

**Informe Técnico de Resultados**

**Responsabilidad Social**

**Autoevaluación 2024**



**Comunidad  
de Madrid**

# **INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS. RESPONSABILIDAD SOCIAL. AUTOEVALUACIÓN 2024**



Dirección General de Humanización,  
Atención y Seguridad del Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



© Comunidad de Madrid  
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente  
Consejería de Sanidad  
[dghumanizacion@salud.madrid.org](mailto:dghumanizacion@salud.madrid.org)  
Edición digital: 2025  
ISBN: 978-84-451-4207-3  
Publicado en España - Published in Spain



Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

## ÍNDICE

---

ÍNDICE .....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO INSTITUCIONAL .....	6
MARCO de RECONOCIMIENTO.....	6
I. Metodología .....	6
Cálculo de Puntuación .....	6
Cumplimiento de ítems/subpreguntas “llave” .....	7
Evidencia documental .....	8
Entrevista virtual .....	8
II. Nivel de reconocimiento .....	8
FUENTE de INFORMACIÓN .....	9
INFORMES .....	9
RESULTADOS ESPECÍFICOS (Cuestionario RS 2024) .....	11
Área “General” .....	11
Área “Ambiental” .....	14
Área “Económico Financiera”.....	16
Área “Social” .....	19
Área “Personas” .....	21
Área “Pacientes – Clientes”.....	24
Área “Aliados y Proveedores” .....	26
RESULTADOS GLOBALES .....	28
Por objetivos .....	28
Planes de Mejora Post-Evaluación RS 2023.....	28
Evaluación RS 2024.....	28
Por etapa metodológica .....	28
Puntuación .....	28
Ítems/Subpreguntas “llave” .....	28
Evidencia documental .....	29
Entrevista virtual .....	29
Resultados finales .....	29
INTEGRACIÓN con MARCOS de REPORTE.....	30
CONCLUSIONES.....	37
Anexo 1. Relación de preguntas (“ítems” llave) para el nivel Básico .....	39
Anexo 2. Relación de preguntas (“ítems” llave) para el nivel Medio.....	40
Anexo 3. Cuestionario RS 2024 (redacción simplificada).....	41



## INTRODUCCIÓN

---

El enfoque global de la responsabilidad social (RS) en una organización, asume, además del cumplimiento de las funciones y obligaciones legales correspondientes, el compromiso de la integración en su gobierno y gestión de las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas que surgen de la relación y transparencia con sus grupos de interés. Avanza, por tanto, hacia la incorporación de los impactos que se generan en la relación con los grupos de interés sobre la base de una gestión responsable, transparente y ética. No en vano, la Norma UNE-EN ISO 26000 “Guía de Responsabilidad Social”, que no pretende servir para propósitos de certificación pero que proporciona una sólida orientación a todo tipo de organización independiente de su tamaño sobre la RS, recuerda que debe:

- Contribuir al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tomar en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumplir con la legislación aplicable y ser coherente con la normativa de comportamiento.
- Integrarse en toda la organización y que se lleve a la práctica en sus relaciones.

Entendiendo el papel que las administraciones públicas pueden y deben jugar en la promoción, impulso, difusión y apoyo de la RS, deben también prestar atención a su propio funcionamiento y modelo. Y por ello, en tanto que son organizaciones, deben aplicarse a sí mismas los mismos criterios que inspiran la RS, jugando un papel muy relevante en la sociedad en la que actúan. En ese sentido, el sector sanitario se enfoca hacia el impulso y consolidación de dichos compromisos colaborando con todos aquellos agentes que emprenden y quieren implantar acciones estratégicas socialmente responsables en beneficio de las partes interesadas. De tal modo, la repercusión sobre el ámbito sanitario adquiere un carácter estratégico, al estar directamente relacionado con la perspectiva ética y de humanización de las organizaciones sanitarias.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid, consciente de la importancia y la necesidad de extender la cultura de la RS a todo tipo de organizaciones, incorporó las competencias de fomento e impulso de la RS dentro de la configuración de Gobierno (Acuerdo de 4 de octubre de 2016, del Consejo de Gobierno), y en el Decreto 195/2015 de 4 de agosto por el que se establecía la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, citando entre las competencias de, en su momento, la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria “el impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa”.

Para impulsar las medidas de promoción de la RS de las organizaciones en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud se dispone de un Marco de Reconocimiento de la Responsabilidad Social (RS) que resulta capaz de recoger y analizar las experiencias existentes, y formularse con vocación de continuidad dada la relevancia de su alcance e impacto en la organización. La Subdirección General de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente asume la coordinación de dicha iniciativa, incorporando en los objetivos institucionales de los centros sanitarios dichos compromisos dentro del área de calidad. El siguiente Informe Técnico de Resultados de RS recoge la información más relevante obtenida tras la autoevaluación 2023-2024 del conjunto de centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud.



## OBJETIVO INSTITUCIONAL

Desde 2018 se han ido incluyendo progresivamente, dentro de los objetivos institucionales, diferentes iniciativas sobre la autoevaluación de la RS y la propuesta de los planes de acción relacionados. De forma específica, para el año 2024 la RS se incorpora a los objetivos de calidad de la siguiente manera:

Objetivo	Definición	Meta
Consolidar la gestión de la calidad	Desarrollar 2 planes de mejora derivados de la cumplimentación cuestionario 2023 RS y cumplimentar el cuestionario 2024 RS.	Cumplimentación del Cuestionario de autoevaluación RS actualizado y alcanzado al menos nivel medio.

## MARCO de RECONOCIMIENTO

El Marco de Reconocimiento de la RS de las organizaciones sanitarias, actúa como un modelo de evaluación de la gestión de la RS de los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, permitiendo un esquema de reconocimientos por las acciones estratégicas socialmente responsables en beneficio de sus grupos de interés. El reconocimiento de las políticas y prácticas en RS pretende servir de estímulo a las organizaciones sanitarias para integrar el compromiso de la RS, favoreciendo su conocimiento, divulgación e implantación.

El enfoque del modelo tiene las siguientes características:

- Herramienta en formato cuestionario con requisitos de autoevaluación a cumplimentar por los centros sanitarios. Recoge aquellas características clave para obtener una perspectiva de la gestión en RS de la organización y muestra un diagnóstico puntual, sirviendo adicionalmente por su propia naturaleza, como una orientación del camino a recorrer en el futuro.
- Estructura basada en un esquema de reconocimiento adaptable a la distinta tipología de los diferentes centros. Por tanto, respeta los criterios de accesibilidad (no existe ninguna exclusión de centro “a priori”), de progresividad (identifica un recorrido creciente en su aplicación) y de excelencia (reconoce el distinto nivel de madurez en la gestión de la RS).
- La finalidad es el reconocimiento de las organizaciones que sirva de estímulo al integrar de forma sistemática la gestión de la RS en sus acciones estratégicas. Y de tal modo, generar un ciclo y oportunidades de mejora continua donde fuese pertinente.



El Marco de Reconocimiento establece 4 categorías (“Nivel Básico”, “Nivel Medio”, “Nivel Avanzado” y “Nivel Excelente”), con diferentes fases metodológicas para confirmar su alcance:

- Cálculo de Puntuación.
- Cumplimiento de ítems/subpreguntas “llave” por nivel.
- Evidencia documental.
- Entrevista virtual.

## I. Metodología

### Cálculo de Puntuación

El Cuestionario de Autoevaluación incorpora 7 Áreas o Bloques clave (General, Ambiental, Económico y Financiero, Social, Personas, Pacientes-Clientes, Aliados y Proveedores), distribuido en 53 preguntas agrupadas y 132 ítems/subpreguntas para valorar el grado de implantación.





El cálculo simple de puntuación del Cuestionario deriva de la ponderación asignada a cada tipo de pregunta de acuerdo al siguiente criterio:

- Preguntas con 5 opciones posibles de respuesta (se puntúa de 0 a 4 según opción marcada);
- Preguntas con 3 opciones posibles de respuesta (se puntúa como 0, 2, 4 según opción marcada);
- Preguntas con 2 opciones posibles de respuesta (se puntúa 0 o 4 según opción marcada). No obstante, para determinadas preguntas sujetas a cumplimiento normativo, la puntuación se contabiliza como 1 o 4 puntos para asegurar que el criterio legal/normativo si se refleja en la puntuación.

La puntuación máxima total alcanzable sería de 528 puntos, con ciertas salvedades:

- Existe un ajuste individualizado para cada organización, siendo no evaluables aquellos ítems/subpreguntas que no le fuesen aplicables (a juicio de la misma).
- Al ser un cuestionario autocumplimentado, las circunstancias que afecten la cumplimentación (olvidos, celdas en blanco, equivocaciones en el valor, etc.) condicionan la puntuación final.

El Marco de Reconocimiento de la RS establece 4 categorías con los siguientes tramos porcentuales:

- Nivel Básico:  $\geq 25\%$  y  $< 50\%$  del total de puntuación posible.
- Nivel Medio:  $\geq 50\%$  y  $< 75\%$  del total de puntuación posible.
- Nivel Avanzado:  $\geq 75\%$  y  $< 95\%$  del total de puntuación posible.
- Nivel Excelente:  $\geq 95\%$  del total de puntuación posible.

### Cumplimiento de ítems/subpreguntas “llave”

Para alcanzar el nivel “Básico” y/o “Medio” (Anexos 1-2), se requiere el cumplimiento de un determinado criterio en ciertos ítems (15 para el nivel básico y 10 para el nivel medio), adicionalmente a la puntuación obtenida. Serían aspectos críticos o “llave” considerados como requisitos de avance necesarios (Anexos 1-2).



Área	Nivel Básico	Nivel Medio
General	A1b, A5b	
Ambiental	B1c, B2.2c, B5.2e	B1d, B3c
Económico Financiero		
Social	D1b	
Personas	E1b, E4b, E10.2c	E4c, E5.1c, E6b, E10.3e
Pacientes-Clientes	F2.4c, F4.1e, F5.1e, F7a, F8a	F1b, F2.4e, F4.2e, F5.2e
Aliados-Proveedores	G1.4c	
<i>total</i>	15	10

En el caso de que no se cumplieran los ítems referidos por nivel, con independencia de la puntuación total registrada, la organización se situaría en el nivel de reconocimiento inmediatamente anterior.

## Evidencia documental

En esta fase se solicita la aportación de la evidencia documental para determinados ítems/subpreguntas con la finalidad de poder verificar la respuesta y confirmar el potencial nivel de reconocimiento. Las preguntas seleccionadas para este periodo de evaluación fueron las siguientes:

### Ítems a verificar

- E.1. ¿Existe en su organización alguna actuación para evaluar la calidad de vida laboral de las personas?
- E.4. ¿Existen actuaciones dentro de un plan/procedimiento de acogida al personal de nueva incorporación para facilitar el conocimiento, integración y adaptación en la organización?
- E.6. ¿Cómo aborda su organización el reconocimiento de los méritos y logros de las personas?
- F.1. ¿Cómo aborda la organización la evaluación de la satisfacción y experiencia del paciente/usuario?

## Entrevista virtual

La fase de verificación mediante entrevista virtual sólo es aplicable a las organizaciones que, tras revisar las fases previas, tuviesen una puntuación potencialmente atribuible al “Nivel Excelente”. La entrevista virtual semiestructurada pretende confirmar las respuestas aportadas y aportar toda aquella consideración adicional y buenas prácticas implantadas en estas organizaciones de alto nivel.

## II. Nivel de reconocimiento

La metodología descrita aplica una exigencia progresiva para cada nivel de reconocimiento según el grado de madurez de las organizaciones sanitarias.



## FUENTE de INFORMACIÓN

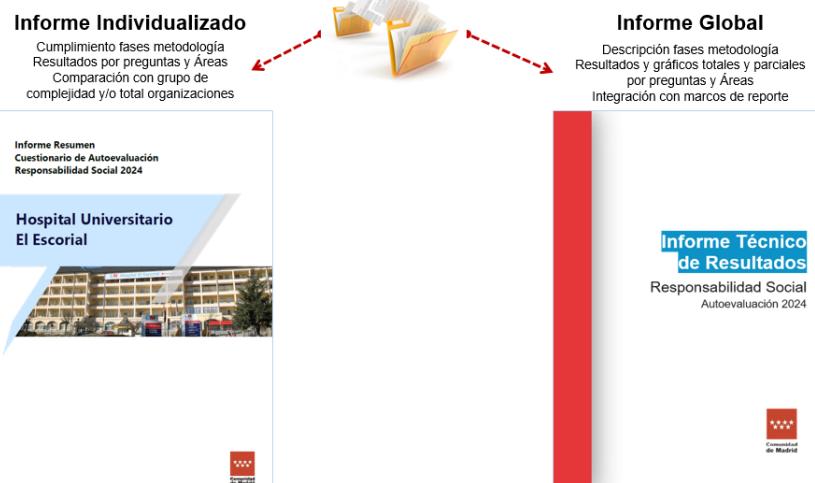
Para el ejercicio 2024 se utilizó un archivo Microsoft Excel para la cumplimentación de la autoevaluación, común para todos los centros sanitarios. El archivo permitía responder a todas las preguntas del Cuestionario, identificar los aspectos susceptibles de no ser aplicables, el cumplimiento de los ítems clave por nivel, visualizar de forma gráfica los alcances por cada bloque del cuestionario, calcular las puntuaciones parciales y globales, así como reconocer el nivel preliminar de reconocimiento asignado (*Enlace: Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente*).

*Ejemplos de las pantallas de la herramienta de auto-cumplimentación Excel:*

## INFORMES

Todo el proceso de análisis de las autoevaluaciones RS de los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud permite obtener una información de resultados, ya sea de forma individualizada por centro como de carácter global para el conjunto de la organización. Con todo ello, se elabora un Informe Resumen Breve, específico para cada centro, y un Informe Técnico de Resultados global que recoge la perspectiva integradora de todo el proceso de evaluación.





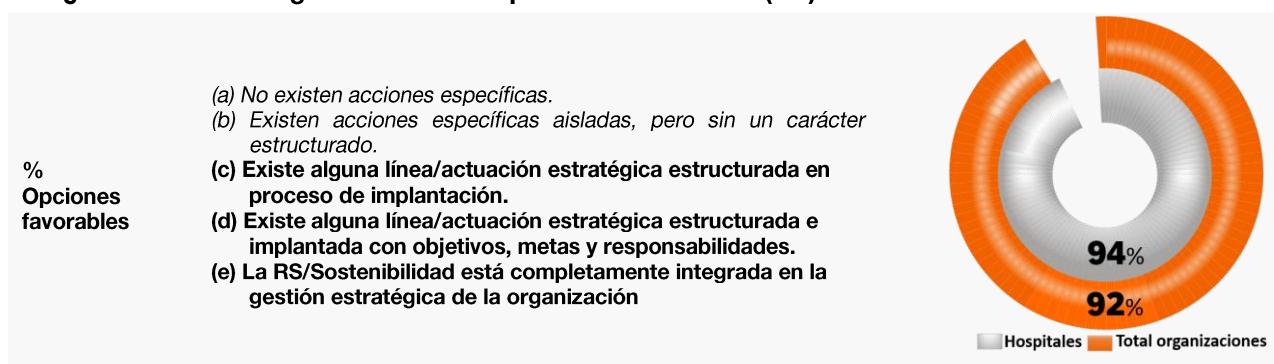
## RESULTADOS ESPECÍFICOS (Cuestionario RS 2024)

El resultado (porcentaje) mostrado en las siguientes figuras corresponde al porcentaje de organizaciones que cumplen las opciones más favorables de respuesta para cada pregunta según las siguientes normas:

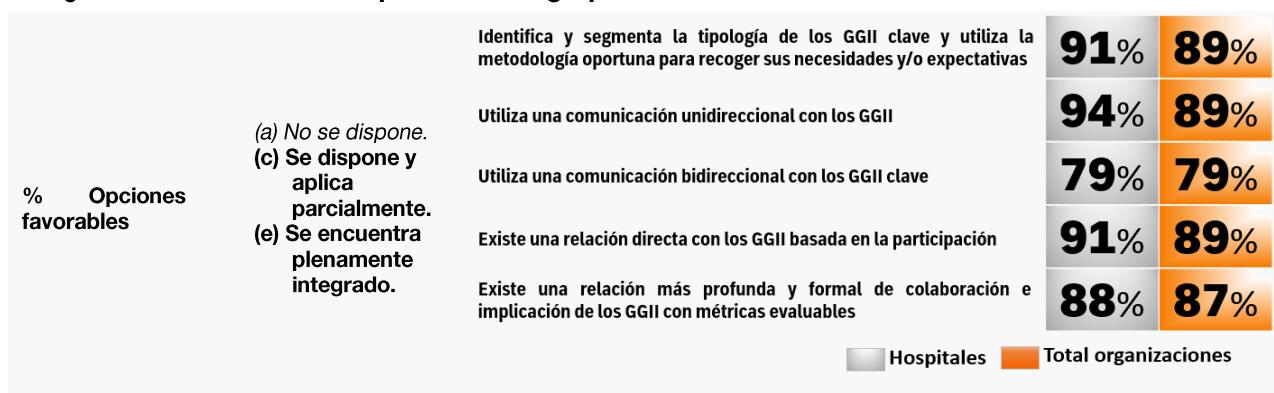
- En preguntas con 5 opciones de respuesta (0,1,2,3,4), las puntuaciones 3 y 4 se consideran las más favorables, y la puntuación 2 un cumplimiento parcial.
- En preguntas con 3 opciones de respuesta (0,2,4), la puntuación 4 se considera la más favorable, y la puntuación 2 un cumplimiento parcial.
- En preguntas con 2 opciones de respuesta (0,4), sólo la respuesta 4 se considera la más favorable.
- En preguntas con 2 opciones de respuesta (carácter normativo 1,4), desde la respuesta 1 se considera favorable.
- En el caso de existir preguntas con opciones que no fuesen aplicables a una organización, se muestran los porcentajes referidos a las organizaciones a quienes si les aplica dicha condición.

### Área “General”

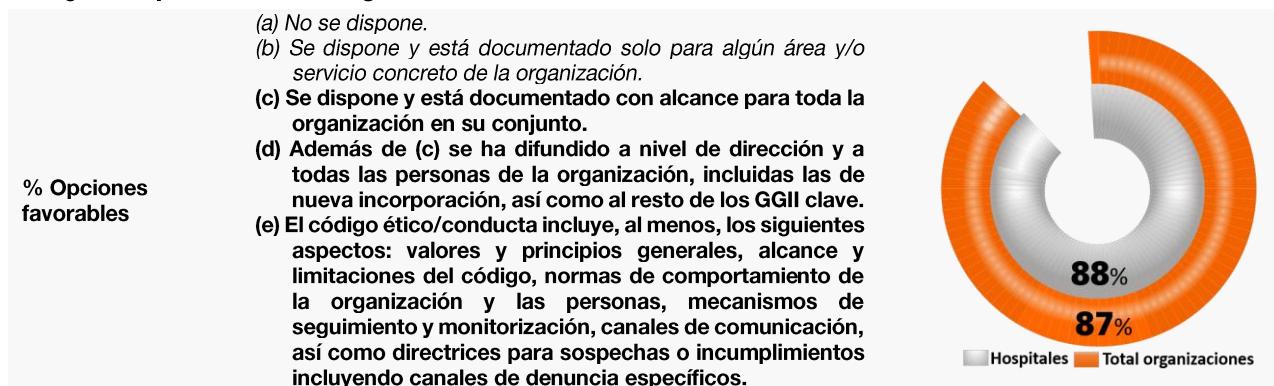
#### A.1. ¿Cómo aborda la gestión de la Responsabilidad Social (RS)/sostenibilidad?



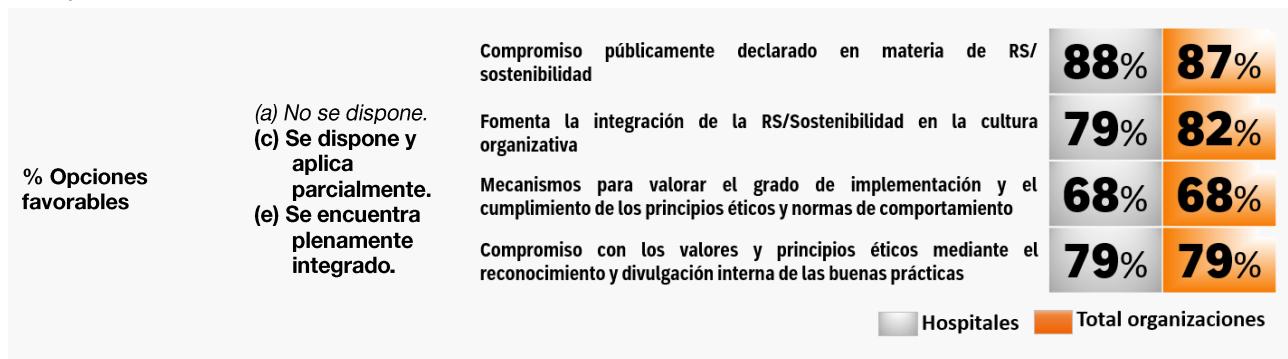
#### A.2. ¿Cómo se relaciona e implica con los grupos de interés GGII clave en RS?



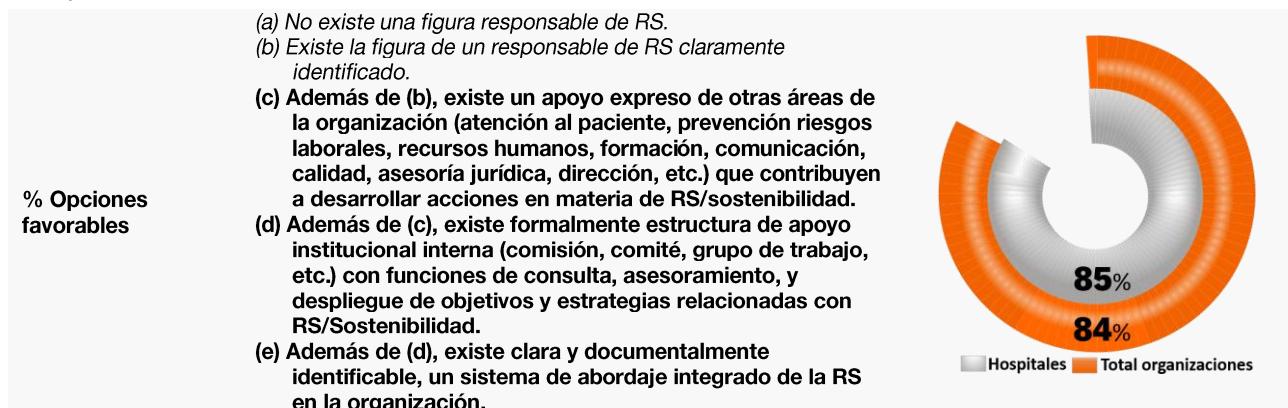
#### A.3. ¿Se dispone de un código ético/conducta?



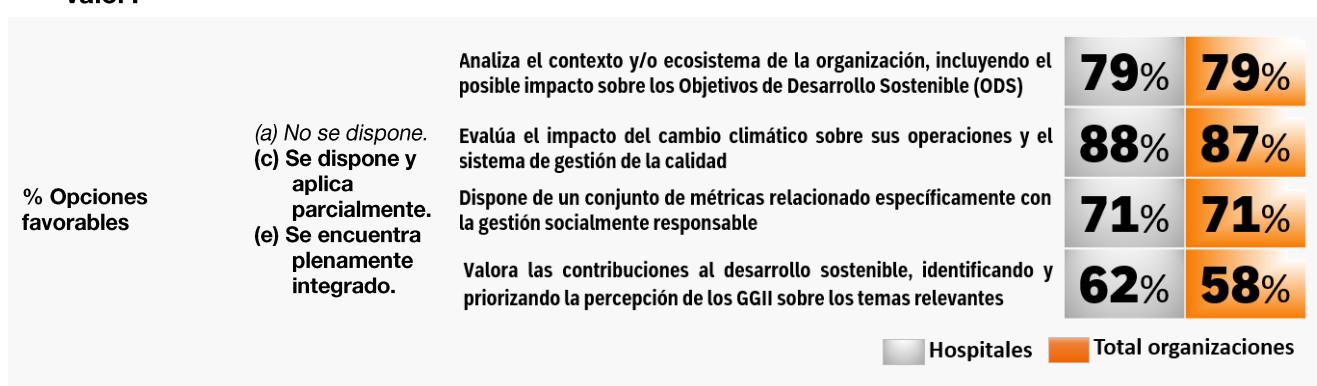
#### A.4. ¿Cómo incorpora los compromisos, prácticas y responsabilidades en RS?



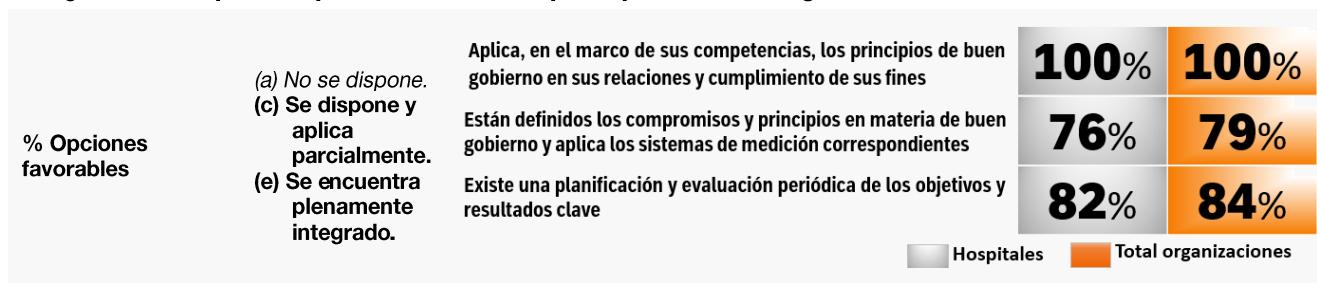
#### A.5. ¿Qué estructura existe para abordar la RS/Sostenibilidad?



#### A.6. ¿Cómo relaciona la gestión socialmente responsable con sus operaciones y su propuesta de valor?



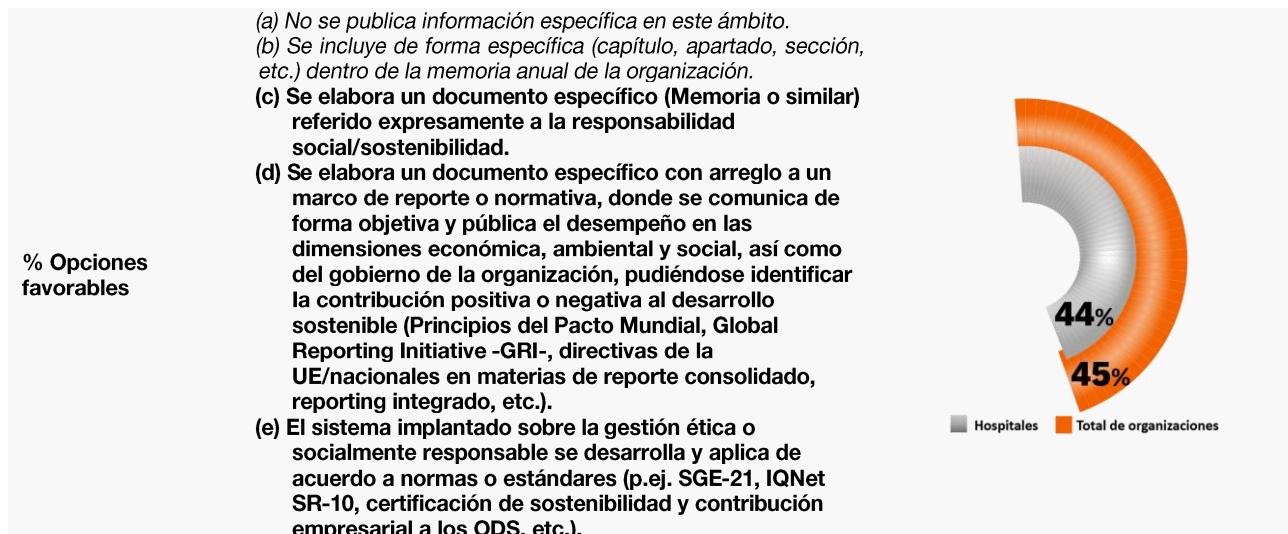
#### A.7. ¿Cómo se aplican operativamente los principios del buen gobierno?



#### A.8. ¿Cómo aborda la gestión de la comunicación de la RS/Sostenibilidad?

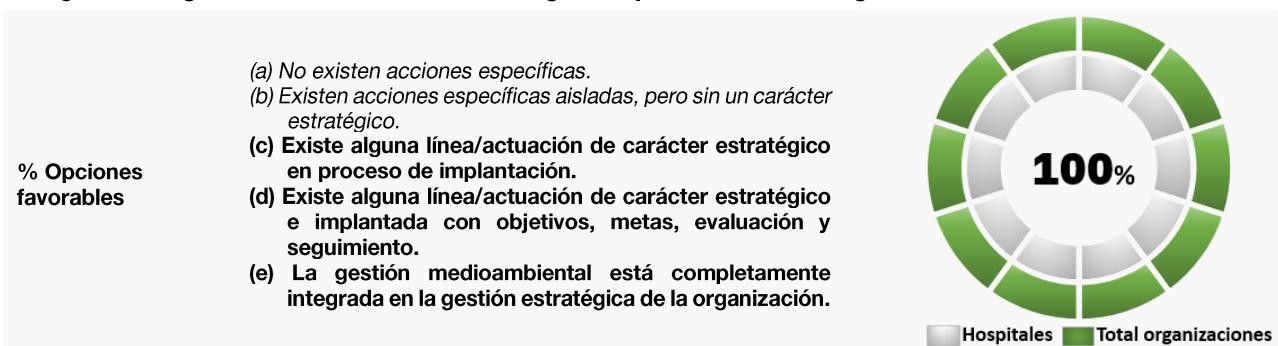


#### A.9. ¿Cómo realiza la divulgación y reporte de la información en RS/sostenibilidad?

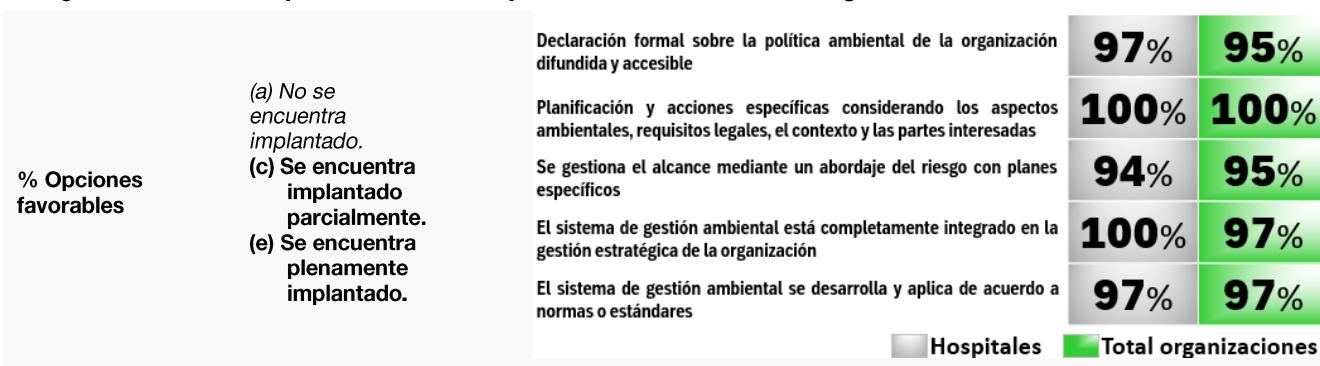


## Área “Ambiental”

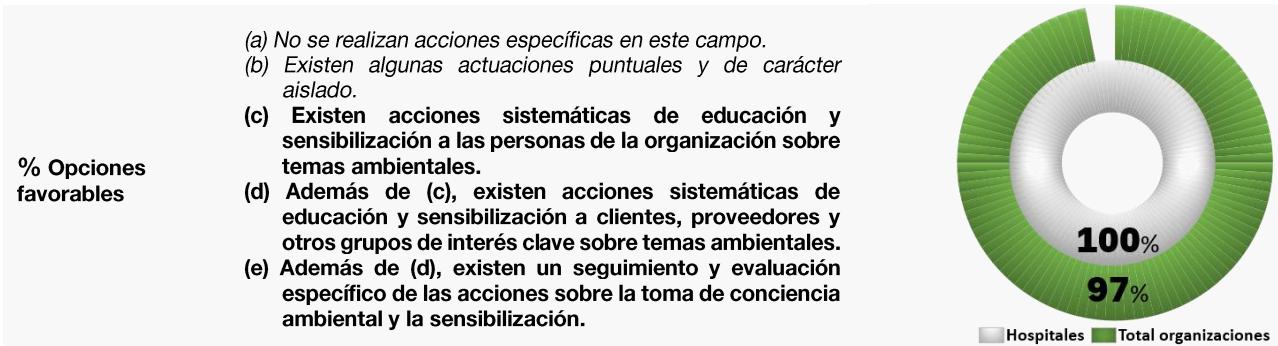
### B.1. ¿Existe alguna línea/actuación estratégica específica sobre la gestión ambiental?



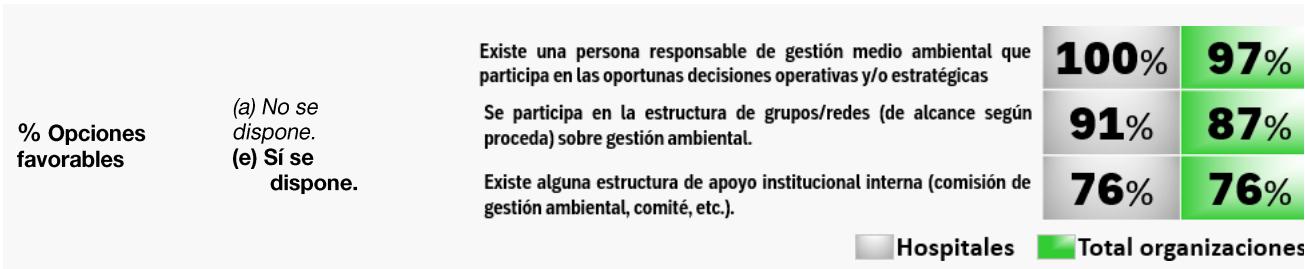
### B.2. ¿Cómo aborda la planificación e implantación del sistema de gestión ambiental?



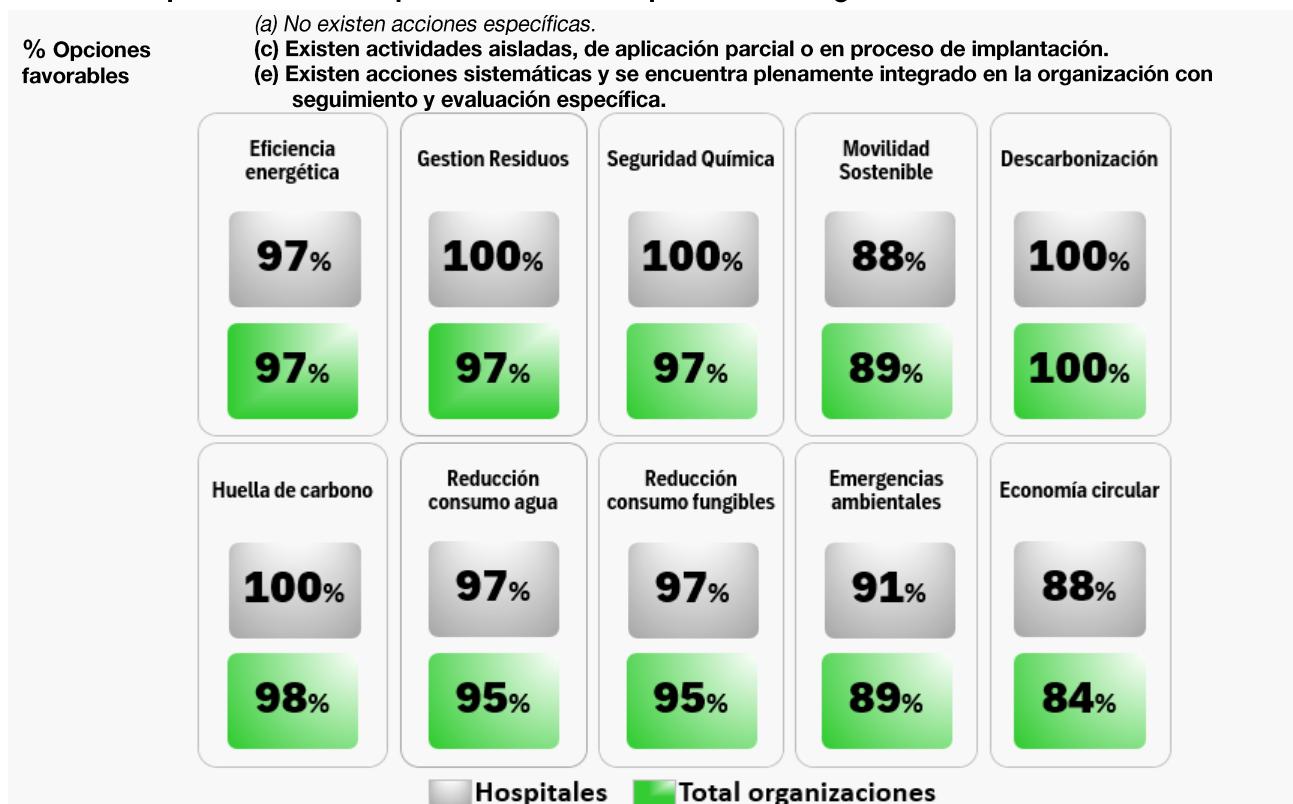
### B.3. ¿Cómo se realiza la sensibilización y la toma de conciencia ambiental?



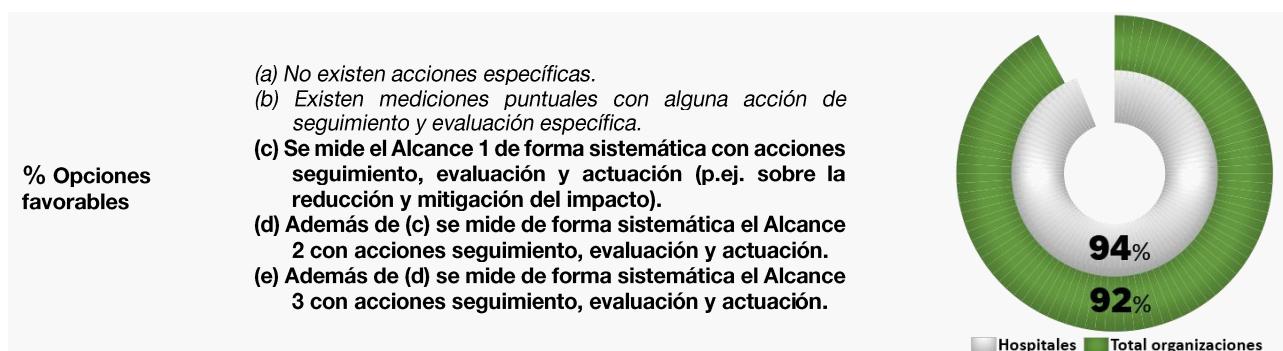
### B.4. ¿Qué dinámica y estructura existe para abordar la gestión medioambiental?



**B.5. Señale qué actividades específicas realiza respecto de las siguientes situaciones:**

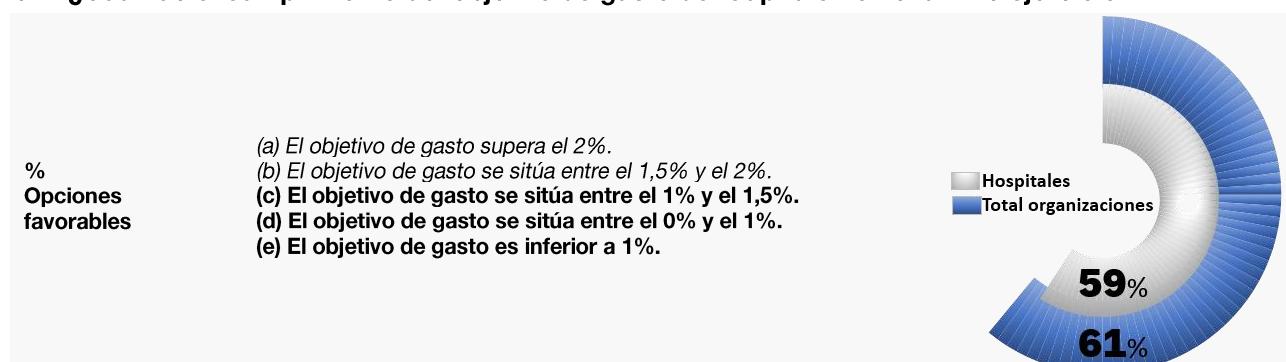


**B.6. Señale cómo se lleva a cabo el cálculo de la huella de carbono**

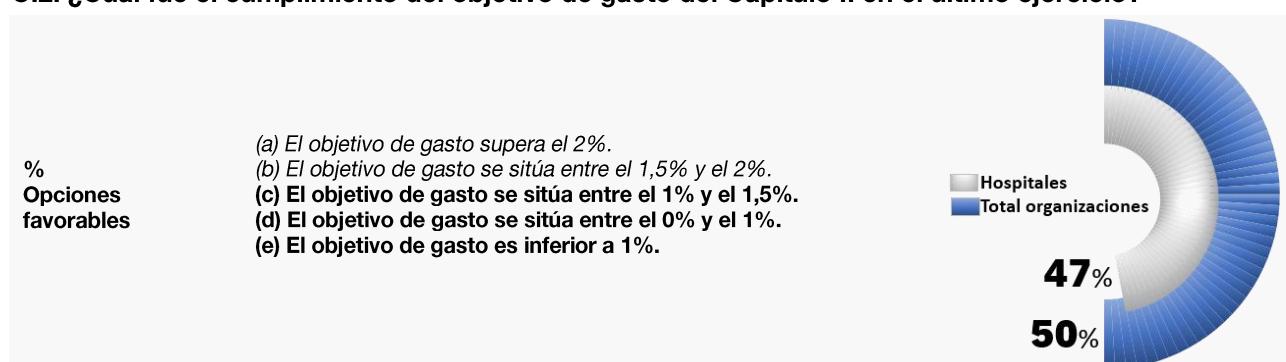


## Área “Económico Financiera”

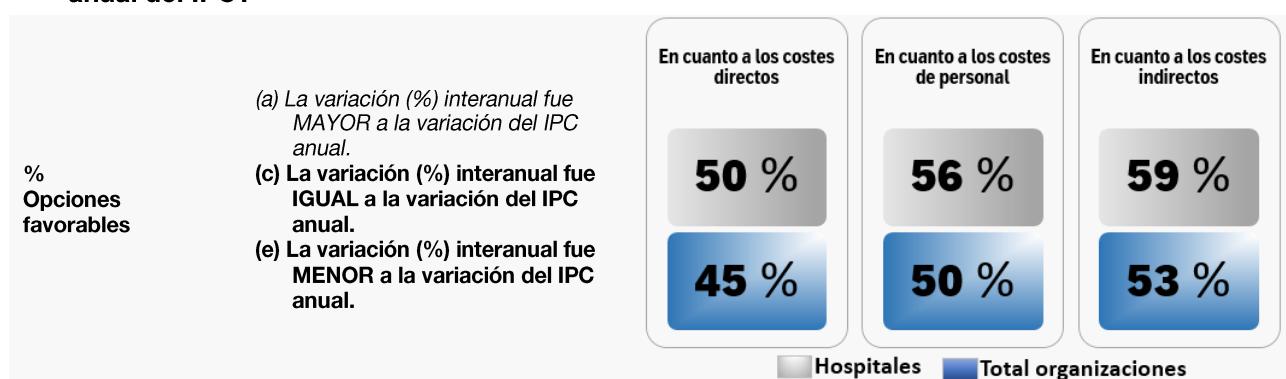
### C.1. ¿Cuál fue el cumplimiento del objetivo de gasto del Capítulo I en el último ejercicio?



### C.2. ¿Cuál fue el cumplimiento del objetivo de gasto del Capítulo II en el último ejercicio?



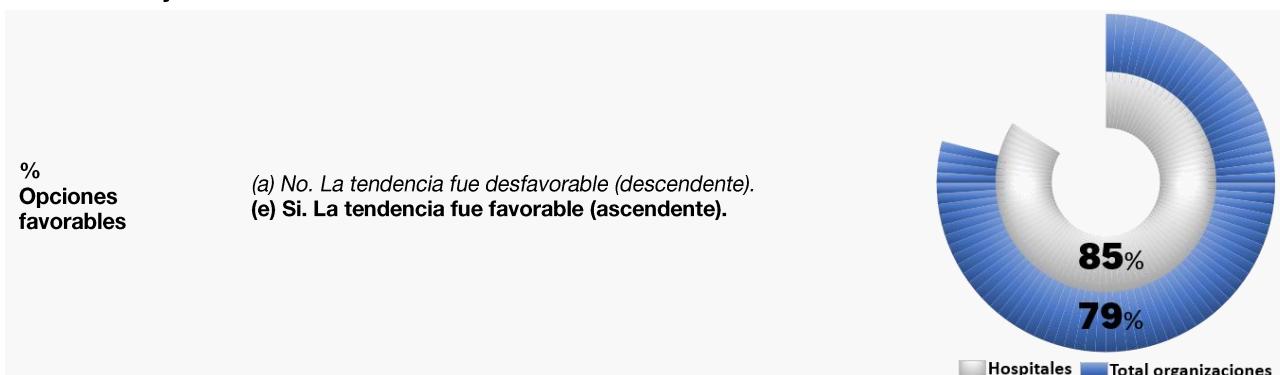
### C.3. ¿Cómo ha sido la variación interanual de los costes frente a la actividad, respecto de la variación anual del IPC?



### C.4. ¿Se ajustó al objetivo de eficiencia en coste del tratamiento de patologías de alto impacto en el último ejercicio?



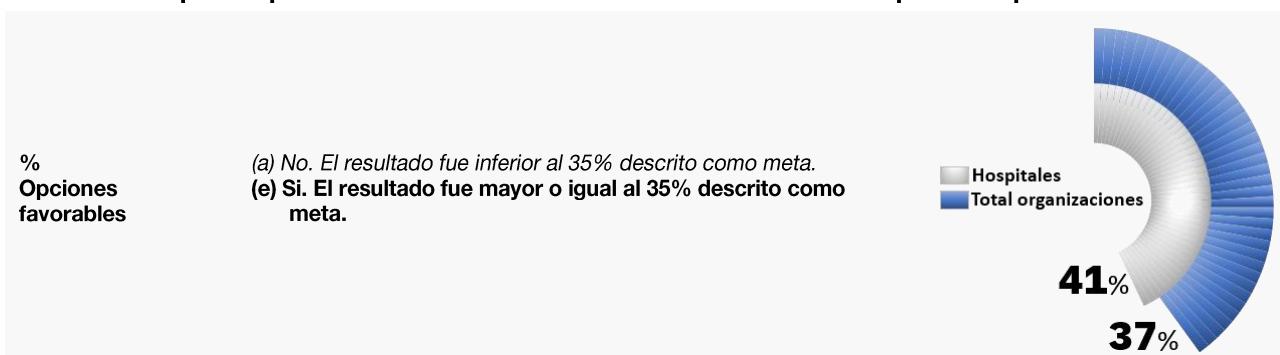
**C.5. ¿Se ajustó al objetivo de eficiencia en porcentaje de pacientes totales con biosimilares en el último ejercicio?**



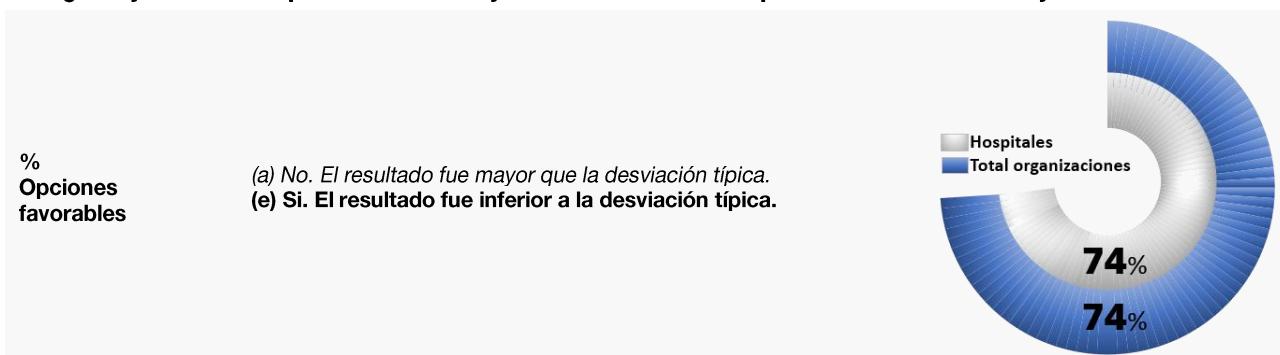
**C.6. ¿Se ajustó la organización al objetivo de Prescripción de principios activos con EFG en el último ejercicio?**



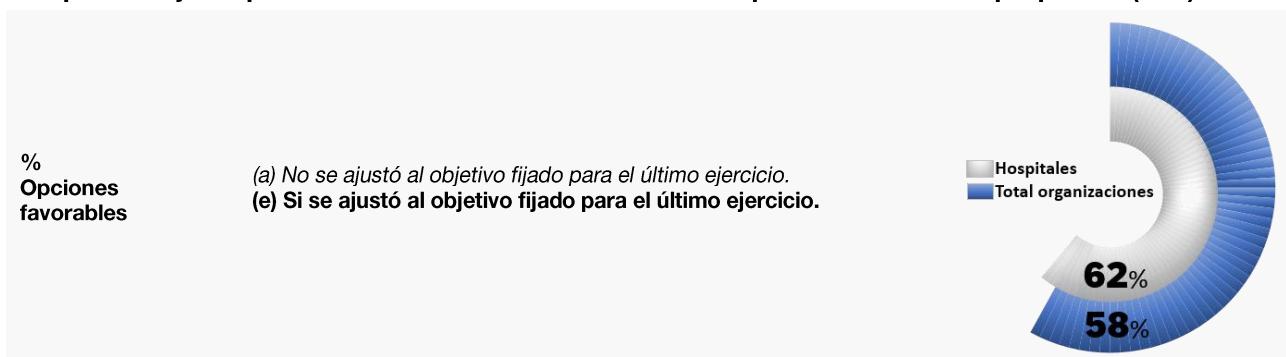
**C.7. ¿Se ajustó al objetivo de mejora de la seguridad de medicamentos y productos sanitarios en cuanto a prescripción de antibióticos en Módulo Único de Prescripción de primera elección?**



**C.8. ¿Se ajustó al cumplimiento del objetivo de facturación previsto en el último ejercicio?**

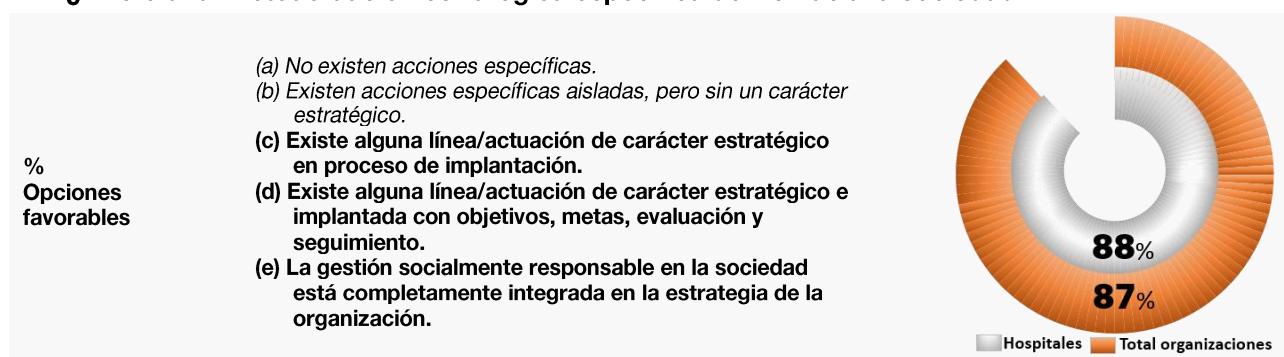


**C.9. ¿Se ajustó al objetivo de fomentar la adecuación y seguridad de los tratamientos sobre el porcentaje de pacientes > 74 años con medicamentos potencialmente inapropiados (MPI)?**

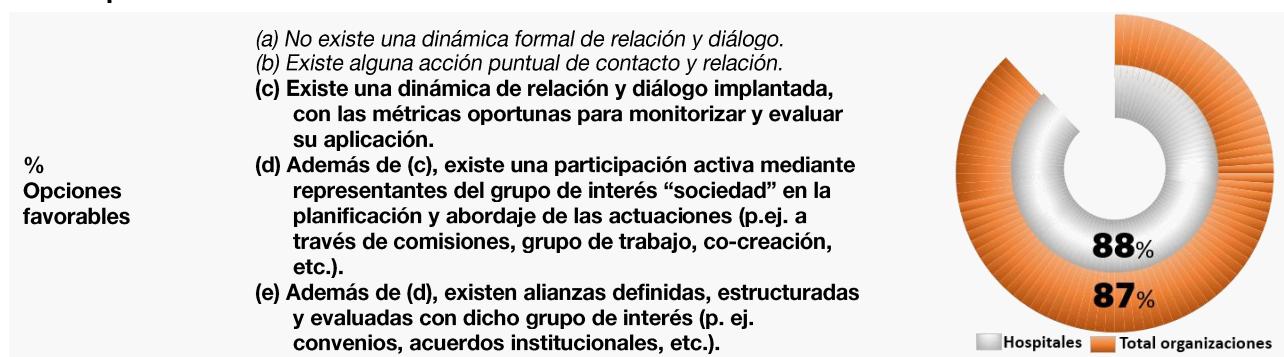


## Área “Social”

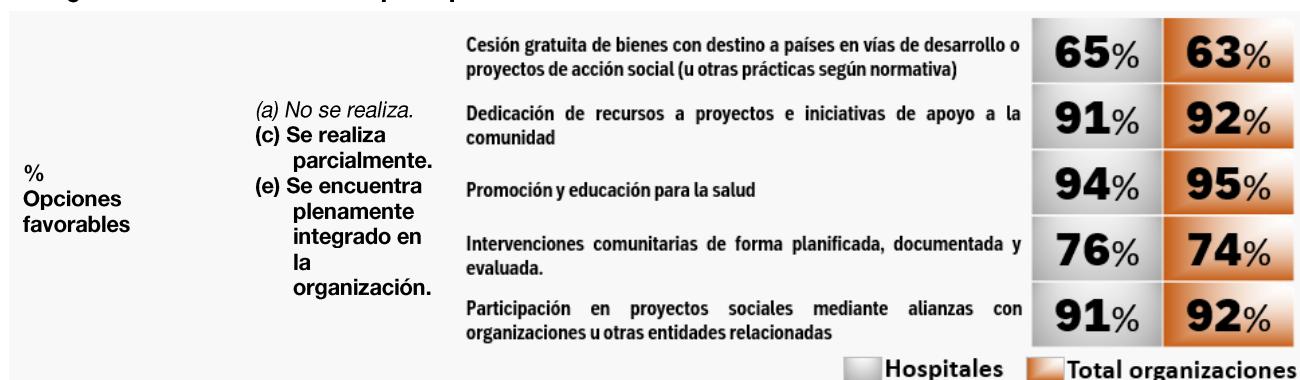
### D.1. ¿Existe una línea/actuación estratégica específica de RS hacia la sociedad?



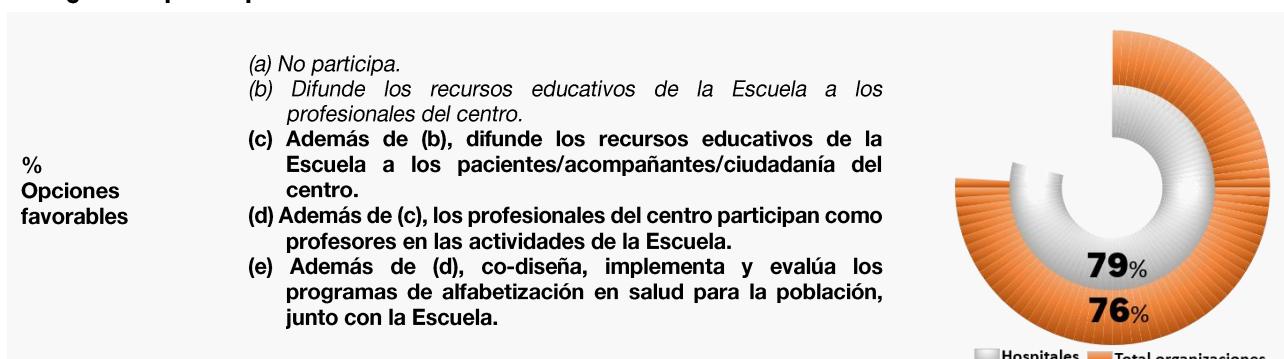
### D.2. ¿Cómo se relaciona con la “sociedad” para el abordaje de las acciones socialmente responsables?



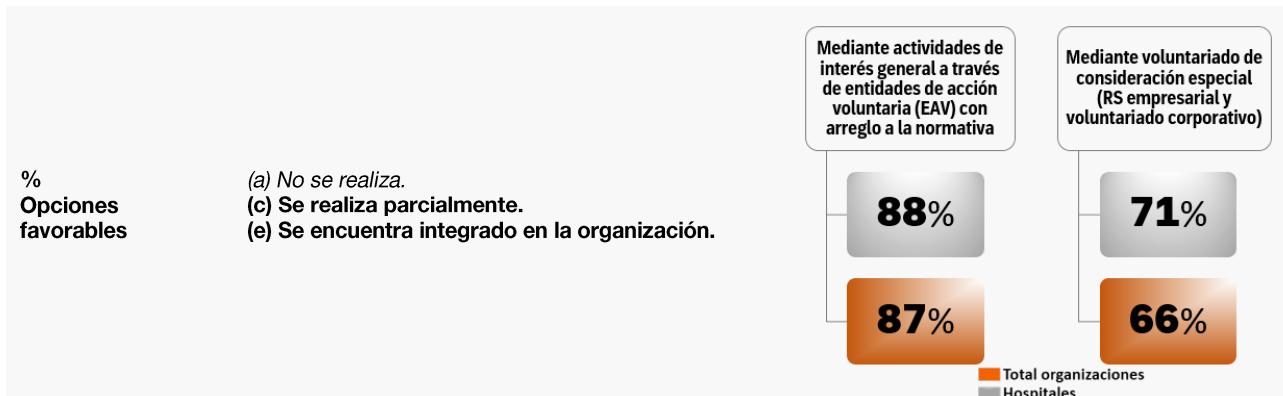
### D.3. ¿Cómo se relaciona e implica para desarrollar su acción social?



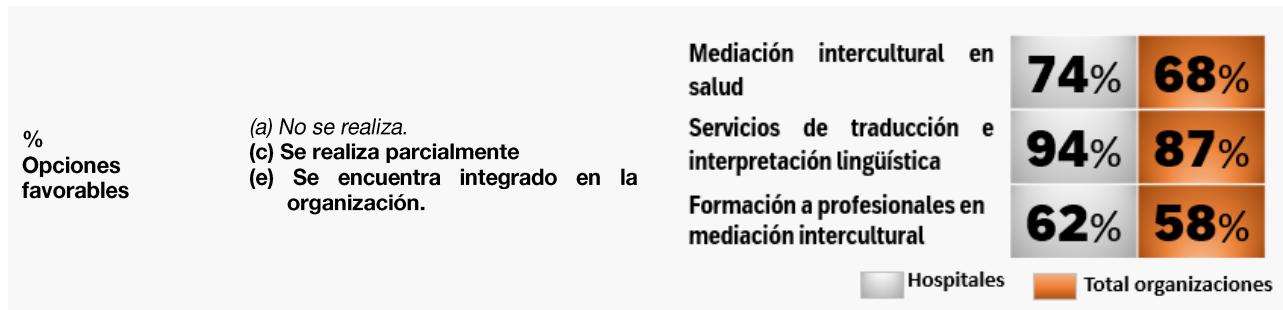
### D.4. ¿Cómo participa en acciones relacionadas con la Escuela Madrileña de Salud?



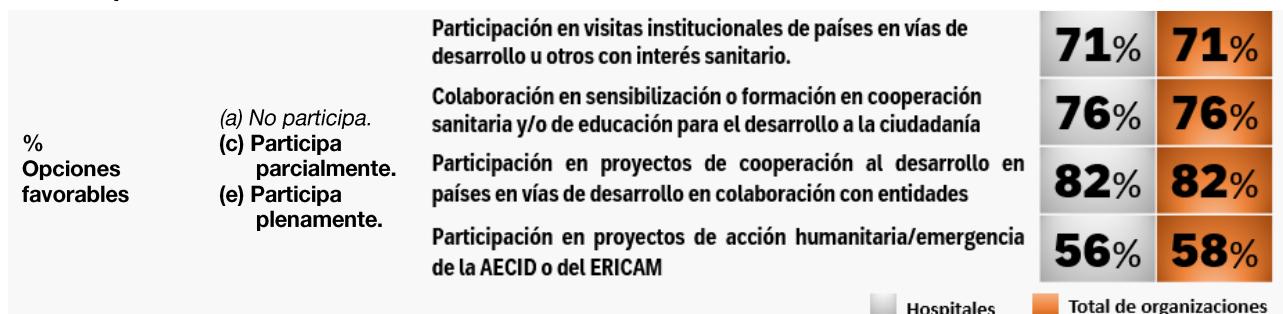
#### D.5. ¿Cómo participa en las diferentes formas de voluntariado?



#### D.6. ¿Cómo aplica la mediación intercultural como metodología de intervención social?

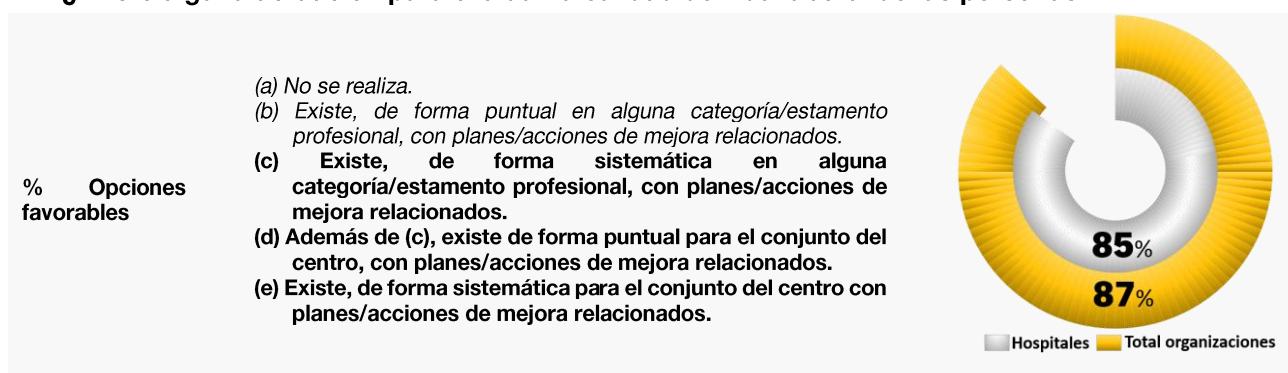


#### D.7. ¿Cómo participa en actividades dentro del marco de las relaciones institucionales y la cooperación sanitaria?



## Área “Personas”

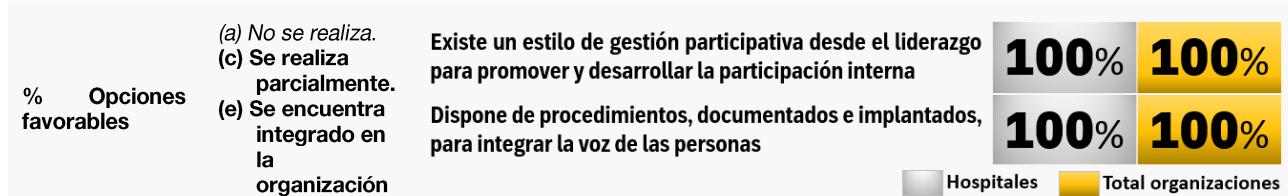
### E.1. ¿Existe alguna actuación para evaluar la calidad de vida laboral de las personas?



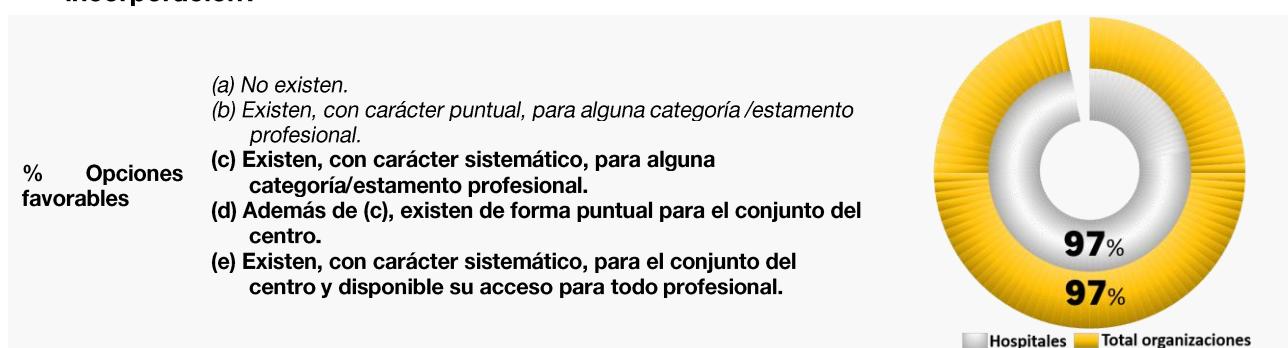
### E.2. ¿Se incluyen en el plan de formación las principales materias fundamentales de la RS/sostenibilidad?



### E.3. ¿Cómo se aborda la implicación y participación de las personas?



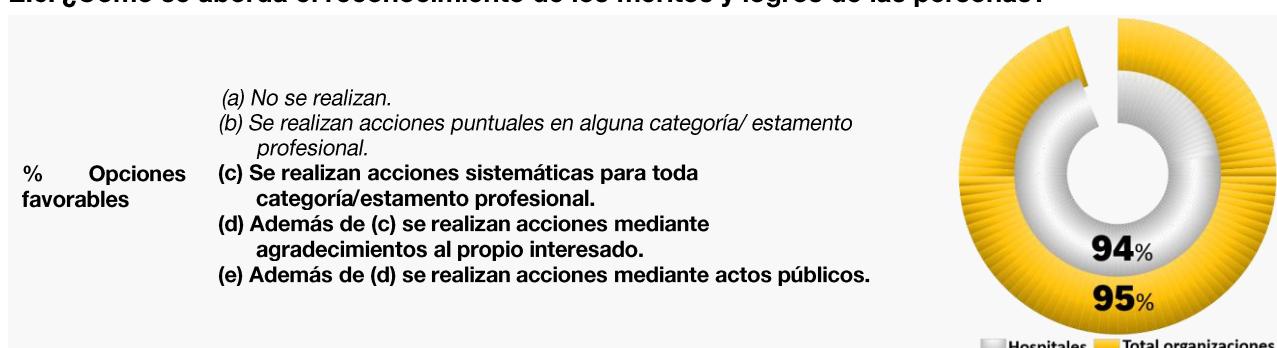
### E.4. ¿Existen actuaciones dentro de un plan/procedimiento de acogida al personal de nueva incorporación?



**E.5. ¿Cómo se aborda la mejora de las condiciones de trabajo y el bienestar físico, psíquico y emocional de las personas?**

% Opciones favorables	(a) No se realiza.	Acciones sobre la ergonomía del puesto de trabajo	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	(c) Se realiza parcialmente.	Acciones sobre la atención a los aspectos psicosociales	<b>97%</b>	<b>97%</b>
	(e) Se encuentra integrado en la organización	Acciones sobre el fomento del clima laboral seguro y saludable	<b>94%</b>	<b>95%</b>
		Acciones sobre la gestión del trabajo en equipo	<b>94%</b>	<b>95%</b>
		Acciones sobre el desarrollo personal y laboral	<b>94%</b>	<b>95%</b>
		Acciones sobre la gestión y resolución de conflictos internos y externos	<b>97%</b>	<b>97%</b>
			Hospitales	Total organizaciones

**E.6. ¿Cómo se aborda el reconocimiento de los méritos y logros de las personas?**



**E.7. ¿Se aborda alguna actuación específica propia, documentada e implantada, respecto de la gestión por competencias dentro del marco normativo aplicable?**

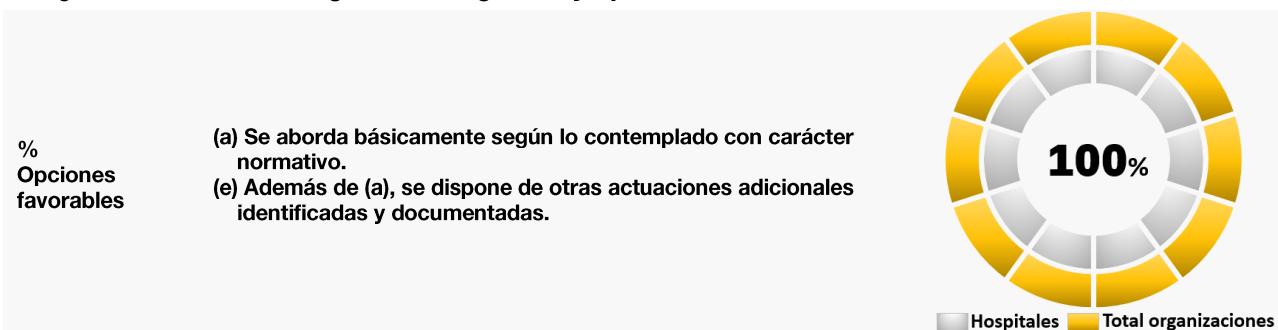
% Opciones favorables	(a) No se realiza.	Existe un catálogo de competencias, inventario de perfiles y políticas de desarrollo y aprendizaje	<b>76%</b>	<b>74%</b>
	(c) Se realiza parcialmente.	En las competencias se describen los comportamientos asociados y las acciones sugeridas	<b>74%</b>	<b>71%</b>
	(e) Se encuentra integrado en la organización		Hospitales	Total organizaciones

**E.8. ¿Cómo se aborda la relación con trabajadores de empresas tercerizadas, colaboradoras o prestadoras de servicios?**

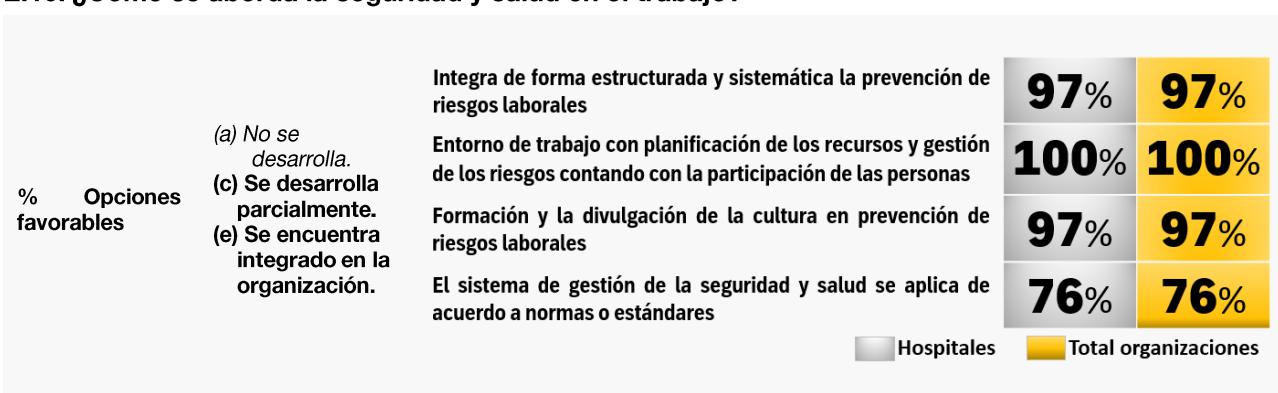
% Opciones favorables	(a) No se realiza.	Integra al personal tercerizado en el compromiso con la cultura, valores y principios de la organización	<b>88%</b>	<b>87%</b>
	(c) Se realiza parcialmente.	Integra al personal tercerizado en acciones formativas internas, prácticas y procedimientos relevantes	<b>79%</b>	<b>76%</b>
	(e) Se encuentra integrado en la organización.		Hospitales	Total organizaciones



#### E.9. ¿Cómo se aborda la igualdad de género y oportunidades?



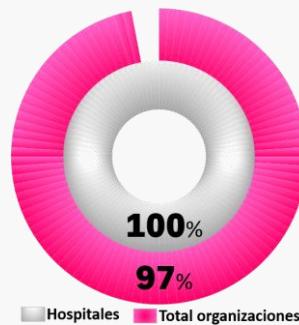
#### E.10. ¿Cómo se aborda la seguridad y salud en el trabajo?



## Área “Pacientes – Clientes”

### F.1. ¿Cómo se gestiona la evaluación de la satisfacción y experiencia del paciente/usuario?

% Opciones favorables	(a) No lleva a cabo ninguna actividad específica.	
	(b) Se evalúa de forma puntual en algún proceso/trayectoria asistencial clave (p.ej. encuestas específicas*, grupos focales, etc.).	
	(c) Se evalúa de forma sistemática en los procesos/trayectorias asistenciales clave, aplicando metodologías con herramientas y canales específicos.	
	(d) Se integra en el conjunto de la organización, aplicando un análisis avanzado de la experiencia del paciente/usuario (“viaje del cliente”, “momentos de la verdad”, “cliente misterioso”, etc.) manteniendo relación con ellos durante todas las etapas de creación de valor, acompañado de las metodologías y métricas de mejora continua.	
	(e) Además de (d), el sistema implantado dispone de un enfoque estructurado sobre la experiencia del paciente de acuerdo a marcos o modelos de referencia.	



### F.2. ¿Cómo se gestiona la participación de los pacientes/usuarios?

% Opciones favorables	Incluye el enfoque de la participación de los pacientes/usuarios en su planificación estratégica	<b>91%</b>	<b>89%</b>
	Está claramente definida la participación de los pacientes/usuarios en la cartera de servicios, planes y/o procesos	<b>88%</b>	<b>87%</b>
	Están claramente definidos los mecanismos de participación alineados con los objetivos	<b>97%</b>	<b>97%</b>
	Se utilizan diferentes mecanismos de consulta para incorporar la percepción sobre necesidades, expectativas y satisfacción	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Comunica e informa sistemáticamente del enfoque, despliegue estratégico y operativo, y los resultados alcanzados	<b>91%</b>	<b>89%</b>

Hospitales Total organizaciones

### F.3. ¿Cómo se materializa la participación y presencia del ciudadano y del paciente?

% Opciones favorables	Papel activo y protagonista del paciente/usuario en el manejo de su salud (p.ej. toma de decisiones)	<b>94%</b>	<b>89%</b>
	Empoderamiento del paciente/usuario y grado de involucración teniendo “voz propia” (p.ej. en comisiones, comités, etc.)	<b>94%</b>	<b>89%</b>
	Escucha activa de pacientes/asociaciones, y el análisis de la información sobre los procesos, servicios y resultados	<b>88%</b>	<b>87%</b>

Hospitales Total organizaciones

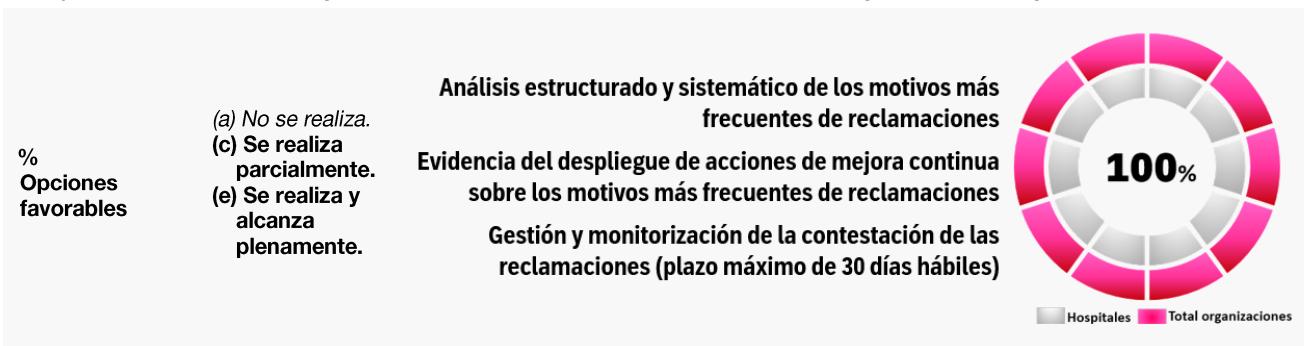
### F.4. ¿Ofrece información sobre los siguientes aspectos en la atención al paciente/usuario?

% Opciones favorables	Sobre los derechos y deberes de los pacientes	<b>100%</b>	<b>97%</b>
	Sobre las prestaciones y servicios sanitarios, organización, funcionamiento y normas de los centros	<b>100%</b>	<b>97%</b>
	Sobre el ejercicio del derecho de la libre elección médica y segunda opinión médica	<b>97%</b>	<b>89%</b>
	Sobre los derechos “SOPLAR”	<b>97%</b>	<b>95%</b>
	Sobre información personalizada que permita participar en la toma de decisiones	<b>97%</b>	<b>97%</b>

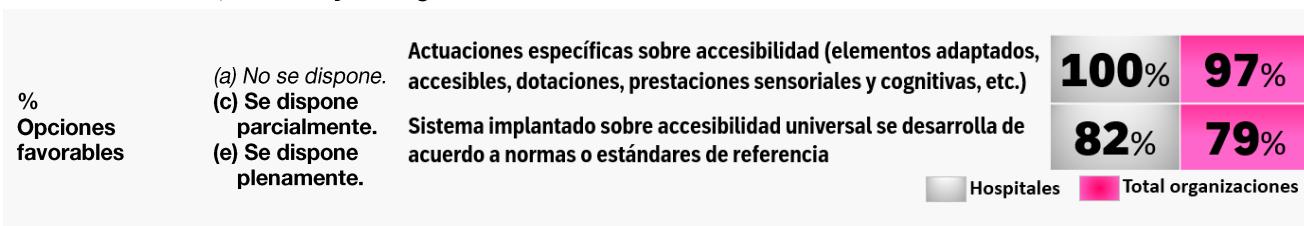
Hospitales Total organizaciones



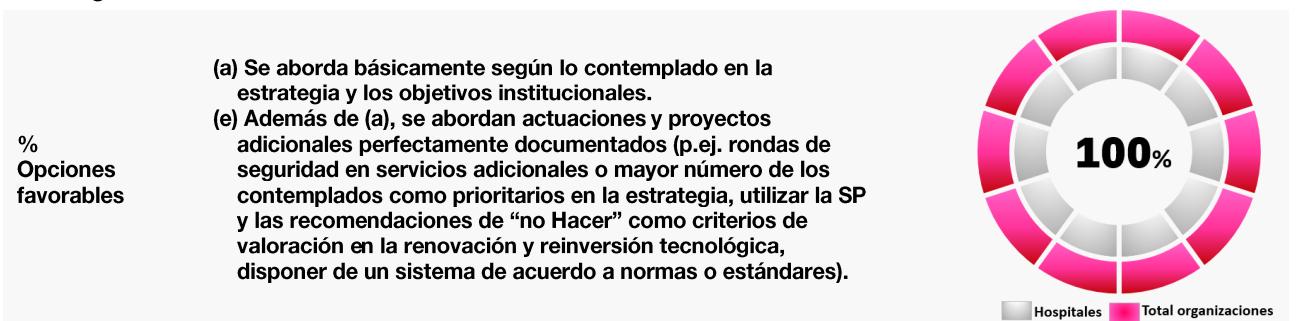
### F.5. ¿Cómo se aborda la gestión y análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos?



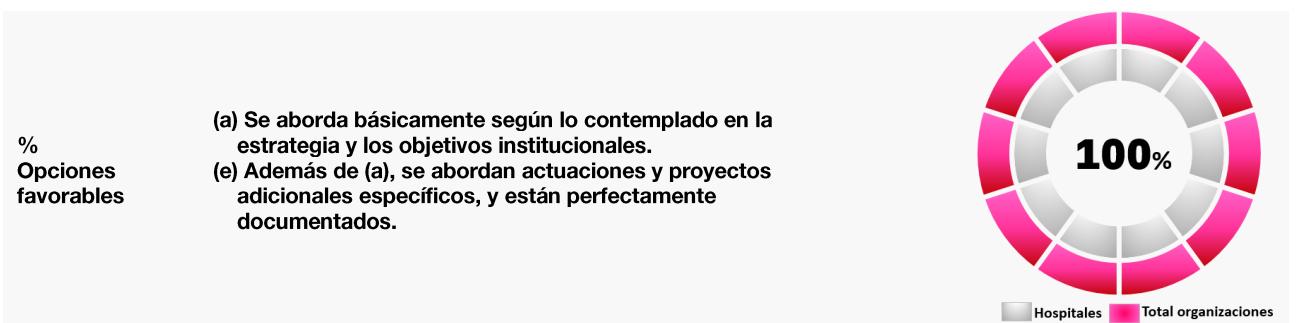
### F.6. ¿Cómo se aborda la accesibilidad de instalaciones, espacios, servicios y productos para mejorar la utilización, confort y la seguridad?



### F.7. Además de lo contemplado en los objetivos institucionales y normativa, ¿cómo se aborda la seguridad clínica?



### F.8. Además de lo contemplado en los objetivos institucionales, ¿cómo se aborda la cultura de humanización de la asistencia sanitaria?

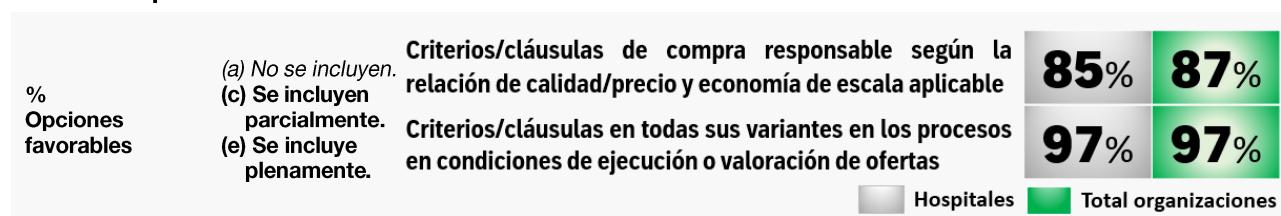


## Área “Aliados y Proveedores”

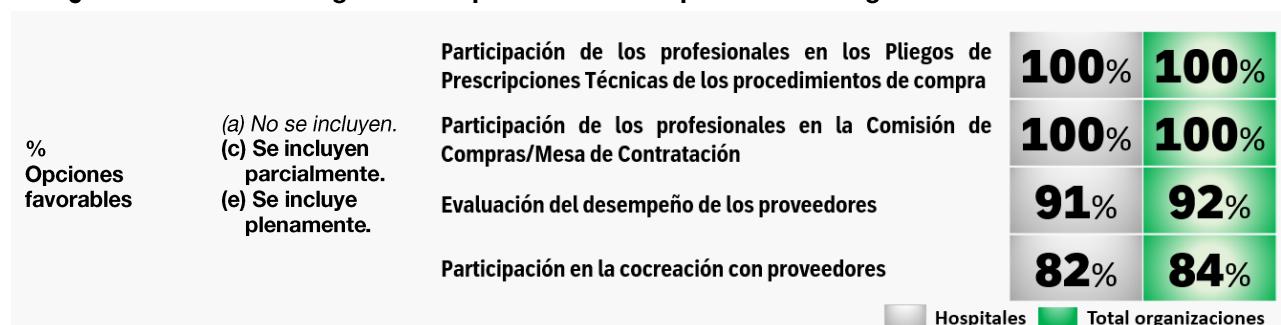
### G.1. Señale el tipo de relación con los siguientes posibles grupos de interés:



### G.2. Además del cumplimiento de los procesos de gestión centralizada por la Consejería de Sanidad, ¿dispone de criterios/cláusulas de compra y contratación responsable en los procesos que le sean aplicables?

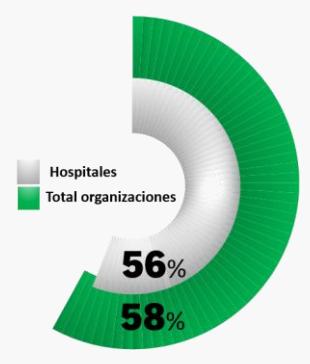


### G.3. ¿Cómo se aborda la gestión de proveedores respecto de las siguientes materias?



#### G.4. ¿Cómo se realiza la evaluación de la satisfacción de los proveedores clave con la organización?

- %  
Opciones favorables
- (a) No se realiza ninguna intervención.
  - (b) Se realiza de forma puntual y/o periódica para algunos proveedores clave.
  - (c) Se realiza de forma puntual y/o periódica para todos los proveedores clave (p.ej. encuestas para identificar áreas de mejora en la colaboración y asegurar el cumplimiento de criterios de sostenibilidad, etc.).**
  - (d) Se realiza de forma sistemática para algunos proveedores clave (p.ej. revisiones semestrales con proveedores críticos para evaluar el cumplimiento de criterios de sostenibilidad y oportunidades de optimización de costes, etc.).
  - (e) Se valora de forma sistemática para todos los proveedores clave (p.ej. bajo un sistema integrado que incluya evaluaciones periódicas, auditorías de cumplimiento y desarrollo de planes de mejora conjuntos, etc.).

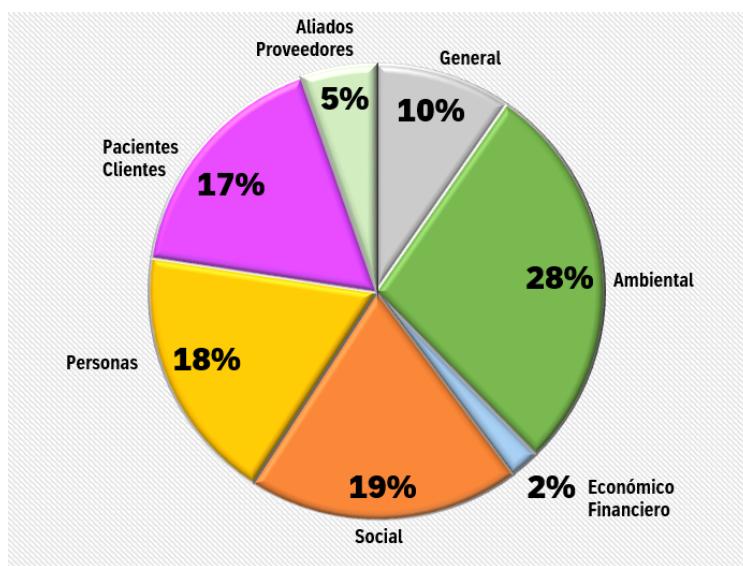


## RESULTADOS GLOBALES

### Por objetivos

#### Planes de Mejora Post-Evaluación RS 2023

La aportación de acciones de mejora derivadas de la autoevaluación RS 2023, se realizó por el 95% de las organizaciones (36/38) sumando un total de 93 planes de acción, distribuidas fundamentalmente en el área ambiental de forma más significativa, y con alcances similares en los bloques social, personas y pacientes/clientes.



#### Evaluación RS 2024

El Cuestionario de Evaluación RS 2024 se ha cumplimentado por el 100% de las 38 organizaciones (34 hospitales, Gerencia Asistencial de Atención Primaria, SUMMA 112, Centro de Transfusión y Unidad Central de Radiodiagnóstico) obteniéndose un total de 5016 datos evaluables. Del total de informes recibidos, el 95% de los centros (36/38) alcanzan un nivel de reconocimiento al menos de “Nivel Medio”, cumpliendo la meta institucional requerida.

### Por etapa metodológica

#### Puntuación

La puntuación máxima alcanzable del cuestionario de autoevaluación sería de 528 puntos, si bien cada organización podía identificar aquellos ítems que, a su juicio, no le serían aplicables y se excluirían del análisis, modificándose la puntuación máxima posible en dichos casos.

#### Ítems/Subpreguntas “llave”

El 97% de las organizaciones (37/38) notificaron cumplir los ítems para alcanzar el “Nivel “Básico” y el 95% de las organizaciones (36/38) cumplieron los requisitos del “Nivel Medio”.



## Evidencia documental

El 100% de las organizaciones incluidas en los niveles “Avanzado” y “Excelente” aportaron las evidencias/referencias correspondientes. Para completar la información del conjunto de todos los centros, se solicitó la evidencia documental también a aquellas que estuviesen en el nivel “Básico” y “Medio” sin que ello condicionase su evaluación.

## Entrevista virtual

El 100% de las organizaciones situadas en el “Nivel Excelente”, confirmaron y aportaron toda la información necesaria para contrastar y verificar el nivel alcanzado.

## Resultados finales

Respecto de la adecuación del total de respuestas del Cuestionario (132), el 79% del total se situarían al menos en el nivel avanzado, y sólo un 2% en el nivel básico.



Atendiendo al total de datos obtenidos para el conjunto de las 38 organizaciones, se pueden estimar los resultados globales por cada área y el total final. De tal modo, el valor final reflejado corresponde al nivel avanzado (donde 6 de 7 bloques también se encuentran en dicho rango).



Considerando todas las fases de evaluación (cálculo de la puntuación simple, cumplimiento de ítems “llave”, ajuste de exclusiones, verificación de evidencias y entrevista virtual), el nivel de reconocimiento alcanzado en el año 2024 sería de 2 organizaciones en el nivel “Básico”, 12 en nivel “Medio”, 19 en nivel “Avanzado”, y 5 en el nivel “Excelente”.



## INTEGRACIÓN con MARCOS de REPORTE

---

A continuación, se adjuntan diferentes tablas que reflejan la integración entre el conjunto de preguntas del cuestionario de autoevaluación en RS 2024 (Anexo 3) con los marcos referenciales más importantes en cuanto a sostenibilidad y reporte (Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Mundial, Criterios ESG y Estándares GRI). Para ello se han utilizado las referencias citadas en esta página, así como el recurso de diferentes herramientas de inteligencia artificial (ChatGPT, Gemini y Perplexity) para lograr una mayor coherencia de las propuestas.

Las tablas aportan visualmente el alcance obtenido, según los rangos utilizados en este documento, con la siguiente leyenda: cumplimiento  $\geq 95\%$  (✓);  $\geq 75$  y  $< 95\%$  (●);  $\geq 50$  y  $< 75\%$  (▲);  $< 50\%$  (✗); NA: no aplica.

### Detalle por Tabla

**Tabla 1:** aporta la relación de los 17 ODS con las preguntas relacionadas, y el alcance estimado según la leyenda descrita anteriormente.

**Tabla 2:** aporta la relación de los 10 Principios del Pacto Mundial con las preguntas relacionadas, y el alcance estimado según la leyenda descrita anteriormente.

**Tabla 3:** aporta la relación de los criterios ESG con las preguntas relacionadas, y el alcance estimado según la leyenda descrita anteriormente.

**Tabla 4:** aporta la una potencial relación del conjunto de preguntas con los aspectos más significativos de cada uno de dichos marcos. Se recuerda que la interrelación global entre ellos puede consultarse en los documentos públicos en sus webs corporativas (ver referencias/ejemplos en esta página).

### Conceptos básicos

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Pacto Mundial: iniciativa de la ONU que lidera la sostenibilidad empresarial en el mundo, con el objetivo de facilitar a las empresas y organizaciones el alineamiento y reporte de sus estrategias y operaciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. <https://www.pactmundial.org/>

Criterios ESG: los criterios ESG se refieren a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo para evaluar el desempeño e impacto de la empresa sobre los ámbitos en “A” o “E” de *environmental* o ambiental, “S” de social y “G” de *governance* o gobernanza, convirtiéndose en la referencia de la inversión socialmente responsable (ISR).<https://www.pactmundial.org/noticia/la-sostenibilidad-empresarial-desde-las-siglas-asg-o-esg/>

Estándares GRI Consolidados: conjunto completo de Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la presentación de informes de sostenibilidad desarrollado por el Global Sustainability Standards Board (GSSB). La elaboración de informes conforme a los Estándares GRI permite que una organización presente una visión global de sus impactos más significativos para la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a sus derechos humanos, y de cómo los aborda. Esto permite a los usuarios de la información hacer evaluaciones y tomar decisiones informadas sobre los impactos de la organización y su contribución al desarrollo sostenible. <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>

### Interrelación marcos reporte (referencias ejemplo)

Linking the SDGs and the GRI Standards. <https://www.globalreporting.org/media/lbvx15/mapping-sdgs-gri-update-march.pdf>

Criterios ESG y su relación con los ODS. <https://www.pactmundial.org/noticia/criterios-esg-y-su-relacion-con-los-ods/>

La misión del Pacto Mundial: 10 Principios + 17 ODS. <https://www.pactmundial.org/noticia/10-principios-17-ods/>



**Tabla 1. Relación Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Cuestionario RS**

Todo el Cuestionario de RS, por su propia naturaleza de aplicación a organizaciones sanitarias, tiene un enfoque predominante sobre el ODS3. No obstante, de forma específica, se señala a continuación el alcance para cada uno de los ODS según las preguntas relacionadas.

ODS	Preguntas	Alcance
 1. POBRES	D31, D32, D73	●
 2. HAMBRE		NA
 3. SALUD Y BIENESTAR	A1, A61, B1, B52, B53, C4, C5, C6, C7, C9, D1, D31, D32, D33, D34, D35, D4, D51, D52, D61, D62, D63, D71, D72, D73, D74, E1, E26, E51, E52, E53, E54, E101, E102, E103, E104, F1, F21, F22, F23, F24, F25, F31, F32, F33, F41, F42, F43, F44, F45, F52, F61, F7, F8, G11, G12, G13, G14, G15, G16	●
 4. EDUCACIÓN	A42, A44, B3, D33, D34, D4, D63, D72, E21, E22, E23, E24, E27, E4, E55, E71, E72, E82, E103, F31, F45, G13	●
 5. IGUALDAD DE GÉNERO	E22, E9, F32, F44, F8	●
 6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	B1, B22, B23, B24, B25, B53, B57	✓
 7. ENERGÍA RENOVABLE Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	B51, B55, B56, B6	✓
 8. DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	A1, A42, A43, A44, A63, C1, C31, C32, C33, C8, D52, E1, E23, E25, E31, E32, E4, E51, E52, E53, E55, E6, E71, E72, E81, E82, E101, E102, E103, E104, G21, G31, G32, G33	●
 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	B23, B25, B55, B56, B58, B510, B6, F52, G34	●
 10. REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES	D32, D61, D62, D63, E22, E81, E9, F1, F21, F22, F24, F31, F32, F43, F44, F45, F61, F8, G15, G16	●
 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	B23, B52, B54, B59, B510, D32, D34, E27, F61, G11	●
 12. CONSUMO Y PRODUCCIÓN RESPONSABLES	A1, A41, A42, A44, A5, A61, A62, A63, A64, A73, A9, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B3, B41, B42, B43, B51, B52, B53, B55, B56, B57, B58, B510, B6, C2, C31, C33, C4, C5, C6, C7, C9, E24, E26, G21, G22, G31, G32, G33, G34, G4	●
 13. ACCIÓN POR EL CLIMA	A41, A61, A62, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B3, B51, B52, B54, B55, B56, B57, B58, B59, B510, B6, E24	●
 14. MAR Y BIODIVERSIDAD		NA
 15. NUEVAS TECNOLOGÍAS, INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INDUSTRIA MANUFACTURERA INCLUSIVA Y SOSTENIBLE	B1, B22, B23, B24, B25, B59	✓
 16. PAZ, JUSTICIA Y INSTITUCIONES INCLUSIVAS	A1, A21, A22, A23, A24, A3, A41, A42, A43, A44, A5, A61, A63, A64, A71, A72, A73, A81, A82, A9, B21, B22, B41, B42, B43, C1, C2, C31, C32, C33, C8, D1, D2, D61, D62, D74, E21, E22, E25, E31, E32, E54, E56, E104, F1, F21, F22, F23, F24, F25, F32, F33, F41, F42, F43, F44, F45, F51, F52, F53, F62, F7G15 G22 G31 G32 G33	●
 17. ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE	A1, A21, A23, A24, A25, A41, A5, A61, A64, A71, A72, A73, A81, B42, D1, D2, D31, D35, D51, D52, D71, D72, D73, D74, E27, F21, F25, G11, G12, G13, G14, G15, G16, G33, G34, G4	●

Alcance: cumplimiento ≥95% (✓); ≥75 y <95% (●); ≥50 y <75% (▲); <50% (✗); NA: no aplica.



### Tabla 2. Relación Principios Pacto Mundial y Cuestionario RS

A continuación, se señala el alcance para cada uno de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas según las preguntas relacionadas.

Temática	Principio	Preguntas	Alcance
<b>Derechos Humanos</b> 	<b>Principio 1:</b> Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.	A1, A21, A22, A23, A24, A25, A3, A41, A42, A43, A44, A5, A61, A63, A64, A71, A72, A73, A81, A9, C1, C4, C5, C6, C7, C8, C9, D1, D2, D31, D32, D33, D34, D35, D4, D51, D52, D61, D62, D63, D71, D72, D73, D74, E1, E21, E22, E25, E26, E27, E31, E32, E4, E51, E52, E53, E54, E55, E56, E6, E71, E72, E81, E9, E101, E102, E103, E104, F1, F21, F22, F23, F24, F25, F31, F32, F33, F41, F42, F43, F44, F45, F51, F52, F53, F61, F62, F7, F8, G11, G12, G13, G14, G15, G16, G21, G22, G31, G32, G33, G34, G4	●
	<b>Principio 2:</b> No ser cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.	A1, A21, A22, A23, A24, A25, A3, A41, A42, A43, A44, A5, A61, A63, A64, A71, A72, A73, A81, A9, C1, C8, D1, D2, D31, D32, D33, D34, D35, D4, D51, D52, D61, D62, D63, D71, D72, D73, D74, E22, F1, F21, F22, F23, F32, F33, F51, F52, F7, F8, G11, G12, G13, G14, G15, G16	●
<b>Normas Laborales</b> 	<b>Principio 3:</b> Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.	A24, A25, A42, C1, C32, E1, E23, E31, E32, E4, E51, E52, E53, E54, E55, E82, E101, E102, E103, E104	●
	<b>Principio 4:</b> Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.		NA
<b>Medio ambiente</b> 	<b>Principio 5:</b> Apoyar la erradicación del trabajo infantil.		NA
	<b>Principio 6:</b> Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo.	A1, A42, A5, A63, C1, C32, D63, E1, E23, E31, E4, E55, E56, E6, E71, E72, E81, E82, E9, F61, F62, G31	●
<b>Lucha contra la corrupción</b> 	<b>Principio 7:</b> Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	A1, A41, A42, A5, A61, A62, A63, A64, A9, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B51, B52, B53, B54, B55, B56, B57, B58, B59, B510, B6, E24	●
	<b>Principio 8:</b> Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	A1, A41, A42, A5, A61, A62, A63, A64, A9, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B3, B41, B42, B43, B51, B52, B53, B54, B55, B56, B57, B58, B59, B510, B6, E24	●
	<b>Principio 9:</b> Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	A61, A62, A64, B24, B25, B41, B42, B51, B54, B55, B510, E24	●
	<b>Principio 10:</b> Trabajar contra la corrupción en todas sus formas	A1, A3, A41, A42, A43, A44, A5, A63, A64, A71, A72, A73, A81, A82, A9, C1, C2, C31, C32, C33, C4, C5, C6, C7, C9, E21, E25, F44, G11, G21, G22, G31, G32, G33, G34, G4	●

Alcance: cumplimiento ≥95% (✓); ≥75 y <95% (●); ≥50 y <75% (▲); <50% (✗); NA: no aplica.



**Tabla 3. Relación criterios ESG y Cuestionario RS**

A continuación, se señala el alcance para cada uno de criterios ESG (Enviromental, Social, Governance / Ambiental, Social, Gobernanza), según las preguntas relacionadas.

ESG	Preguntas	Alcance
	A61, A62, A64, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B3, B41, B42, B43, B51, B52, B53, B54, B55, B56, B57, B58, B59, B510, B6, E24	●
	A1, A21, A23, A24, A25, A41, A42, A43, A44, A5, A61, A63, A64, A73, A81, A82, A9, B3, B53, C7, D1, D2, D31, D32, D33, D34, D35, D4, D51, D52, D61, D62, D63, D71, D72, D73, D74, E1, E21, E22, E23, E25, E26, E27, E31, E32, E4, E51, E52, E53, E54, E55, E56, E6, E71, E72, E81, E82, E9, E101, E102, E103, E104, F1, F21, F22, F23, F24, F25, F31, F32, F33, F41, F42, F43, F44, F45, F61, F62, F7, G11, G12, G13, G14, G15, G16, G21, G22, G31, G32, G33, G34, G4	●
	A1, A21, A22, A23, A24, A25, A3, A41, A42, A43, A44, A5, A61, A63, A64, A71, A72, A73, A81, A82, A9, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B3, B41, B42, B43, B56, B59, B6, C1, C2, C31, C32, C33, C4, C5, C6, C7, C8, C9, D1, D2, D35, D63, D71, E21, E22, E23, E24, E25, E26, E27, E31, E32, E56, E71, E72, E81, E82, E9, E101, E102, E103, E104, F21, F22, F23, F24, F25, F33, F41, F42, F43, F44, F45, F51, F52, F53, F61, F62, F7, G11, G12, G13, G14, G15, G16, G21, G22, G31, G32, G33, G34, G4	●

Alcance: cumplimiento ≥95% (✓); ≥75 y <95% (●); ≥50 y <75% (▲); <50% (✗); NA: no aplica.



**Tabla 4. Relación Cuestionario RS y enfoques/marcos de reporte**

Alcance: ≥95% (✓); ≥75 y <95% (●); ≥50 y <75% (▲); <50% (✗)

Pregunta	Alcance	ODS	Principios Pacto Mundial	Criterios ESG	Estándares GRI
A1	●	ODS 3, ODS 8, ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P6, P7, P8, P10	SG	GRI 2-12 a 2-14, y GRI 2-22 a 2-27, GRI 3-1 y 3-2, GRI 205
A21	●	ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 2-29 a 2-31, GRI 3-1 y 3-2, GRI 102-40 a 102-44
A22	●	ODS 16	P1, P2	G	GRI 2-29 a 2-31, GRI 3-1 y 3-2
A23	▲	ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 2-29 a 2-31, GRI 3: GRI 3-1 y 3-2, GRI 102-40 a 102-44
A24	●	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P3	SG	GRI 2-29 a 2-31, GRI 3: GRI 3-1 y 3-2, GRI 102-40 a 102-44
A25	●	ODS 17	P1, P2, P3	SG	GRI 2-29, GRI 2-30 a 2-31, GRI 3-1 y 3-2, GRI 102-40 a 102-44
A3	●	ODS 16	P1, P2, P10	G	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 205-1 a 205-3, GRI 406
A41	●	ODS 12, ODS 16, ODS 13, ODS 17	P1, P2, P7, P8, P10	SG	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-1 y 3-2
A42	▲	ODS 4, ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P2, P3, P6, P7, P8, P	SG	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-17, GRI 2-28, GRI 404-2
A43	▲	ODS 8, ODS 16	P1, P2, P10	SG	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205-1 a 205-3, GRI 406
A44	▲	ODS 4, ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P2, P10	SG	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-28, GRI 2-17, GRI 404-2
A5	▲	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P6, P7, P8, P10	SG	GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-17, GRI 3-3
A61	▲	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P7, P8, P9	ESG	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-28, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 201
A62	●	ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E	GRI 2-23 y 2-25, GRI 2-22GRI 201, GRI 201-2, GRI 302, GRI 305
A63	▲	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P2, P6, P7, P8, P10	SG	GRI 2-22, GRI 2-23 y 2-25, GRI 3-3, GRI 401, GRI 403, GRI 405, GRI 406, GRI 412
A64	✗	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P7, P8, P9, P10	ESG	GRI 2-29, GRI 2-23, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 413
A71	✓	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	G	GRI 2-9 a GRI 2-14, GRI 205
A72	▲	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	G	GRI 2-23 a GRI 2-27, GRI 205, GRI 307
A73	▲	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	SG	GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 2-29, GRI 3-3
A81	●	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	SG	GRI 2-23, GRI 2-26, GRI 2-29, GRI 417
A82	●	ODS 16	P10	SG	GRI 2-23, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-29, GRI 2-30
A9	✗	ODS 12, ODS 16	P1, P2, P7, P8, P10	SG	GRI 2-6, GRI 2-22, GRI 2-28 a GRI 2-30
B1	✓	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8	EG	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 302 a GRI 307
B21	●	ODS 12, ODS 13, ODS 16	P7, P8	EG	GRI 2-23, GRI 2-26, GRI 307
B22	✓	ODS 6, ODS 12, ODS 13, ODS 15, ODS 16	P7, P8	EG	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-29, GRI 302 a GRI 307
B23	●	ODS 6, ODS 9, ODS 11, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8	EG	GRI 2-23, GRI 2-27, GRI 2-22, GRI 302 a GRI 307
B24	✓	ODS 6, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8, P9	EG	GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-27, GRI 302 a GRI 307
B25	✓	ODS 6, ODS 9, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8, P9	EG	GRI 2-23, GRI 2-22, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307
B3	✓	ODS 4, ODS 12, ODS 13	P8	ES	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-29, GRI 404-2
B41	✓	ODS 12, ODS 16	P8, P9	EG	GRI 2-9, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 302 a GRI 307
B42	●	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P8, P9	EG	GRI 2-28, GRI 2-29, GRI 307
B43	▲	ODS 12, ODS 16	P8	EG	GRI 2-9, GRI 2-13, GRI 2-23, GRI 307
B51	✓	ODS 7, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E	GRI 2-23, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 305-5
B52	✓	ODS 3, ODS 11, ODS 12, ODS 13	P7, P8	E	GRI 2-23, GRI 306-1 a GRI 306-4, GRI 301
B53	✓	ODS 3, ODS 6, ODS 12	P7, P8	ES	GRI 303-2, GRI 306, GRI 403, GRI 416
B54	●	ODS 11, ODS 13	P7, P8, P9	E	GRI 103, GRI 302, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
B55	✓	ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E	GRI 103, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5
B56	✓	ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8	EG	GRI 103, GRI 302, GRI 305-1 a GRI 305-3
B57	●	ODS 6, ODS 12, ODS 13	P7, P8	E	GRI 103, GRI 303-1, GRI 303-3, GRI 303-5
B58	●	ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8	E	GRI 103, GRI 301, GRI 301-1, GRI 301-2
B59	●	ODS 11, ODS 13, ODS 15	P7, P8	EG	GRI 102-11, GRI 103, GRI 304, GRI 403
B510	●	ODS 9, ODS 11, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E	GRI 103, GRI 301-2, GRI 306-2
B6	●	ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8	EG	GRI 103, GRI 305-1 a GRI 305-5
C1	✗	ODS 8, ODS 16	P1, P2, P3, P6, P10.	G	GRI 102-35 a 102-39, GRI 103, GRI 201-1
C2	✗	ODS 12, ODS 16	P10.	G	GRI 102-9, GRI 103, GRI 201-1
C31	✗	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P10.	G	GRI 103, GRI 201-1, GRI 203-1
C32	✗	ODS 8, ODS 16	P3, P6, P10.	G	GRI 102-35 a 102-39, GRI 103, GRI 401-1, GRI 405-2,
C33	✗	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P10.	G	GRI 102-11, GRI 103, GRI 201-1, GRI 203-1
C4	✗	ODS 3, ODS 12	P1, P10.	G	GRI 103, GRI 203-1, GRI 416-1
C5	▲	ODS 3, ODS 12	P1, P10	G	GRI 103, GRI 301-1, GRI 416-1
C6	▲	ODS 3, ODS 12	P1, P10	G	GRI 103, GRI 203-2, GRI 416-1,
C7	✗	ODS 3, ODS 12	P1, P10	SG	GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 103
C8	▲	ODS 8, ODS 16	P1, P2	G	GRI 102-7 a GRI 102-10, GRI 103, GRI 201-1
C9	✗	ODS 3, ODS 12	P1, P10	SG	GRI 103, GRI 403-1, GRI 416-1



Alcance: ≥95% (✓); ≥75 y <95% (●); ≥50 y <75% (▲); <50% (✗)

Pregunta	Alcance	ODS	Principios Pacto Mundial	Criterios ESG	Estándares GRI
D1	●	ODS 3, ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-12, GRI 203-1, GRI 413-1
D2	●	ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-40 a 102-44, GRI 413-1
D31	✗	ODS 1, ODS 3, ODS 17	P1, P2	S	GRI 102-12, GRI 203-1, GRI 413-1
D32	●	ODS 1, ODS 3, ODS 10, ODS 11	P1, P2	S	GRI 203-1, GRI 413-1
D33	●	ODS 3, ODS 4	P1, P2	S	GRI 403-1, GRI 404-2, GRI 413-1
D34	▲	ODS 3, ODS 4, ODS 11	P1, P2	S	GRI 203-1, GRI 413-1
D35	●	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-12, GRI 102-13, GRI 413-1
D4	▲	ODS 3, ODS 4	P1, P2	S	GRI 404-2, GRI 413-1
D51	●	ODS 3, ODS 17	P1, P2	S	GRI 102-41, GRI 413-1
D52	✗	ODS 3, ODS 8, ODS 17	P1, P2	S	GRI 102-41, GRI 413-1
D61	▲	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S	GRI 405-1, GRI 413-1
D62	●	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S	GRI 405-1, GRI 413-1
D63	✗	ODS 3, ODS 4, ODS 10	P1, P2, P6.	SG	GRI 404-2, GRI 413-1
D71	▲	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-13, GRI 203-1
D72	▲	ODS 3, ODS 4, ODS 17	P1, P2	S	GRI 404-2, GRI 203-1, GRI 413-1
D73	▲	ODS 1, ODS 3, ODS 17	P1, P2	S	GRI 102-12, GRI 203-1, GRI 413-1
D74	✗	ODS 3, ODS 16, ODS 17	P1, P2	S	GRI 203-1, GRI 413-1
E1	▲	ODS 3, ODS 8	P1, P3, P6	S	GRI 401-2, GRI 403-6
E21	▲	ODS 4, ODS 16	P1, P10	SG	GRI 102-18, GRI 102-19
E22	▲	ODS 4, ODS 5, ODS 10, ODS 16	P1, P2	SG	GRI 412-2
E23	▲	ODS 4, ODS 8	P3, P6	SG	GRI 401-1, GRI 404-2
E24	▲	ODS 4, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	EG	GRI 302, GRI 305, GRI 307
E25	✗	ODS 8, ODS 16	P1, P10	SG	GRI 205-2, GRI 206-1
E26	▲	ODS 3, ODS 12	P1	SG	GRI 416-2, GRI 417-1
E27	✗	ODS 4, ODS 11, ODS 17	P1	SG	GRI 203-1, GRI 413-1
E31	✓	ODS 8, ODS 16	P1, P3, P6	SG	GRI 102-21, GRI 402-1
E32	✓	ODS 5, ODS 8, ODS 16	P1, P3	SG	GRI 102-21, GRI 402-1
E4	●	ODS 4, ODS 8	P1, P3, P6	S	GRI 401-1
E51	✓	ODS 3, ODS 8	P1, P3	S	GRI 403-3, GRI 403-6
E52	●	ODS 3, ODS 8	P1, P3	S	GRI 403-6, GRI 403-10
E53	●	ODS 3, ODS 8	P1, P3	S	GRI 403-1, GRI 403-4
E54	●	ODS 8, ODS 16	P1, P3	S	GRI 403-4
E55	●	ODS 4, ODS 8	P1, P3, P6	S	GRI 404-2
E56	●	ODS 16	P1, P6.	SG	GRI 102-34, GRI 402-1
E6	●	ODS 8	P1, P6	S	GRI 401-2, GRI 404-3
E71	✗	ODS 4, ODS 8	P1, P6	SG	GRI 404-2, GRI 404-3
E72	✗	ODS 4, ODS 8	P1, P6	SG	GRI 404-2, GRI 404-3
E81	▲	ODS 8, ODS 10	P1, P6	SG	GRI 102-16, GRI 401-1
E82	▲	ODS 4, ODS 8	P3, P6	SG	GRI 404-1, GRI 404-2
E9	✓	ODS 5, ODS 10	P1, P6	SG	GRI 405-1, GRI 405-2
E101	●	ODS 3, ODS 8	P1, P3	SG	GRI 403-1, GRI 403-2
E102	✓	ODS 3, ODS 8	P1, P3	SG	GRI 403-4, GRI 403-5
E103	●	ODS 3, ODS 4, ODS 8	P1, P3	SG	GRI 403-5, GRI 403-6
E104	▲	ODS 3, ODS 8, ODS 16	P1, P3	SG	GRI 403-1, GRI 403-7



Alcance: ≥95% (✓); ≥75 y <95% (●); ≥50 y <75% (▲); <50% (✗)

Pregunta	Alcance	ODS	Principios Pacto Mundial	Criterios ESG	Estándares GRI
F1	●	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S	GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 416-1
F21	✗	ODS 3, ODS 10, ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-21, GRI 102-40, GRI 102-42
F22	▲	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	SG	GRI 102-43, GRI 413-1
F23	●	ODS 3, ODS 16	P1, P2	SG	GRI 102-43, GRI 102-44
F24	✓	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1	SG	GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 416-1, GRI 416-2
F25	●	ODS 3, ODS 16, ODS 17	P1	SG	GRI 102-21, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43
F31	●	ODS 3, ODS 4, ODS 10	P1	S	GRI 102-43, GRI 413-1, GRI 416-1
F32	●	ODS 3, ODS 5, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S	GRI 102-21, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 413-1
F33	▲	ODS 3, ODS 16	P1, P2	SG	GRI 102-40 a GRI 102-44
F41	●	ODS 3, ODS 16	P1	SG	GRI 102-21, GRI 416-1
F42	●	ODS 3, ODS 16	P1	SG	GRI 102-2, GRI 417-1
F43	●	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1	SG	GRI 102-43, GRI 416-1
F44	●	ODS 3, ODS 5, ODS 10, ODS 16	P1, P10	SG	GRI 102-8 a GRI 102-16, GRI 416-1
F45	●	ODS 3, ODS 4, ODS 10, ODS 16	P1	SG	GRI 413-1, GRI 416-1
F51	✓	ODS 16	P1, P2	G	GRI 102-44, GRI 418-1
F52	✓	ODS 3, ODS 9, ODS 16	P1, P2	G	GRI 103-3, GRI 416-2
F53	✓	ODS 16	P1	G	GRI 102-44, GRI 418-1
F61	●	ODS 3, ODS 10, ODS 11	P1, P6	SG	GRI 102-4, GRI 413-1, GRI 416-1
F62	▲	ODS 10, ODS 11, ODS 16	P1, P6	SG	GRI 103-2, GRI 416-1
F7	✓	ODS 3, ODS 16	P1, P2	SG	GRI 103-3, GRI 416-1, GRI 416-2
F8	✓	ODS 3, ODS 5, ODS 10	P1, P2	S	GRI 102-16, GRI 413-1, GRI 416-1
G11	▲	ODS 3, ODS 11, ODS 17	P1, P10	SG	GRI 102-13, GRI 413-1
G12	✗	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-12, GRI 102-13
G13	●	ODS 3, ODS 4, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-13, GRI 404-1, GRI 413-1
G14	✓	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-13, GRI 416-1
G15	●	ODS 3, ODS 10, ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-44, GRI 413-1, GRI 416-1
G16	▲	ODS 3, ODS 10, ODS 17	P1, P2	SG	GRI 102-13, GRI 413-1, GRI 416-1
G21	▲	ODS 8, ODS 12	P1, P10	SG	GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
G22	●	ODS 12, ODS 16	P1, P10	ESG	GRI 102-9, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
G31	✓	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P6, P10	SG	GRI 102-18, GRI 102-43
G32	✓	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P10	SG	GRI 102-18, GRI 102-26
G33	●	ODS 8, ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P10	SG	GRI 308-2, GRI 414-2
G34	▲	ODS 9, ODS 12 ODS 17	P1, P10	SG	GRI 102-9, GRI 102-43, GRI 103-2
G4	✗	ODS 12, ODS 17	P1, P10	SG	GRI 102-43, GRI 103-3



## CONCLUSIONES

---

El **Cuestionario de Evaluación RS 2024 se ha cumplimentado por el 100% de las 38 organizaciones** (34 hospitales, Gerencia Asistencial de Atención Primaria, SUMMA 112, Centro de Transfusión y Unidad Central de Radiodiagnóstico).

El Cuestionario de Autoevaluación incorpora 7 Áreas o Bloques clave (General, Ambiental, Económico y Financiero, Social, Personas, Pacientes-Clientes, Aliados y Proveedores), distribuido en 53 preguntas agrupadas y 132 ítems/subpreguntas para valorar el grado de implantación.

El modelo de reconocimiento establece 4 categorías (“Básico”, “Medio”, “Avanzado” y “Excelente”), con sucesivas fases metodológicas: cálculo de la puntuación simple, cumplimiento de ítems/preguntas “llave” por nivel, aportación de la evidencia documental, y entrevista virtual.

- Para el cálculo de la puntuación simple, la puntuación máxima total alcanzable sería de 528 puntos, de acuerdo a la ponderación asignada a las preguntas, excluyendo del análisis aquellas cuestiones que a juicio de cada organización no le fuesen aplicables.
- Para asegurar el avance, se requiere el cumplimiento de una relación de preguntas/ítems “llave” por nivel (15 en nivel básico y 10 en nivel medio) consideradas como requisitos necesarios, adicionalmente a la puntuación obtenida. **El 95% de los centros (36/38) alcanzan un nivel de reconocimiento al menos de “Nivel Medio”, cumpliendo la meta institucional requerida**
- Para la verificación de evidencias por nivel se requiere la aportación de aquella documentación que validase dicha madurez. **El 97% de las organizaciones (37/38) notificaron cumplir los ítems para alcanzar el “Nivel “Básico” y el 95% de las organizaciones (36/38) cumplieron los requisitos del “Nivel Medio.**
- La fase de **entrevista virtual semiestructurada se realizó en el 100% de las organizaciones situadas en el “Nivel Excelente”**, aportando toda la información necesaria para contrastar y verificar el nivel alcanzado.

La **aportación de acciones de mejora derivadas de la autoevaluación RS 2023, se realizó por el 95% de las organizaciones (36/38) sumando un total de 93 planes de acción.**

En términos globales, para el conjunto de las 38 organizaciones, se pueden estimar los resultados globales por cada área y el total final. De tal modo, **el valor final reflejado corresponde al nivel avanzado (83%)**, donde **6 de 7 bloques (General, Ambiental, Social, Personas, Pacientes y Aliado/Proveedores) también se encuentran en dicho rango ≥75%**.

Considerando **la adecuación del total de respuestas del Cuestionario** (132), con los rangos de cumplimiento (Excelente, avanzado, medio y básico), **el 79% del total se situarían al menos en el nivel avanzado.**

El **resultado final de la evaluación 2024 sobre el nivel de reconocimiento** alcanzado, considerando todas las fases descritas en la metodología, sería de **2 organizaciones en el nivel “Básico, 12 en nivel “Medio”, 19 en nivel “Avanzado”, y 5 en el nivel “Excelente.**

El **Cuestionario permite establecer una matriz de integración con los marcos de reporte más significativos sobre responsabilidad social y sostenibilidad** (Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Mundial, Criterios ESG y Estándares GRI).

La **relación entre el Cuestionario RS y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, por su naturaleza, se enmarca dentro de organizaciones cuyo enfoque sería el ODS 3, observando específicamente para este Cuestionario la no aplicabilidad de los ODS 2 y ODS 15, y **un alcance “Excelente” para los ODS 6, ODS 7 y ODS 15, y “Avanzado” para todos los restantes ODS.**

La **relación entre el Cuestionario RS y los Principios Pacto Mundial tiene un enfoque sobre las 4 temáticas** (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio ambiente y Lucha contra la corrupción), no siendo aplicables los Principios 4 y 5, y **mostrando un alcance “Avanzado” para los restantes 8 Principios del Pacto Mundial.**

La **relación entre el Cuestionario RS y los criterios ESG** (Enviromental, Social, Governance/ Ambiental, Social, Gobernanza), **muestra un alcance “Avanzado”** para las preguntas relacionadas.



**La relación entre el Cuestionario RS y los estándares GRI permite identificar un extenso análisis,** señalando con mayor relevancia, entre otros, al GRI 2 (Contenidos generales 2021) para la elaboración de informes de sostenibilidad en cuanto a actividades, personas, estrategias, políticas, y prácticas, y participación de grupos de interés, GRI 3 (Temas materiales, versión 2021) que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos, así como algunos grupos de más específicos como GRI 403 (salud y seguridad en el trabajo), GRI 404 (formación y educación) y GRI 416 (salud y seguridad del cliente).



## Anexo 1. Relación de preguntas (“ítems” llave) para el nivel Básico

Área	Nivel Básico
General	A1b, A5b
Ambiental	B1c, B2.2c, B5.2e
Económico Financiero	
Social	D1b
Personas	E1b, E4b, E10.2c
Pacientes-Clientes	F2.4c, F4.1e, F5.1e, F7a, F8a
Aliados-Proveedores	G1.4c
<i>total</i>	15

**A1.** ¿Cómo aborda la organización la gestión de la Responsabilidad Social (RS)/sostenibilidad?

(b) Existen acciones específicas aisladas, pero sin un carácter estructurado

**A5.** ¿Qué estructura existe en su organización para abordar la RS/Sostenibilidad?

(b) Existe la figura de un responsable de RS claramente identificado.

**B1.** ¿Existe alguna línea/actuación estratégica específica sobre la gestión ambiental en la organización?

(c) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico en proceso de implantación.

**B2.** ¿Cómo aborda la organización la planificación e implantación del sistema de gestión ambiental?

**B2.2** Existe una planificación y acciones específicas que consideran específicamente los aspectos ambientales, los requisitos legales, el contexto de la organización y las partes interesadas.

(c) Se encuentra implantado parcialmente.

**B5.** Señale qué actividades específicas realiza su organización respecto de las siguientes situaciones:

**B5.2.** Reducción, minimización y segregación de residuos (medidas de reducción, reutilización y reciclaje que preven una disminución de la cantidad y/o peligrosidad de los residuos generados).

(e) Existen acciones sistemáticas y se encuentra plenamente integrado en la organización con seguimiento y evaluación específica.

**D1.** ¿Existe una línea/actuación estratégica específica de RS de la organización hacia la sociedad?

(b) Existen acciones específicas aisladas, pero sin un carácter estratégico.

**E1.** ¿Existe en su organización alguna actuación para evaluar la calidad de vida laboral de las personas?

(b) Existe, de forma puntual en alguna categoría/estamento profesional, con planes/acciones de mejora relacionados.

**E4.** ¿Existen actuaciones dentro de un plan/procedimiento de acogida al personal de nueva incorporación para facilitar el conocimiento, integración y adaptación en la organización?

(b) Existen, con carácter puntual, para alguna categoría/estamento profesional.

**E10.** Respetando la normativa aplicable, ¿la organización desarrolla de forma específica alguna de las siguientes actuaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo?

**E10.2.** Promueve un entorno de trabajo seguro, abordando la planificación de los recursos y la gestión de los riesgos.

(c) Se desarrolla parcialmente.

**F2.** ¿Cómo gestiona la organización la participación de los pacientes usuarios?

**F2.4.** La organización utiliza diferentes mecanismos de consulta para incorporar la percepción de los pacientes usuarios sobre necesidades, expectativas y satisfacción con la misma.

(c) Se realiza parcialmente.

**F4.** ¿Ofrece la organización la información sobre los siguientes aspectos en la atención al paciente usuario?

**F4.1.** Sobre los derechos y deberes de los pacientes en el ámbito sanitario.

(e) Se encuentra integrada en la organización dicha información/atención.

**F5.** Respetando la normativa aplicable, ¿cómo aborda la organización la gestión y análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos?

**F5.1.** Se analizan de forma estructurada y sistemática los motivos más frecuentes de reclamaciones (p.ej. seguridad del paciente, accesibilidad, trato, pruebas diagnósticas, etc.) y se proponen mejoras operativas.

(e) Se encuentra integrado en la organización

**F7.** Además de lo contemplado en los objetivos institucionales y normativa (p.ej. Decreto de Seguridad del Paciente), ¿cómo aborda la organización la seguridad clínica?

(a) Se aborda básicamente según lo contemplado en la estrategia y los objetivos institucionales.

**F8.** Además de lo contemplado en los objetivos institucionales, ¿cómo aborda la organización la cultura de humanización de la asistencia sanitaria?

(a) Se aborda según lo contemplado en la estrategia y los objetivos institucionales.

**G1.** Señale el tipo de relación existente en la organización con los siguientes posibles grupos de interés.

**G1.4.** Con otros ámbitos y organizaciones de la atención sanitaria (hospitales, atención primaria, sector privado, etc.)

(c) Existen relaciones periódicas donde se recogen las necesidades y expectativas, sin formalizar alianzas/acuerdos/etc. (según corresponda).



## Anexo 2. Relación de preguntas (“ítems” llave) para el nivel Medio

Área	Nivel Medio
General	
Ambiental	B1d, B3c
Económico Financiero	
Social	
Personas	E4c, E5.1c, E6b, E10.3e
Pacientes-Clientes	F1b, F2.4e, F4.2e, F5.2e
Aliados-Proveedores	
<b>total</b>	<b>10</b>

**B1.** ¿Existe alguna línea/actuación estratégica específica sobre la gestión ambiental en la organización?

(d) *Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico e implantada con objetivos, metas, evaluación y seguimiento.*

**B3.** ¿Cómo se realiza la sensibilización y la toma de conciencia ambiental por parte de la organización?

(c) *Existen acciones sistemáticas de educación y sensibilización a las personas de la organización sobre temas ambientales.*

**E4.** ¿Existen actuaciones dentro de un plan/procedimiento de acogida al personal de nueva incorporación para facilitar el conocimiento, integración y adaptación en la organización?

(c) *Existen, con carácter sistemático, para alguna categoría/estamento profesional.*

**E5.** ¿Cómo aborda la organización la mejora de las condiciones de trabajo y el bienestar físico, psíquico y emocional de las personas?

**E5.1.** Actuaciones sobre la ergonomía del puesto de trabajo, tanto sistemáticas según la normativa aplicable como específicas (p.ej. ante cambios/modificaciones de tareas y/o profesionales en dichos puestos).

(c) *Se realiza parcialmente.*

**E6.** ¿Cómo aborda su organización el reconocimiento de los méritos y logros de las personas?

(b) *Se realizan acciones puntuales en alguna categoría/estamento profesional (p.ej. mediante reconocimientos genéricos y/o al responsable del Servicio/Unidad).*

**E10.** ¿Cómo se aborda en la organización la seguridad y salud en el trabajo?

**E10.3.** Potencia la formación y la divulgación de la cultura en prevención de riesgos laborales a las personas.

(e) *Se encuentra integrado en la organización.*

**F1.** ¿Cómo aborda la organización la evaluación de la satisfacción y experiencia del paciente/usuario?

(b) *Se evalúa de forma puntual en algún proceso/trayectoria asistencial clave (p.ej. encuestas específicas\*, grupos focales, etc.).*

**F2.** ¿Cómo gestiona la organización la participación de los pacientes/usuarios?

**F2.4.** La organización utiliza diferentes mecanismos de consulta para incorporar la percepción de los pacientes/usuarios sobre necesidades, expectativas y satisfacción con la misma.

(e) *Se encuentra integrado en la organización*

**F4.** ¿Ofrece la organización la información sobre los siguientes aspectos en la atención al paciente/usuario? **F4.2.** Sobre las prestaciones y servicios sanitarios, organización, funcionamiento y normas de los centros.

(e) *Se encuentra integrada en la organización dicha información/atención.*

**F5.** ¿Cómo aborda la organización la gestión y análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos?

**F5.2.** Se evidencia claramente tanto el despliegue de actuaciones y proyectos de mejora continua sobre los motivos más frecuentes de reclamaciones, como el compromiso y participación de la organización (Comisión de Dirección, Comisión de Calidad Percibida, etc.).

(e) *Se realiza y alcanza plenamente.*



## Anexo 3. Cuestionario RS 2024 (redacción simplificada)

A1	<b>¿Cómo aborda la organización la gestión de la Responsabilidad Social (RS)/sostenibilidad?</b>
	<b>¿Cómo se relaciona e implica la organización con los GGII clave en RS?</b>
A21	Identifica y segmenta la tipología de los GGII clave que pueden impactar sobre la RS/Sostenibilidad y utiliza la metodología oportuna para recoger sus necesidades y/o expectativas.
A22	Utiliza una comunicación unidireccional con los GGII clave.
A23	Utiliza una comunicación bidireccional con los GGII clave
A24	Existe una relación directa con los GGII basada en la participación
A25	Existe una relación más profunda y formal de colaboración e implicación de los GGII con métricas evaluables.
A3	<b>¿Se dispone de un código ético / de conducta propio de la organización?</b>
	<b>¿Cómo incorpora la organización los compromisos, prácticas y responsabilidades en RS?</b>
A41	Dispone de un compromiso públicamente declarado en materia de RS/ sostenibilidad.
A42	Fomenta la integración de la RS/Sostenibilidad en la cultura organizativa mediante la difusión e implantación de los valores y principios éticos en la organización.
A43	Dispone de mecanismos internos para valorar el grado de implementación y el cumplimiento de los principios éticos y normas de comportamiento.
A44	Refuerza el compromiso con los valores y principios éticos mediante el reconocimiento y divulgación interna de las buenas prácticas en dicho campo.
A5	<b>¿Qué estructura existe en su organización para abordar la RS/Sostenibilidad?</b>
	<b>¿Cómo relaciona la organización la gestión socialmente responsable con sus operaciones y su propuesta de valor?</b>
A61	Analiza el contexto y/o ecosistema de la organización, incluyendo el posible impacto sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
A62	Evaluá el impacto del cambio climático sobre sus operaciones y el sistema de gestión de la calidad
A63	Dispone de un conjunto de métricas relacionado específicamente con la gestión socialmente responsable.
A64	La organización valora las contribuciones (positivas y negativas) al desarrollo sostenible, identificando y priorizando la percepción de los GGII sobre los temas más importantes
	<b>¿Cómo se aplican operativamente los principios del buen gobierno en la organización?</b>
A71	Aplica en el marco de sus competencias, los principios de buen gobierno en sus relaciones y cumplimiento de sus fines
A72	Tiene definido sus compromisos y principios en materia de buen gobierno y aplica los sistemas de medición correspondientes para evaluar el cumplimiento de los mismos.
A73	Existe una planificación y evaluación periódica de los objetivos y resultados clave, de forma pública y a disposición de los ciudadanos y resto de los grupos de interés clave.
	<b>¿Cómo aborda la organización la gestión de la comunicación de la RS/Sostenibilidad?</b>
A81	Existe una estructura y planificación para gestionar la comunicación externa, imagen corporativa y comunicación interna en materia de RS/Sostenibilidad
A82	Existe una política activa de transparencia de la información y rendición de cuentas abierta a la sociedad y entidades que la solicitan.
A9	<b>¿Cómo realiza la divulgación y reporte de la información en RS/sostenibilidad de la organización?</b>
B1	<b>¿Existe alguna línea/actuación estratégica específica sobre la gestión ambiental en la organización?</b>
	<b>¿Cómo aborda la organización la planificación e implantación del sistema de gestión ambiental??</b>
B21	Existe una declaración formal sobre la política ambiental de la organización difundida en la organización y accesible por todas las personas y resto de grupos de interés clave.
B22	Existe una planificación y acciones específicas que consideran los aspectos ambientales, los requisitos legales, el contexto de la organización y las partes interesadas.
B23	Se gestiona el alcance mediante un abordaje del riesgo con planes específicos.
B24	Existe un sistema de gestión ambiental completamente integrado en la gestión estratégica de la organización
B25	El sistema de gestión ambiental implantado se desarrolla y aplica de acuerdo a normas o estándares (p.ej. ISO 14001, EMAS, etc.) de referencia..
B3	<b>¿Cómo se realiza la sensibilización y la toma de conciencia ambiental por parte de la organización?</b>
	<b>¿Qué dinámica y estructura existe en la organización para abordar la gestión medioambiental?</b>
B41	Existe una persona, claramente identificada, responsable de gestión ambiental para el conjunto de la organización y participa en las oportunas decisiones operativas y/o estratégicas.



- B42 La organización participa en la estructura de grupos/redes sobre gestión ambiental.  
B43 Existe alguna estructura de apoyo institucional interna dentro de la organización.

**Señale qué actividades específicas realiza su organización respecto de las siguientes situaciones:**

- B51 Eficiencia energética.  
B52 Reducción, minimización y segregación de residuos.  
B53 Seguridad química.  
B54 Movilidad sostenible.  
B55 Descarbonización.  
B56 Medición de la huella de carbono.  
B57 Reducción del consumo de agua.  
B58 Reducción del consumo de materiales fungibles.  
B59 Emergencias ambientales.  
B510 Economía circular.

**B6 Señale cómo se lleva a cabo el cálculo de la huella de carbono en la organización**

- C1 ¿Cuál fue el cumplimiento del objetivo de gasto del Capítulo I (Gastos de personal) fijado en el contrato programa en el último ejercicio de la organización?  
C2 ¿Cuál fue el cumplimiento del objetivo de gasto del Capítulo II (Bienes Corrientes y de Servicios) fijado en el contrato programa en el último ejercicio de la organización?

¿Cómo ha sido la variación interanual de los costes frente a la actividad, respecto de la variación anual del IPC en la organización?

- C31 En cuanto a los costes directos.  
C32 En cuanto a los costes de personal.  
C33 En cuanto a los costes indirectos.

¿Se ajustó al objetivo de eficiencia en coste del tratamiento de patologías de alto impacto en el último ejercicio (índice sintético de eficiencia)?

¿Se ajustó al objetivo de eficiencia en porcentaje de pacientes totales con biosimilares en el último ejercicio?

¿Se ajustó al objetivo de Prescripción de principios activos con EFG en el último ejercicio??

¿Se ajustó al objetivo de mejora de la seguridad de medicamentos y productos sanitarios (% prescripción de antibióticos en Módulo Único de Prescripción primera elección)?

¿Se ajustó al cumplimiento del objetivo de facturación previsto en el último ejercicio?

¿Se ajustó al objetivo de fomentar la adecuación y seguridad de los tratamientos sobre el porcentaje de pacientes > 74 años con medicamentos potencialmente inapropiados?

D1 ¿Existe una línea/actuación estratégica específica de RS de la organización hacia la sociedad?

D2 ¿Cómo se relaciona la organización con el grupo de interés “sociedad” para el abordaje de las acciones socialmente responsables??

¿Cómo se relaciona e implica la organización para desarrollar su acción social?

D31 Mediante la participación en la cesión gratuita de bienes con destino a países en vías de desarrollo o proyectos de acción social de la Comunidad de Madrid.

D32 Mediante la dedicación de recursos en diferente formato a proyectos e iniciativas relacionadas con el apoyo a la comunidad.

D33 Mediante la promoción y desarrollo de actividades de educación para la salud.

D34 Mediante el despliegue de actuaciones en intervenciones comunitarias de forma planificada, documentada y evaluada.

D35 Mediante la participación en proyectos sociales basada en el desarrollo de alianzas con organizaciones locales, comunitarias, ONG u otras entidades relacionadas.

D4 ¿Cómo participa la organización en acciones relacionadas con la Escuela Madrileña de Salud?

¿Cómo participa la organización en las diferentes formas de voluntariado?

D51 Mediante actividades de interés general desarrolladas que se desarrollen a través de entidades de acción voluntaria (EAV) con arreglo a la normativa.

D52 Mediante la forma de voluntariado de consideración especial: responsabilidad social empresarial y voluntariado corporativo.

¿Cómo aplica la organización la mediación intercultural como metodología de intervención social?

D61 Mediante acciones de mediación intercultural en salud.

D62 Mediante servicios de traducción e interpretación lingüística.

D63 Mediante la formación a profesionales en mediación intercultural en el ámbito socio sanitario.

¿Cómo participa la organización en actividades dentro del marco de las relaciones institucionales y la cooperación sanitaria?

D71 Participación en visitas institucionales para profesionales del ámbito sanitario de países en vías de desarrollo u otros con interés sanitario.



D72	Colaboración de profesionales en actividades de sensibilización o formación en materia de cooperación sanitaria y/o de educación para el desarrollo a la ciudadanía.
D73	Participación de profesionales en proyectos de cooperación al desarrollo en países en vías de desarrollo (campañas) en colaboración con entidades.
D74	Participación de profesionales en proyectos de acción humanitaria/emergencia en países en vías de desarrollo formando parte del equipo START (AECID) o ERICAM (Comunidad Madrid).
E1	<b>Existe alguna actuación para evaluar la calidad de vida laboral de las personas</b> <b>Incluye específicamente en el plan de formación las principales materias fundamentales de la RS/sostenibilidad</b>
E21	Gobernanza de la organización
E22	Derechos humanos.
E23	Prácticas laborales.
E24	Medio ambiente.
E25	Prácticas operativas justas.
E26	Preocupaciones del consumidor (p.ej. paciente, cliente, ciudadano, etc.).
E27	Participación y desarrollo de la comunidad.
	<b>Abordaje de la implicación y participación de las personas en la organización</b>
E31	Existe un estilo de gestión participativa desde el liderazgo para promover y desarrollar la participación interna
E32	Se dispone de procesos/procedimientos para integrar la voz de las personas en los procesos estratégicos y operativos de la organización.
E4	<b>Actuaciones dentro de un plan/procedimiento de acogida (Onboarding) al personal de nueva incorporación</b>
	<b>Abordaje de las condiciones de trabajo y el bienestar físico, psíquico y emocional de las personas</b>
E51	Actuaciones sobre la ergonomía del puesto de trabajo
E52	Actuaciones sobre la atención a los aspectos psicosociales
E53	Actuaciones sobre el fomento del clima laboral seguro y saludable.
E54	Actuaciones sobre la gestión del trabajo en equipo.
E55	Actuaciones sobre el desarrollo personal y laboral
E56	Actuaciones sobre la gestión y resolución de conflictos internos y externos
E6	<b>Actuaciones de reconocimiento de los méritos y logros de las personas</b>
	<b>Abordaje de la gestión por competencias</b>
E71	Existe un catálogo de competencias, inventario de perfiles y políticas de desarrollo y aprendizaje de las mismas.
E72	Descripción de los comportamientos asociados de cada nivel de competencia y las acciones de desarrollo sugeridas.
	<b>Respecto de las relaciones con trabajadores de empresas tercerizadas, colaboradoras o prestadoras de servicios en la organización distintas a ésta:</b>
E81	Integra al personal tercerizado en el compromiso con la cultura, valores y principios de la organización.
E82	Integra al personal tercerizado en acciones formativas internas, prácticas y procedimientos de aplicación relevantes en la organización.
E9	<b>Abordaje de la igualdad de género y oportunidades</b>
	<b>Abordaje de la seguridad y salud en el trabajo</b>
E101	Integrando la prevención de riesgos laborales.
E102	Promoviendo un entorno de trabajo seguro, abordando la planificación de los recursos y la gestión de los riesgos contando con la participación de las personas.
E103	Potenciando la formación y la divulgación de la cultura en prevención de riesgos laborales.
E104	El sistema implantado sobre la gestión de la seguridad y salud se aplica de acuerdo a normas o estándares de referencia.
F1	<b>Abordaje de la evaluación de la satisfacción y experiencia del paciente/usuario</b>
	<b>¿Cómo gestiona la organización la participación de los pacientes/usuarios?</b>
F21	Incluye el enfoque de la participación de los pacientes/usuarios en su planificación estratégica.
F22	Tiene claramente definida la participación de los pacientes/usuarios en la contribución a la cartera de servicios, planes y/o procesos asistenciales.
F23	Tiene claramente definidos los mecanismos de participación alineados con los objetivos
F24	Utiliza diferentes mecanismos de consulta para incorporar la percepción de los pacientes/usuarios sobre necesidades, expectativas y satisfacción.
F25	Comunica e informa sistemáticamente a los pacientes/ organizaciones del enfoque, despliegue estratégico y operativo de la organización y los resultados alcanzados.
	<b>Participación y presencia del ciudadano y del paciente</b>



F31	Mediante el desempeño de un papel activo y protagonista en el manejo de su salud.
F32	Mediante el empoderamiento del paciente/usuario teniendo “voz propia”
F33	Mediante la escucha activa de pacientes/asociaciones, y el análisis de la información sobre los procesos, servicios y resultados alcanzados.
<b>¿Ofrece información sobre los siguientes aspectos en la atención al paciente/usuario?</b>	
F41	Sobre los derechos y deberes de los pacientes en el ámbito sanitario.
F42	Sobre las prestaciones y servicios sanitarios, organización, funcionamiento y normas de los centros.
F43	Sobre el ejercicio del derecho de la libre elección médica y de la segunda opinión médica.
F44	Sobre los derechos “SOPLAR” (Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación de datos personales).
F45	Sobre el aporte de información personalizada que permita al paciente participar en la toma de decisiones sobre su proceso.
<b>¿Cómo aborda la gestión y análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos?</b>	
F51	Se analizan de forma estructurada y sistemática los motivos más frecuentes de reclamaciones
F52	Se evidencia claramente tanto el despliegue de actuaciones y proyectos de mejora continua sobre los motivos más frecuentes de reclamaciones.
F53	Se gestiona y monitoriza de forma efectiva la contestación del total de las reclamaciones en el plazo máximo de 30 días hábiles.
<b>¿Cómo aborda la gestión de la accesibilidad de instalaciones, espacios, servicios y productos para mejorar la utilización, confort y la seguridad del usuario/paciente?</b>	
F61	Existen actuaciones específicas sobre accesibilidad.
F62	El sistema implantado sobre accesibilidad universal en alguna de las materias relevantes.
F7	<b>Además de lo contemplado en los objetivos institucionales y normativa (p.ej. Decreto de Seguridad del Paciente –SP–), ¿cómo aborda la organización la seguridad clínica?</b>
F8	<b>Además de lo contemplado en los objetivos institucionales, ¿cómo aborda la organización la cultura de humanización de la asistencia sanitaria?</b>
<b>Señale el tipo de relación existente en la organización con los siguientes posibles grupos de interés:</b>	
G11	Con las entidades locales municipales de referencia.
G12	Con las sociedades científicas.
G13	Con las estructuras educativas (universidades, colegios, Consejería, Ministerio de Educación, etc.).
G14	Con otros ámbitos y organizaciones de la atención sanitaria (hospitales, atención primaria, sector privado, etc.).
G15	Con asociaciones de pacientes y otras organizaciones de cuidados/cuidadores.
G16	Con otras organizaciones y centros del sector sociosanitario.
<b>Además de los procesos de gestión centralizada (Consejería Sanidad), ¿incluye criterios/cláusulas de compra y contratación responsable en los procesos que sean aplicables?</b>	
G21	Incluye criterios/cláusulas de compra responsable según la relación de calidad/precio y economía de escala aplicable.
G22	Incluye criterios/cláusulas en todas sus variantes en los procesos de ejecución (adjudicación) o valoración de ofertas (baremación).
<b>¿Cómo se aborda en la organización la gestión de proveedores respecto de las siguientes materias?</b>	
G31	Participación de los profesionales en la gestión de los Pliegos de Prescripciones Técnicas de los procedimientos de compra.
G32	Participación de los profesionales en la Comisión de Compras/Mesa de Contratación.
G33	Evaluación del desempeño de los proveedores.
G34	Participación en la cocreación con proveedores.
G4	<b>¿Cómo se realiza la evaluación de la satisfacción de los proveedores clave con la organización?</b>



**Informe Técnico de Resultados.  
Responsabilidad Social.  
Autoevaluación 2024.**



Dirección General de Humanización,  
Atención y Seguridad del Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID