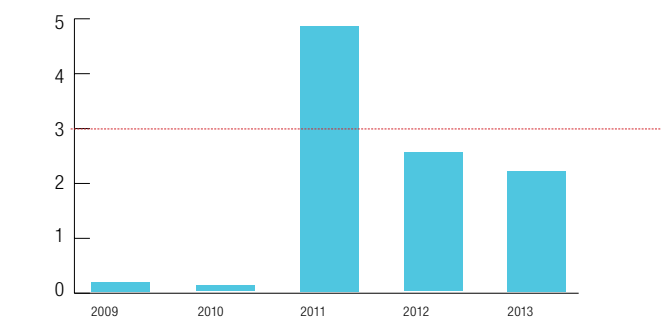
L'objectiu de l'indicador és superar el 90% de les altes en 2 hores. S'assoleix i es milloren en els anys 2012 i 2013.

Temps de resposta en anades programades TSNU



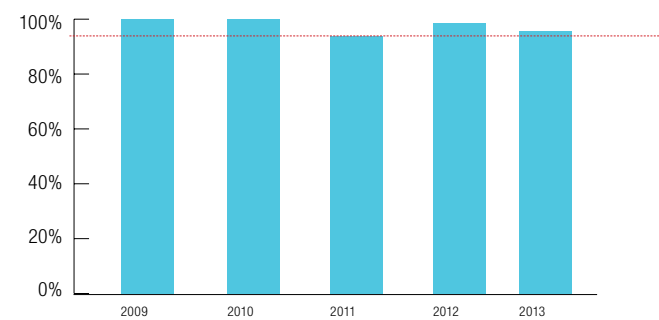
CatSalut marca objectiu de superar el 80% serveis d'anada en marge a 30 min. S'aconsegueix l'objectiu el 2011, després de les millores tecnològiques introduïdes al programa de gestió i transmissió de serveis i així doncs la millora del control de la coordinació, a més de les accions formatives realitzades a Gicoor sobre coordinació d'equips. La tendència ha estat positiva en el temps i a prop de l'objectiu. El percentatge elevat el 2012 és causa de la prioritització d'aquests serveis per part del centre coordinador i s'aconseguim millorar les dades en els resultats de 2013.

Trucades perdudes del centre coordinador (%)



L'objectiu del CTSC és tenir un percentatge de trucades perdudes inferior al 3%. El 2008 i 2009 es compleix i en tendència positiva. El 2010, i a causa de les nevades, es crema la centraleta de control. S'innova en un altre sistema de centraleta i gestió de trucades, s'observa en els informes l'augment de trucades perdudes tot i disposar de més línies. Es qüestionen la fiabilitat de les dades. A partir del 2011 la tendència és positiva, i en millora continuada fins a 2013, a causa de la redistribució de tasques en l'equip de coordinació i, entre elles, la gestió de les trucades.

Variable qualitatiu del TSU



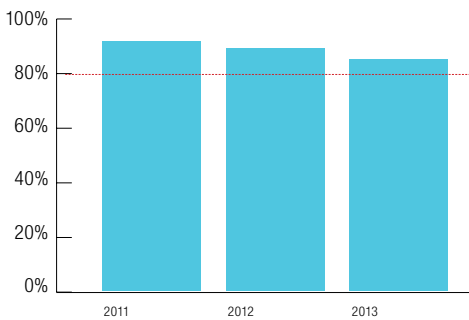
L'objectiu del variable qualitatiu és sobrepassar el 95%, nivell a partir del qual es penalitza la quantitat econòmica relacionada per concurs. E l 2011, arran de desconeixement del tractament de les dades, l'indicador pateix una davallada. A partir d'aquest fet, es fa una anàlisi exhaustiva de tots els indicadors que conformen la variable qualitativa i es milloren els resultats de 2012 i 2013, respecte a 2011.

Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Hora d'arribada als preventius	Totalitat serveis TSNU	Positives	Es compleix l'objectiu, 100% serveis arribada a l'hora prevista	Inexistent	Prioritat en la programació d'aquesta tipologia de serveis amb suplementos d'unitats.
Temps de resposta interhospitalari TSNU	Totalitat serveis TSNU	Positives	Es compleix l'objectiu, 99% serveis en un temps inferior a 4 hores	Inexistent	Priorització serveis entrada davant de la sortida

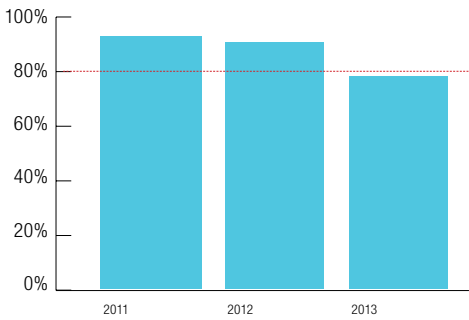
Indicadors de percepcions de persones

La realització de l'enquesta de clima laboral, sistematitzada anualment i mitjançant procediment establert per l'àmbit Govern i el departament Persones (documentant bibliogràficament ex. Web Valorètica), la realització de l'enquesta de lideratge, sistematitzada anualment i mitjançant procediment i els agraïments interns són els indicadors de percepció dels resultats de les persones de l'organització. L'enquesta de clima laboral es trasllada a tota l'organització i, el 2011, la participació va ser del 50,9%. El 2012 va ser del 52,49%.

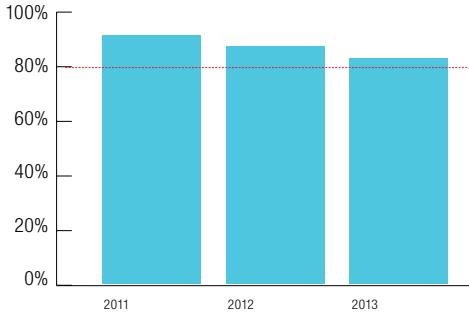
1. Enquesta clima: compromís i motivació



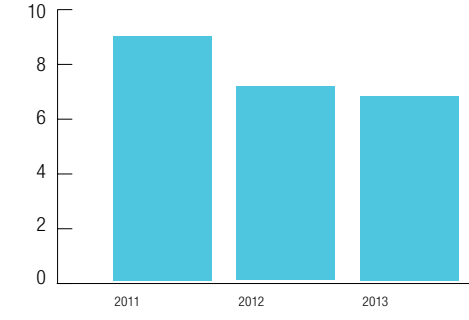
2. Enquesta clima: participació i comunicació



3. Enquesta clima: lloc de treball i reconeixement



4. Enquesta clima: grau de satisfacció



Els resultats d'estudis d'enquestes de clima en entorns laborals es troben en valors de mitjana al voltant d'una satisfacció de 6 (ex: regió sanitària Ciudad Real). El CTSC, des de l'àrea de Govern i de persones, fixa l'objectiu d'assolir més d'un 80% entre els requerits, superior a la mitjana i molt satisfactori (valors de 5, 6, 7, 8, 9, 10). Es compleix.

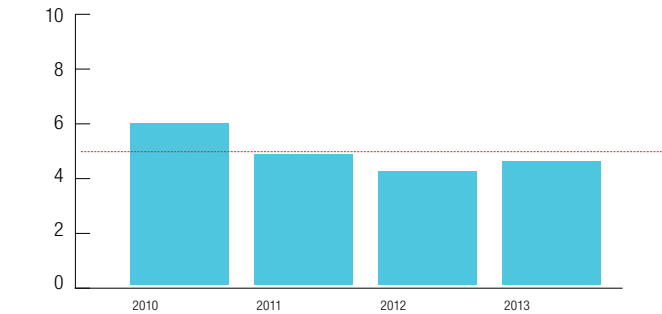
Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Enquesta de clima: trans-parència i claredat, seguretat en el sector, creixement personal	Zones, servei	3 anys	80% resultats sobre valors 5, 6, 7, 8, 9, 10. Es compleixen	Sector sanitari (RGS Ciutat Real, ...) amb valors de satisfacció mitjana de 6	Consecució i seguiment pla de prevenció, pla de formació, pla d'igualtat, introducció procediments diversos: actuació amb pacients agitats, mobilització de pacients, canvi de servei...
Agraïments interns	Zones	3 anys	Augmentar en compa-rativa interna	Interna anual	Procediments de pràctiques en TSU, convenis de pràctiques universitat-empresa, iniciatives de RSC

Indicadors de rendiment de persones

El percentatge d'absentisme, les hores de formació realitzades en l'organització, l'evolució d'acreditació TTS, els agraïments externs, les aportacions al moviment Deixa't Portar i l'evolució de la quantitat d'avaluacions d'acompliment realitzades són indicadors de rendiment en els resultats en les persones.

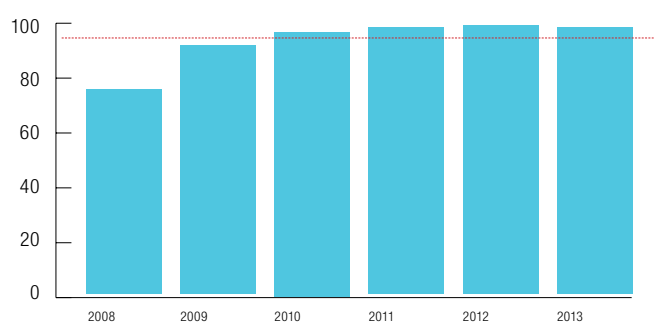
El mesurament dels indicadors exposats es realitza a la totalitat de la plantilla amb la màxima representativitat. L'exhaustivitat per part del departament de Persones, en el seu càlcul mensual, ofereix fiabilitat. La segmentació dels indicadors es pot observar en el quadre de la introducció als resultats. A més, l'absentisme se segmenta segons la tipologia (maternitat, accident laboral i malaltia comuna) i la formació en estructura directa i indirecta. La comparativa de l'absentisme i la formació es fa envers el sector.

1. Percentatge d'absentisme (%)



Els valors d'absentisme es calculen sistemàticament des de 2010. Les primeres dades sobrepassen el 5% fixant l'objectiu de disminuir els valors per sota de 5. S'aconsegueix l'objectiu i, per això, s'introdueix la investigació d'accidents en el lloc dels fets per a la seva millora anàlisi i introduir en cas de necessitat millores en prevenció (ex: la inclusió del procediment de mobilització de pacients amb la corresponent acció formativa...). La comparativa amb el sector s'obté en percentatges de pagament delegat ITAT (CNAE 8690, altres activitats sanitàries) en accidents de treball i malaltia comuna. El 2012, l'índex per accidents de treball en el CTSC és de 5,71% i el sector 10 , 90% i en el cas de malaltia comuna en el CTSC del 41,58 i el sector del 76,70%.

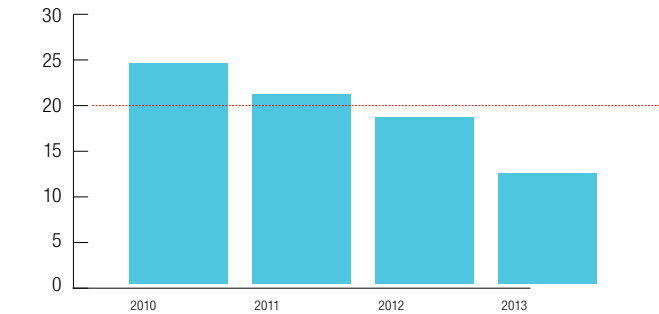
3. Evolución de acreditaciones de TTS (%)



El percentatge d'acreditacions global indica una tendència positiva al llarg dels anys. L'objectiu és arribar al 95% de persones acreditades i es compleix. Per tant, la seva causalitat és la realització d'accions formatives preparatives per a l'obtenció de l'acreditació de TTS en cadascuna de les convocatòries que hi ha hagut al llarg dels anys. La comparativa en el sector es realitza mitjançant les dades d'ACEA, a nivell autonòmic el percentatge d'acreditacions és del 90% (el CTSC està per sobre de la mitjana). Amb l'entrada en vigor del decret 836/2012 del transport sanitari, el CTSC promou l'obtenció de TES.

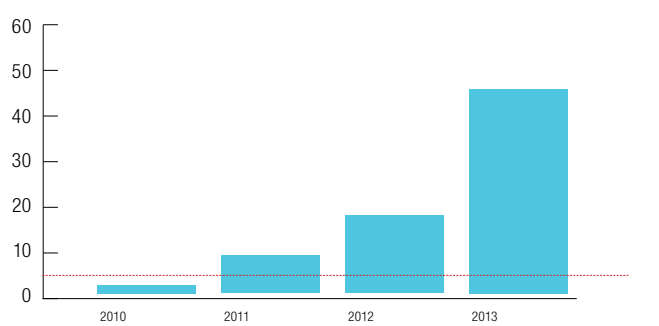
Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Aportacions al movi-ment Deixa't Portar	Zones	Resultat de 2 anys, positiva	Superar el valor de 5, s'aconsegueix	Interna i vers anys anteriors	Potenciació del canal mitjançant acció formativa i per part dels líders.
Avaluació de l'exercici	Zones, Serveis	Positiva, resul-tats 4 anys	Es fa anualment per al disseny d'horaris	Interna i vers anys anteriors	Canvis organitzatius cap a la potenciació del desenvolupament de les persones

2. Formació tècnica estructura directa (hores)



L'indicador d'hores de formació continuada correspon a la preparació tècnica de la totalitat de l'estructura directa.. Els anys 2010 i 2011, amb l'objectiu d'equipar les persones amb l'acreditació del Tècnic de Transport Sanitari, es varen realitzar accions formatives per sobre dels objectius.

Agradecimientos y reconocimientos exteriores (número)

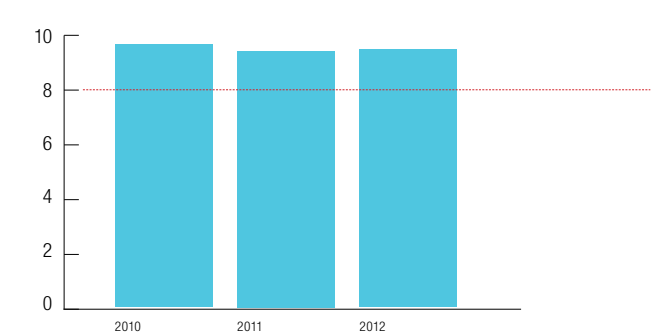


El 2010 s'introdueix el recompte i difusió a tota l'organització d'agraïments o reconeixements externs i segmentats segons via d'entrada com a usuaris, premsa, Administració (SEM, ajuntaments...). Els agraïments cobreixen tots els serveis oferts pel CTSC. La tendència és positiva al llarg dels 4 anys. Els agraïments són externs i més enllà de fer accions formatives en potenciació al desenvolupament i creixement de les persones, introduir millores en els recursos i altres accions que ofereixen valor afegit als nostres serveis.

Percepcions en la societat

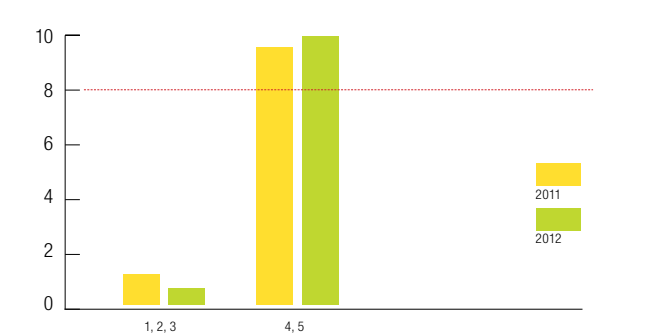
Els resultats de les enquestes de valoració sobre el CTSC en el procés de selecció i en la realització del Conveni Universitat-Empresa amb la UdG, de les enquestes als estudiants en pràctiques de centres formatius del TES a la província de Girona, les enquestes als cossos de seguretat, els convenis realitzats amb la comunitat mundial de Senegal, les enquestes als coordinadors de centres formatius i als TTS sobre el procés, els agraïments difosos sobre la participació a projectes diversos, ens ofereixen percepcions sobre resultats en la societat i en representativitat dels grups d'interès. El disseny i anàlisi dels qüestionaris es fan en funció de les necessitats d'informació per a l'organització i per part del departament de Persones i l'àmbit de Govern. Els qüestionaris es realitzen de forma individual i anònima per oferir fiabilitat.

1. Enquesta de satisfacció dels convenis UdG



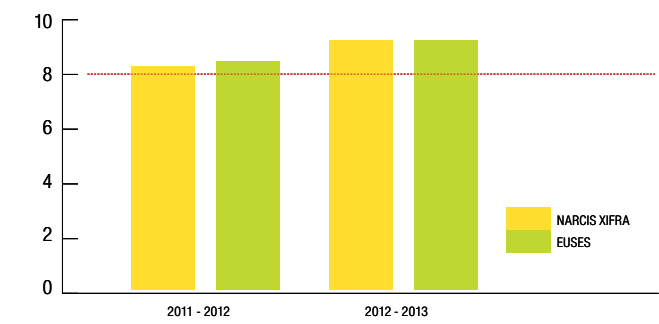
La participació en les enquestes és de la totalitat dels estudiants. El gràfic mostra els resultats de la satisfacció general com excel·lents i superiors a l'objectiu marcat de 8. La tendència és mantinguda al llarg dels 3 anys. A partir de 2013, per potenciar la introducció del TES, s'inicien l'entrada dels estudiants del TES.

2. Enquesta de satisfacció del procés de selecció i formació dels convenis UdG



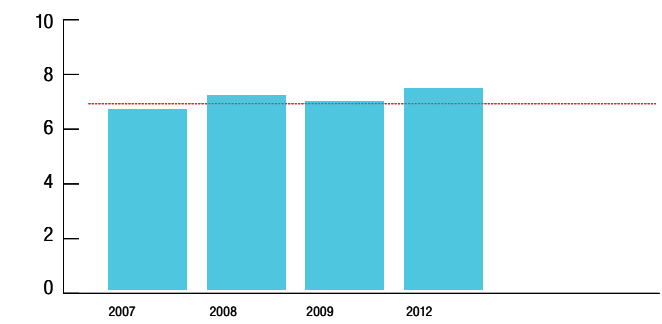
La sol·licitud de participació dels convenis ha augmentat de 67 a 201, 89 el 2012. Els resultats del gràfic corresponen a la satisfacció general observant al voltant d'un 60% un resultat excel·lent i més d'un 30% un resultat molt bo, tot complint els objectius d'aconseguir més d'un 80% entre molt bo i excel·lent. La comparativa interna anual mostra una evolució positiva.

3. Enquesta de satisfacció estudiants de cycle formatiu



El curs escolar 2011-2012 s'inicia la realització de pràctiques. La participació dels qüestionaris ha estat de 19 del total de 24 i de 17 del total de 2. S'entén la participació com a molt elevada. La segmentació es realitza per centres formatius i l'objectiu és superar el nivell de satisfacció de 8, es compleix en els ambdós centres formatius. La figura del tutor al CTSC és la causalitat sobre la confiança de mantenir els resultats en la seva evolució.

4. Enquesta de satisfacció a cossos de seguretat



El 2007 s'inicien els qüestionaris de satisfacció als cossos de seguretat i se segmenten per diversos cossos. Després dels resultats del primer any, es fixa l'objectiu d'assolir una satisfacció global de 7. El 2012 es revisen els qüestionaris per part de l'àrea de Govern, s'introdueix el format digital i es distribueix als responsables dels cossos de zona per tenir representativitat en tot el territori. La formació del personal, les millores en els equips i les reunions transversals amb els cossos de seguretat són la causalitat de la millora en els resultats en la comparativa en el temps. S'estableix una freqüència de cada dos anys.

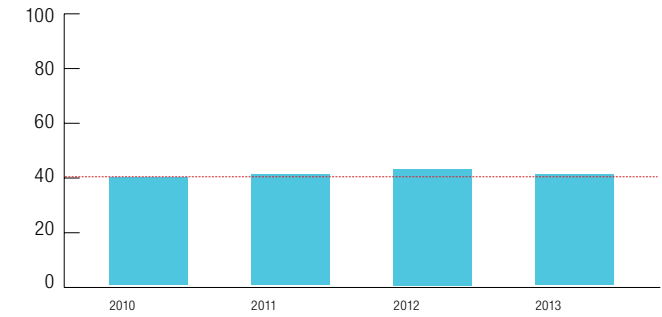
Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Enquestes de satisfacció a coordinadors de centres formatius, TTS, etc.	Per centres i zones	Positiva, 2 anys	Superar valoració general de mitjana en 8 punts, aconseguit	Interna i amb tendència positiva amb els anys	Figura del tutor
Sistemàtica de agraïments a la participació d'accions internes.	Per acció i zones	Positiva	Aconseguir participació variada entre zones (delegacions) i en augment	Interna i amb tendència positiva amb els anys	Difusió prèvia a l'acció a tota l'organització, difusió resultats. Accions de diferents àmbits (lúdiques, RSC, de promoció interna) per oferir variabilitat i així continuïtat i millora
Convenis amb comunitats mundials	Per territori	Positiva, 2 anys	1 conveni anual mínim	Interna i amb tendència positiva amb els anys	Resultats positius en la primera zona d'actuació que augmenta interès de la població mundial

Indicadors de rendiment de la societat

Els indicadors de Medi Ambient introduïts en la implantació de l'ISO 14001 (consum d'electricitat, consum d'aigua, consum de combustible, vehicles caducats reciclats, introducció de piles reutilitzables, percentatge de vehicles aparcats en paviment) es mostra de la gestió del rendiment de resultats en la societat. Els indicadors per al mateix rendiment, en altres grups d'interès i en representativitat de la societat, són l'evolució d'adscrits al conveni de l'Oncolliga (1*1*1), l'evolució de sol·licituds per al conveni de la UdG, les visites a escoles infantils, l'evolució dels alumnes de cicles formatius i els premis obtinguts en l'organització.

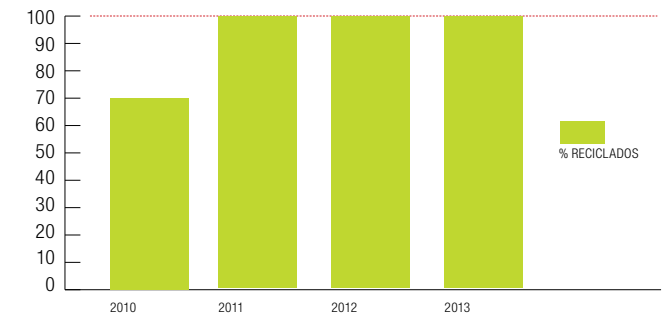
Els objectius de Responsabilitat Social es defineixen en el pla estratègic com la resta d'objectius i en aquest cas pel departament de Qualitat i àrea de Govern que, al mateix temps, fan l'anàlisi. Les dades de lectures de consum es recullen mitjançant els comptadors de les delegacions i des dels coordinadors de zona. La resta de dades es recullen per part dels departaments relacionats (Persones, Flota, Compres) i tots ells ofereixen fiabilitat.

1. Evolució del personal associat al conveni ONCOLLIGA



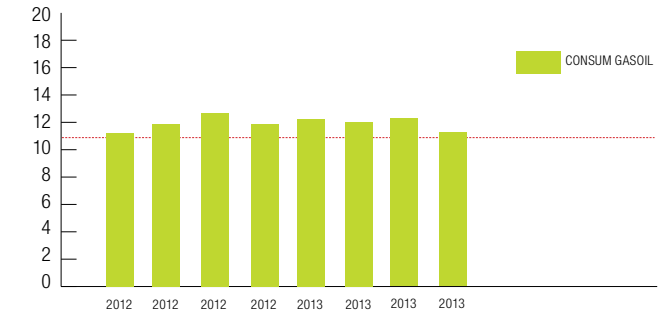
El 2010 s'introdueix el conveni amb l'Oncolliga. S'informa a tota l'organització. L'objectiu és arribar al 40% de participació, que s'aconsegueix el 2011 i es manté el 2012. Per això es fa recordatori de la campanya a les reunions de seguiment de 2012, augmentant de nou la xifra. La informació forma part de la gestió de les persones i ofereix fiabilitat. El 2013 i el 2014 se segueix exposant a les diferents reunions informatives.

3. Vehicles caducats reciclats



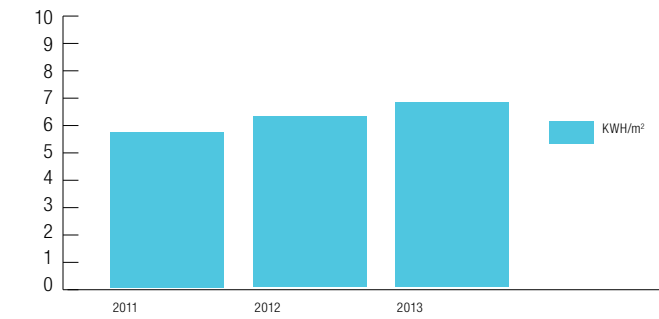
De la totalitat de la flota de 156 vehicles, anualment arriben al final de la seva vida útil (8 anys) part dels mateixos. El 2010 es va introduir l'objectiu de vendre o reciclar el 100% dels vehicles sense generar d'aquesta manera residus. El 2010, a causa de vehicles sinistrats, no s'aconsegueix l'objectiu. En anys posteriors s'aconsegueix mitjançant convenis amb centres formatius, comunitats mundials i vendes a particulars.

2. Consum de gasoil



Les dades corresponen als trimestres dels dos anys indicats. Al llarg d'aquest període, s'han realitzat accions formatives de conducció ecoeficients (teoricopràctiques). S'han introduït dipòsits de combustible en algunes delegacions per evitar trasllats, entre altres accions.

4. Consum d'electricitat (KWH/m²)



El 2013 s'ha introduït en l'abast del sistema la nova delegació de Calonge. Actualment, es fan accions d'introducció de LEDS per reduir el consum d'electricitat.

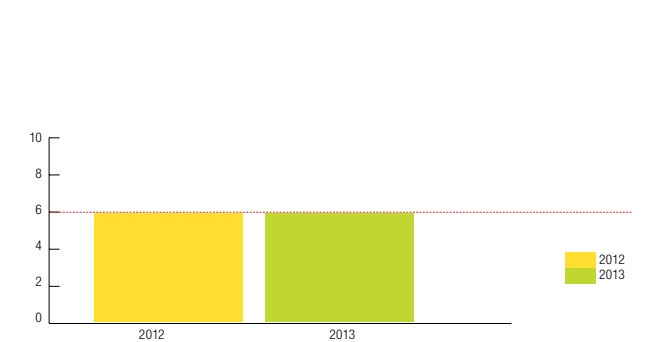
Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Introducció piles reutilitzables al TSU	Zones i unitats del TSU	Positiva, 3 anys	100%, en aquests moments al 87%	Comparació entre SVB i SVA. Les SVA carreguen les piles als centres sanitaris amb manca d'introducció de piles reutilitzables	Reducció d'unitats per part de l'Administració (reserva)
Aparcament de vehicles en paviment	Per zones	Mantingut, 3 anys	100% vehicles sobre paviment	Entre delegacions, actualment hi ha una part d'una delegació sense pavimentar	Adquisició de nova base (anàlisi requisits)

Indicadors d'acció social

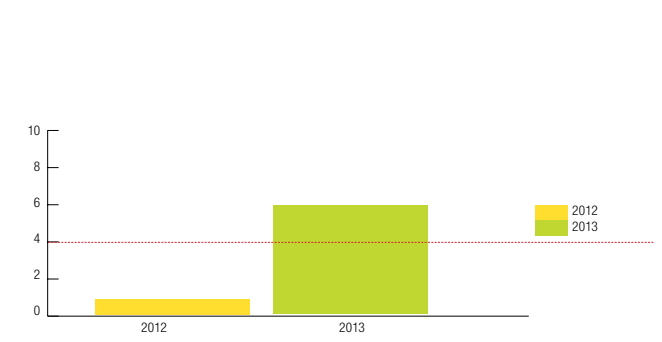
El CTSC Regió Girona té un compromís amb les persones i també amb la societat en la que vivim. Amb aquest motiu ha desenvolupat diversos projectes i accions de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), com la Fundació Oncolliga Girona i les activitats promogudes pel Deixa't Portar, que tenen com a objectiu fer del nostre un món millor. El Deixa't Portar és una iniciativa impulsada pel CTSC Regió Girona amb l'objectiu de crear un canal de comunicació entre els professionals de l'organització més enllà de l'àmbit laboral. D'aquesta manera es dona suport a la generació i el desenvolupament de noves idees i es potencia la innovació i la creativitat, tant personal com professional. El resultat són accions promogudes pels mateixos professionals dels CTSC en benefici de la comunitat, ja sigui local com mundial.

Amb la intenció de mesurar les accions socials promogudes pel Deixa't Portar es dissenyen els indicadors de nombre de projectes d'acció social, els impactes a projectes de comunitats mundials, els impactes de projectes a escoles del territori i l'impacte econòmic dels projectes d'acció social, que inclou la part de comunitats mundials, els esports solidaris i els taps solidaris. Els resultats queden reflectits en els gràfics següents:

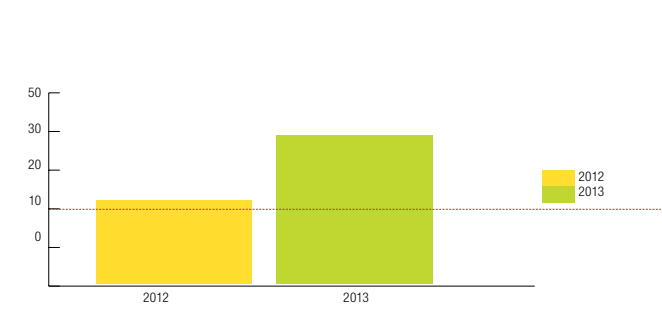
1. Projectes Acció Social



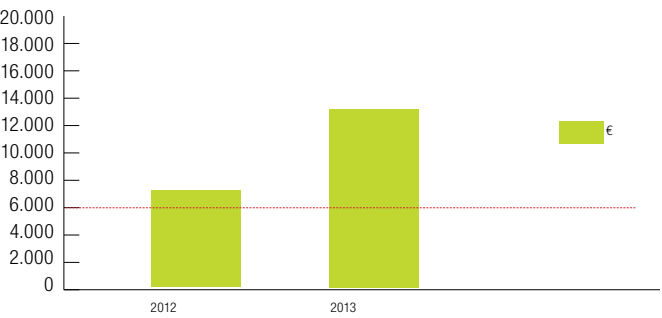
2. Projectes a comunitats mundials



3. Impacte de projectes a escoles



4. Impacte econòmic de projectes d'acció social

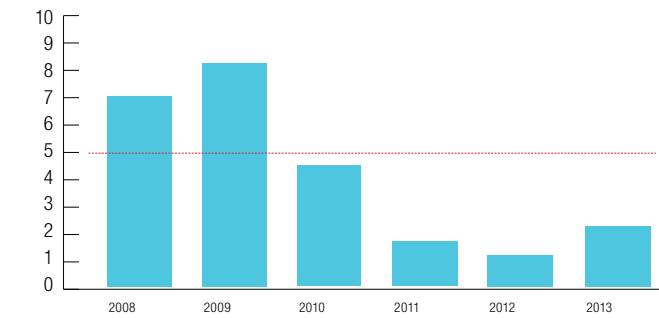


Resultats estratègics clau

Els beneficis després d'impostos, la facturació del TSNU (doncs la del TSU és mensual lineal), l'activitat del TSNU, la quota de mercat i el posicionament són indicadors que ens ofereixen informació sobre el rendiment estratègic de l'organització. Els resultats representen la totalitat de l'activitat de l'organització i estan segmentats per serveis, excepte els beneficis que són globals, i tots ells ofereixen la fiabilitat corresponent .

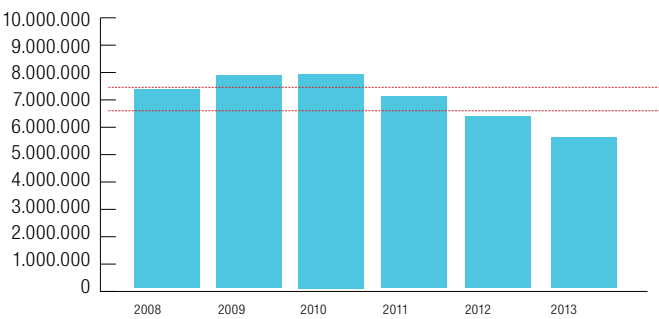
La tendència dels resultats és gràficament descendent i reflecteix que partim d'uns resultats positius i superiors als objectius del 5 %, que s'havia establert els anys anteriors a les retallades. Ara bé, amb una òptica integral i objectiva, observem que les retallades de quatre milions d'euros són una variable que en cap moment s'expressen a la gràfica. Sense aquestes conegudes retallades i sumant els resultats de 2011, aquesta gràfica llançaria resultats oposats als que avui contemplem. Tot això, sense quantificar el valor dels intangibles generats en tota la trajectòria de les accions descrites en els punts anteriors, que són un patrimoni de l'empresa que no es reflecteix en els balanços. Després dels resultats exposats, el CTSC segueix apostant en un model participatiu i propiciador de la innovació i creativitat per traslladar-lo en la seva reinvençió i obtenir resultats que recuperin els objectius.

1. Beneficis després d'impostos



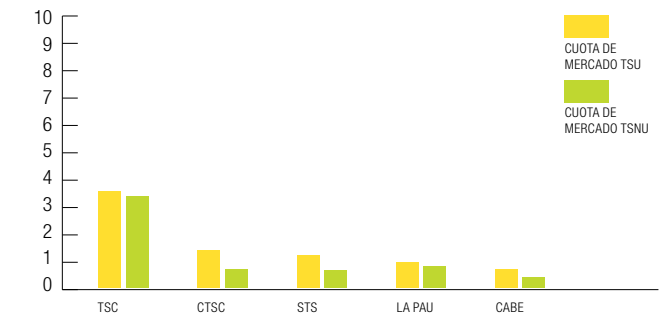
Els resultats dels beneficis després d'impostos cobreixen la totalitat de l'activitat del CTSC. La tendència és negativa en els últims anys. L'objectiu és superar el 5%, que es compleix fins a 2009, es desvia el 2010 i pateix una forta caiguda el 2011 i posterior, amb tendència a la recuperació a partir de 2013. Les retallades de l'Administració en facturació i en activitat, i amb caràcter retroactiu en la seva aplicació corresponent a l'exercici de 2011 el mes de juliol, desfavoreixen els resultats.

3. Facturació TSNU (€)



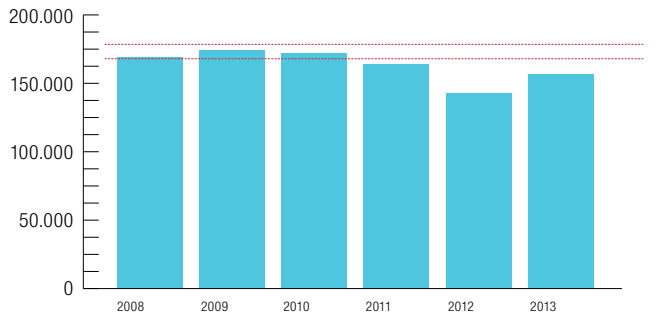
Els resultats de la facturació del TSNU cobreixen la totalitat de la facturació del CTSC excepte la del TSU (mensual lineal). La facturació està segmentada pels serveis realitzats a CatSalut, Preventius, Mútues i particulars. Els objectius es fixen per les quantitats definides per concurs i assenyalant el límit de la facturació marginal.

2. Quota de mercat



La quota de mercat s'obté després de les adjudicacions de concurs del TSU i TSNU el 2006. El CTSC està en tercera posició de quota de mercat en el TSU a nivell autonòmic i en quarta posició en el TSNU. El CTSC tenia l'objectiu d'obtenir la quota de mercat del lot de Girona del TSU i TSNU, i complir l'objectiu.

4. Actividad TSNU (nº serveis)



Els serveis del TSNU cobreixen la totalitat de l'activitat en el TSNU del CTSC. La segmentació es realitza per serveis realitzats a CatSalut, Preventius, Mútues i particulars i cobreix doncs la totalitat. A més se segmenten per tipologia de serveis (10) dels serveis. Fins el 2010 la tendència és positiva i el 2011 comença a ser negativa. L'objectiu en els serveis realitzats al CatSalut està als límits de la quantitat definida per concurs per evitar entrar a la part de facturació marginal i amb penalització. El 2013, arran de la introducció de la diàlisi al transport sanitari, els valors es recuperen.

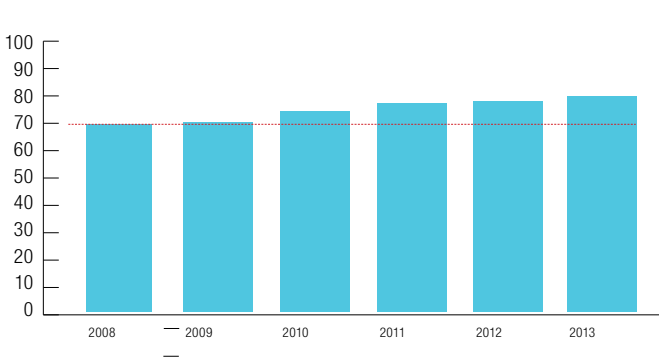
Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Posicionament, es mesura mitjançant la quantitat de certificacions	Per delegacions	Tendència positiva en els darrers tres anys	Mantenir 9001 i afegir 14001 i 179002 en 2010, compromís a l'excel·lència el 2011, Acords Voluntaris el 2012, EFQM 400 i OSHAS	Amb les empreses de transport sanitari de Catalunya, els resultats són sobre la mitjana.	Forta implicació de Direcció General en la millora contínua i es trasllada a l'organització.

Indicadors clau de rendiment

Els indicadors de despeses de personal, la variació del pressupost de l'organització, l'actiu (com a indicador d'inversió), l'eficiència del servei del TSNU (TSU facturació mensual lineal), el coeficient d'endeutament i els reconeixements externs ens ofereixen els resultats de rendiment de l'organització. Els resultats es mesuren en la globalitat dels serveis prestats per l'organització, excepte l'eficiència del servei i la productivitat, i els càlculs de cadascun d'ells es realitzen de forma sistemica i mitjançant les variables globals, que ofereixen fiabilitat.

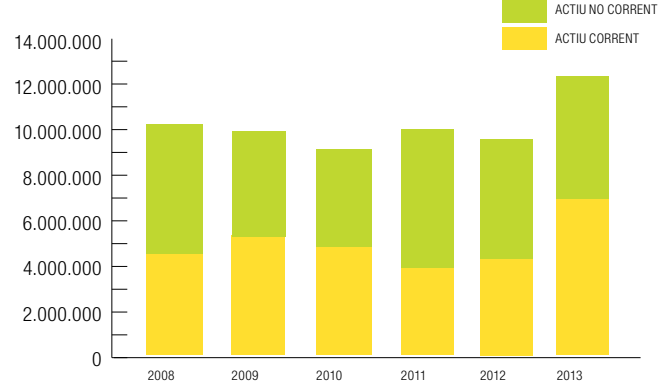
La variació de pressupost es calcula, a més del global de l'organització, per les diferents partides pressupostàries i es revisa mensualment al QCI (Quadre de Comandament Integral). La despesa de personal, més enllà del percentatge anual i en referència a la facturació anual, se segmenta en estructura directa, semidirecta i indirecta i es revisa mensualment al QCI. Els reconeixements, l'actiu i l'endeutament es calculen a nivell global i l'eficiència es calcula també a nivell global en el TSNU.

1. Despeses personal (%)



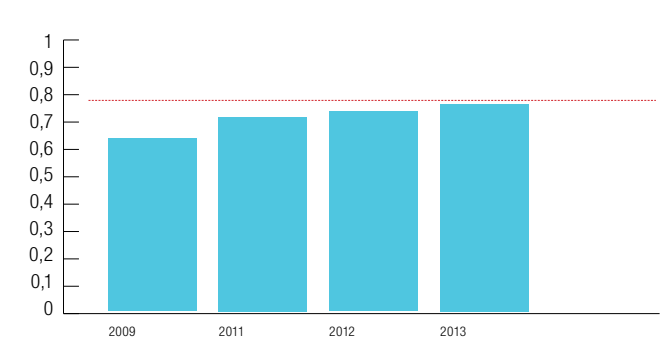
L'evolució en el percentatge de despeses de personal, pel que fa a la facturació, té una tendència negativa en els darrers anys. L'objectiu és no superar el 70% i a partir del 2010 s'esvaeix. La disminució de la facturació des de 2010, per les retallades de l'Administració, és la causa de la tendència negativa. L'organització, amb la finalitat d'assolir els objectius econòmics, ha de recuperar l'objectiu de les despeses en personal. El coneixements de les causes són mostra de la confiança en la recuperació dels resultats, mitjançant Àrees de Millora sostenibles.

3. Evolució actiu



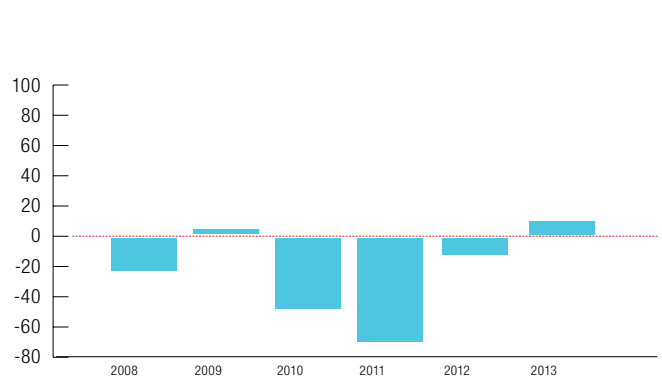
L'evolució de l'actiu (corrent-no corrent) de l'organització té tendència positiva al llarg dels anys. El CTSC considera inversions els edificis, la flota i la tecnologia. L'objectiu de l'organització és invertir 1/3, repartir 1/3 en dividendes i dotar el terç restant a reserves voluntàries.

2. Eficiència al TSNU (ràtio productivitat)



L'eficiència del servei del TSNU es calcula mitjançant els serveis realitzats per hora. Per oferir l'objectiu del 70% de despeses de personal és necessari assolir valors mínims de 0,79. Al llarg dels anys la tendència és positiva però no assoleix els objectius. El mesurador diari de la necessitat d'hores de personal per cobrir els serveis programats sense superar el 70% del capítol 1, mitjançant un sistema de semàfor que indica els nivells, és la causa de la millora en la tendència indicant doncs la confiança d'arribar al objectiu.

4. Desviació presupuestaria



El pressupost anual es realitza en previsió de les vendes que es realitzaran i de forma no uniforme en comparació amb els anys. Els resultats abans d'impostos són els que fixen el compliment del pressupost previst. Els objectius de 2008 s'incompleix, el 2009 tenen tendència positiva i, a partir de 2010, s'inicia una tendència negativa sobre el pressupost a causa de les retallades en activitat i facturació i relacionat amb els serveis realitzats i la seva facturació al TSNU. El 2013, les dades es recuperen.

Resultats addicionals	Segmentació	Tendències	Objectius	Comparacions	Causas
Coeficient d'endeutament	Global	Negativa	Dins els marges dels estàndards d'economia	Amb els marges econòmics estàndards	Adquisició d'una nau
Reconeixements	Global	Positiva	Augmentar l'any anterior	Inexistent	Valor afegit de l'organització derivat del sistema de gestió.

7. La comunicació en el CTSC

7. La comunicació en el CTSC

Una comunicació socialment responsable

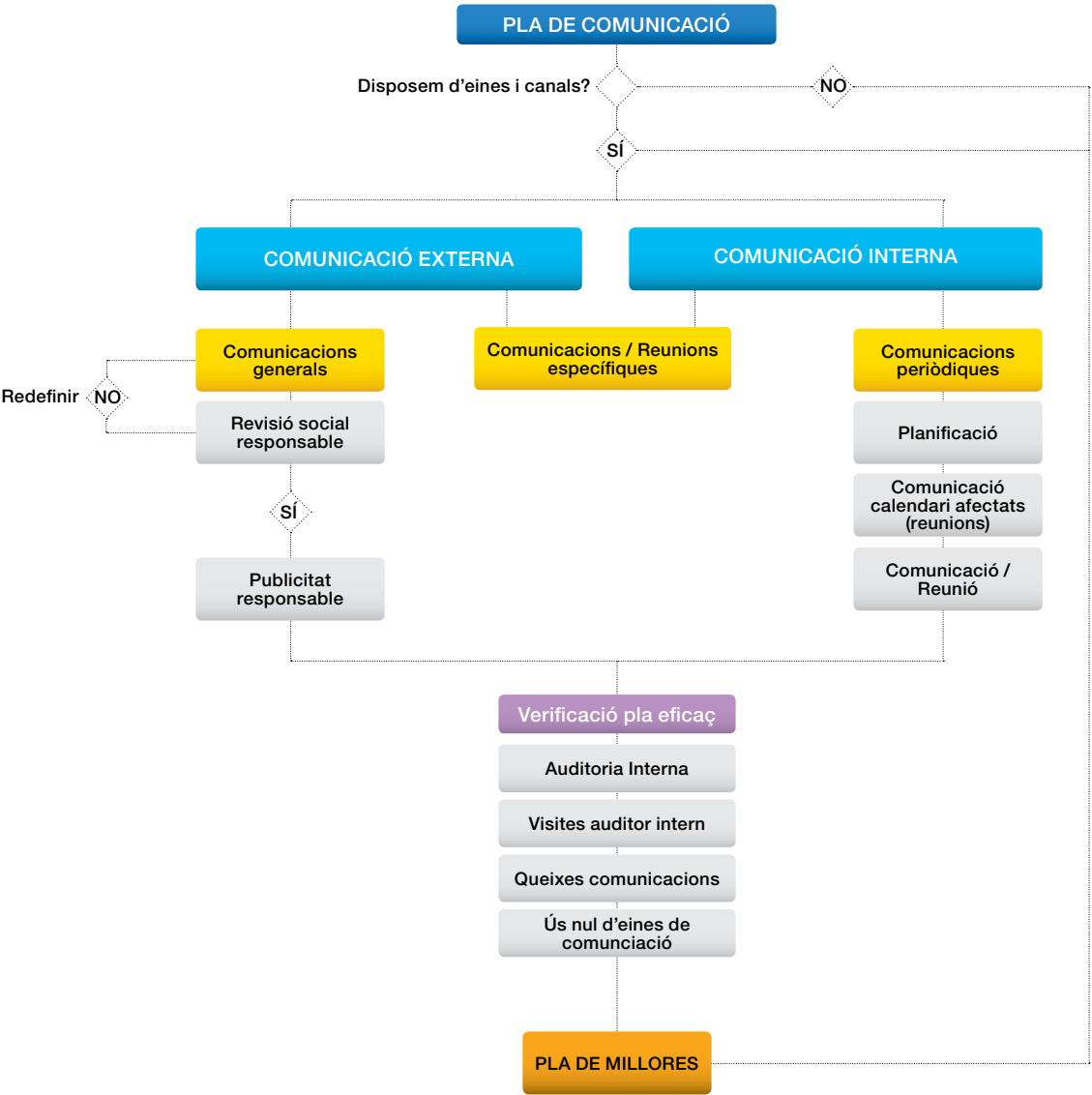
El CTSC Regió Girona, com a empresa socialment responsable en tots els seus àmbits, aposta també per un model comunicatiu que reflecteixi aquest compromís amb el món que l'envolta.

La voluntat del CTSC és la d'oferir la màxima transparència en les seves activitats. Per tant, ha desenvolupat un pla d'acció per tal de garantir amb eficàcia la transmissió d'informació a tots els grups d'interès, tant interns (treballadors i accionistes) com externs (clients, proveïdors i societat en general).

A part de fer servir els canals de comunicació tradicionals, el CTSC ha acceptat el repte que suposa l'aparició i el desenvolupament de les noves tecnologies. La creació d'una nova pàgina web o l'obertura de canals de youtube són noves oportunitats de donar a conèixer la nostra activitat.

Perquè una empresa socialment responsable no només ha d'actuar com a tal, sinó que també ha de saber transmetre aquest compromís a tota la societat

El procés de comunicació



El pla de comunicacions

Grup d'interès	Pla d'acció	Eina de comunicació	
A totes les parts interessades		Missió i visió. Valors CTSC. Polítiques Codi de Conducta Memòria de Sostenibilitat	Web
Clients	CATSalut	Seguiment de l'evolució del servei	Reunions, Suport Web Client
	SEM	Seguiment de l'evolució del servei	Reunions, Suport Web Client, mails amb informació mensual
	Centres sanitaris	Coordinació per millora del servei	Reunions, mail
	Mútues / preventius	Coordinació de serveis	Sala de coordinació, mail d'informació
	Usuaris privats	Funcionament del sistema sanitari	Atenció personal Dotació i Sala de Coordinació, tríptics informatius, Telèfon 902 i mail sau@ctscgirona.cat
	Administració pública (aj. dept., etc)	Col·laboració en esdeveniments	Reunions, comunicació mail
Societat	Administració - Legal	Estar al dia de les obligacions	Eina prevista per l'Administració
	Administració - Medi Ambient	Comunicacions ambientals	Eina prevista per l'Administració
	ACEA/ANE/ANTS/Empreses del sector	Compartir experiències en benefici del sector	Reunions associacions, mails
	Centres formatius	Col·laboracions en programes educatius (pràctiques)	Reunions de programació i seguiment
	Cossos de seguretat	Coordinació	Atenció personal en servei, reunions geogràfiques
	Proveïdors / Partners	Aliances	Reunions, mails
	Prensa	Comunciats de premsa	Mail
	Societat (comunitat local, associacions ludicoesportives, escoles i comunitats mundials (associacions))	Comunicacions de la nostra actuació social, projectes i altres informacions d'interès	Reunions, mail, premsa, web
Clau	Junta General d'Accionistes	Estratègia. Pressupostos i seguiment de resultats	Reunió anual, comunicació al secretari tècnic.
Persones	Dotacions TSU-TSNU	Comunicacions operatives	Intranet, mail, telèfon
	Dotacions TSU	Comunicacions servei	Truking telèfon
	Dotacions TSNU / Sala de Coordinació	Comunicacions servei	Iris, telèfon
	Personal Intern	Comunicacions personals verticals o horitzontals	Intranet, mail, telèfon
	Personal Intern	Comunicacions temàtiques (igualtat de gènere, seguretat i salut laboral, ètica i responsabilitat social, etc.)	Comissió igualtat (comissioigualtat@ctscgirona.cat), Comitè de Salut (comitesalut@ctscgirona.cat), Govern (comunicacio@ctscgirona.cat), Formació (formacio@ctscgirona.com), Atenció al Usuari (sau@ctscgirona.cat), Govern (ludica@ctscgirona.cat), Govern (deixatportar@ctscgirona.cat), Gerència (gerencia@ctscgirona.cat), Comitè d'Ètica (eticactsc@ctscgirona.cat), RRHH (rrhh@ctscgirona.cat),
		Seguiment de comissions (debat d'incidència, proposta de millores, compliment legal)	Reunió de comissió trimestrals (Salut, Laboral, Igualtat, Ètica) i publicació d'actes
		Seguiment comarques Operativa	Reunió bimestral Coordinació a comarques
		Seguiment comarques Estratègica	Reunió trimestral Direcció General a comarques
	Líders àrees	Seguiment operatiu	Reunions mensuals/trimestrals (Àmbits, Equip Directiu, Formadors, Coordinadors, Centre Coordinador)