



## ÍNDEX

Presentació	3
Què és la responsabilitat social corporativa?	5
El Consorci Sanitari del Maresme, missió i compromís amb l'RSC	6
Acció social	9
Impacte i actuacions ambientals	15
Objectius i estratègia 2014-2016	17

Data de realització: 13/10/2014

Data de revisió: 13/10/2014

Número de versió: v1

## Presentació

El Consorci Sanitari del Maresme (CSdM) és una institució pública que proveeix de serveis sanitaris a la població del Maresme central i la seva àrea sanitària d'influència. Com a institució pública, les actuacions sempre han tingut un caràcter socialment responsable i ètic, és per això que els valors situen la ciutadania com a eix de l'activitat i es basen en principis com la implicació en el territori, la professionalitat, el treball en equip i el compromís amb la millora continuada.

La responsabilitat social corporativa (RSC) ha estat incorporada al funcionament intern de la institució des del 2008, moment en que es va emprendre la realització del primer diagnòstic de sostenibilitat del CSdM per tal d'incorporar el concepte d'RSC al seu model de gestió i que va culminar amb la publicació, l'any 2010, de *l'Informe d'actuacions en Responsabilitat Social Corporativa del CSdM 2006-2009*.



El *Pla d'Acció 2013-2016* és un pla estratègic que marca les directrius per transformar i adaptar el CSdM a una nova realitat econòmica i social, que demanda més participació ciutadana i institucions més transparents i sostenibles. La línia 9 del pla conté tres accions relacionades amb la governança, en concret, l'acció 26 estableix el desplegament d'una política de responsabilitat social corporativa.

El present document forma part del desenvolupament d'aquest objectiu i constitueix la sistematització, en un document públic, de les activitats i compromisos adoptats pel CSdM en matèria d'RSC. La finalitat és informar del model de gestió i dels resultats a tota la ciutadania, als professionals i als proveïdors que integren la nostra institució. Alhora estableix l'estratègia en matèria d'RSC del CSdM pels propers anys.

L'avaluació que presentem resumeix els punts més rellevants del diagnòstic inicial que va ser elaborat a partir dels indicadors recomanats per *Global Reporting Initiative (GRI)* sobre el període 2010/2013, i suposa un nou impuls de la política de transparència i responsabilitat ètica del CSdM.

La política d'RSC es troba alineada i contemplada en els valors i objectius definits en els documents fonamentals de govern de la institució:

1. **El ciutadà és l'eix central de la nostra activitat.**
2. **El compromís amb la societat per ser una organització sanitària implicada en un territori i en una comunitat.**
3. **Oferim una atenció integral i integrada a la persona.**
4. **Treballem per la millora contínua de la qualitat.**
5. **Basem la nostra organització en l'equip humà.**

Aquests valors s'articulen al llarg de tots els documents de govern sostenible:

1. Codi de bon govern del Consell Rector, vigent des de l'any 2004.
2. Codi ètic elaborat pel Comitè d'Ètica Assistencial l'any 2007.

Al codi de bon govern aprovat pel Consell Rector s'especifiquen els principals compromisos amb les administracions públiques:

- Fomentar mecanismes d'informació i participació de la ciutadania i el personal.
- Informar de forma clara i precisa tant dels resultats de salut com dels econòmics i socials.
- Promoure l'arrelament de la institució al seu territori i entre la població de referència.
- Promoure la cooperació amb altres entitats sanitàries i professionals de la salut.

## Què és la responsabilitat social corporativa?

La demanda constant de la societat civil per a un model de gestió més sostenible i responsable ha promogut, a nivell internacional, un nou model de governança. Aquest ha estat impulsat per les institucions i organitzacions internacionals responsables, com la Unió Europea que ha publicat el *Llibre Blanc sobre governança europea*, marc on trobem la Responsabilitat Social Corporativa i que postula els següents principis:

**Obertura:** L'objectiu és incrementar la confiança que es té en l'organització. Per aconseguir-ho, s'ha de treballar amb una comunicació activa sobre les actuacions i el funcionament de l'entitat.

**Participació:** La participació activa del nivell social i professional de l'entitat en la presa de decisions de l'organització és sens dubte una garantia de democràcia interna i millora de gestió.

**Responsabilitat:** S'ha de potenciar la claredat i responsabilitat de tots els actors de l'organització.

**Eficàcia:** La presa de decisions ha de perseguir l'increment de l'eficàcia. S'han de marcar uns objectius clars que perseguixin la millora dels resultats i aquests s'han d'avaluar constantment en base a l'experiència adquirida.

**Coherència:** Tant les actuacions empreses com les decisions adoptades han de ser coherents amb la finalitat de l'organització i han de poder ser compreses pels ciutadans i professionals.

L'interès creixent per l'RSC ha portat a l'existència de multitud de definicions i accepcions del concepte que es podrien agrupar com la contribució de caràcter **ètic, actiu i voluntari a la millora social, econòmica i ambiental**, entesa com a gestió responsable d'una organització empresarial davant de la societat o dels seus grups d'interès.

L'RSC no es limita només a influir sobre els grups d'interès de les organitzacions tals com els proveïdors, treballadors, usuaris, etc., sinó que potencia la competitivitat i eficàcia de l'organització que n'adopta els principis.



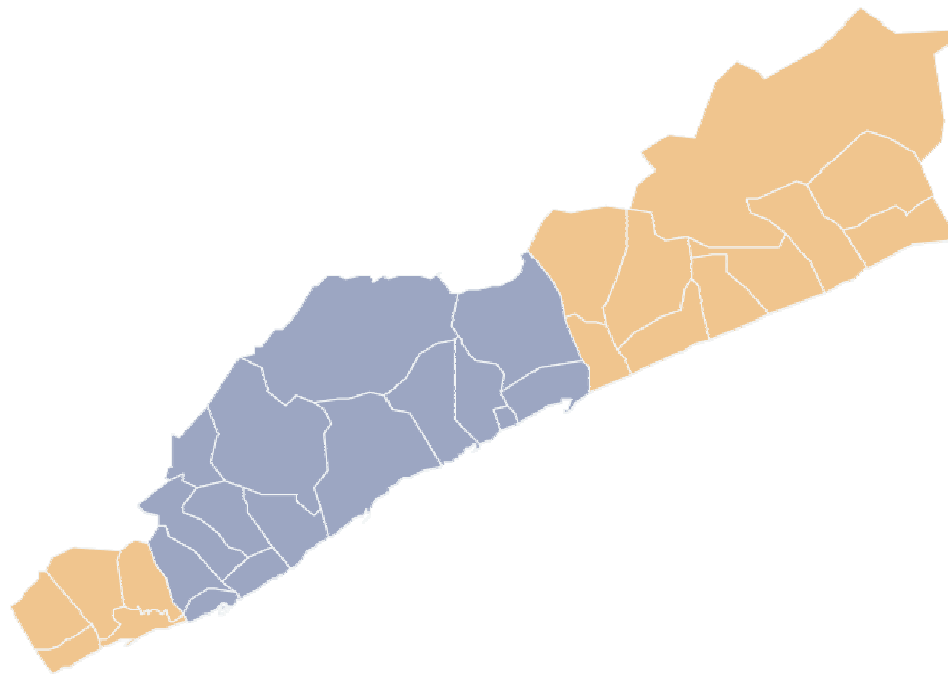
## El Consorci Sanitari del Maresme, missió i compromís amb l'RSC

### Missió

El CSdM és una empresa pública amb la missió de **contribuir a la millora de l'estat de salut de la població de l'àrea territorial del Maresme.**

La seva organització, centrada en les persones, està orientada a oferir serveis de qualitat amb criteris d'eficàcia, efectivitat, eficiència i **responsabilitat social**, implicant per aconseguir-ho els seus professionals, els ciutadans, els proveïdors i altres agents del sector salut.

La docència, la investigació i la innovació contribueixen a la millora de l'assistència com a parts inseparables.



- Àrea d'influència de l'Hospital de Mataró
- Àrea d'influència de Salut mental i addiccions

### La institució

El centre més important del CSdM és l'Hospital de Mataró que dona servei a una població de 264.021 persones. A més de l'atenció que es fa a l'Hospital, aquesta àrea inclou dispositius d'atenció primària, sociosanitària i atenció social.

També dona servei de salut mental i addiccions a una població de 418.155 persones, a tota la comarca del Maresme.

## Cartera de serveis

El CSdM ofereix tots els nivells d'atenció, mitjançant una xarxa de tretze centres amb estratègies i objectius comuns. L'assignació de recursos alinea els objectius dels serveis amb els objectius globals.

Les tasques transversals s'organitzen al voltant dels processos, i la integració i l'adaptació mútua constitueixen el principal mecanisme de coordinació.

### Atenció especialitzada hospitalària

Llits a hospitalització convencional	264
Llits a Cures Intensives	10
Places a Hospital de Dia	55
Quiròfans de cirurgia major	8
Quiròfans de cirurgia menor	3
Quiròfans d'obstetrícia	1
Sales de part	2
Sales de dilatació	3
Consultes externes	66
Boxs a Urgències	34

### Atenció especialitzada extrahospitalària

Cap II El Maresme
Cap II Premià de Mar

### Atenció a la salut mental i les addiccions

Consultes externes	33
Places d'Hospital de Dia Adults	15
Places d'Hospital de Dia Infantojuvenil	10
Llits d'adults a Salut Mental i Addiccions	30
Llits d'infantojuvenil a Salut Mental i Addiccions	6

### Atenció primària

Àrees bàsiques	3
Dispensaris locals	5
Consultes	53

**Atenció socio sanitària**

Llits	94
Places d'Hospital de Dia	40
Consultes	4

**Atenció social**

Places de residència	62
Places de centre de dia de residència	16



## Acció social

Els grups d'interès de la institució i la seva importància per a la gestió de la responsabilitat social han estat identificats per a l'elaboració del diagnòstic de sostenibilitat.



## Professionals

### Formació i docència

El CSdM és una organització compromesa amb la formació i la docència. La formació dels nostres professionals aporta valor ja que suposa un eix de millora continuada i permet a la institució mantenir un nivell de coneixement i tècnica sempre actualitzat. Per gestionar i formar el talent de la institució, periòdicament es realitzen avaluacions de l'actualització del personal.

Impartir docència suposa un benefici bidireccional entre la societat i el CSdM. Per un costat, el CSdM comparteix els seus coneixements i la seva tècnica amb un continu de professionals als qui forma, i que realitzen pràctiques als nostres centres. Aquesta aportació suposa sens dubte una implicació en la formació del capital humà de la societat. D'altra banda, ensenyar aquests professionals obliga a la institució a mantenir-se actualitzada i a ser capdavantera en coneixement alhora que també incorpora els coneixements d'aquests professionals que forma.

El CSdM imparteix formació a professionals de tots els àmbits: infermeria, farmàcia, medicina, psicologia, etc. El nombre de professionals formats s'ha anat incrementant any rere any. Per exemple, el programa MIR ha passat d'acollir 57 professionals el 2010 fins a 73 el 2013. En aquest àmbit, el CSdM compta amb convenis de col·laboració amb les principals universitats del país, com la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Oberta de Catalunya, la Universitat de Ciències de la Salut de Manresa, el TecnoCampus de Mataró o la Universitat de Barcelona.



L'any 2010 van participar a les sessions clíniques impartides 344 professionals, que van valorar la formació amb un 8,22 sobre 10. Aquest número s'ha anat incrementat. Així, per exemple, el 2011 les persones que van participar a les 20 sessions impartides foren 517, i la valoració va ser de 8,15 sobre 10.

El CSdM disposa d'una biblioteca, ubicada a l'Hospital de Mataró, dotada d'un fons bibliogràfic de 3.304 llibres i d'una col·lecció de 214 llibres electrònics de totes les especialitats, així com d'una col·lecció de revistes de 1.157 títols, dels quals 603 són en format electrònic i 554 són en format imprès.

### Seguretat en l'entorn laboral

La direcció del Consorci Sanitari del Maresme, en el seu propòsit de millorar les condicions de treball del personal, va declarar el 2010 la violència com un atemptat contra la salut, la dignitat, el benestar, la qualitat de vida i els drets de les persones. Qui treballa al CSdM té el deure de fer una assistència digna i de qualitat i d'ajudar a la ciutadania que ho necessiti.

Per aquest propòsit, es va crear la Comissió de Treball per a la Prevenció de la Violència en el lloc de treball (COPREVI) que va dissenyar un procediment d'actuació davant de situacions de violència. Paral·lelament s'ha anat impartint formació sobre maneig de la violència, per dotar els professionals d'eines que els permetin fer front a aquestes situacions tan satisfactòriament com sigui possible. COPREVI es va integrar durant el 2012 al Comitè de Seguretat i Salut per tal d'integrar la prevenció de la violència dintre de les polítiques i l'estratègia de la institució i atorgar-li la importància corresponent.

El 2013 es van revisar els protocols i la informació que es proporciona a les treballadores embarassades per tal que coneguin els riscos i les mesures de seguretat, així com quins són els seus deures. D'altra banda, la mútua laboral disposa d'una oficina ubicada a l'Hospital de Mataró, a fi d'evitar desplaçaments innecessaris i facilitar al màxim les gestions dels professionals.

### Impuls solidari, conciliació i igualtat

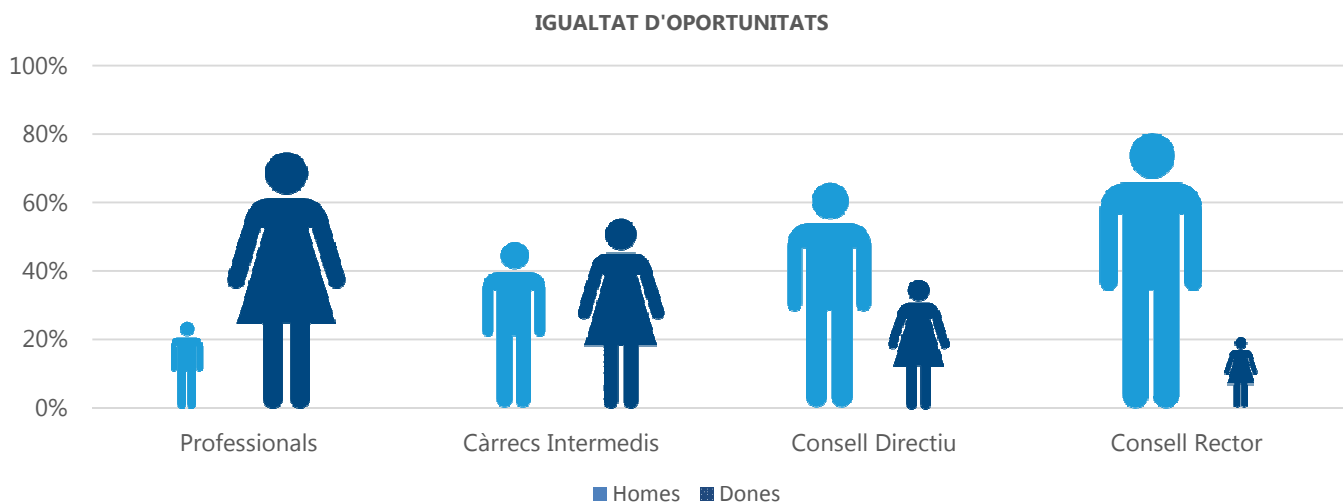
El CSdM té un compromís particular amb els seus treballadors, als qui ajuda a col·laborar activament en la millora d'aspectes socials. Els treballadors es poden acollir, sempre que l'activitat assistencial ho permeti, a un permís retribuït en cas de col·laborar amb ONG en països en vies de desenvolupament.

Per tal de potenciar la conciliació dels treballadors, el CSdM ha subscrit uns acords pactats amb els principals sindicats amb representació que amplien els beneficis socials dels treballadors. Les millores són:

- 20 dies naturals per al matrimoni o inici vida en comú estable
- Fins a 2 dies de treball efectiu per trasllat del domicili habitual
- Fins a 3 dies naturals per mort o malaltia greu fins el segon grau de consanguinitat; 5 dies si s'ha de fer un desplaçament fora de la província de Barcelona i 7 dies si és fora de Catalunya.
- 1 dia natural per casament de germans, fills o pares
- Fins a 2 dies naturals en cas de malaltia i amb justificació facultativa.

Pel que fa als contractes del personal, la mitja entre el període 2010-2013 ha estat d'un 75% de contractes indefinits, enfront d'un 25% de temporals.

En termes d'igualtat d'oportunitats, el 76% de la plantilla de professionals són dones i aquesta proporció disminueix fins al 56% en el nivell de comandaments intermedis. El comitè directiu ha passat de tenir una composició del 33% de dones el 2010 a un 38% el 2013. El Consell Rector, el màxim òrgan de govern de la institució, està integrat per un 20% de dones.



### Participació dels professionals

Els treballadors del CSdM han expressat la seva opinió sobre temes rellevants del funcionament dels centres i, concretament, de l'activitat que ells hi realitzen. Això es fa mitjançant les diverses enquestes realitzades als professionals: l'enquesta opina i l'enquesta Leonardo.

A principis del 2013 el Consorci Sanitari del Maresme va posar en marxa *l'Espai d'Idees*, una plataforma en línia que permet als professionals proposar idees per crear productes o serveis destinats a la millora de la gestió sanitària. El Comitè d'Innovació és l'encarregat d'analitzar la viabilitat de cadascuna de les idees aportades per tal d'implementar-les.

El compromís del CSdM amb la participació dels seus professionals i altres grups d'interès com a part del funcionament intern es veu reflectit en el procés de redacció del Pla d'Acció 2013-2016, que va ser ideat i redactat per professionals de tots els àmbits i nivells durant 2012 i engloba l'estratègia d'acció que ha de guiar les polítiques de l'organització els propers anys.

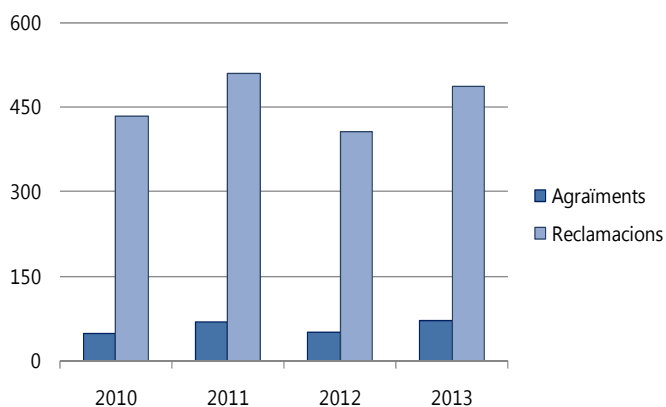
## Acció social interna

### Atenció al pacient

El Consorci Sanitari del Maresme té especial interès en procurar que la satisfacció dels usuaris sigui màxima, tenint en compte l'impacte produït per l'assistència a l'Hospital i les implicacions emocionals relacionades. És per això que es vetlla per que l'acollida sigui tan satisfactòria com sigui possible. Aquesta funció és assumida majoritàriament per la Unitat d'Atenció al Usuari.

Els usuaris del CSdM que ingressen, ja sigui al'Hospital de Mataró o a l'Antic Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena reben un manual d'acollida. Aquesta guia inclou diversos fulls de mà en els quals s'indica, al pacient, quins són els seus drets i deures, com anirà la seva estada al'Hospital -que ha de portar, quin és el funcionament i les rutes assistencials, etc.-, què és el Comitè d'Ètica Assistencial i com s'hi poden adreçar. A més, també inclou aspectes per promocionar la salut; un manual de mà amb informació sobre la dieta mediterrània, el tabaquisme i l'hospital sense fum o de prevenció de les caigudes.

L'any 1999 el CSdM esdevenia un centre de referència pel que fa a la mediació cultural, ja que va ser el primer centre de Catalunya en incloure com a servei una medidora cultural. Aquest servei s'ha mantingut i consolidat al llarg dels anys, i durant el període 2010-2013 el CSdM ha comptat amb material informatiu i mediadores d'àrab, xinès i de cultures subsaharianes. Part d'aquestes mediadores presten els seus serveis a nivell primari a través d'un conveni de col·laboració territorial entre l'Institut Català de la Salut i el CSdM.



La Unitat d'Atenció a l'Usuari ofereix als usuaris la possibilitat de fer la gestió d'un *testament vital* o *declaració de voluntat anticipada*. Aquest document permet decidir avançadament quin tractament es vol rebre en cas de patir una malaltia greu o incapacitant. El servei inclou també el registre d'aquesta voluntat al Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya i s'introdueix al sistema informàtic intern perquè els professionals sàpiguen quins pacients disposen d'un testament vital. També és l'encarregada de la gestió dels suggeriments i les queixes rebudes.

## Acció social externa

### Millora assistencial

Pel que fa al nivell assistencial, el CSdM ha impulsat diversos projectes per tal de millorar les condicions i els resultats que ofereix als seus usuaris. Un exemple seria el programa d'ortogeriatria, que consisteix a abordar el tractament de les fractures de fèmur dels majors de 65 anys tant des del Servei de Traumatologia com des de la Unitat de Geriatria. El programa ha permès reduir la mortalitat un 3% i l'estada mitjana 2 dies.

El Servei d'Urgències i la Unitat de Treball Social van elaborar el 2013 un sistema automatitzat d'alertes informàtiques que automatitza els avisos en cas de maltractament fora de la jornada de la Unitat de Treball Social. D'aquesta manera es garanteix que aquest greu problema social és correctament gestionat i abordat.

### Convenis de col·laboració

D'acord amb el Pla de Salut de Catalunya 2011-2015, el CSdM ha impulsat convenis de col·laboració amb associacions i institucions amb l'objectiu de millorar els resultats i establir amb l'entorn social les màximes externalitats positives possibles.

Un exemple seria el protocol de col·laboració que es va iniciar entre els serveis socials de l'Ajuntament de Mataró i Treball Social del CSdM per tractar els pacients que tenen necessitats socials integrals i requereixen un suport sanitari, com són els pacients crònics complexos amb necessitats específiques d'intervenció.

Durant el 2013 s'inicien acords de col·laboració entre l'Institut Català d'Oncologia i el CSdM a fi d'atendre en el propi centre i amb més qualitat assistencial als pacients de determinades patologies malignes que fins ara s'havien de desplaçar. Alhora aquest acord ha suposat un impuls acadèmic per als professionals, que s'han incorporat als circuits de formació d'una institució de referència com és l'ICO.

La prevenció de la tuberculosi també és una responsabilitat dels centres sanitaris i ha d'esdevenir una prioritat per al CSdM. És per això, que existeix un conveni de col·laboració amb els Serveis Territorials del Departament de Salut per millorar l'efectivitat de les activitats de prevenció i control de la tuberculosi al Maresme Central (àrea de referència del CSdM)

El Consorci Sanitari del Maresme i la Fundació Institut Guttmann van posar en marxa el 2010 un aula de neurorehabilitació cognitiva per a pacients amb danys cerebrals, dintre del marc del conveni de col·laboració marc existent entre ambdues institucions.

### Col·laboració amb entitats socials

El CSdM manté un important compromís de col·laboració amb les associacions socials que integren el territori, és per aquest motiu que participa en les campanyes informatives que promouen la salut i el coneixement de la pròpia malaltia; també es realitzen activitats lúdiques solidàries amb ONG:

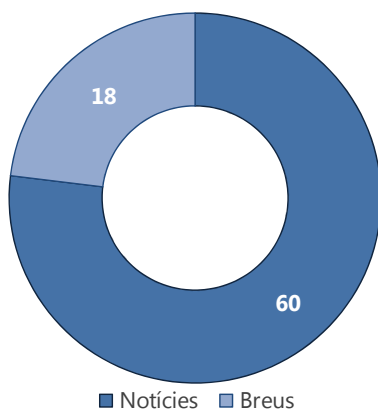
- Associació Espanyola contra el Càncer, amb qui es col·labora per donar suport psicològic a pacients a amb diagnòstic de càncer.
- Maresme Oncològic.
- La Fundació Àmbit Prevenció Maresme, amb qui es col·labora en la prevenció, reducció de danys i la formació i inserció de persones diagnosticades de SIDA. Anualment se celebra a l'Hospital Mataró el Dia Mundial del SIDA.
- Banc de sang i teixits. Es realitza una jornada de donació de sang mensual en un dels espais de l'Hospital de Mataró.
- Club de Trasplantament hepàtic de Catalunya.
- Associació Catalana de Malalts d'Hepatitis ASSCAT.
- *Grupo Español de Pacientes con Cáncer* GEPAC.
- Exposicions de fotografies obres pictòriques a l'espai expositiu

### Comunicació

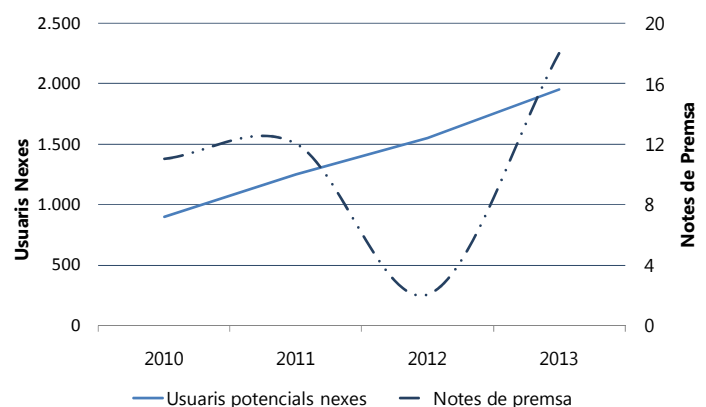
La funció del Departament de Comunicació és planificar i implementar les línies estratègiques de comunicació i les relacions institucionals, així com l'establiment de protocols en matèria de comunicació. A més, autoritza i gestiona la presència i les actuacions dels mitjans de comunicació als diferents centres.

El 1999 es va crear la publicació de la revista *Nexes*, un butlletí mensual d'actualitat que es difon en l'àmbit autonòmic com a eina informativa per al seu grup d'interès i des del qual es transmeten les actuacions i esdeveniments més destacats i rellevants que succeeixen al CSdM. Aquest projecte es va tornar a impulsar l'abril del 2010 quan la publicació va passar a ser digital, amb l'objectiu de fer-la arribar a un major públic, alhora que es deduïa el consum de recursos derivat de la seva impressió.

**PUBLICACIONS A NEXES 2013**



**IMPACTE DEPARTAMENT COMUNICACIÓ**



L'impacte del Departament de Comunicació, a través de les notes de premsa, notícies o la revista *Nexes* s'ha anat incrementant durant el període 2010-2013.

## Impacte i actuacions ambientals

Per la seva naturalesa els centres sanitaris tenen un fort impacte sobre el medi ambient. Consumeixen recursos naturals, matèries primeres, gran quantitat de materials, il·luminació i manteniment de la climatització d'àrees molt grans, emissions de gasos d'efecte hivernacle i de gasos amb potencial d'esgotament d'ozó, etc.

Tots aquests impactes, reals i potencials, presenten paral·lelament una oportunitat de millora, donat que les mateixes característiques que produeixen els impactes faciliten el seu abordatge per a la cerca de l'eficiència energètica i l'ús racional de recursos.

Alhora, la demanda d'autocura i promoció de la salut per part de la nostra institució ha d'anar lligada a una actitud pròpia envers el respecte al medi natural on estem instal·lats, i a l'assoliment d'una activitat sostenible i responsable amb aquest entorn.

## Aigua

En el període 2010-2013 s'han portat a terme diverses iniciatives amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua.

Des d'un primer moment l'edifici més important del CSdM, l'Hospital de Mataró, ja va ser concebut amb grans àrees enjardinades amb vegetació mediterrània de baixa necessitat hídrica. Tot i això, durant el període 2010-2013 el reg artificial a les zones enjardinades s'ha anat disminuint progressivament fins a zero, sense renunciar a jardins integrats a l'estructura de l'edifici. Aquesta actuació té especial rellevància en les zones mediterrànies, però més especialment al Maresme on existeix un important dèficit hídric.

Dins les instal·lacions, els sistemes d'expulsió d'aigua dels vàters s'han anat ajustant a la necessitat real d'aigua, per tal de disminuir-ne el consum. De fet, aquest, s'ha anat reduint any rere any des que les instal·lacions estan inaugurades.

## Energia, altres consum i emissions atmosfèriques

Pel que fa al consum elèctric, durant el període 2010-2013 s'han aplicat millores amb l'objectiu de reduir-lo. Així, en aquest període s'han instal·lat detectors de presència en zones de baixa freqüentació. Aquesta mesura s'ha acompanyat de la substitució progressiva de les bombetes incandescentes per bombetes de més baix consum, i de la divisió dels circuits de llums per regular millor la intensitat lumínica segons la llum natural.

Pel que fa al consum de combustibles fòssils, l'Hospital de Mataró fa ús del tub verd, un sistema de distribució d'energia calorífica del Consorci per Tractament de Residus (RSU) del Maresme, que suposa un estalvi en el consum de combustibles fòssils i en les emissions atmosfèriques associades.

## Residus

Els centres sanitaris són de les poques empreses que generen residus dels quatre grups. Això implica una especial responsabilització de la gestió d'aquest residus, ja que una mala gestió provocaria un impacte sobre la salut de les persones i el medi ambient.

El CSdM compta amb diversos plans de residus per a cadascun dels seus centres que, a més d'establir com es fa la gestió dels residus, incentiven la seva reducció i reciclatge.

La política iniciada en el període anterior (2006-2009) de reducció de generació de residus, s'ha anat mantenint. Així, cada cop són més els documents de la història clínica que es tenen en format digital i no analògic. També és produeix una revisió constant dels protocols per a sol·licitar proves diagnòstiques, teràpies o de dispensació de medicació per tal de tenir un consum de recursos adequats i òptim, perseguint sempre l'eficiència i l'eficàcia.

## Compromís ambiental

El CSdM fa extensiu el seu compromís ambiental a tots els seus proveïdors, a qui se'ls sol·licita que indiquin si disposen de certificats de gestió sostenible, com l'EMAS o la ISO 14.000.



## Objectius i estratègia 2014-2016

Durant l'any 2012 unes seixanta persones, entre professionals de diverses disciplines, categories professionals i nivells assistencials, així com professionals d'altres institucions del territori participaren en la redacció del Pla d'acció 2013–2016 del CSdM. En la línia 9 del pla, que fa referència a la governança, s'estableix com a acció el desplegament de la política de responsabilitat social corporativa com a referent per a les actuacions i pràctiques del CSdM en els propers anys. Així doncs, la política de responsabilitat social corporativa queda integrada en el nucli bàsic de l'estratègia actual i futura de la institució.

L'estratègia en matèria d'RSC del CSdM es pot englobar en tres grans objectius:

### Monitoratge i avaluació de les accions dintre d'un Pla d'RSC

Totes les actuacions d'RSC que es porten a terme han de ser monitorades, per tal de conèixer l'impacte que causen. Després s'han d'avaluar dins el marc de l'estratègia d'RSC per impulsar-les i potenciar-les si produeixen externalitats positives. Per poder efectuar aquestes accions amb èxit cal que el CSdM estableixi i aprovi un Pla de responsabilitat social corporativa que comprometi l'organització i articuli el seguit de mesures que s'hauran de dur a terme durant el següent període.

Aquesta avaluació, sempre que es pugui, s'ha de fer segons les acreditacions, les certificacions i les adhesions als pactes que fomenten aquests valors. Per tant, el CSdM ha de procurar obtenir i mantenir, entre altres, les següents certificacions:

- Certificació *Global Reporting Initiative* (GRI) d'una memòria de sostenibilitat.
- Certificació de les ISO 14.000 i EMAS en matèria de medi ambient.
- Certificacions ISO 9.000 en aquells serveis que les tenen i incentivar sempre que sigui possible la certificació en altres serveis.
- Obtenció de la ISO 26.000 en matèria d'RSC.
- Acreditació d'Empresa segura i responsable de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball.
- Acreditació Amed per part dels nostres proveïdors d'hoteleria.
- Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides o *Global Compact*.

Finalment, aquestes objectius s'han de dur a terme, sempre que sigui possible, dins de plans i programes, com per exemple un pla d'igualtat d'oportunitats o un programa per promoure estils de vida saludables.

### Transparència

El CSdM entén la transparència com a eix fonamental de la seva estratègia d'RSC. Aquesta s'ha de promoure tant a nivell intern com extern per tal de donar a conèixer les actuacions i fer-ne partícips als seus grups d'interès. D'aquesta manera la transparència esdevé una eina que incentiva la millora continua.

Per promoure aquesta transparència el CSdM ha d'aprovar i fer públiques les seves polítiques, especialment la d'atenció al ciutadà i la política ambiental. Així com redactar un codi de bones pràctiques on es descriu els principis ètics, de compromís i deontològics que han de regir la pràctica dels professionals de l'organització.

### **Articular un equip de treball**

Per tal d'elaborar l'estratègia i el Pla d'RSC que ha de tenir el CSdM és necessària la constitució d'un equip de treball adequat a les possibilitats de l'empresa, com també s'han d'adequar els objectius que es persegueixen a la realitat econòmica i de recursos. És a dir, el compromís ha de ser realista i realitzable. És en aquest marc que el Pla de responsabilitat social corporativa que s'ha de desenvolupar hauria de ser una contribució fonamental al nou model de governança de la institució.