

COMPROMISO Y CONFIANZA: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

COMMITMENT AND TRUST: CORPORATIVE SOCIAL RESPONSABILITY

Conxi Caro Benito.
Fundació Docència i Recerca MútuaTerrassa
Plaça Dr. Robert, 2
08221 Terrassa
T. 937365050
ccaro@mutuaterrassa.es

Carme Pérez-Ventana Ortiz.
Consorci Sanitari de Terrassa
Ctra Torrebonica, s/n.
08227.Terrassa
Telf. 937311081
cperez-ventana@cst.cat

Marcos Antonio Catalán Vega.
Corporació Sanitària Parc Taulí
Parc Taulí, 1. Ed. 'La Salut'
08208 Sabadell, Barcelona
Tel.: 93-745 84 50
mcatalan@tauli.cat

INTRODUCCION

El profesional de la información puede actuar de hilo conductor entre la institución y la comunidad en proyectos de responsabilidad social corporativa (RSC). Dado su perfil profesional, puede valorar retos y oportunidades que pasarían desapercibidas para la institución.

Los proyectos sociales nacen y se hacen para las personas. Son bidireccionales y suponen un intercambio de valores entre la organización y la ciudadanía (intercambio social de valores de tu a tu: “face to face”).

El servicio de información especializada del Hospital puede y debe participar activamente dentro de un marco legal consolidado en dar respuestas a “saber de salud” de la comunidad.

OBJETIVOS

- Crear proyectos y líneas de trabajo basados en la función/ responsabilidad social de la biblioteca hospitalaria para el ciudadano.
- Alinear proyectos para el paciente y familiares con estrategias de RSC de la organización.
- Promover un marco de oportunidades para el experto.

- Invertir en bienestar de los pacientes y familiares (retorno/impacto social).

PLANIFICACION Y DESARROLLO: Plan de acciones

Diseño basado en:

- Presentar a la sociedad proyectos fuertes y coherentes con su realidad.
- Gestionar alianzas con actores implicados (stakeholders): entidades públicas, asociaciones de pacientes, proveedores y competidores.
- Incorporar acciones en objetivos estratégicos y planes de la biblioteca en coherencia con los de la organización.

Acciones concretas:

- Biblioteca abierta a pacientes y familiares.
- Sesiones formativas de recursos de información validados, evaluando las necesidades informativas de pacientes y familiares.
- Creación de entornos virtuales.
- Aplicar herramientas para medir impacto real y potencial.
- Difusión de líneas de servicios para la ciudadanía en canales de comunicación internos y externos.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LA RSC

- Conocimiento global de las tareas llevadas a cabo por la biblioteca en beneficio de los pacientes y familiares
- Compromiso del centro de información con la sociedad a todos los niveles(asistencial, de calidad, humano, con el entorno, con las personas)
- Explotar y transferir el conocimiento acumulado en un reducto para reconvertirlo en un producto social de calidad.
- Enriquecimiento social y sanitario del ciudadano.
- Visibilidad e impacto social.
- Autofinanciación: biblioteca sostenible
- Innovar: actores principales de proyectos innovadores.
- Proporcionar herramientas para la colaboración en escenarios públicos.
- Resistencia de la organización

INTRODUCTION

The information professional can be a link between the institution and the community in projects of social responsibility (CSR). Given their professional profile, they can assess challenges and opportunities that would otherwise be unnoticed by the institution. The organization is or should be committed to ensure health and quality of life for its citizens. Our professional involvement is one more way for this to take place.

Social projects are made for people. They are bidirectional and involve an exchange of values between the organization and citizenship (face to face social value sharing).

Hence, the hospital specialized information service can and should actively participate in responding to the needs in the legal framework on "health knowledge" to the community.

OBJECTIVES

- *Create projects and lines of work based on the role / social responsibility of the hospital library.*
- *Align projects for the patients and their relatives to CSR strategic plans within the organization.*
- *Promote a framework of opportunities and challenges for the expert.*
- *Invest in well-being of patients and relatives (return / social impact).*

PLAN AND DEVELOPMENT: ACTION PLAN

Design an action plan based on:

- *Presenting strong and consistent projects to its reality / needs.*
- *Manage partnerships with stakeholders : public entities, patients' associations, suppliers, competitors (eg, Cardiosalud)*
- *Incorporate strategic objectives and action plans for the library together with the organization.*

Specific actions:

- *Open library to patients and families.*
- *Training sessions on validated information resources, assessing the information needs of patients and relatives.*
- *Creating virtual environments.*
- *Applying tools to measure actual and potential impact.*
- *Dissemination of service lines for the public by internal communication channels and external ones.*

RISKS AND OPPORTUNITIES OF RSC

Global knowledge of the tasks carried out by the library / media center for the benefit of patients and relatives

- *Commitment to the information unit with the society at all levels.*
- *Exploit and transfer the knowledge accumulated and turn it into a social product quality.*
- *Social and health advantage for the citizen / patient.*

- *Visibility and social impact.*
- *Funding resources: sustainable library*
- *Innovation: key players in innovative projects.*
- *Change in the overview*
- *Provide tools to collaborate in public settings.*

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, Ciudadanía, Biblioteca Hospitalaria, Pacientes

Keywords: Corporate Social Responsibility, Citizens, Hospital Library, Patients

Materias E-Lis: Use and Impact of Information, Knowledge Representation

INTRODUCCION

Según Amnistía Internacional, Economistas sin Fronteras, Intermón Interfax y SETEM, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) “Es el reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren las relaciones con sus interlocutores”.

En este contexto la responsabilidad social en el ámbito empresarial esta adquiriendo cada vez una mayor relevancia. Las empresas han asumido que no sólo tienen un compromiso con su personal y sus accionistas, sino también con la sociedad.

En el campo de los centros sanitarios no se acaba de observar la ejecución de un número elevado de acciones sociales, en relación a un contacto directo con el paciente, que constante la puesta en marcha del concepto de RSC. No obstante, algunas iniciativas van instaurándose de manera progresiva y aislada aunque no se cuenta con una estrategia definida.

Dentro de cada organización se generan proyectos para el paciente y familiares que se alinean con líneas estratégicas, incluida la RSC, de manera que esté presente en la toma de decisiones, en el diseño de nuevos productos/servicios, y en el trato de los grupos de interés.

Estas iniciativas se basan en invertir en el bienestar de los pacientes y familiares, acercar las empresas a las personas, y prestar servicios de calidad y excelencia con un gran componente de trato humano.

Los proyectos sociales nacen y se hacen para las personas, son bidireccionales, un intercambio de valores entre la organización y la ciudadanía (intercambio social de valores de tu a tu: “face to face”), donde la imagen corporativa se corresponde a valores de responsabilidad económica, social y medioambiental.

En el contexto de las unidades de información, la función social de las bibliotecas publicas y universitarias es evidente. En cambio en unidades ubicadas en centros

sanitarios esta función no es tan visible. No hay que perder la oportunidad para crear líneas y proyectos de trabajo basados en la función/ responsabilidad social de la biblioteca hospitalaria para el ciudadano y, en paralelo, promover un marco de oportunidades y retos para el experto/profesional de la información

El profesional de la información tiene la oportunidad de actuar como hilo conductor entre la institución y la comunidad en proyectos de RSC. Dado su perfil profesional puede valorar retos y oportunidades que pasarían desapercibidas para la institución.

El servicio de información especializada del Hospital debe participar activamente en dar respuestas a las necesidades de “saber de salud” de la comunidad.

Marco legislativo

Existe un marco legal que lo avala y consolida. Estas son algunas de las principales normas relacionadas con RSC:

SECTORIALES:

- Amnesty International Human Rights Principles for Companies (respeto a los derechos humanos)
- Clean Clothes Campaign Code of Labor Practices (relaciones laborales en el sector textil)
- FLA Charter Management (relaciones laborales)
- IFCTU Basic Code of Labour Practice (relaciones laborales)
- ISO 14000 (medio ambiente)
- Investors in People (relaciones laborales).
- SA 8000 (relaciones laborales)

GENERALES:

- Accountability 1000
- Caux Roundtable Principles
- CERES Principles
- Ethical Trading Initiative Base Code
- Fortune's Corporate Reputation Index
- Global Reporting Initiative
- Global Sullivan Principles
- OECD Principles for Multinational Enterprises
- United Nations Global Compacts

PLANIFICACION Y DESARROLLO: Pasos para aplicar una estrategia de RSC:

Para la implantación de una estrategia de RSC hay que tener en cuenta 3 variables: la dimensión interna, la externa y el enfoque global.

PASOS:

2.1. Política de gestión dentro de la organización

Que la institución cuente con un plan de RSC, que sea accesible y pueda interactuar/enmarcarse en las acciones sociales de la unidad de información dirigidas a la comunidad. Participar activamente en el desarrollo de la política institucional.

2.2. Ética código de conducta

Tener establecido y actualizado un código de conducta que, como mínimo, nos de idea del alcance de la RSC, de las necesidades y compromisos de los grupos de interés, del cumplimiento de la legislación referente a derechos humanos, laborales y medioambientales y de los procedimientos para el sistema de gestión.

Propiciar la formación en valores éticos por parte de todos los integrantes.

2.3. Identificación y planificación

Diseñar un plan de acciones interno y externo basado en:

Identificar oportunidades, actividades o líneas de trabajo dentro del marco de actuación de la unidad de información

- Presentar a la sociedad proyectos fuertes y coherentes con su realidad/necesidad
- Gestionar alianzas con actores implicados (stakeholders): entidades publicas, asociaciones de pacientes, proveedores, competidores
- Incorporar acciones en objetivos estratégicos y planes de la biblioteca en coherencia con los de la organización.

2.4. Implantación.

Plan de acciones:

- Biblioteca abierta a pacientes y familiares.

Creación de un grupo de trabajo multidisciplinar (Biblioteca- Atención al Cliente) para dinamizar y plantear el enfoque para la Biblioteca del paciente. Incorporación de líneas de trabajo como: exposiciones, biblioteca móvil para diferentes servicios y,

sobretudo, la creación de un espacio dedicado no sólo a la biblioteca del paciente, sino también para los familiares.

Se han derivado acuerdos con Ayuntamiento de Terrassa, Biblioteca Central de Terrassa (incluidas bibliotecas de distrito) y Mútua Terrassa.

- Sesiones formativas de recursos de información validados dirigidas a colectivos externos a la organización: asociaciones, ámbito escolar, etc.

Se ha contactado con algunas asociaciones de pacientes (Oncolliga) para impartir sesiones informativas sobre los recursos de salud disponibles en la red para esta tipología de pacientes.

- Creación de entornos virtuales.(Ej: Canal Salut)

Colaboración en el equipo de trabajo en la identificación, selección, creación y estructura de contenidos en un entorno digital vía web.



- Gestionar acuerdos o convenios con entidades publicas, asociaciones de pacientes, proveedores, competidores, universidades, entidades privadas.(Ej: Salut al cor)



2.5. Anàlisis e indicadores

A través de colaboración con los departamentos pertinentes, creando equipos multidisciplinares (Atención al Cliente, Comunicación, Gestión) desarrollar encuestas y otras herramientas para la valoración de las acciones realizadas.

- Con el objetivo de medir el impacto de las diferentes actuaciones se enviaran cuestionarios de evaluación. Además en casos concretos se realizaran encuestas de satisfacción para medir aspectos más concretos.
- Difusión de líneas de servicios para la ciudadanía en canales de comunicación internos y externos (boletines, periódicos, radio, Intranet, entorno web, asociaciones profesionales...).

Algunos ejemplos de indicadores:

Num. de contactos formales con las asociaciones de pacientes y familiares del área de referencia

Num sesiones formativas en colectivos respecto a asociaciones de pacientes consideradas de mayor impacto.

Num. de acciones de RSC promovidas por el profesional de la información respecto al num. total de acciones de RSC de la organización

Presupuesto de acciones de RSC respecto al total del presupuesto de la organización

Porcentaje de trabajadores de la organización relacionados con acciones de RSC que promueve la organización.

Porcentaje de acciones de RSC se difunden en los medios de comunicación habituales

Grado de satisfacción de la sociedad en cuanto a las acciones de RSC ejecutadas

Incidir en aplicar indicadores para obtener información relevante en materia de:

- Mejora de la imagen corporativa por parte de la población (grupos de interés).
- Vinculación, participación y desarrollo de acciones sociales en el trinomio organización-unidad de información-ciudadanía
- Aumento de la percepción de mayor utilidad social en grupos de interés
- Conocimiento global más profundo del ciudadano hacia las tareas “día a día” de la institución sanitaria.

2.6. Otras líneas a medio plazo

- Promover contactos con otros grupos de interés.
- Presentación de proyectos en eventos sociales relevantes en el entorno de referencia.
- Identificar e incorporar a personas de la organización y/o pacientes en las líneas de trabajo activas o emergentes.

CONSIDERACIONES:+/- ACCIONES ENFOCADAS RSC

- Conocimiento global de las tareas llevadas a cabo por la biblioteca/centro en beneficio de los pacientes y familiares
- Compromiso del centro/unidad e información con la sociedad a todos los niveles (asistencial, de calidad, humano, con el entorno, con las personas)
- Explotar y transferir el conocimiento acumulado en un reducto y reconvertirlo en un producto social de calidad.
- Enriquecimiento social y sanitario del ciudadano/paciente.
- Visibilidad e impacto social: Aumento del ratio de oportunidad del rol del profesional de la información
- Capacidad de fuentes de financiación: biblioteca sostenible
- Capacidad de innovar: actores principales de proyectos innovadores.
- Proporcionar herramientas para la colaboración en escenarios públicos.
- Resistencia de la organización
- Acciones de bajo riesgo y bajo coste

- Enfoque más versátil del espacio: recursos+espacios+K: como acción de retorno directo a la comunidad.

REFERENCIAS

Agora Social. Informe Responsabilidad Social Corporativa. Disponible en: http://www.agorasocial.com/infos_03.htm

Carrillo-Durán MV, Nuño-Moral MV. La documentación en la evaluación y gestión de la imagen corporativa. *El Profesional de la información* 2010;19(2): 123-32

Gambles B. Espais nous per a usos nous. *BiD* 2010;25. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/25/gambles1.htm>

Godos-Díez JL, Fernández-Gago R, Martínez-Campillo A. How important are CEOs to CSR practices? An analysis of the mediating effect of the perceived role of ethics and social responsibility. *J Business Ethics* 2011;98:531-8

Johson CA. Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library Information Science Res* 2010; 32(2):147-55

Lacy E, Leslie S. Library Outreach Near and Far: programs to staff and patients of the Piedmont Healthcare System. *Med Ref Serv Quarterly* 2007; 26(3): 91-103. Disponible en: <http://mrsq.haworthpress.com>

López López P, Velosillo González I, García Moreno MA. La responsabilidad social en el Curriculum de Biblioteconomía y Documentación. Comunicación presentada en XIV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía 15-17 marzo 2007. Disponible en: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10323/1/RESPONSABILIDAD_SOCIAL.pdf

Marin L, Ruiz S, Rubio A. The role of identity salience in the effects of corporate social responsibility on consumer behavior. *J Business Ethics* 2009; 84: 65-78

Martínez C, Mavarez R, Rojas L, Rodríguez J, Carvallo B. La responsabilidad social como instrumento para fortalecer la vinculación universidad-entorno social. Disponible en : <http://www.oei.es/memoriasctsi/mesa15/m05p02.pdf>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas.2007. Disponible en: http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. Disponible en: <http://www.observatoriorsc.org/>

Pacheco Guevara R, Vicente López JC, Girao Sastre JM, Sánchez Martínez A, García Quiñones E, Zamorano Gallego P, Ramos Hernández M. Hospitales públicos y Responsabilidad Social Corporativa. *Todo Hospital* 2008; 251: 620-3

SEDIC. Sedic Blog. Disponible en: <http://blog.sedic.es/>

Torres Santo Domingo M. La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín Asoc Andaluza Bibliotecarios* 2005; 80: 43-70