INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS
RESPONSABILIDAD SOCIAL

2025

Comunidad de Madrid

INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL AÑO 2025

Comunidad de Madrid
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
Año de edición: 2026
Publicado en España - Published in Spain

ÍNDICE

Enfoque 5

Objetivo institucional 6

Marco de Reconocimiento 6

Fuente de Información 9

Resultados por Áreas del Cuestionario 11

Resultados globales 28

Marcos de Reporte en sostenibilidad 30

Conclusiones 35

Anexo 1. Cuestionario RS: preguntas clave (nivel Básico y Medio) 41

Anexo 2. Cuestionario RS (redacción simplificada) 37

Anexo 3. Cuestionario RS: Resultado alcanzado por pregunta 41

Anexo 4. Cuestionario RS: integración con marcos de reporte 44

ENFOQUE

El enfoque de la responsabilidad social (RS), 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, la relación con los grupos de interés sobre la base de una gestión responsable, transparente y ética. La propia Norma UNE-EN ISO 26000 "Guía de Responsabilidad Social", 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 la legislación aplicable y coherente con la normativa de comportamiento.
- Integrarse en toda la organización y que se lleve a la práctica en sus relaciones.

Entendiendo 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 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, incorporó las competencias de fomento e impulso de la RS en 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 citando entre las competencias sobre "el impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa".

Para impulsar la promoción de la RS en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud se dispone de un Marco de Reconocimiento de la RS 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 su coordinación, incorporando en los objetivos institucionales dichos compromisos dentro del área de calidad. El siguiente Informe Técnico de Resultados de RS recoge la información más relevante obtenida tras la autoevaluación 2025 del conjunto de centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud.

OBJETIVO INSTITUCIONAL

Desde 2018 se han incorporado, dentro de los objetivos institucionales, diferentes iniciativas sobre la evaluación de la RS y la propuesta de planes de acción. En los objetivos de calidad para el año 2025 se cita lo siguiente:

Objetivo	Descripción	Meta
Consolidar la gestión de la calidad	Realizar una autoevaluación mediante la cumplimentación del cuestionario de RS y desarrollar 2 planes de mejora derivados de los resultados del cuestionario 2024	Cumplimentar cuestionario RS y desarrollar al menos 2 planes de mejora derivados de del Cuestionario 2024 (50%-50%)

MARCO DE RECONOCIMIENTO

El Marco de Reconocimiento de la RS 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 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 de autoevaluación que recoge las características clave para obtener una perspectiva de la gestión en RS y ofrecer un diagnóstico puntual, sirviendo por su propia naturaleza, como una orientación del camino a recorrer en el futuro.
- Estructura basada en un esquema adaptable a la distinta tipología de los centros. Respeta los criterios de accesibilidad (no existe ninguna exclusión de centro “a priori”), progresividad (identifica un recorrido) y 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.

Metodología

La metodología del Marco de Reconocimiento de la RS se estructura en diferentes fases:

- Cálculo de Puntuación mediante Cuestionario de Autoevaluación (Anexo 1).
- Cumplimiento de subpreguntas “clave” por nivel (Anexo 2).

- Evidencia documental para determinadas preguntas seleccionadas.
- Entrevista virtual a centros de nivel “excelente”.



Cálculo de Puntuación

- El Cuestionario de Autoevaluación incorpora 7 Áreas/Bloques clave (General, Ambiental, Económico y Financiero, Social, Personas, Pacientes-Clientes, Aliados y Proveedores).



- El Cuestionario se distribuye en 53 preguntas y 132 subpreguntas para valorar el grado de implantación con una puntuación máxima de 528 puntos, si bien en cada organización se realiza un ajuste individualizado, no siendo evaluables aquellos ítems/preguntas que no le fuesen aplicables (a juicio de la misma).



El Marco de Reconocimiento establece 4 categorías en los siguientes tramos:

- Básico: ≥ 25% y <50% del total de puntuación posible.
- Medio: ≥ 50% y < 75% del total de puntuación posible.
- Avanzado: ≥75% y < 95% del total de puntuación posible.
- Excelente: ≥ 95% del total de puntuación posible.

Cumplimiento de preguntas clave

El Cuestionario identifica una serie de subpreguntas con la respuesta mínima necesaria para alcanzar el nivel "Básico" (15 ítems) y "Medio" (10 ítems). En el caso de que no cumplir los ítems referidos, con independencia de la puntuación alcanzada, la organización se situaría en el nivel de reconocimiento inmediatamente anterior.

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	
total	15	10

Evidencia documental

Se solicita la aportación de la evidencia documental para determinadas preguntas con la finalidad de confirmar la respuesta registrada. Para el año 2025 y con el objeto de simplificar esta etapa, ya que la relación de preguntas es la misma que el ejercicio 2024 (E1, E4, E6, F1), se admiten las evidencias del año previo salvo que hubiera mejoras o nuevos documentos sobre las mismas.

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 se aplica a las organizaciones que, tras las fases previas, se sitúen en el nivel “Excelente”. La entrevista pretende contrastar los alcances de madurez significativos señalados y aportar toda aquellas consideraciones y buenas prácticas implantadas en estas organizaciones de alto nivel.

Nivel de reconocimiento

Con todo ello, la metodología descrita aplica una exigencia progresiva para cada nivel de reconocimiento según el grado de madurez de las organizaciones sanitarias.



FUENTE DE INFORMACIÓN

De forma similar al ejercicio 2024, se utilizó un archivo Microsoft Excel para la cumplimentación de la autoevaluación, común para todos los centros sanitarios. El archivo permite 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 área del cuestionario, calcular las puntaciones parciales y globales, así como reconocer el nivel preliminar de reconocimiento asignado.



Todo el proceso de análisis de la autoevaluación RS de los centros sanitarios 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 POR ÁREAS DEL CUESTIONARIO

El resultado mostrado en las figuras corresponde al porcentaje de organizaciones que cumplen las opciones favorables de respuesta, según las siguientes normas:

- En preguntas con 5 opciones de respuesta (a, b, c, d, e), desde la opción (c) se considera favorable, siendo óptimas las opciones (d) y (e).
- En preguntas con 3 opciones de respuesta (a, c, e), desde la opción (c) se considera favorable, siendo óptima la opción (e).
- En preguntas con 2 opciones de respuesta (a, e), sólo la opción (e) se considera favorable. En preguntas de carácter normativo con 2 opciones de respuesta (a, e), desde la opción (a) se considera favorable.

Área "General"

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

% Opciones favorables

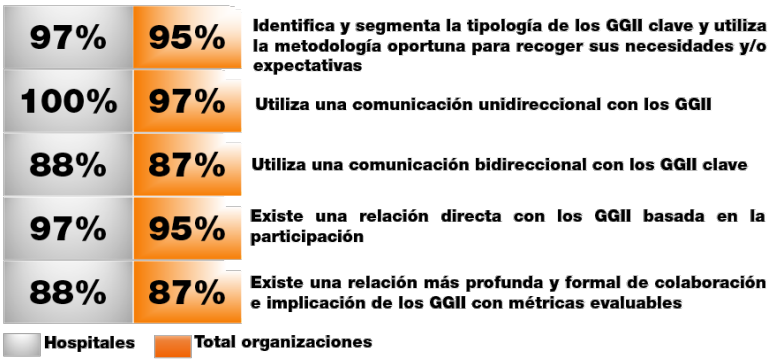
(a) No existen acciones específicas.
(b) Existen acciones específicas aisladas, pero sin un carácter estructurado.
(c) Existe alguna línea/actuación estratégica estructurada en proceso de implantación.
(d) Existe alguna línea/actuación estratégica estructurada e implantada con objetivos, metas y responsabilidades.
(e) La RS/Sostenibilidad está completamente integrada en la gestión estratégica de la organización



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

% Opciones favorables

(a) No se dispone.
(c) Se dispone y aplica parcialmente.
(e) Se encuentra plenamente integrado.



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

(a) No se dispone.

(b) Se dispone y está documentado solo para algún área y/o servicio concreto de la organización.

(c) Se dispone y está documentado con alcance para toda la organización en su conjunto.

(d) Además de (c) se ha difundido a nivel de dirección y a todas las personas de la organización, incluidas las de nueva incorporación, así como al resto de los GGII clave.

(e) El código ético/conducta incluye, al menos, los siguientes aspectos: valores y principios generales, alcance y limitaciones del código, normas de comportamiento de la organización y las personas, mecanismos de seguimiento y monitorización, canales de comunicación, así como directrices para sospechas o incumplimientos incluyendo canales de denuncia específicos.

% Opciones favorables



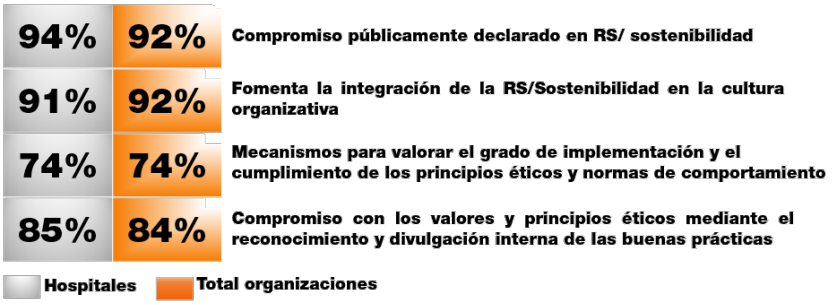
A.4. ¿Cómo incorpora los compromisos, prácticas y responsabilidades en RS?

(a) No se dispone.

(c) Se dispone y aplica parcialmente.

(e) Se encuentra plenamente integrado.

% Opciones favorables



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

(a) No existe una figura responsable de RS.

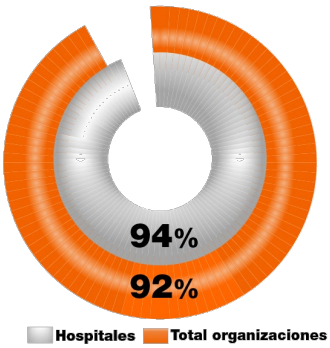
(b) Existe la figura de un responsable de RS claramente identificado.

(c) Además de (b), existe un apoyo expreso de otras áreas de la organización (atención al paciente, prevención riesgos laborales, recursos humanos, formación, comunicación, calidad, asesoría jurídica, dirección, etc.) que contribuyen a desarrollar acciones en materia de RS/sostenibilidad.

(d) Además de (c), existe formalmente estructura de apoyo institucional interna (comisión, comité, grupo de trabajo, etc.) con funciones de consulta, asesoramiento, y despliegue de objetivos y estrategias relacionadas con RS/Sostenibilidad.

(e) Además de (d), existe clara y documentalmente identificable, un sistema de abordaje integrado de la RS en la organización.

% Opciones favorables



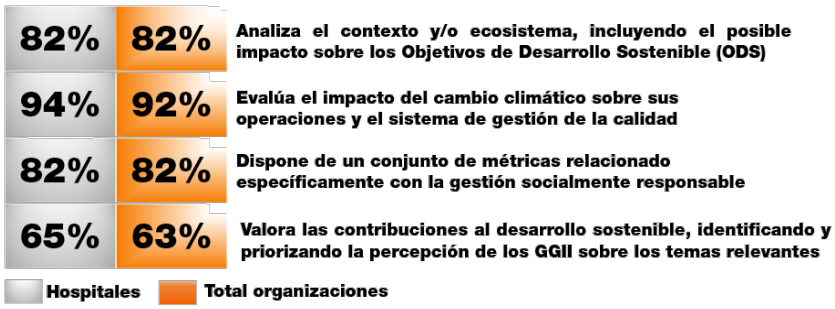
A.6. ¿Cómo relaciona la gestión socialmente responsable con sus operaciones y su propuesta de valor?

(a) No se dispone.

(c) Se dispone y aplica parcialmente.

(e) Se encuentra plenamente integrado.

% Opciones favorables



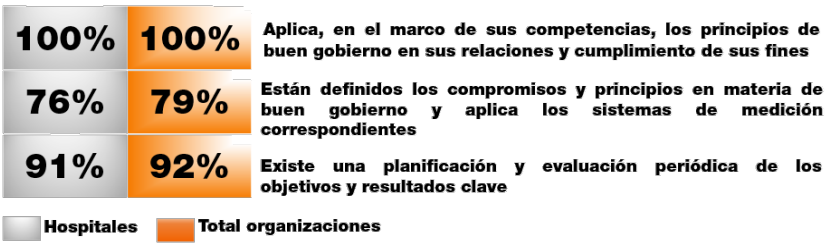
A.7. ¿Cómo se aplican operativamente los principios del buen gobierno?

% Opciones favorables

(a) No se dispone.

(c) Se dispone y aplica parcialmente.

(e) Se encuentra plenamente integrado.



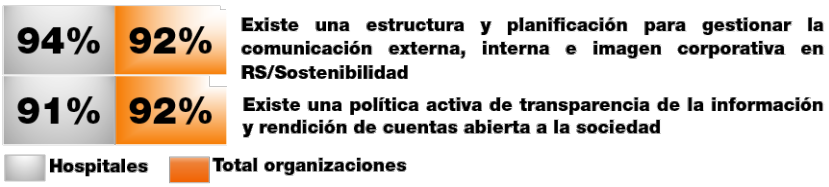
A.8. ¿Cómo aborda la gestión de la comunicación de la RS/Sostenibilidad?

% Opciones favorables

(a) No se dispone.

(c) Se dispone y aplica parcialmente.

(e) Se encuentra plenamente integrado.



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

% Opciones favorables

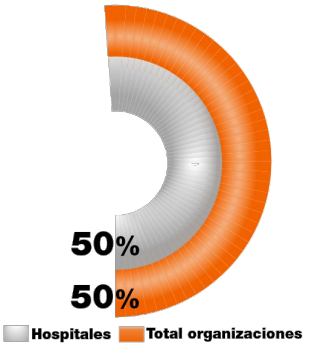
(a) No se publica información específica en este ámbito.

(b) Se incluye de forma específica (capítulo, apartado, sección, etc.) dentro de la memoria anual de la organización.

(c) Se elabora un documento específico (Memoria o similar) referido expresamente a la RS/sostenibilidad.

(d) Se elabora un documento específico con arreglo a un marco de reporte o normativa, donde se comunica de forma objetiva y pública el desempeño en las dimensiones económica, ambiental y social, así como del gobierno de la organización, pudiéndose identificar la contribución positiva o negativa al desarrollo sostenible (Principios del Pacto Mundial, Global Reporting Initiative -GRI-, directivas de la UE/nacionales en materias de reporte consolidado, reporting integrado, etc.).

(e) El sistema implantado sobre la gestión ética o socialmente responsable se desarrolla y aplica de acuerdo a normas o estándares (p.ej. SGE-21, IQNet SR-10, certificación de sostenibilidad y contribución empresarial a los ODS, etc.).



Área “Ambiental”

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

(a) No existen acciones específicas.

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

% Opciones favorables

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

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

(e) La gestión medioambiental está completamente integrada en la gestión estratégica de la organización.



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

(a) No se encuentra implantado.

(c) Se encuentra implantado parcialmente.

(e) Se encuentra plenamente implantado.

% Opciones favorables

Hospitales	Total organizaciones	
97%	95%	Declaración formal sobre la política ambiental de la organización difundida y accesible
100%	100%	Planificación y acciones específicas considerando los aspectos ambientales, requisitos legales, el contexto y las partes interesadas
94%	95%	Se gestiona el alcance mediante un abordaje del riesgo con planes específicos
100%	97%	El sistema de gestión ambiental está completamente integrado en la gestión estratégica de la organización
100%	97%	El sistema de gestión ambiental se desarrolla y aplica de acuerdo a normas o estándares

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

(a) No se realizan acciones específicas en este campo.

(b) Existen algunas actuaciones puntuales y de carácter aislado.

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

(d) Además de (c), existen acciones sistemáticas de educación y sensibilización a clientes, proveedores y otros grupos de interés clave sobre temas ambientales.

(e) Además de (d), existen un seguimiento y evaluación específico de las acciones sobre la toma de conciencia ambiental y la sensibilización.

% Opciones favorables



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

(a) No se dispone.

(e) Sí se dispone.

% Opción favorable

Hospitales	Total organizaciones	
100%	97%	Existe una persona responsable de gestión medio ambiental que participa en las oportunas decisiones operativas y/o estratégicas
85%	82%	Se participa en la estructura de grupos/redes sobre gestión ambiental
88%	87%	Existe alguna estructura de apoyo institucional interna (comisión de gestión ambiental, comité, etc.)

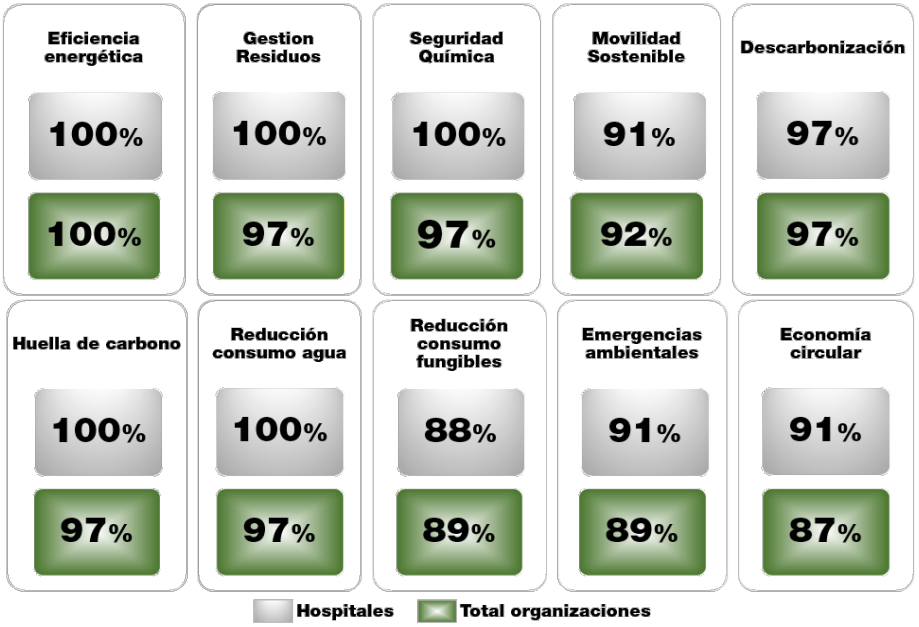
B.5. Señale qué actividades específicas realiza respecto de las siguientes situaciones:

% Opciones favorables

(a) No existen acciones específicas.

(c) Existen actividades aisladas, de aplicación parcial o en proceso de implantación.

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



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

% Opciones favorables

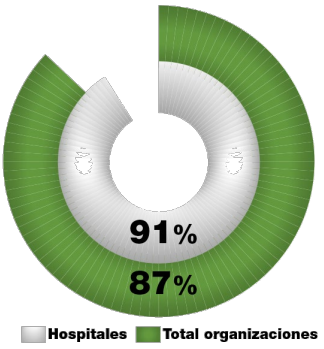
(a) No existen acciones específicas.

(b) Existen mediciones puntuales con alguna acción de seguimiento y evaluación específica.

(c) Se mide el Alcance 1 de forma sistemática con acciones seguimiento, evaluación y actuación.

(d) Además de (c) se mide de forma sistemática el Alcance 2 con acciones seguimiento, evaluación y actuación.

(e) Además de (d) se mide de forma sistemática el Alcance 3 con acciones seguimiento, evaluación y actuación.



Área "Económico Financiera"

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

% Opciones favorables

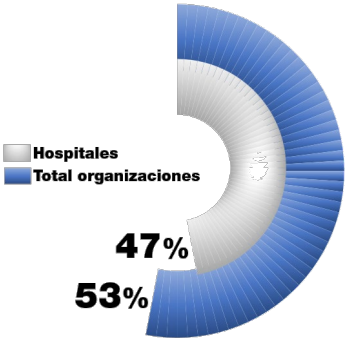
(a) El objetivo de gasto supera el 2%.
(b) El objetivo de gasto se sitúa entre el 1,5% y el 2%.
(c) El objetivo de gasto se sitúa entre el 1% y el 1,5%.
(d) El objetivo de gasto se sitúa entre el 0% y el 1%.
(e) El objetivo de gasto es inferior a 1%.



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

% Opciones favorables

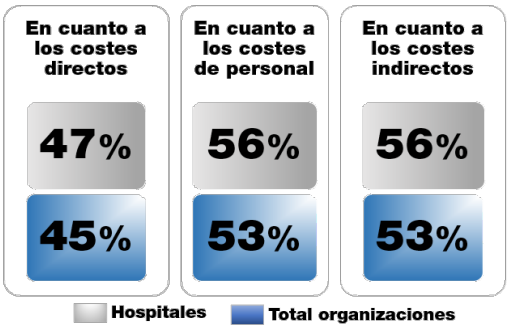
(a) El objetivo de gasto supera el 2%.
(b) El objetivo de gasto se sitúa entre el 1,5% y el 2%.
(c) El objetivo de gasto se sitúa entre el 1% y el 1,5%.
(d) El objetivo de gasto se sitúa entre el 0% y el 1%.
(e) El objetivo de gasto es inferior a 1%.



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

% Opciones favorables

(a) La variación (%) interanual fue MAYOR a la variación del IPC anual.
(c) La variación (%) interanual fue IGUAL a la variación del IPC anual.
(e) La variación (%) interanual fue MENOR a la variación del IPC anual.



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

% Opciones favorables

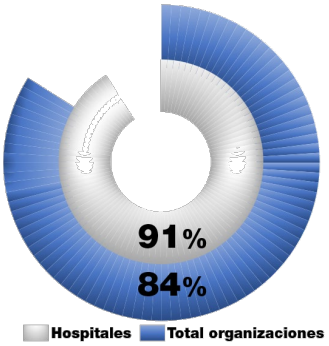
(a) No. La tendencia fue desfavorable (ascendente).
(e) Si. La tendencia fue favorable (descendente).



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

%
Opciones favorables

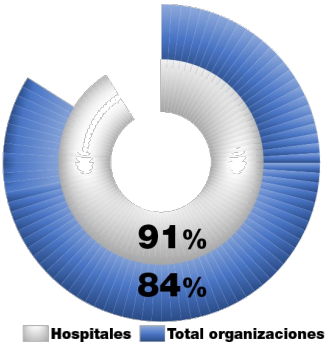
(a) No. La tendencia fue desfavorable (descendente).
(e) Si. La tendencia fue favorable (ascendente).



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

%
Opciones favorables

a) No. La tendencia fue desfavorable (descendente).
(e) Si. La tendencia fue favorable (ascendente).



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?

%
Opciones favorables

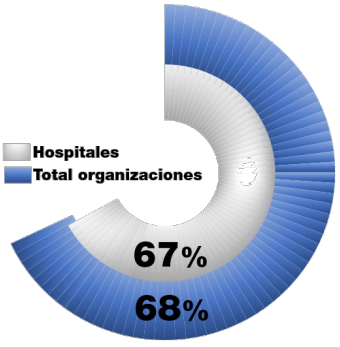
(a) No. El resultado fue inferior al 35% descrito como meta.
(e) Si. El resultado fue mayor o igual al 35% descrito como meta.



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

%
Opciones favorables

(a) No. El resultado fue mayor que la desviación típica.
(e) Si. El resultado fue inferior a la desviación típica.



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)?



% Opciones favorables	*(a) No se ajustó al objetivo fijado para el último ejercicio.* **(e) Si se ajustó al objetivo fijado para el último ejercicio.**

Área "Social"

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

% Opciones favorables

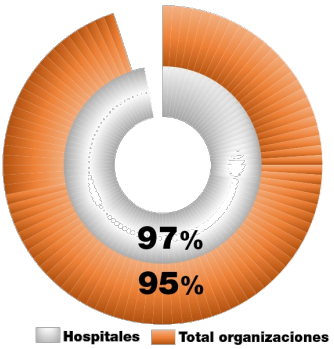
(a) No existen acciones específicas.

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

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

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

(e) La gestión socialmente responsable en la sociedad está completamente integrada en la estrategia de la organización.



D.2. ¿Cómo se relaciona con el grupo de interés "sociedad" para el abordaje de las acciones socialmente responsables?

% Opciones favorables

(a) No existe una dinámica formal de relación y diálogo.

(b) Existe alguna acción puntual de contacto y relación.

(c) Existe una dinámica de relación y diálogo implantada, con las métricas oportunas para monitorizar y evaluar su aplicación.

(d) Además de (c), existe una participación activa mediante representantes del grupo de interés "sociedad" en la planificación y abordaje de las actuaciones (p.ej. a través de comisiones, grupo de trabajo, co-creación, etc.).

(e) Además de (d), existen alianzas definidas, estructuradas y evaluadas con dicho grupo de interés (p. ej. convenios, acuerdos institucionales, etc.).



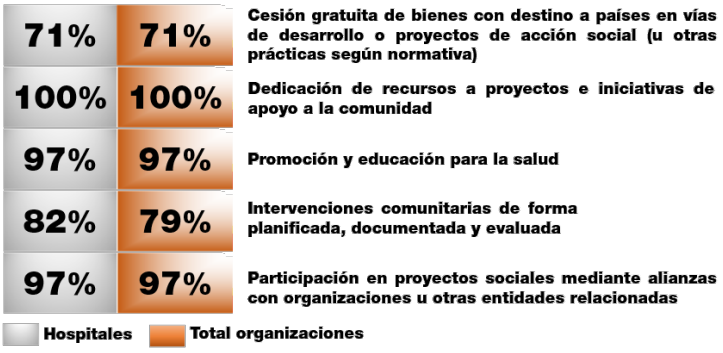
D.3. ¿Cómo se relaciona e implica para desarrollar su acción social?

% Opciones favorables

(a) No se realiza.

(c) Se realiza parcialmente.

(e) Se encuentra plenamente integrado en la organización.



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

% Opciones favorables

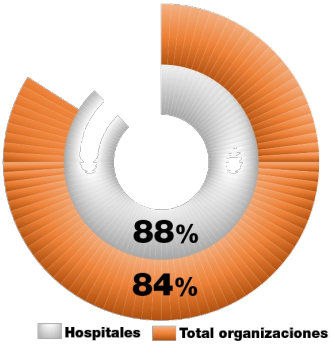
(a) No participa.

(b) Difunde los recursos educativos de la Escuela a los profesionales del centro.

(c) Además de (b), difunde los recursos educativos de la Escuela a los pacientes/acompañantes/ciudadanía del centro.

(d) Además de (c), los profesionales del centro participan como profesores en las actividades de la Escuela.

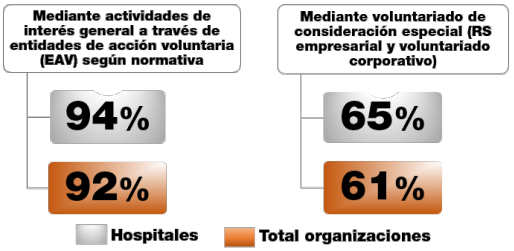
(e) Además de (d), co-diseña, implementa y evalúa los programas de alfabetización en salud para la población, junto con la Escuela.



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

% Opciones favorables

(a) No se realiza.
(c) Se realiza parcialmente.
(e) Se encuentra integrado en la organización.



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

% Opciones favorables

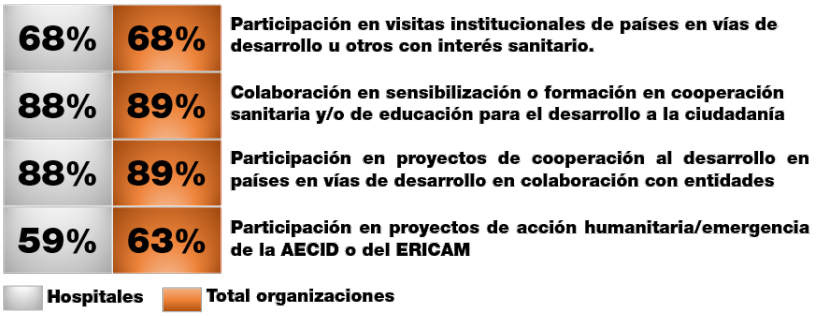
(a) No se **realiza**.
(c) Se realiza parcialmente
(e) Se encuentra integrado en la organización.



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

% Opciones favorables

(a) No participa.
(c) Participa parcialmente.
(e) Participa plenamente.



Área “Personas”

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

% Opciones favorables

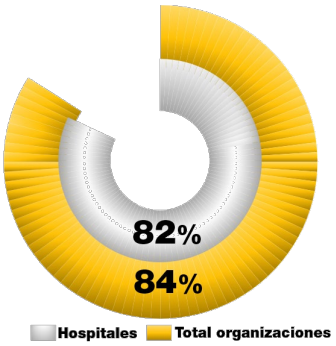
(a) No se realiza.

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

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

(d) Además de (c), existe de forma puntual para el conjunto del centro, con planes/acciones de mejora relacionados.

(e) Existe, de forma sistemática para el conjunto del centro con planes/acciones de mejora relacionados.



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

% Opciones favorables

(a) No se realiza.

(c) Se realiza parcialmente.

(e) Se encuentra integrada en la formación.



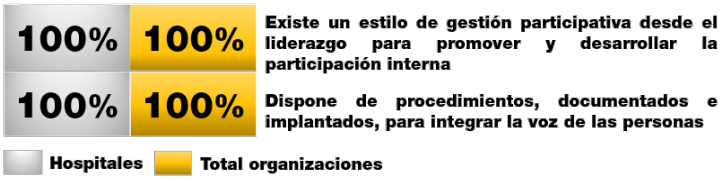
E.3. ¿Cómo se aborda la implicación y participación de las personas?

% Opciones favorables

(a) No se realiza.

(c) Se realiza parcialmente.

(e) Se encuentra integrado en la organización



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

% Opciones favorables

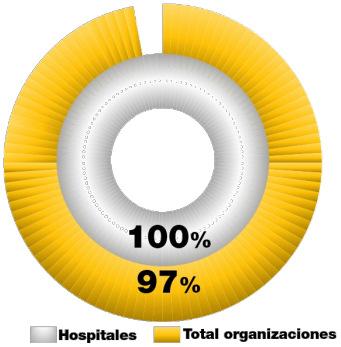
(a) No existen.

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

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

(d) Además de (c), existen de forma puntual para el conjunto del centro.

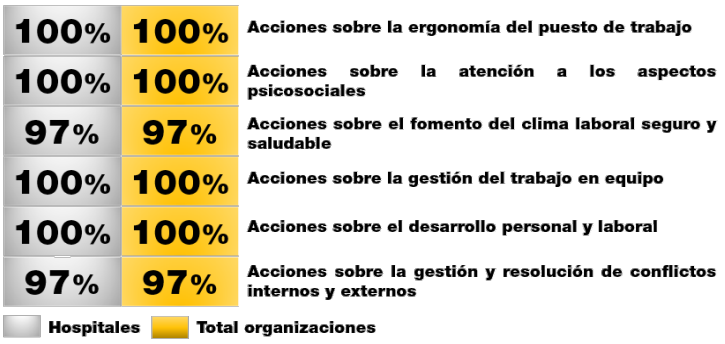
(e) Existen, con carácter sistemático, para el conjunto del centro y disponible su acceso para todo profesional.



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

% Opciones favorables

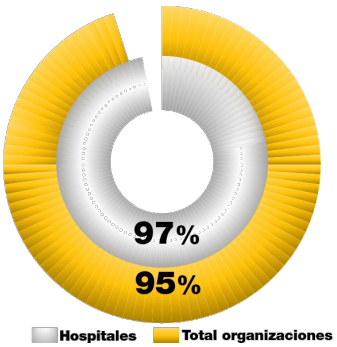
(a) No se realiza.
(c) Se realiza parcialmente.
(e) Se encuentra integrado en la organización



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

% Opciones favorables

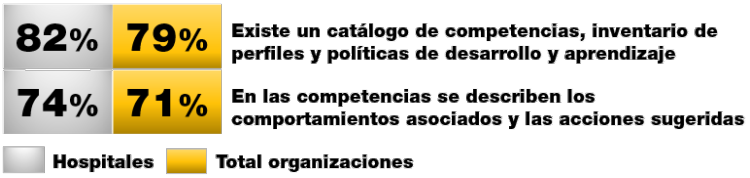
(a) No se realizan.
(b) Se realizan acciones puntuales en alguna categoría/ estamento profesional.
(c) Se realizan acciones sistemáticas para toda categoría/estamento profesional.
(d) Además de (c) se realizan acciones mediante agradecimientos al propio interesado.
(e) Además de (d) se realizan acciones mediante actos públicos.



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

% Opciones favorables

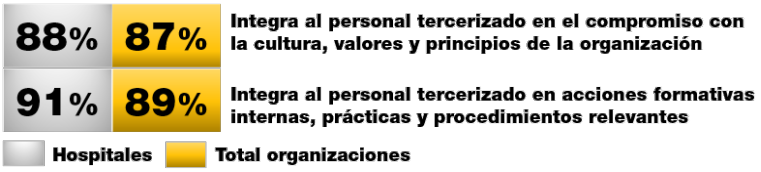
(a) No se realiza.
(c) Se realiza parcialmente.
(e) Se encuentra integrado en la organización



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

% Opciones favorables

(a) No se realiza.
(c) Se realiza parcialmente.
(e) Se encuentra integrado en la organización.



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

% Opciones favorables

(a) Se aborda básicamente según lo contemplado con carácter normativo.

(e) Además de (a), se dispone de otras actuaciones adicionales identificadas y documentadas.



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

% Opciones favorables

(a) No se desarrolla.

(c) Se desarrolla parcialmente.

(e) Se encuentra integrado en la organización.

Hospitales	Total organizaciones	
100%	100%	Integra de forma estructurada y sistemática la prevención de riesgos laborales
100%	100%	Entorno de trabajo con planificación de los recursos y gestión de los riesgos contando con la participación de las personas
100%	100%	Formación y la divulgación de la cultura en prevención de riesgos laborales
71%	72%	El sistema de gestión de la seguridad y salud se aplica de acuerdo a normas o estándares

Área “Pacientes – Clientes”

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

% Opciones favorables

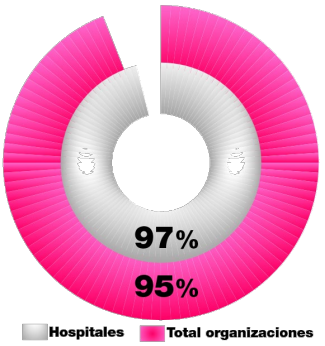
(a) No lleva a cabo ninguna actividad específica.

(b) Se evalúa de forma puntual en algún proceso/trayectoria asistencial clave.

(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 manteniendo relación durante todas las etapas de creación de valor y 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.



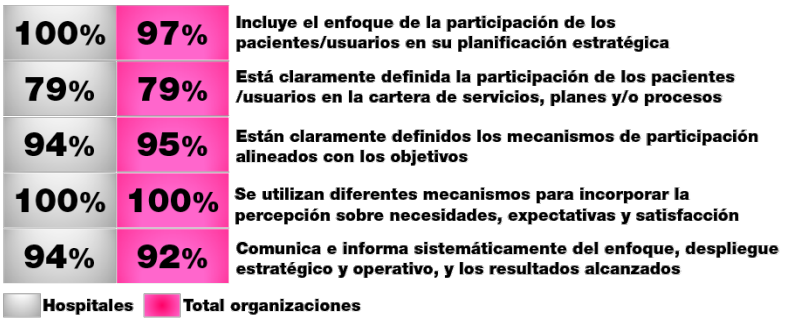
F.2. ¿Cómo se gestiona la participación de los pacientes/usuarios?

% Opciones favorables

(a) No se realiza.

(c) Se realiza parcialmente.

(e) Se encuentra integrado en la organización.



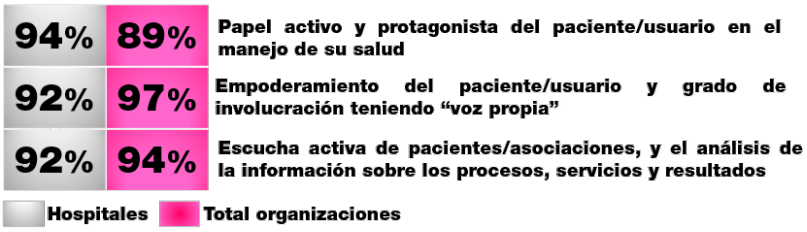
F.3. ¿Cómo se materializa la participación y presencia del ciudadano y del paciente?

% Opciones favorables

(a) No se realiza.

(c) Se realiza parcialmente.

(e) Se encuentra integrado en la organización.



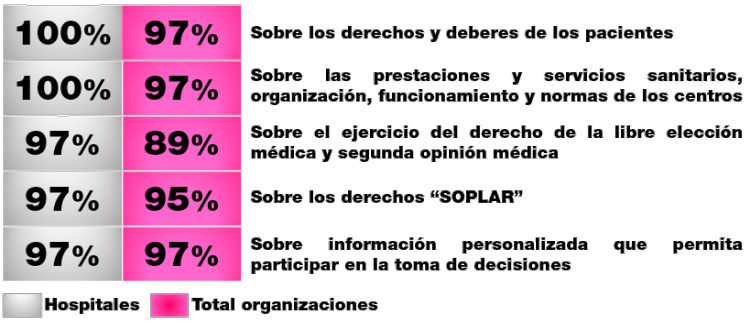
F.4. ¿Ofrece información sobre los siguientes aspectos en la atención al paciente/usuario?

% Opciones favorables

(a) No se realiza.

(c) Se realiza parcialmente.

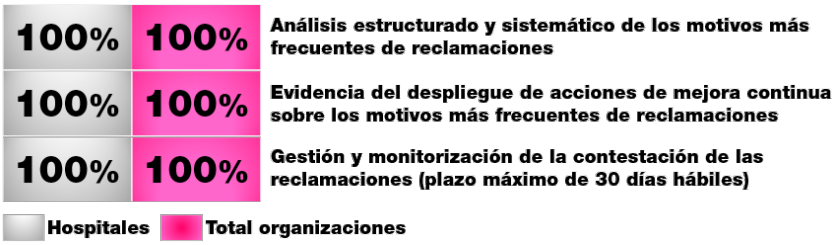
(e) Se realiza plenamente en la organización.



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

% Opciones favorables

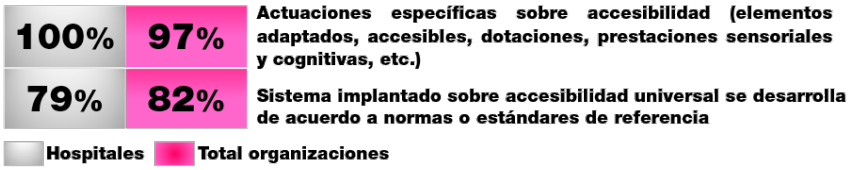
(a) No se realiza.
(c) Se realiza parcialmente.
(e) Se realiza y alcanza plenamente.



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

% Opciones favorables

(a) No se dispone.
(c) Se dispone parcialmente.
(e) Se dispone plenamente.



F.7. ¿Cómo se aborda la gestión de la seguridad del paciente?

% Opciones favorables

(a) Se aborda básicamente según lo contemplado en la estrategia y los objetivos institucionales.
(e) Además de (a), se abordan actuaciones y proyectos adicionales perfectamente documentados.



F.8.¿Cómo se aborda la cultura de humanización de la asistencia sanitaria?

% Opciones favorables

(a) Se aborda básicamente según lo contemplado en la estrategia y los objetivos institucionales.
(e) Además de (a), se abordan actuaciones y proyectos adicionales específicos, y están perfectamente documentados.



Área “Aliados y Proveedores”

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

% Opciones favorables

(a) No existe.

(b) Existen relaciones puntuales.

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

(d) Existen alianzas/acuerdos/etc. con objetivos y compromisos comunes a las partes.

(e) Además de (d), se analiza y evalúa la relación, comunicando los resultados y acciones de mejora derivadas.



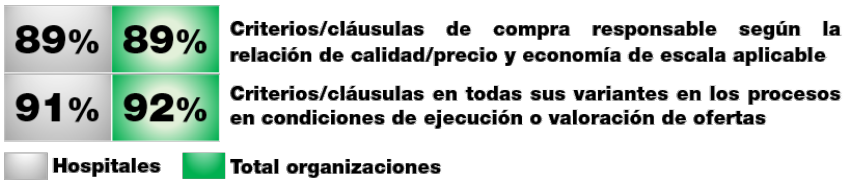
G.2. Además del cumplimiento de los procesos de gestión centralizada por la Consejería de Sanidad, ¿dispone de criterios/cláusulas de compra y contratación responsable en los procesos que le sean aplicables?

% Opciones favorables

(a) No se incluyen.

(c) Se incluyen parcialmente.

(e) Se incluye plenamente.



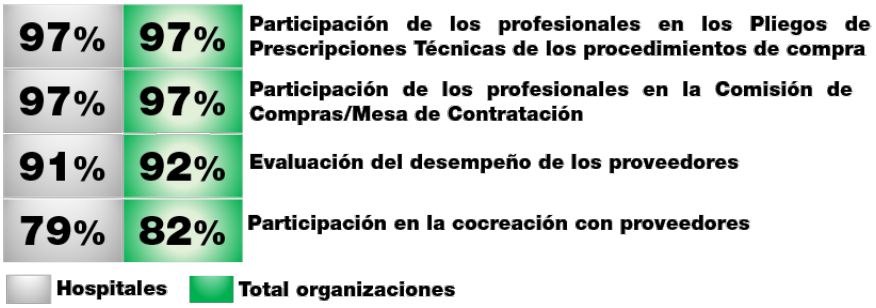
G.3. ¿Cómo se aborda la gestión de proveedores respecto de las siguientes materias?

% Opciones favorables

(a) No se incluyen.

(c) Se incluyen parcialmente.

(e) Se incluye plenamente.



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

(a) No se realiza ninguna intervención.

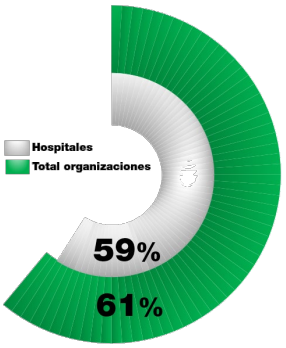
(b) Se realiza de forma puntual y/o periódica para algunos proveedores clave.

(c) Se realiza de forma puntual y/o periódica para todos los proveedores clave.

(d) Se realiza de forma sistemática para algunos proveedores clave.

(e) Se realiza de forma sistemática para todos los proveedores clave.

% Opciones favorables

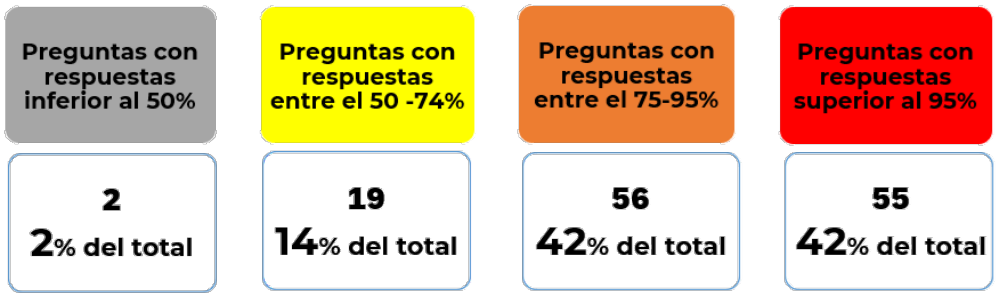


RESULTADOS GLOBALES

- Tanto la cumplimentación del cuestionario de evaluación como la aportación de acciones de mejora se ha realizado por el 100% de las 38 organizaciones (34 hospitales, Gerencia Asistencial de Atención Primaria, SUMMA 112, Centro de Transfusión y Unidad Central de Radiodiagnóstico).
- De forma específica, se ha aportado un total de 98 planes de acción, con una media de 2,58 planes por institución, proponiendo el 97% de las organizaciones, al menos, dos planes de mejora.

Área	Planes de mejora
Pacientes-Clientes	24 (24,5%)
Personas	22 (22,4%)
Ambiental	16 (16,3%)
Social	15 (15,3%)
General	13 (13,3%)
Aliados y Proveedores	7 (7,1%)
Económico-Financiero	1 (1,0%)
total	98

- Respecto a la madurez alcanzada para el total de preguntas del Cuestionario, se observa que el 84% del total se sitúan, al menos, en el nivel avanzado y sólo un 2% en un nivel básico (Anexo 3).

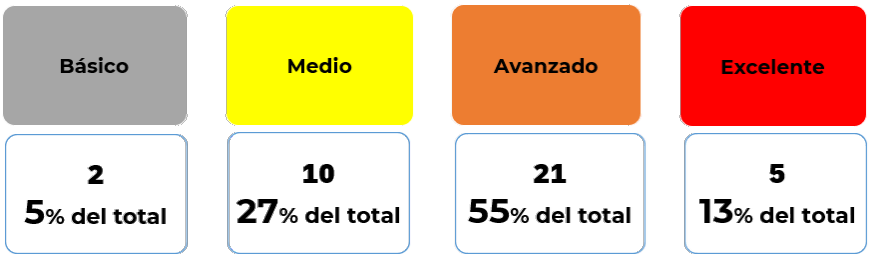


- El 100% de las organizaciones registraron los requisitos clave para alcanzar el nivel “Básico” y el 95% cumplieron los correspondientes al nivel “Medio”.
- El 100% de las organizaciones incluidas en los niveles “Avanzado” y “Excelente” confirmaron las evidencias/referencias oportunas. Para completar 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.
- El 100% de las organizaciones situadas en el “Nivel Excelente”, aportaron la información necesaria en la entrevista para contrastar y verificar el nivel alcanzado.

- De acuerdo al conjunto de datos aportados por las 38 organizaciones, el resultado global (en %) por cada área y el total final (general, ambiental, económico y financiero, social, personas, pacientes-clientes, aliados y proveedores) muestra un alto nivel de calidad, donde 6 de 7 bloques se sitúan en un nivel de rango avanzado (>75%).



- Considerando todas las fases de evaluación (cálculo de puntuación simple, cumplimiento de ítems "llave", ajuste de exclusiones, verificación de evidencias y entrevista virtual), el nivel de reconocimiento alcanzado en el año 2025 sería de 2 organizaciones en el nivel "Básico", 10 en nivel "Medio", 21 en nivel "Avanzado", y 5 en el nivel "Excelente", mostrando una alta madurez ya que, al menos, el 95% de las gerencias asistenciales alcanzan el nivel medio y el 68% el nivel avanzado, estando sólo un 5% en el nivel básico.



MARCOS DE REPORTE EN SOSTENIBILIDAD

Un marco de reporte de sostenibilidad actúa como un sistema estructurado de principios, criterios, procedimientos e indicadores que permite a una organización identificar, priorizar, medir, gestionar y comunicar de forma transparente y verificable sus impactos, riesgos, oportunidades y resultados en materia ambiental, social, económica y de gobernanza. Y de tal modo, en el sector sanitario supone un sistema de información para orientar la estrategia, la rendición de cuentas y la mejora del desempeño sanitario.

El Cuestionario de RS ha vinculado su enfoque y contenidos con los principales marcos y sistemas utilizados en el sector sanitario (criterios ESG, Principios del Pacto Mundial, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Estándares GRI)[1]. Para ello se ha identificado para cada pregunta del Cuestionario aquellas referencias que fuesen más dominantes, así como el alcance obtenido de forma segmentada para cada uno (tablas 1-4), mostrando la correspondencia más significativa[2] (Anexo 4).

- [1] Pacto Mundial: iniciativa ONU que lidera la mayor red de sostenibilidad mundial con el objetivo de facilitar el alineamiento y reporte de las estrategias y operaciones de las organizaciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. *https://www.pactomundial.org/*
- Criterios ESG: 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. *https://www.pactomundial.org/noticia/la-sostenibilidad-empresarial-desde-las-siglas-asg-o-esg/*
- 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. *https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/*
- Estándares GRI Consolidados: conjunto de estándares (*Global Reporting Initiative*) para la presentación de informes de sostenibilidad desarrollado por el *Global Sustainability Standards Board* (GSSB).. *https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/*

[2] Linking the SDGs and the GRI Standards. *https://www.globalreporting.org/media/lbvnxb15/mapping-sdgs-gri-update-march.pdf*
Criterios ESG y su relación con los ODS. *https://www.pactomundial.org/noticia/criterios-esg-y-su-relacion-con-los-ods/*
La misión del Pacto Mundial: 10 Principios + 17 ODS. *https://www.pactomundial.org/noticia/10-principios-17-ods/*

Tabla 1. Criterios ESG y Cuestionario RS

ESG	Preguntas	Alcance
E	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	●
S	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	●
G	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 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Cuestionario RS

ODS	Preguntas	Alcance
1	D31, D32, D73	●
2		NA
3	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	A42, A44, B3, D33, D34, D4, D63, D72, E21, E22, E23, E24, E27, E4, E55, E71, E72, E82, E103, F31, F45, G13	●
5	E22, E9, F32, F44, F8	●
6	B1, B22, B23, B24, B25, B53, B57	✓
7	B51, B55, B56, B6	✓
8	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	B23, B25, B55, B56, B58, B510, B6, F52, G34	●
10	D32, D61, D62, D63, E22, E81, E9, F1, F21, F22, F24, F31, F32, F43, F44, F45, F61, F8, G15, G16	●
11	B23, B52, B54, B59, B510, D32, D34, E27, F61, G11	●
12	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	A41, A61, A62, B1, B21, B22, B23, B24, B25, B3, B51, B52, B54, B55, B56, B57, B58, B59, B510, B6, E24	●
14		NA
15	B1, B22, B23, B24, B25, B59	✓
16	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	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 3. Principios Pacto Mundial y Cuestionario RS

Temática	Principio	Preguntas	Alcance
Derechos Humanos 	**Principio 1:** 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*	●
	Principio 2: 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*	●
Normas Laborales 	**Principio 3:** 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*	●
	Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.		NA
	Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.		NA
	Principio 6: 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*	●
Medio ambiente 	**Principio 7:** 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*	●
	Principio 8: 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*	●
	Principio 9: 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*	●
Lucha contra la corrupción 	**Principio 10:** 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 4. Estándares GRI y Cuestionario RS

El Cuestionario RS se relaciona con los estándares GRI en 83 códigos (divulgaciones) independientes sumando 221 citas en total según la siguiente distribución:

- Serie 2 Contenidos Generales (GRI 2-1 a 2-29): 80 citas (36,2%).
- Serie 3 Temas Materiales (GRI 3-1 a 3-3): 27 citas (12,22%).
- Serie 200 (Economía): 25 citas (11,31%).
- Serie 300 (Medioambiental): 26 citas (11,76%).
- Serie 400 (Social): 63 citas (25,51%).

La relación de los principales estándares GRI observados sería:

Código GRI	Número	(%)
GRI 3-3	23	10,41
GRI 2-29	19	8,60
GRI 201-1	10	4,52
GRI 413-1	9	4,07
GRI 2-6	6	2,71
GRI 2-24	6	2,71
GRI 2-28	6	2,71
GRI 203-1	5	2,26
GRI 416	5	2,26
GRI 417	5	2,26
GRI 401	4	1,81
GRI 403-1	4	1,81
GRI 403-4	4	1,81
GRI 2-9	4	1,81
GRI 2-16	4	1,81

El alcance observado para cada serie sería el siguiente:

Alcance	Estándares GRI	
●	Serie 2: Contenidos Generales	GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-6, GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21, GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-28, GRI 2-29
●	Serie 3: Temas Materiales	GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3
●	Serie GRI 200: Dimensión Económica	GRI 200, GRI 201-1, GRI 201-2, GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 204, GRI 204-1, GRI 205, GRI 205-2
●	Serie GRI 300: Dimensión Ambiental	GRI 300, GRI 301, GRI 301-2, GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-4, GRI 303-3, GRI 303-5, GRI 305, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5, GRI 308-1, GRI 308-2
●	Serie GRI 400: Dimensión Social	GRI 400, GRI 401, GRI 401-1, GRI 402-1, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-7, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1, GRI 410-1, GRI 413, GRI 413-1, GRI 414-1, GRI 414-2, GRI 416, GRI 416-1, GRI 417, GRI 417-2, GRI 418

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

CONCLUSIONES

El Cuestionario de Autoevaluación RS 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 modelo de reconocimiento establece 4 niveles ("Básico", "Medio", "Avanzado" y "Excelente"), precisando 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 sería de 528 puntos según 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" (15 en nivel "Básico" y 10 en nivel "Medio") consideradas como requisitos necesarios adicionalmente a la puntuación obtenida. El 100% de las organizaciones registraron los requisitos del nivel "Básico" y el 95% cumplieron los correspondientes al nivel "Medio".
- Para la verificación de evidencias por nivel se requiere la aportación de aquella documentación que validase dicha madurez El 100% de las organizaciones confirmaron las evidencias/referencias oportunas.
- La entrevista virtual se realizó al 100% de las organizaciones del nivel "Excelente", aportándose la información precisa para contrastar y verificar el nivel alcanzado.

La aportación de acciones de mejora derivadas de la autoevaluación RS, se realizó por el 100% de las organizaciones sumando un total de 98 planes de acción, con una media de 2,58 planes por institución, y proponiéndose, al menos, dos planes de mejora en el 97% de las organizaciones.

En términos globales, para el conjunto de las 38 organizaciones, se pueden estimar los resultados globales alcanzados por cada área (general, ambiental, económico y financiero, social, personas, pacientes-clientes, aliados y proveedores) y el total final. El resultado global muestra un alto nivel de calidad (86%), donde 6 de 7 bloques se sitúan en un nivel de rango avanzado (>75%).

Considerando todas las fases de evaluación, el nivel de reconocimiento alcanzado en el año 2025 sería de 2 organizaciones en el nivel “Básico”, 10 en nivel “Medio”, 21 en nivel “Avanzado”, y 5 en el nivel “Excelente”, mostrando una alta madurez ya que, al menos, el 95% de las gerencias asistenciales alcanzan el nivel medio, y el 68% el nivel avanzado, estando sólo un 5% en el nivel básico.

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) y valorar el alcance obtenido tras la autoevaluación RS de las 38 organizaciones sanitarias:

- La relación entre el Cuestionario RS y los Objetivos de Desarrollo Sostenible se enmarca dentro de organizaciones cuyo enfoque natural sería el ODS 3, mostrando un alcance “Excelente” para los ODS 6, ODS 7 y ODS 15, y “Avanzado” para todos los restantes ODS, no encontrando aplicabilidad de los ODS 2 y ODS 14,
- La relación entre el Cuestionario RS y el enfoque de las 4 temáticas del Pacto Mundial (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio ambiente y Lucha contra la corrupción), muestra un alcance “Avanzado” para todos los Principios del Pacto salvo para los Principios 4 y 5 donde no se observa aplicabilidad.
- La relación entre el Cuestionario RS y los criterios ESG (Enviromental, Social, Governance/ Ambiental, Social, Gobernanza), muestra un alcance “Avanzado” para el conjunto de las preguntas relacionadas.
- La relación entre el Cuestionario RS y la serie de estándares GRI permite un extenso análisis, con la siguiente distribución: Serie 2 Contenidos Generales (36%), Serie 3 Temas Materiales (12%), Serie 200 Economía (11%), Serie 300 Medioambiental (12%), Serie 400 Social (29%). Para el conjunto de la herramienta, el modelo tiene una fuerte base en la gobernanza colaborativa y en la estructuración de la materialidad antes de las métricas temáticas específicas. De forma específica, el GRI 3-3 (enfoques de gestión de los temas materiales) y el GRI 2-29 (enfoque de participación de grupos de interés) son los indicadores más referenciados.

ANEXO 1. CUESTIONARIO RS (REDACCIÓN SIMPLIFICADA)

¿Cómo aborda la organización la gestión de la Responsabilidad Social (RS)/sostenibilidad?	A1
¿Cómo se relaciona e implica la organización con los GGII clave en RS?	
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.	A21
Utiliza una comunicación unidireccional con los GGII clave.	A22
Utiliza una comunicación bidireccional con los GGII clave.	A23
Existe una relación directa con los GGII basada en la participación.	A24
Existe una relación más profunda y formal de colaboración e implicación de los GGII	A25
¿Se dispone de un código ético / de conducta propio de la organización?	A3
¿Cómo incorpora la organización los compromisos, prácticas y responsabilidades en RS?	
Dispone de un compromiso públicamente declarado en materia de RS/ sostenibilidad.	A41
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.	A42
Dispone de mecanismos internos para valorar el grado de implementación y el cumplimiento de los principios éticos y normas de comportamiento.	A43
Refuerza el compromiso con los valores y principios éticos mediante el reconocimiento y divulgación interna de las buenas prácticas en dicho campo.	A44
¿Qué estructura existe en su organización para abordar la RS/Sostenibilidad?	A5
¿Cómo relaciona la organización la gestión socialmente responsable con sus operaciones y su propuesta de valor?	
Analiza el contexto y/o ecosistema de la organización, incluyendo el posible impacto sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	A61
Evalúa el impacto del cambio climático sobre sus operaciones y el sistema de gestión de la calidad.	A62
Dispone de un conjunto de métricas relacionado específicamente con la gestión socialmente responsable.	A63
La organización valora las contribuciones (positivas y negativas) al desarrollo sostenible, identificando y priorizando la percepción de los GGII sobre los temas más importantes.	A64
¿Cómo se aplican operativamente los principios del buen gobierno en la organización?	
Aplica en el marco de sus competencias, los principios de buen gobierno en sus relaciones y cumplimiento de sus fines.)	A71
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.	A72
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.	A73
¿Cómo aborda la organización la gestión de la comunicación de la RS/Sostenibilidad?	
Existe una estructura y planificación para gestionar la comunicación externa, imagen corporativa y comunicación interna en materia de RS/Sostenibilidad.	A81
Existe una política activa de transparencia de la información y rendición de cuentas abierta a la sociedad y entidades que la solicitan.	A82
¿Cómo realiza la divulgación y reporte de la información en RS/sostenibilidad de la organización?	A9
¿Existe alguna línea/actuación estratégica específica sobre la gestión ambiental en la organización?	B1
¿Cómo aborda la organización la planificación e implantación del sistema de gestión ambiental??	
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.	B21
Existe una planificación y acciones específicas que consideran los aspectos ambientales, los requisitos legales, el contexto de la organización y las partes interesadas.	B22
Se gestiona el alcance mediante un abordaje del riesgo con planes específicos.	B23
Existe un sistema de gestión ambiental completamente integrado en la gestión estratégica de la organización.	B24
El sistema de gestión ambiental implantado se desarrolla y aplica de acuerdo a normas o estándares de referencia.	B25
¿Cómo se realiza la sensibilización y la toma de conciencia ambiental por parte de la organización?	B3
¿Qué dinámica y estructura existe en la organización para abordar la gestión medioambiental?	
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.	B41

La organización participa en la estructura de grupos/redes sobre gestión ambiental.	B42
Existe alguna estructura de apoyo institucional interna dentro de la organización.	B43
Actividades específicas que realiza la organización respecto de las siguientes situaciones:	
Eficiencia energética.	B51
Reducción, minimización y segregación de residuos.	B52
Seguridad química.	B53
Movilidad sostenible.	B54
Descarbonización.	B55
Medición de la huella de carbono.	B56
Reducción del consumo de agua.	B57
Reducción del consumo de materiales fungibles.	B58
Emergencias ambientales.	B59
Economía circular.	B510
Señale cómo se lleva a cabo el cálculo de la huella de carbono en la organización	B6
¿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?	C1
¿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?	C2
¿Cómo ha sido la variación interanual de los costes frente a la actividad, respecto de la variación anual del IPC en la organización?	
En cuanto a los costes directos.	C31
En cuanto a los costes de personal.	C32
En cuanto a los costes indirectos.	C33
¿Se ajustó al objetivo de eficiencia en coste del tratamiento de patologías de alto impacto en el último ejercicio (índice sintético de eficiencia)?	C4
¿Se ajustó al objetivo de eficiencia en porcentaje de pacientes totales con biosimilares en el último ejercicio?	C5
¿Se ajustó al objetivo de Prescripción de principios activos con EFG en el último ejercicio?	C6
¿Se ajustó al objetivo de mejora de la seguridad de medicamentos y productos sanitarios (% prescripción de antibióticos Módulo Único de Prescripción de primera elección?	C7
¿Se ajustó al cumplimiento del objetivo de facturación previsto en el último ejercicio?	C8
¿Se ajustó al objetivo de fomentar la adecuación y seguridad de los tratamientos sobre el porcentaje de pacientes> 74 años con medicamentos potencialmente inapropiados?	C9
¿Existe una línea/actuación estratégica específica de RS de la organización hacia la sociedad?	D1
¿Cómo se relaciona la organización con el grupo de interés "sociedad" para el abordaje de las acciones socialmente responsables??	D2
¿Cómo se relaciona e implica la organización para desarrollar su acción social?	
Mediante la participación en la cesión gratuita de bienes con destino a países en vías de desarrollo o para la realización de proyectos de acción social de la Comunidad de Madrid.	D31
Mediante la dedicación de recursos en diferente formato a proyectos e iniciativas relacionadas con el apoyo a la comunidad.	D32
Mediante la promoción y desarrollo de actividades de educación para la salud.	D33
Mediante el despliegue de actuaciones en intervenciones comunitarias de forma planificada, documentada y evaluada.	D34
Mediante la participación en proyectos sociales basada en el desarrollo de alianzas con organizaciones locales, comunitarias, ONG u otras entidades relacionadas.	D35
¿Cómo participa en acciones relacionadas con la Escuela Madrileña de Salud?	D4
¿Cómo participa la organización en las diferentes formas de voluntariado*?	
Mediante actividades de interés general desarrolladas por personas físicas que se desarrollen a través de entidades de acción voluntaria (EAV) con arreglo a la normativa.	D51
Mediante la forma de voluntariado de consideración especial: responsabilidad social empresarial y voluntariado corporativo.	D52
¿Cómo aplica la mediación intercultural como metodología de intervención social?	
Mediante acciones de mediación intercultural en salud.	D61

Mediante servicios de traducción e interpretación lingüística.	D62
Mediante la formación a profesionales en mediación intercultural en el ámbito socio sanitario.	D63
¿Cómo participa en actividades dentro del marco de las relaciones institucionales y la cooperación sanitaria?	
Participación en visitas institucionales para profesionales del ámbito sanitario de países en vías de desarrollo u otros con interés sanitario.	D71
Colaboración de profesionales en actividades de sensibilización o formación en materia de cooperación sanitaria y/o de educación para el desarrollo a la ciudadanía.	D72
Participación de profesionales en proyectos de cooperación al desarrollo en países en vías de desarrollo (campañas) en colaboración con entidades.	D73
Participación de profesionales en proyectos de acción humanitaria/emergencia en países en vías de desarrollo (equipo START o del ERICAM de la Comunidad de Madrid).	D74
¿Existe alguna actuación para evaluar la calidad de vida laboral de las personas?	E1
¿Incluye específicamente en el plan de formación las principales materias fundamentales de la RS/sostenibilidad?	
Gobernanza de la organización	E21
Derechos humanos.	E22
Prácticas laborales.	E23
Medio ambiente.	E24
Prácticas operativas justas.	E25
Preocupaciones del consumidor (p.ej. paciente, cliente, ciudadano, etc.).	E26
Participación y desarrollo de la comunidad.	E27
¿Cómo se aborda la implicación y participación de las personas en la organización?	
Existe un estilo de gestión participativa desde el liderazgo para promover y desarrollar la participación interna.	E31
Se dispone de procesos/procedimientos para integrar la voz de las personas en los procesos estratégicos y operativos de la organización.	E32
¿Existen actuaciones dentro de un plan/procedimiento de acogida (onboarding) al personal de nueva incorporación?	E4
¿Cómo aborda la mejora de las condiciones de trabajo y el bienestar físico, psíquico y emocional de las personas?	
Actuaciones sobre la ergonomía del puesto de trabajo.	E51
Actuaciones sobre la atención a los aspectos psicosociales.	E52
Actuaciones sobre el fomento del clima laboral seguro y saludable.	E53
Actuaciones sobre la gestión del trabajo en equipo.	E54
Actuaciones sobre el desarrollo personal y laboral.	E55
Actuaciones sobre la gestión y resolución de conflictos internos y externos.	E56
¿Cómo aborda el reconocimiento de los méritos y logros de las personas?	E6
¿Aborda alguna actuación específica propia, respecto de la gestión por competencias dentro del marco normativo aplicable?	
Existe un catálogo de competencias, inventario de perfiles y políticas de desarrollo y aprendizaje de las mismas.	E71
Existe una descripción de los comportamientos asociados específicos y observables de cada nivel de competencia y las acciones de desarrollo sugeridas.	E72
Respecto de las relaciones con trabajadores de empresas tercerizadas, colaboradoras o prestadoras de servicios en la organización distintas a ésta:	
Integra al personal tercerizado en el compromiso con la cultura, valores y principios de la organización.	E81
Integra al personal tercerizado en acciones formativas internas, prácticas y procedimientos de aplicación relevantes en la organización.	E82
¿Cómo se aborda la igualdad de género y oportunidades?	E9
¿Cómo se aborda la seguridad y salud en el trabajo?	
Integra de forma estructurada y sistemática la prevención de riesgos laborales.	E101
Promueve un entorno de trabajo seguro, abordando la planificación de los recursos y la gestión de los riesgos contando con la implicación y la participación de las personas.	E102
Potencia la formación y la divulgación de la cultura en prevención de riesgos laborales a las personas.	E103
El sistema implantado sobre la gestión de la seguridad y salud se aplica de acuerdo a normas o estándares de referencia.	E104
¿Cómo aborda la evaluación de la satisfacción y experiencia del paciente/usuario?	F1
¿Cómo gestiona la participación de los pacientes/usuarios?	
Incluye de forma expresa el enfoque de la participación de los pacientes/usuarios en su planificación estratégica.	F21

Tiene claramente definida la participación de los pacientes/usuarios en la contribución a la cartera de servicios, planes y/o procesos asistenciales.	F22
Tiene claramente definidos los mecanismos de participación alineados con los objetivos.	F23
Utiliza diferentes mecanismos de consulta para incorporar la percepción de los pacientes/usuarios sobre necesidades, expectativas y satisfacción con la misma.	F24
Comunica e informa sistemáticamente a los pacientes/ organizaciones de pacientes del enfoque, despliegue estratégico y operativo de la organización y resultados alcanzados.	F25
¿Cómo se materializa la participación y presencia del ciudadano y del paciente?	
Mediante el desempeño de un papel activo y protagonista del paciente/usuario en el manejo de su salud.	F31
Mediante el empoderamiento del paciente/usuario y grado de involucración teniendo “voz propia”.	F32
Mediante la escucha activa de pacientes/asociaciones, y el análisis de la información sobre los procesos, servicios y resultados alcanzados.	F33
¿Ofrece información sobre los siguientes aspectos en la atención al paciente/usuario?	
Sobre los derechos y deberes de los pacientes en el ámbito sanitario.	F41
Sobre las prestaciones y servicios sanitarios, organización, funcionamiento y normas de los centros.	F42
Sobre el ejercicio del derecho de la libre elección médica y de la segunda opinión médica.	F43
Sobre los derechos “SOPLAR” (Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación de datos personales).	F44
Sobre el aporte de información personalizada que permita al paciente participar en la toma de decisiones sobre su proceso.	F45
¿Cómo aborda la gestión y análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos?	
Se analizan de forma estructurada y sistemática los motivos más frecuentes de reclamaciones	F51
Se evidencia claramente tanto el despliegue de actuaciones y proyectos de mejora continua sobre los motivos más frecuentes de reclamaciones.	F52
Se gestiona y monitoriza de forma efectiva la contestación del total de las reclamaciones en el plazo máximo de 30 días hábiles.	F53
¿Cómo aborda la gestión de la accesibilidad de instalaciones, espacios, servicios y productos para mejorar la utilización, confort y la seguridad del usuario/paciente?	
Existen actuaciones específicas sobre accesibilidad.	F61
El sistema implantado sobre accesibilidad universal se desarrolla de acuerdo a normas o estándares de referencia.	F62
Además de lo contemplado en los objetivos institucionales y normativa (p.ej. Decreto de Seguridad del Paciente –SP-), ¿cómo aborda la seguridad clínica?	F7
Además de lo contemplado en los objetivos institucionales, ¿cómo aborda la cultura de humanización de la asistencia sanitaria?	F8
Señale el tipo de relación existente en la organización con los siguientes posibles grupos de interés:	
Con las entidades locales municipales de referencia.	G11
Con las sociedades científicas.	G12
Con las estructuras educativas.	G13
Con otros ámbitos y organizaciones de la atención sanitaria.	G14
Con asociaciones de pacientes y otras organizaciones de cuidados/cuidadores.	G15
Con otras organizaciones y centros del sector sociosanitario.	G16
Además del cumplimiento de los procesos de gestión centralizada ¿incluye criterios/cláusulas de compra y contratación responsable en los procesos que le sean aplicables?	
Incluye criterios/cláusulas de compra responsable según la relación de calidad/precio y economía de escala aplicable.	G21
Incluye criterios/cláusulas en todas sus variantes en los procesos de ejecución (adjudicación) o valoración de ofertas (baremación).	G22
¿Cómo se aborda la gestión de proveedores respecto de las siguientes materias?	
Participación de los profesionales en la gestión de los Pliegos de Prescripciones Técnicas de los procedimientos de compra.	G31
Participación de los profesionales en la Comisión de Compras/Mesa de Contratación.	G32
Evaluación del desempeño de los proveedores.	G33
Participación en la cocreación con proveedores.	G34
¿Cómo se realiza la evaluación de la satisfacción de los proveedores clave?	G4

ANEXO 2. PREGUNTAS CLAVE (NIVEL BÁSICO Y MEDIO)

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
total	15

A1. ¿Cómo aborda la gestión de la Responsabilidad Social (RS)/sostenibilidad?
(b) Existen acciones específicas aisladas, pero sin un carácter estructurado
A5. ¿Qué estructura existe 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?
(c) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico en proceso de implantación.
B2. ¿Cómo aborda 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 respecto de las siguientes situaciones:
B5.2. Reducción, minimización y segregación de residuos (medidas de reducción, reutilización y reciclaje que prevean 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 hacia la sociedad?
(b) Existen acciones específicas aisladas, pero sin un carácter estratégico.
E1. ¿Existe 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, ¿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 riesgos.
(c) Se desarrolla parcialmente.
F2. ¿Cómo gestiona 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 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 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 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 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 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).

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

B1. ¿Existe alguna línea/actuación estratégica específica sobre la gestión ambiental?
(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?
(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 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 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 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 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 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 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 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: RESULTADOS POR PREGUNTA

Resultado alcanzado por pregunta del Cuestionario RS (132) para el total de organizaciones (38).

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

General	Ambiental	Económico Financiero	Social	Personas	Clientes Pacientes	Aliados Proveedores
A1 ●	B1 ✓	C1 ▲	D1 ●	E1 ●	F1 ●	G11 ●
A21 ●	B21 ●	C2 ▲	D2 ●	E21 ●	F21 ✓	G12 ●
A22 ✓	B22 ✓	C31 ✖	D31 ▲	E22 ●	F22 ●	G13 ●
A23 ●	B23 ●	C32 ▲	D32 ✓	E23 ●	F23 ●	G14 ✓
A24 ●	B24 ✓	C33 ▲	D33 ✓	E24 ●	F24 ✓	G15 ●
A25 ●	B25 ✓	C4 ▲	D34 ●	E25 ▲	F25 ●	G16 ●
A3 ●	B3 ✓	C5 ●	D35 ✓	E26 ●	F31 ●	G21 ●
A41 ●	B41 ✓	C6 ●	D4 ●	E27 ●	F32 ●	G22 ●
A42 ●	B42 ●	C7 ✖	D51 ●	E31 ✓	F33 ●	G31 ✓
A43 ▲	B43 ●	C8 ▲	D52 ▲	E32 ✓	F41 ✓	G32 ✓
A44 ●	B51 ✓	C9 ▲	D61 ●	E4 ✓	F42 ✓	G33 ●
A5 ●	B52 ✓		D62 ●	E51 ✓	F43 ●	G34 ●
A61 ●	B53 ✓		D63 ▲	E52 ✓	F44 ●	G4 ▲
A62 ●	B54 ●		D71 ▲	E53 ✓	F45 ✓	
A63 ●	B55 ✓		D72 ●	E54 ✓	F51 ✓	
A64 ▲	B56 ✓		D73 ●	E55 ✓	F52 ✓	
A71 ✓	B57 ✓		D74 ▲	E56 ✓	F53 ✓	
A72 ●	B58 ●			E6 ●	F61 ✓	
A73 ●	B59 ●			E71 ●	F62 ●	
A81 ●	B510 ●			E72 ▲	F7 ✓	
A82 ●	B6 ●			E81 ●	F8 ✓	
A9 ▲				E82 ●		
				E9 ✓		
				E101 ✓		
				E102 ✓		
				E103 ✓		
				E104 ▲		

ANEXO 4. INTEGRACIÓN CON MARCOS DE REPORTE

Tabla 1. Cuestionario RS: relación global con los marcos de reporte

Pregunta	Estándares GRI	ODS	Pacto Mundial	ESG
A1	**GRI 2-22, GRI 3-3:**	ODS 3, ODS 8, ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P6, P7, P8, P10	SG
A21	**GRI 2-29**	ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG
A22	**GRI 2-29**	ODS 16	P1, P2	G
A23	**GRI 2-29**	ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG
A24	**GRI 3-1 y GRI 3-2**	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P3	SG
A25	**GRI 2-28, GRI 2-29**	ODS 17	P1, P2, P3	SG
A3	**GRI 2-23**	ODS 16	P1, P2, P10	G
A41	**GRI 2-23**	ODS 12, ODS 16, ODS 13, ODS 17	P1, P2, P7, P8, P10	SG
A42	**GRI 2-24**	ODS 4, ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P2, P3, P6, P7, P8, P10	SG
A43	**GRI 2-26, GRI 205**	ODS 8, ODS 16	P1, P2, P10	SG
A44	**GRI 2-16**	ODS 4, ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P2, P10	SG
A5	**GRI 2-9, GRI 2-12**	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P6, P7, P8, P10	SG
A61	**GRI 2-1, GRI 2-6**	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P7, P8, P9	ESG
A62	**GRI 201-2, GRI 305**	ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E
A63	**GRI 200, GRI 300, GRI 400**	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P2, P6, P7, P8, P10	SG
A64	**GRI 3-1**	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P7, P8, P9, P10	ESG
A71	**GRI 2-9, GRI 2-10, GGRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21**	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	G
A72	**GRI 2-18**	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	G
A73	**GRI 3-3:**	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	SG
A81	**GRI 2-16, GRI 2-29**	ODS 16, ODS 17	P1, P2, P10	SG
A82	**GRI 2-14, GRI 2-27**	ODS 16	P10	SG
A9	**GRI 2-2 y GRI 2-3:**	ODS 12, ODS 16	P1, P2, P7, P8, P10	SG
B1	GRI 2-22	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8	EG
B21	GRI 2-23	ODS 12, ODS 13, ODS 16	P7, P8	EG
B22	GRI 3-3	ODS 6, ODS 12, ODS 13, ODS 15, ODS 16	P7, P8	EG
B23	GRI 201-2, GRI 3-1	ODS 6, ODS 9, ODS 11, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8	EG
B24	GRI 3-3	ODS 6, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8, P9	EG
B25	GRI 2-28	ODS 6, ODS 9, ODS 12, ODS 13, ODS 15	P7, P8, P9	EG
B3	GRI 2-24, GRI 404-1:	ODS 4, ODS 12, ODS 13	P8	ES
B41	GRI 2-13	ODS 12, ODS 16	P8, P9	EG
B42	GRI 2-28	ODS 12, ODS 16, ODS 17	P8, P9	EG
B43	GRI 2-9	ODS 12, ODS 16	P8	EG
B51	GRI 302-1, GRI 302-4	ODS 7, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E
B52	GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5	ODS 3, ODS 11, ODS 12, ODS 13	P7, P8	E
B53	GRI 306-2, GRI 403-2	ODS 3, ODS 6, ODS 12	P7, P8	ES
B54	GRI 302-2, GRI 305-3:	ODS 11, ODS 13	P7, P8, P9	E
B55	GRI 305-5	ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E
B56	GRI 305-1, RI 305-2, GRI 305-3	ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8	EG
B57	GRI 303-3 (Extracción de agua) y GRI 303-5	ODS 6, ODS 12, ODS 13	P7, P8	E
B58	GRI 301:	ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8	E

Pregunta	Estándares GRI	ODS	Pacto Mundial	ESG
B59	GRI 3-3, GRI 306-3	ODS 11, ODS 13, ODS 15	P7, P8	EG
B510	GRI 301-2, GRI 306-1	ODS 9, ODS 11, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	E
B6	GRI 305-1, RI 305-2, GRI 305-3	ODS 7, ODS 9, ODS 12, ODS 13	P7, P8	EG
C1	GRI 201-1, GRI 401	ODS 8, ODS 16	P1, P2, P3, P6, P10.	G
C2	GRI 204	ODS 12, ODS 16	P10.	G
C31	GRI 201-1	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P10.	G
C32	GRI 201-1	ODS 8, ODS 16	P3, P6, P10.	G
C33	GRI 201-1	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P10.	G
C4	GRI 201-1, GRI 3-3	ODS 3, ODS 12	P1, P10.	G
C5	GRI 203-2	ODS 3, ODS 12	P1, P10	G
C6	GRI 203-2	ODS 3, ODS 12	P1, P10	G
C7	GRI 416-1	ODS 3, ODS 12	P1, P10	SG
C8	GRI 201-1	ODS 8, ODS 16	P1, P2	G
C9	GRI 416-1	ODS 3, ODS 12	P1, P10	SG
D1	GRI 2-22, GRI 3-3	ODS 3, ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG
D2	GRI 2-29	ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG
D31	GRI 201-1	ODS 1, ODS 3, ODS 17	P1, P2	S
D32	GRI 201-1, GRI 203-1	ODS 1, ODS 3, ODS 10, ODS 11	P1, P2	S
D33	GRI 413-1	ODS 3, ODS 4	P1, P2	S
D34	GRI 413-1	ODS 3, ODS 4, ODS 11	P1, P2	S
D35	GRI 2-28, GRI 413-1	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG
D4	**GRI 413-1**	ODS 3, ODS 4	P1, P2	S
D51	GRI 413-1, GRI 401	ODS 3, ODS 17	P1, P2	S
D52	GRI 413-1, GRI 401	ODS 3, ODS 8, ODS 17	P1, P2	S
D61	GRI 413-1	ODS 3, ODS 10, ODS 16,	P1, P2	S
D62	GRI 3-3, GRI 416	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S
D63	GRI 404-1	ODS 3, ODS 4, ODS 10	P1, P2, P6.	SG
D71	GRI 2-29	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG
D72	GRI 203-2	ODS 3, ODS 4, ODS 17	P1, P2	S
D73	GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 3-3	ODS 1, ODS 3, ODS 17	P1, P2	S
D74	GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 3-3	ODS 3, ODS 16, ODS 17	P1, P2	S
E1	GRI 3-3, GRI 401	ODS 3, ODS 8	P1, P3, P6	S
E21	GRI 2-17, GRI 205-2	ODS 4, ODS 16	P1, P10	SG
E22	GRI 410-1, GRI 2-24	ODS 4, ODS 5, ODS 10, ODS 16	P1, P2	SG
E23	GRI 2-24	ODS 4, ODS 8	P3, P6	SG
E24	GRI 3-3	ODS 4, ODS 12, ODS 13	P7, P8, P9	EG
E25	GRI 2-24	ODS 8, ODS 16	P1, P10	SG
E26	GRI 416, GRI 417	ODS 3, ODS 12	P1	SG
E27	GRI 413	ODS 4, ODS 11, ODS 17	P1	SG
E31	GRI 2-26, GRI 402-1	ODS 8, ODS 16	P1, P3, P6	SG
E32	GRI 2-26, GRI 402-1	ODS 5, ODS 8, ODS 16	P1, P3	SG
E4	GRI 401-1	ODS 4, ODS 8	P1, P3, P6	S
E51	GRI 403-2, GRI 403-3	ODS 3, ODS 8	P1, P3	S
E52	GRI 403-2, GRI 403-3	ODS 3, ODS 8	P1, P3	S
E53	GRI 403-1, GRI 403-4	ODS 3, ODS 8	P1, P3	S
E54	GRI 404-2	ODS 8, ODS 16	P1, P3	S
E55	GRI 404-2	ODS 4, ODS 8	P1, P3, P6	S
E56	GRI 2-25	ODS 16	P1, P6.	SG
E6	GRI 404-3	ODS 8	P1, P6	S
E71	GRI 404-3	ODS 4, ODS 8	P1, P6	SG

Pregunta	Estándares GRI	ODS	Pacto Mundial	ESG
E72	GRI 404-3	ODS 4, ODS 8	P1, P6	SG
E81	GRI 2-6, GRI 403-7	ODS 8, ODS 10	P1, P6	SG
E82	GRI 2-6, GRI 403-7	ODS 4, ODS 8	P3, P6	SG
E9	GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1	ODS 5, ODS 10	P1, P6	SG
E101	GRI 403-1, GRI 403-4	ODS 3, ODS 8	P1, P3	SG
E102	GRI 403-1, GRI 403-4	ODS 3, ODS 8	P1, P3	SG
E103	GRI 403-5	ODS 3, ODS 4, ODS 8	P1, P3	SG
E104	GRI 403-1	ODS 3, ODS 8, ODS 16	P1, P3	SG
F1	GRI 3-3	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S
F21	GRI 2-29	ODS 3, ODS 10, ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG
F22	GRI 2-29	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1, P2	SG
F23	GRI 2-29	ODS 3, ODS 16	P1, P2	SG
F24	GRI 3-3	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1	SG
F25	GRI 2-16, GRI 2-29	ODS 3, ODS 16, ODS 17	P1	SG
F31	GRI 2-29, GRI 3-3	ODS 3, ODS 4, ODS 10	P1	S
F32	GRI 2-29, GRI 3-3	ODS 3, ODS 5, ODS 10, ODS 16	P1, P2	S
F33	GRI 2-29, GRI 3-3	ODS 3, ODS 16	P1, P2	SG
F41	GRI 417	ODS 3, ODS 16	P1	SG
F42	GRI 417	ODS 3, ODS 16	P1	SG
F43	GRI 417	ODS 3, ODS 10, ODS 16	P1	SG
F44	GRI 418	ODS 3, ODS 5, ODS 10, ODS 16	P1, P10	SG
F45	GRI 417	ODS 3, ODS 4, ODS 10, ODS 16	P1	SG
F51	GRI 2-25, RI 416-1, GRI 417-2	ODS 16	P1, P2	G
F52	GRI 3-3	ODS 3, ODS 9, ODS 16	P1, P2	G
F53	GRI 2-27	ODS 16	P1	G
F61	GRI 203-1, GRI 3-3, GRI 416	ODS 3, ODS 10, ODS 11	P1, P6	SG
F62	GRI 203-1, GRI 3-3, GRI 416	ODS 10, ODS 11, ODS 16	P1, P6	SG
F7	GRI 416	ODS 3, ODS 16	P1, P2	SG
F8	GRI 2-23, GRI 3-3	ODS 3, ODS 5, ODS 10	P1, P2	S
G11	GRI 2-29, GRI 413-1	ODS 3, ODS 11, ODS 17	P1, P10	SG
G12	GRI 2-28, GRI 2-29	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG
G13	GRI 2-28, GRI 2-29	ODS 3, ODS 4, ODS 17	P1, P2	SG
G14	GRI 2-6, GRI 3-3	ODS 3, ODS 17	P1, P2	SG
G15	GRI 2-29, GRI 413-1	ODS 3, ODS 10, ODS 16, ODS 17	P1, P2	SG
G16	GRI 2-6, GRI 3-3	ODS 3, ODS 10, ODS 17	P1, P2	SG
G21	GRI 308-1, GRI 414-1	ODS 8, ODS 12	P1, P10	SG
G22	GRI 308-1, GRI 414-1	ODS 12, ODS 16	P1, P10	ESG
G31	GRI 2-24, GRI 403-4	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P6, P10	SG
G32	GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11	ODS 8, ODS 12, ODS 16	P1, P10	SG
G33	GRI 308-2, GRI 414-2	ODS 8, ODS 12, ODS 16, ODS 17	P1, P10	SG
G34	GRI 2-6	ODS 9, ODS 12 ODS 17	P1, P10	SG
G4	GRI 2-29, GRI 204-1:	ODS 12, ODS 17	P1, P10	SG

En este documento se presenta el Informe Técnico de Resultados de Responsabilidad Social
Añ0 2025

Comunidad de Madrid

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