

Memòria de Responsabilitat Social 2009-2010

Resum d'aspectes i indicadors de GRI

Continguts de GRI G3

1. Estratègia i anàlisi	
1.1.	Declaració del director general http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html
1.2.	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats de la institució http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html http://memoria.consorci.org/2010/consultoria-presentacio.html http://memoria.consorci.org/2010/gestio-presentacio.html http://memoria.consorci.org/2010/fundacio-presentacio.html
2. Perfil de l'organització	
2.1.	Nom de l'organització Consorti de Salut i Social de Catalunya (CSC)
2.2.	Principals marques, productes i/o serveis <p>El CSC és una entitat pública de caràcter local i base associativa, fundada el 1983, amb el nom de Consorci Hospitalari de Catalunya, que té el seu origen en el moviment municipalista.</p> <p>El CSC presta serveis als seus associats en l'àmbit de la consultoria, assessorament i gestió de serveis i dispositius sanitaris o d'atenció social, la representació i negociació col·lectiva, els sistemes i tecnologies de la informació, la investigació i la formació. El CSC representa també els seus associats davant les administracions i altres agents dels sectors sanitari i social.</p> <p>Per prestar aquests serveis, el CSC s'ha dotat dels instruments necessaris, que en determinats casos tenen entitat jurídica pròpia, com la patronal CAPSS, el grup d'empreses CSC, SA i la Fundació S21, entitats també incloses en aquesta memòria.</p> <p>http://memoria.consorci.org/2010/mapaconsorci.html - Vegeu el Mapa de serveis als associats del CSC</p> <p>http://www.consorci.org/el-csc - Vegeu la cartera de serveis detallada dels àmbits de <i>Vida associativa, Patronal, Atenció Social, Consultoria i Gestió, Licitacions i Serveis d'Estudis (SEPSS)</i>.</p>
2.3.	Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, filials i negocis conjunts http://www.consorci.org/el-csc/estructura-corporativa-1
2.4.	Localització de la seu principal de l'organització Av. Tibidabo, 21, 08022 Barcelona
2.5.	Nombre i nom dels països en els quals opera l'organització <p>El CSC opera al territori català i espanyol i, des de l'Àmbit de Consultoria, desenvolupa projectes nacionals i internacionals oferint als clients el coneixement adquirit en la gestió directa de centres i en el disseny de sistemes públics de salut i d'atenció social. En aquest període s'han desenvolupat els projectes internacionals a: Argentina, Brasil, Colòmbia, Estats Units d'Amèrica, Marroc, Mèxic i Xile.</p>
2.6.	Naturalesa de la propietat i forma jurídica <p>El CSC és una entitat pública de caràcter local i base associativa. El grup d'empreses CSC, SA és una societat anònima. CAPSS és una organització patronal. La Fundació S21 és una entitat sense ànim de lucre.</p>

2.7.	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i el tipus de clients/beneficiaris)	<p>Els associats del CSC són 59 entitats de govern local i 49 centres prestadors de serveis de salut i d'atenció social de tots els nivells. Tots els associats són institucions de caràcter públic i/o sense ànim de lucre de l'àmbit de Catalunya. Vegeu més sobre els nostres associats a http://www.consorci.org/associats.</p> <p>CSC CiG SA gestiona i ofereix assessorament a entitats de salut i atenció social del territori català i, des de l'Àmbit de Consultoria, en projectes de salut nacionals i internacionals. Vegeu els nostres clients i delegacions de CiG SA a: http://www.consorci.org/csc/accessos-directes/consultoria-i-gestio.</p>
2.8.	Dimensions de l'organització, incloent el nombre de treballadors/res, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	<p>http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Apartats <i>Economia i Pràctiques laborals</i></p> <p>http://memoria.consorci.org/2010/gestio-recursosgestionats.html - Recursos gestionats per l'Àrea de Gestió</p> <p>http://memoria.consorci.org/2010/consultoria-presentacio.html - Projectes desenvolupats per l'Àrea de Consultoria</p> <p>http://memoria.consorci.org/2010/fundacio-presentacio.html - Centres gestionats per la Fundació S21</p> <p>http://www.consorci.org/el-csc/comunicacio - El CSC en xifres</p>
2.9.	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització	No s'han produït canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la dimensió, estructura i propietat de l'organització.
2.10	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu	Millor puntuació en els resultats de <i>benchmarking</i> per atenció primària de salut http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Premis i distincions</i>

3. Paràmetres de la memòria		
Perfil de la memòria		
3.1.	Període cobert per la informació recollida en la memòria	La informació continguda fa referència als anys naturals 2009 i 2010
3.2.	Data de la memòria anterior més recent	Bienni 2007 - 2008
3.3.	Cicle de presentació de memòries	Biennal
3.4.	Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	comunicacio@consorci.org
3.5.	Procés de definició del contingut de la memòria	El procés de redacció d'aquest document ha seguit les directrius de Global Reporting Initiative per a l'elaboració de memòries. La valoració dels aspectes rellevants a incloure ha considerat els temes que més preocupen i interessen als nostres principals grups d'interès, així com els resultats de l'avaluació del nostre Pla de RSC 2009-2010. També, hem considerat el context actual en relació al desenvolupament sostenible en el sector sanitari i social.

3.6.	Cobertura de la memòria	La informació abasta el conjunt del CSC, el grup d'empreses CSC, SA (CSC, SA, CiG, SA, PROSS, SA, CSC Tecnalia, CSC Vitae), l'Associació Patronal (CAPSS) i la Fundació S21 (Centre Sociosanitari Sant Jordi de Cornellà de Llobregat, Hospital Sociosanitari Caixa Catalunya de la Vall d'Hebron, Centre Social i Sanitari Frederica Montseny de Viladecans, Complex Gent Gran de Sant Oleguer, i els Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD) de Montcada i Reixac i Santa Coloma de Gramenet.
3.7.	Limitacions en l'abast o cobertura de la memòria	<p>Els indicadors de Medi Ambient es refereixen a la seu del CSC (Av. Tibidabo, 21 Barcelona) per als anys 2009-2010. L'organització té l'objectiu d'incloure informació sobre altres centres a mitjà termini.</p> <p>Els indicadors de Pràctiques laborals comprenen totes les empreses, però no inclouen el personal que treballa a les delegacions dels projectes internacionals (majoritàriament consultors i consultores amb contracte mercantil). El CSC té l'objectiu d'analitzar també els indicadors del personal internacional a partir de 2012. Degut al cost d'obtenir les dades, els indicadors de Pràctiques laborals s'analitzen biennalment i es refereixen a l'exercici 2010.</p>
3.8.	Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o organitzacions	Aquest informe inclou informació de dos serveis nous gestionats per la Fundació S21 que no s'inclouen a la memòria 2007-2008: els Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD) de Montcada i Reixac i Santa Coloma de Gramenet.
3.9.	Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	El procés d'elaboració de la memòria ha seguit les directrius que ofereixen els protocols tècnics de GRI per a la recopilació, anàlisi i presentació de la informació.
3.10.	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació	No s'ha produït.
3.11.	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	No s'han produït canvis significatius.
Contingut		
Índex del contingut de GRI		
3.12.	Taula que indica la localització de continguts bàsics de la memòria	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Taula d'indicadors de GRI.

Verificació

- 3.13. Política i pràctica actual en relació a la verificació externa de la memòria La memòria no ha estat sotmesa a verificació externa.

4. Paràmetres de la memòria

Govern

- 4.1. Estructura de govern de l'organització

Govern del CSC

La Junta General del CSC és el principal òrgan de govern del CSC. Està constituïda per totes les institucions associades i es reuneix un cop a l'any per aprovar la gestió anual i proposar les línies a seguir. El Consell Rector del CSC és el màxim òrgan de govern entre Junes Generals, es reuneix trimestralment i té la composició, responsabilitat i funcions que aquesta l'assigni.

Govern del grup d'empreses CSC, SA

El Consell d'Administració és l'òrgan que té la funció de governar el CSC, SA, assumir la direcció estratègica, el control efectiu de la gestió i la rendició de comptes als socis accionistes. La Junta General d'Accionistes, formada per persones representants de totes les entitats que conformen l'accionariat, es reuneix una vegada a l'any. Els resultats del CSC, SA es comuniquen al seu Consell d'Administració en les reunions del ple que tenen lloc tres vegades a l'any, i a la Comissió Executiva, mensualment.

Govern de la Patronal (CAPSS)

L'Assemblea General és el principal òrgan de govern de CAPSS. Està constituïda per representants de totes les institucions associades. Es reuneix un cop a l'any. La Junta Directiva, es reuneix cada dos mesos.

Govern de la Fundació S21

El Patronat de la Fundació S21 es reuneix tres vegades a l'any.

Més informació sobre els òrgans de govern a: <http://www.consorci.org/el-csc/organs-de-govern>

- 4.2. Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu

La presidència dels diferents òrgans de govern no desenvolupa funcions executives. Les funcions executives les desenvolupa el Director General del CSC i la resta de membres del Comitè directiu de l'organització.

- 4.3. En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.

El CSC no té estructura directiva unitària; hi ha separació i independència entre l'estructura directiva operativa i els òrgans de govern no executius.

- 4.4. Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern

La Junta General d'Accionistes del CSC, SA és el canal de comunicació dels accionistes del grup d'empreses CSC, SA amb el Consell d'Administració. Els principals mecanismes de comunicació amb què les persones treballadores poden expressar recomanacions o suggeriments són les reunions d'equip amb els/les comandaments directes, les reunions dels Comitès d'empresa i delegats/delegades de personal amb la Direcció de Recursos Humans, i les reunions semestrals generals en

		<p>què es convoca al personal. D'altra banda, la Junta General del CSC i les múltiples comissions i grups de treball existents són els canals amb què l'organització recull el posicionament i els interessos dels centres associats per poder-los representar en espais públics de decisió de polítiques sanitàries, socials i laborals.</p>
4.5.	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització	<p>Les persones membres dels òrgans de govern no tenen una retribució vinculada als resultats de l'activitat de l'organització. Les persones gestores i equips directius del CSC tenen una part de retribució variable associada al càrrec de responsabilitat i als objectius assolits.</p>
4.6.	Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	<p>El CSC, SA disposa d'un Codi de Bon Govern que defineix les obligacions legals i ètiques de l'entitat en un marc de responsabilitat social i bones practiques, i determina els mecanismes d'actuació en cas de conflictes d'interessos al si del Consell d'Administració.</p>
4.7.	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigibles als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics	<p>La Junta General del CSC està composta per les persones representants de totes les institucions associades. El Consell d'Administració del CSC, SA està format per persones que representen els accionistes de la societat i per altres persones nomenades per la seva trajectòria i experiència en el seu àmbit professional. Els òrgans de govern de CAPSS i de la Fundació S21 són càrrecs de confiança, nomenats per la seva trajectòria i experiència en el seu àmbit professional.</p>
4.8.	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	<p>http://www.consorci.org/el-csc/que-es-el-csc - Vegeu <i>Valors i Codi Ètic del CSC</i>.</p>
4.9.	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis	<p>A les reunions periòdiques, els diferents òrgans de govern obtenen informació sobre tots els esdeveniments de l'organització per part de l'equip de persones gestores.</p> <p>D'altra banda, el CSC, SA ha elaborat un procediment per garantir que el Consell d'Administració del CSC, SA pugui vetllar pel compliment dels principis de responsabilitat social de l'entitat.</p>
4.10	Procediments per avaluar la pròpia actuació del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social	<p>Com a part del procediment descrit a l'apartat anterior, el CSC, SA envia biennalment un qüestionari als consellers i conselleres per autoavaluar la seva actuació en relació al compliment del Codi de Bon Govern de CSC, SA. Aquest qüestionari conté aspectes relatius al govern corporatiu, la transparència informativa i rendició de comptes, el compliment de la legalitat o la protecció ambiental, i permet valorar la qualitat de la relació mantinguda entre les persones gestores del CSC, SA i les persones membres del Consell d'Administració des d'una perspectiva de responsabilitat social.</p>

Compromisos amb iniciatives externes

4.11.	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució	En coherència amb la nostra política de responsabilitat social, al CSC hem elaborat un Codi ètic que estandarditza els principis d'actuació de totes les persones que integren l'organització pel que fa al bon govern, la transparència, la protecció del medi ambient, la gestió de l'equip humà i la relació amb els nostres grups d'interès. El Pla de Responsabilitat Social del CSC és l'eina que permet la integració i de la nostra política de sostenibilitat en l'activitat del CSC de forma transversal. La Comissió de RSC del CSC fa el seguiment de la implantació del Pla de Responsabilitat Social, que s'actualitza de forma biennal. Aquesta anàlisi periòdica dels resultats del Pla i la revisió dels indicadors de RSC serveixen per identificar els impactes de l'organització i promoure la millora contínua sobre els aspectes rellevants.
4.12.	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Compromís amb l'entorn i desenvolupament de la comunitat</i>
4.13.	Principals associacions a les quals l'organització pertany o recolza	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Organitzacions a les quals pertany o dona suport el CSC</i>
Participació dels grups d'interès		
4.14.	Relació dels grups d'interès que ha inclòs l'organització	En el procés d'avaluació de resultats i actualització d'indicadors per a l'elaboració d'aquesta memòria s'han considerat els compromisos i la comunicació del CSC amb el seu equip humà, els òrgans de govern, els centres associats, les administracions públiques, les entitats proveïdores, la ciutadania i el conjunt de l'entorn social.
4.15.	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es compromet.	Quan l'any 2006 la direcció del CSC va formalitzar el compromís amb la responsabilitat social com a part de la gestió estratègica de l'organització, vam identificar els principals grups d'interès amb què ens relacionem i que, alhora, es veuen afectats per les nostres activitats. Dins del nostre procés de millora contínua, cada dos anys analitzem la comunicació i els compromisos adoptats amb els grups d'interès.
4.16.	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès	Existeixen diferents canals de comunicació bidireccionals amb els grups d'interès. Vegeu <i>Comunicació, transparència i diàleg</i> a:
4.17.	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html

Informació sobre l'enfocament de gestió

Dimensió econòmica

La funció principal del CSC és donar serveis als seus associats i representar-los davant les administracions i altres agents dels sectors sanitari i social. Des d'una vocació de servei públic, en la nostra gestió econòmica ens esforcem per optimitzar l'ús dels recursos disponibles i treballem per establir ponts de col·laboració i treball transversal entre els serveis sanitaris i socials de cada territori. En l'actual context de crisi econòmica, el CSC ha fet un seguiment exhaustiu de l'impacte que tenen les mesures per a la reducció del dèficit públic al sector salut i d'atenció a la dependència, i treballa per debatre les mesures necessàries per adaptar-se a la disminució d'ingressos i garantir la sostenibilitat futura del model de salut català.

Els òrgans de govern assumeixen la direcció estratègica de l'organització i fan un seguiment i control de la gestió econòmica. Així mateix, el CSC es compromet amb la transparència informativa i la rendició de comptes, amb l'elaboració de memòries de sostenibilitat que biennalment informen dels resultats econòmics, plans estratègics, comportament mediambiental i actuació social.

En la política de proveïment, el CSC vol fomentar la contractació amb entitats que mostrin bones pràctiques laborals, socials i de respecte al medi ambient. Per això, hem ampliat progressivament la consideració de criteris socials i ambientals en l'adquisició de productes i serveis. Així mateix, el nostre servei de contractacions (SACAC) ha iniciat un registre de les compres realitzades mitjançant concurs incorporant criteris de sostenibilitat i responsabilitat social.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Gestió econòmica i Compra responsable i sostenible*.

Dimensió ambiental

Al CSC som conscients que les nostres decisions i activitats generen un impacte en el medi ambient. El compromís del CSC amb la protecció del medi ambient està expressat en el nostre Codi ètic.

Els diagnòstics i els Plans estratègics de Responsabilitat Social són l'eina amb què avaluem els aspectes de les nostres activitats que tenen un impacte ambiental significatiu i amb què fem un seguiment de les actuacions plantejades per reduir i minimitzar aquest impacte.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Reducció de l'impacte ambiental*.

Dimensió social

Pràctiques laborals i ètica del treball

El nostre model de gestió de persones s'orienta a assolir l'excel·lència professional i està centrada en la comunicació, la motivació i el manteniment d'unes relacions basades en la confiança, el respecte mutu i la cooperació.

La millora contínua de les nostres polítiques i pràctiques laborals cerca fomentar la capacitat i el desenvolupament del nostre equip humà, prevenir els riscos laborals i garantir la igualtat d'oportunitats, sense tolerar discriminació per motius de gènere, raça, ètnia, edat, orientació

sexual, valors i creences o discapacitat.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Pràctiques laborals i treball digne*.

Dimensió social

Drets humans

El CSC té el compromís de promoure el bon govern de l'organització, protegint els drets fonamentals establerts a la Declaració Universal dels Drets Humans i garantint un comportament guiat per l'honestedat i la integritat en la relació amb els associats, accionistes, persones treballadores, clients, entitats proveïdores, administracions públiques i entorn social. El nostre Codi ètic recull aquest compromís i fa menció específica al compliment de la legalitat i al rebuig de la corrupció, establint que el respecte d'aquests principis és responsabilitat de totes les persones que integren la institució.

La Comissió de seguiment de RSC és l'òrgan encarregat de la correcta gestió i seguiment de la política de responsabilitat social i del Codi ètic del CSC. Tots els grups d'interès poden presentar dubtes, observacions o reclamacions relacionats amb el compliment d'aquests principis.

El Codi ètic es troba disponible a la nostra web:

<http://www.consorci.org/el-csc/que-es-el-csc>

Dimensió social

Societat

Un dels nostres valors és la proximitat a les persones i el foment de la representació i participació de la ciutadania. El CSC vol contribuir a millorar la qualitat dels serveis de salut, garantint l'equitat d'accés a l'atenció sanitària i social, i fomentant la seva adequació a les noves necessitats socials. Des de la nostra unitat de recerca (SEPSS), generem i divulguem coneixement científic i mantenim una actitud activa en la política sanitària catalana i internacional en aquest sentit.

Les comissions de treball del CSC en àmbits com la psiquiatria i salut mental i l'atenció social treballen per a la integració de col·lectius socials vulnerables i per millorar les estratègies d'atenció a les persones en situació de dependència.

Des dels centres d'atenció primària de l'ABS La Roca del Vallés, desenvolupem projectes de salut comunitària que fomenten la implicació de la ciutadania en la millora del seu estat de salut i qualitat de vida.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Compromís amb l'entorn i desenvolupament de la comunitat*.

Dimensió social

Responsabilitat sobre els productes

El CSC té l'objectiu que els serveis i productes que ofereix als seus associats i clients siguin eficients i de qualitat, des de la total vocació de servei públic, amb un comportament ètic i responsable. Així, atorguem especial importància a la cerca de la qualitat, l'eficiència i la innovació en la prestació dels nostres serveis i productes. En aquest sentit, el Servei de licitacions (SACAC) ja compta amb l'acreditació ISO 9001 de millora de la qualitat, i hem iniciat una revisió i millora d'altres processos de gestió interns d'acord amb aquesta norma.

D'altra banda, la relació amb els nostres associats i clients es basa en la millora continuada de la seva satisfacció i en la creació de solucions

adaptades a les seves necessitats. Per això, l'àrea de Consultoria envia qüestionaris de satisfacció a tots els seus clients, i l'any 2010 hem dissenyat una enquesta per valorar la satisfacció dels centres associats. <http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Satisfacció dels clients*.

Per últim, el nostre Codi ètic estableix que totes les persones de l'organització es comprometen amb els principis de cautela i discreció respecte a informació confidencial a la qual puguin tenir accés, relacionada amb la privacitat i dades personals de clients.

Indicadors de GRI G3

INDICADORS D'ACTUACIÓ ECONÒMICA

Acompliment econòmic

EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats/des, donacions i altres Inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu l'evolució dels ingressos i despeses a l'apartat <i>Economia i desenvolupament de la comunitat</i> .
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	P	Informació no disponible.
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	P	La contribució a les pensions de jubilació de les persones treballadores es realitza mitjançant el pagament de les quotes de la Seguretat Social (sistema públic de pensions). El CSC no ofereix com a benefici social la contribució econòmica a un pla de pensió privat.
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu la quantitat provinent de subvencions a <i>Ingressos per tipus</i>

Presència en el mercat

EC5	Relació entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local als llocs on es desenvolupin operacions significatives	A	El salari inicial del personal contractat a Espanya és 1,52 vegades el salari mínim local. En el cas dels projectes internacionals, el salari inicial del personal contractat pel CSC és 2,10 vegades el salari mínim local a l'Argentina, 2,84 vegades el salari mínim a Colòmbia i 2 vegades el salari mínim a Mèxic.
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals als llocs on es desenvolupin operacions significatives	P	Un dels objectius del nostre Pla de Responsabilitat Social 2009-2010 era fomentar la compra sostenible en l'adquisició de productes i serveis i en els contractes realitzats des del Servei de licitacions (SACAC). Així, hem ampliat els criteris ambientals en la compra a la seu del CSC i hem considerat clàusules socials en la contractació mitjançant concurs, com ara: la disposició de sistemes de gestió ambiental, la contractació de persones discapacitades més enllà del mínim legal, la integració de persones en situació d'exclusió social, l'acreditació d'un Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i altres criteris relacionats amb la salut i

seguretat laborals.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu detalls sobre la procedència de proveïdors i proporció de despesa per procedència a *Compra responsable i sostenible*

EC7 Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius/ves als llocs on es desenvolupin operacions significatives.

P No existeixen procediments específics per a la contractació local d'alts directius. Tot i així, el CSC valora la contractació de personal local als equips tècnics i de direcció dels projectes internacionals.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Compromís amb l'entorn i desenvolupament de la comunitat*.

Impactes econòmics indirectes

EC8 Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic, mitjançant compromisos comercials, pro bono o en espècie.

P A més de tenir vocació de servei públic, el CSC desenvolupa diversos projectes d'acció social i compromís amb l'entorn social.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Compromís amb l'entorn i desenvolupament de la comunitat*.

EC9 Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.

A Informació no disponible, ja que el CSC no ha realitzat un estudi en profunditat des impactes econòmics indirectes de la seva activitat.

INDICADORS D'ACOMPLIMENT AMBIENTAL

Materials

EN1 Materials utilitzats, per pes o volum.

P **Paper consumit a la seu del CSC**

	2006	2007	2008	2009	2010
Paper consumit (kg)	3.845	3.213	3.098	2.867	3.184
% d'origen reciclat	1,46%	6,77%	93,8%	100%	100%

EN2 Percentatge de materials utilitzats que són materials valoritzats.

P Des de l'any 2009, tot el paper consumit a la seu del CSC és 100% reciclat i té la certificació ecològica Der Blaue Engel, que garanteix la no utilització de clor en el blanqueig.

Energia

EN3 Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.

P La seu del CSC no consumeix fonts d'energia primàries. L'organització té l'objectiu d'informar sobre el consum d'aquestes fonts d'energia en altres centres a mitjà termini.

EN4 Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.

P La principal font d'energia que es consumeix a la seu del CSC és l'electricitat, que s'utilitza per a la il·luminació, la climatització i l'aigua calenta sanitària.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu l'evolució del consum d'electricitat en l'apartat *Aigua i energia*.

EN5 Estalvi d'energia degut a les conservacions i a les millores en l'eficiència.

A L'any 2010 es va produir una baixada del consum d'electricitat d'un 14% respecte a l'any 2009, i d'un 3% respecte al promig de consum anual des de 2006.

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu l'evolució del consum d'electricitat en l'apartat *Aigua i energia*.

EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu descripció de les iniciatives a <i>Indicadors ambientals</i> . No es disposa d'informació quantitativa de les reduccions associades.
-----	---	---	--

EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i reduccions assolides amb aquestes iniciatives.	A	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu descripció de les iniciatives a <i>Indicadors ambientals</i> .
-----	---	---	--

Aigua

EN8	Captació total d'aigua per fonts.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu l'evolució del consum d'aigua a la seu del CSC en l'apartat <i>Aigua i energia</i> .
-----	-----------------------------------	---	--

EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	No aplica. L'aigua que utilitza el CSC prové de la xarxa pública i no es fa captació d'aigua.
-----	--	---	---

EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	En aquest període, l'Hospital Sociosanitari Caixa Catalunya de la Vall d'Hebron, gestionat per la Fundació S21, ha utilitzat un sistema de reg automàtic amb un dipòsit per a la recollida d'aigua pluvial. No disposem d'informació quantitativa sobre l'aigua reciclada, ja que les dades contingudes en aquest informe es refereixen a la seu del CSC. L'organització té l'objectiu de registrar i incloure indicadors ambientals de la resta de centres a mitjà termini.
------	---	---	--

Biodiversitat

EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqui la localització i la grandària de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat.	P	No aplica. El CSC no desenvolupa activitats en espais naturals protegits ni en zones que puguin afectar la biodiversitat.
------	--	---	---

EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis.	P	No aplica. El CSC no desenvolupa activitats en espais naturals protegits ni en zones que puguin afectar la biodiversitat.
------	---	---	---

EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	No aplica. El CSC no desenvolupa activitats en espais naturals protegits ni en zones que puguin afectar la biodiversitat.
------	----------------------------------	---	---

EN14	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	No aplica. El CSC no desenvolupa activitats en espais naturals protegits ni en zones que puguin afectar la biodiversitat.
------	---	---	---

EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització, segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A	No aplica. El CSC no desenvolupa activitats en espais naturals protegits ni en zones que puguin afectar la biodiversitat.
------	---	---	---

Emissions, vessaments i residus

EN16	Emissions totals, directes e indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu les emissions de CO2 derivades del consum d'electricitat a la seu del CSC en l'apartat <i>Emissions i residus</i> .
------	--	---	---

EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	P	L'any 2010 els desplaçaments en avió del personal han generat un total de 585,14 tones de CO2. El CSC té l'objectiu d'ampliar el càlcul d'emissions associades a altres tipus de desplaçaments del personal.
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides.	A	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu la descripció d'iniciatives orientades a reduir desplaçaments i transport de documents en els apartats <i>Consum de paper i Emissions i residus</i> . No hi ha informació quantitativa sobre les reduccions assolides.
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	P	No aplica. El CSC no emet substàncies destructores de la capa d'ozó de manera significativa.
EN20	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire, per tipus i en pes.	P	No aplica. El CSC no emet aquests gasos contaminants.
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destinació.	P	Les aigües residuals que produeix el CSC són assimilables a les domèstiques i s'aboquen a la xarxa de clavegueram.
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu els residus gestionats a la seu del CSC a <i>Emissions i residus</i> . No disposem d'informació quantitativa els residus gestionats a altres centres. L'organització té l'objectiu de registrar i incloure informació sobre la resta de centres a mitjà termini.
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	P	No s'han produït.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats, que es consideren perillosos, segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	A	No aplica a les activitats del CSC.
EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escolament.	A	No aplica a les activitats del CSC.
Productes i serveis			
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Indicadors ambientals.
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil.	P	No aplica, ja que el CSC no ven productes susceptibles de ser recuperats.
Compliment normatiu			
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	P	No hem rebut multes o sancions per incompliment de la normativa ambiental.
Transport			
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres bens i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	El CSC no realitza transports significatius de material o de personal.

General

- EN30 Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.
- A El CSC ha destinat a la realització d'estudis sobre consums d'aigua i energia i sobre ambientalització de projectes un import total de 5.144 € l'any 2009 i 8.261 € el 2010.

INDICADORS DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL

Ocupació

- LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors/res per tipus de feina, per contracte i per regió.
- P <http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Composició del personal*. No s'inclou el personal que treballa a les delegacions dels projectes internacionals (majoritàriament consultors i consultores amb contracte mercantil). El CSC té l'objectiu d'analitzar els indicadors rellevants sobre personal internacional a partir de 2012.

- LA2 Nombre total d'empleats/des i rotació mitjana, desglossat per grup d'edat, sexe i regió.
- P <http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Rotació*.

Baixes voluntàries

Grup d'edat	<30 anys	30 - 50 anys	50< anys
Dones	11	3	7
Homes	-	7	1

Acomiadaments

Grup d'edat	<30 anys	30 - 50 anys	50< anys
Dones	-	8	2
Homes	-	-	1

- LA3 Beneficis socials per a empleats/des amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats/des temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.
- A Les persones treballadores a mitja jornada tenen, proporcionalment, els mateixos beneficis que tenen les persones a jornada completa.

Relacions empresa/persones treballadores

- LA4 Percentatge d'empleats/des coberts per un conveni col·lectiu.
- P El 100% de les persones treballadores està cobert per un conveni col·lectiu. Els convenis col·lectius d'aplicació són: Oficines i despatxos (6% del personal), Consultoria i planificació (5% del personal), Conveni dels centres sociosanitaris i/o de salut mental de Catalunya (19% del personal), Conveni d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya (24% del personal), Conveni XHUP (4% del personal), V Conveni marc estatal de serveis d'atenció a persones dependents (42% del personal).
- LA5 Període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions són especificades als convenis col·lectius.
- P El període mínim de preavis és l'establert per la legislació laboral i està inclòs als convenis col·lectius. Aquests períodes són d'entre 15 i 30 dies, depenent dels casos específics.

Salut i seguretat a la feina

- LA6 Percentatge del total de persones treballadores que està representat en Comitès de salut i seguretat conjunts
- A Tots els centres del CSC on hi ha representació legal del personal compten amb persones delegades de prevenció i han

direcció-personal, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball.

establert Comitès específics per tractar temes de salut i seguretat laboral. Aquests Comitès representen el 81% de personal del CSC. La resta del personal del CSC pertany a centres on no hi ha representació legal del personal; en aquest cas, els assumptes de salut i seguretat laboral s'aborden des dels programes de prevenció del CSC, que compten amb els serveis d'assessorament i formació que presta una mútua externa.

LA7 Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.

P <http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Salut i seguretat laboral*.

A continuació mostrem les dades sobre accidents i sobre baixes associades a malaltia comuna o accidents no laborals, desglossats per sexe i per empresa:

Nombre d'accidents laborals i mitjana de dies de baixa (2010)

		Dones	Homes
FUNDACIÓ S21	n	78	0
	%	19,3%	0%
	Dies (mitjana)	17,97	0
PROSS	n	1	0
	%	4,30%	0%
	Dies (mitjana)	31	0

Nombre de baixes per malaltia comuna o accident no laboral, i mitjana de dies de baixa (2010)

		Dones	Homes
CIG	n	8	4
	%	60,4%	22%
	Dies (mitjana)	19,5	17,5
CSC	n	8	0
	%	50,2%	0%
	Dies (mitjana)	12,5	0
CSC VITAE	n	7	13
	%	47,4%	263%
	Dies (mitjana)	2,7	1
FUNDACIÓ S21	n	351	103
	%	86,7%	552%
	Dies (mitjana)	22,1	1
PROSS	n	7	1
	%	30,4%	26,3%

LA8 Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors/res, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació a malalties greus.

P El Servei de Prevenció de Riscos Laborals realitza campanyes de formació en matèria preventiva sobre els principals riscos tant físics com psicosocials associats als llocs de treball del CSC.

Els principals riscos que en el període que cobreix la memòria han estat tractats als Comitès de salut i seguretat laboral es refereixen a lesions musculars i esquelètiques pel moviment de pacients, o la gestió de l'estrès associada al tractament de les emocions i el dol als centres assistencials.

LA9 Aspectes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.

A <http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html> - Vegeu *Salut*

Formació i educació

LA10	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Formació i desenvolupament professional</i> (no es desglossa per categoria professional).
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors/res i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A	El CSC ofereix formació general sobre temes vinculats a coneixements transversals i formació específica a partir de les necessitats detectades per les persones treballadores. En aquest període, no hem realitzat formació específica sobre la gestió del final de la carrera professional i la transició a la jubilació. http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Formació i desenvolupament professional</i> .
LA12	Percentatge de persones treballadores que reben avaluacions regulars de l'acompliment i desenvolupament professional.	A	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Formació i desenvolupament professional</i> . No hi ha informació quantitativa sobre el percentatge de treballadors/res que reben avaluacions del seu acompliment.

Diversitat i igualtat d'oportunitats

LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu informació sobre òrgans de govern i personal a <i>Composició del personal</i> i <i>Diversitat i igualtat d'oportunitats</i> . No s'informa sobre pertinença a minories ni altres indicadors de diversitat.
------	---	---	--

Personal amb càrrec directiu i sense càrrec de responsabilitat, per sexe (2010)

	Dones	Homes
Personal sense càrrec directiu	533 (93%)	42 (7%)
Personal amb càrrec directiu	24 (69%)	11 (31%)

Personal amb càrrec directiu i sense càrrec de responsabilitat, per grup d'edat (2010)

	<30 anys	30-50 anys	>50 anys
Personal sense càrrec directiu	92 (16%)	345 (60%)	138 (24%)
Personal amb càrrec directiu	2 (6%)	21 (60%)	12 (34%)

LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	P	Els professionals i les professionals del CSC tenen una retribució basada en els convenis de referència, de manera que, a igualtat de categoria i antiguitat, el salari base d'homes i dones és el mateix.
------	--	---	--

INDICADORS DE DRETS HUMANS

Pràctiques d'inversió i proveïment

HR1	Percentatge i nombre total d'acords	P	No hi ha acords d'inversió significatius que incloguin clàusules
-----	-------------------------------------	---	--

	d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.		de Drets Humans, en considerar-se que no existeixen riscos que ho facin necessari.
HR2	Percentatge de principals distribuïdors i contractistes que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	P	Un dels objectius del CSC en la seva actuació econòmica és la incorporació de criteris socials. El servei de licitacions (SACAC) ha considerat clàusules socials relacionades amb la integració de persones discapacitades o en situació d'exclusió social, la salut i seguretat laboral, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, i altres aspectes de responsabilitat social en la valoració d'empreses adjudicatàries dels concursos realitzats.
HR3	Total d'hores de formació a les persones treballadores sobre polítiques i procediments relacionats amb els aspectes de drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors/res formats.	A	Informació no disponible. El CSC té l'objectiu d'oferir informació quantitativa en relació a aquest tipus de formació en el proper informe.
No discriminació			
HR4	Nombre i total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	P	No s'ha produït cap incident de discriminació.
Llibertat d'associació i convenis col·lectius			
HR5	Activitats de l'organització en què el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per protegir aquests drets.	P	El CSC no ha identificat situacions de risc en aquest àmbit relacionades amb les seves activitats.
Explotació infantil			
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	P	El CSC no ha identificat situacions de risc en aquest àmbit relacionades amb les seves activitats.
Treballs forçats			
HR7	Operacions identificades de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	P	El CSC no ha identificat situacions de risc en aquest àmbit relacionades amb les seves activitats.
Pràctiques de seguretat			
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	En aquest període el CSC no disposa de personal de seguretat.
Drets dels pobles indígenes			
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	No aplica a les activitats del CSC.

INDICADORS DE SOCIETAT

Comunitat

SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	P	http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu l'apartat <i>Compromís amb l'entorn i desenvolupament de la comunitat</i> .
-----	---	---	---

Corrupció

SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	P	El CSC no ha analitzat les unitats de negoci basant-se en aquests riscos. No obstant això, el Codi ètic recull expressament el compromís de l'organització pel que fa al rebuig de la corrupció, el compliment de la legalitat i el respecte dels drets humans.
SO3	Percentatge de persones treballadores formades en les polítiques i procediments anti-corupció de l'organització.	P	En aquest període no s'ha realitzat formació relacionada amb les polítiques i procediments anti-corupció.
SO4	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	P	En aquest període no s'han produït incidents de corrupció.

Política pública

SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de "lobbying".	P	El CSC representa els seus associats davant les administracions públiques i altres agents dels sectors sanitari i social. En aquest període, el CSC ha presentat un recull de propostes per garantir la sostenibilitat del model de salut català, adreçades a grups polítics, organitzacions sanitàries, professionals del sector, gestors i ciutadania. El document es pot consultar en l'apartat de publicacions de la nostra web (http://www.consorci.org/publicacions/cataleg-de-publicacions)
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	No es fan aportacions financeres de cap tipus a partits polítics o a institucions que s'hi relacionen.

Comportament de competència deslleial

SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	No s'han produït pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència en aquest període.
-----	---	---	---

Compliment normatiu

SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives, i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	P	No hem rebut sancions ni multes significatives derivades de l'incompliment de lleis i regulacions.
-----	--	---	--

INDICADORS D'ACOMPLIMENT DE LA RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES

Salut i seguretat del client

PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en què s'avaluen, per en el seu cas ser millorats, els impactes en la salut i seguretat de clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació.	P	Els centres assistencials del CSC en l'àmbit d'Atenció Primària i Atenció Social analitzen els serveis prestats d'acord als criteris de qualitat assistencial establerts pel Departament de Salut i per l'Institut Català d'Atenció Social. Aquest període, l'equip de l'ABS de La Roca del Vallès ha obtingut per dos anys consecutius el millor resultat en l'avaluació de l'excel·lència en qualitat en atenció primària, que valora paràmetres com l'accessibilitat, la satisfacció de persones usuàries, l'efectivitat, la capacitat resolutiva i el cost/eficiència.
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	A	No s'han produït aquest tipus d'incidents.

Etiquetatge de productes i serveis

PR3	Tipus d'informació sobre productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a tals requeriments informatius.	P	Informació no disponible.
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius a la informació de productes i serveis.
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	http://memoria.consorc.org/2010/memoriarsc.html - Vegeu <i>Satisfacció dels clients</i> .

Comunicacions de màrqueting

PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris mencionats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i patrocinis.	P	El CSC presta serveis en l'àmbit sanitari i social que segueixen els requeriments de qualitat assistencial, informació i satisfacció d'usuaris establerts pel Departament de Salut i per l'Institut Català d'Atenció Social. Les comunicacions associades als serveis de l'àmbit de Consultoria no tenen un impacte significatiu i no segueixen un codi específic que reguli les comunicacions de màrqueting.
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini.	A	No s'han produït aquest tipus d'incidents.

Privacitat del client

PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	No s'han produït.
-----	--	---	-------------------

Compliment normatiu

PR9	Cost de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i ús de productes i serveis de l'organització.	P	No hem rebut cap multa significativa fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i ús de productes.
-----	--	---	--

Memòria de Responsabilitat Social 2009-2010

<http://memoria.consorci.org/2010/memoriarsc.html>

Consorci de Salut i Social de Catalunya

Av. Tibidabo, 21

08022 Barcelona

Tel.: 932 531 820 · Fax: 932 111 428

comunicacio@consorci.org

D'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI G3
(nivell d'aplicació **B autodeclarat**).