

Traducción libre del informe de verificación originalmente emitido en catalán basado en nuestro trabajo sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado, realizado de acuerdo con los requerimientos de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre. En caso de discrepancia, prevalece la versión en catalán.

mazars

Diputació, 260
08007 – Barcelona

+34 934 050 855
www.mazars.es

**ASISTENCIA SANITARIA
COLEGIAL, Sociedad Anónima
de Seguros y Sociedades
Dependientes**

**Informe de Verificación
Independiente**

Estado de Información No Financiera
Consolidado correspondiente al ejercicio
finalizado el 31 de diciembre de 2022

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado

A los Accionistas de
ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros y Sociedades Dependientes** (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado 10.1 denominado "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros**. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado 10.1 denominado "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros** son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera, y específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2022. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros y Sociedades Dependientes** correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado 10.1 denominado “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.

Barcelona, 31 de marzo de 2023

Mazars Auditores, S L P

(firmado en el original en catalán)

Juan Luque

Estado de Información No Financiera (EINF) 2022 de Asistencia Sanitaria Colegial, Sociedad Anónima de Seguros y sociedades dependientes



- 1. Introducción 4**
- 2. Modelo de Negocio 6**
 - 2.1 Organización y Estructura 7
 - 2.2 Actividades y Entorno Empresarial 8
 - 2.3 Objetivos y Estrategias 11
 - 2.4 Mercados y Tendencias 13
 - 2.5 Impacto Covid-19 18
- 3. Gestión de Riesgos No Financieros 19**
 - 3.1 Modelo de gestión y control de riesgos 20
 - 3.2 Gobierno y responsables 21
 - 3.3 Principales riesgos identificados 24
 - 3.4 Evaluación interna de los riesgos y la solvencia 26
 - 3.5 Sistema de control interno 27
- 4. Información sobre Cuestiones Medioambientales 28**
 - 4.1 Economía circular: Prevención y Gestión de Residuos 30
 - 4.2 Uso sostenible de los recursos 32
 - 4.3 Cambio climático 33
- 5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal 34**
 - 5.1 Empleo 35
 - 5.2 Organización del trabajo 41
 - 5.3 Salud y Seguridad 42
 - 5.4 Relaciones sociales 44
 - 5.5 Formación 45
 - 5.6 Igualdad 46
- 6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno 47**
- 7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos 49**
 - 7.1 Comité de Bioética de CIRHAB 51
- 8. Información sobre la Sociedad 52**
 - 8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible 53
 - 8.2 Subcontratación y proveedores 55
 - 8.3 Consumidores 56
 - 8.4 Información Fiscal 58
- 9. Contribución del Grupo Asistencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 59**
- 10. Bases para la Elaboración del Estado de Información no Financiera 63**
 - 10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad 65

1. INTRODUCCIÓ



Assistència
Sanitària

La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la cual se modifica la Directiva 2013/34/UE en cuanto a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de grandes empresas y grupos, tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad.

En aplicación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la cual se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real decreto legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Asistencia Sanitaria Col·legial incluye a continuación el Estado de Información No Financiera (EINF).

El presente documento forma parte del informe de gestión consolidado de Asistencia Sanitaria Colegial, Sociedad Anónima de Seguros y sociedades dependientes relativo al ejercicio 2022, y se presenta como documento separado.

2. MODELO DE NEGOCIO



Assistència
Sanitària

Asistencia Sanitaria Colegial, Sociedad Anónima de Seguros (en adelante, Asistencia Sanitaria) es una sociedad privada de médicos y odontólogos cuyo objeto social consiste en la práctica de las operaciones de seguro en los ramos de accidente y enfermedad, incluida la asistencia sanitaria. Su domicilio social y fiscal se encuentra en Barcelona, Avenida Josep Tarradellas, 123-127.

Asistencia Sanitaria tiene como sociedad dominante Autogestió Sanitària, S.C.C.L., que el 31 de diciembre de 2022 ostenta el 77,46% del capital social de Asistencia Sanitaria (76,92% en el ejercicio anterior). Autogestió Sanitària, S.C.C.L. tiene su domicilio social y fiscal en la calle Balmes, 129 de Barcelona.

Asistencia Sanitaria es la accionista de un grupo (en adelante, Grupo Asistencia o el Grupo) formado por las siguientes sociedades, en las cuales su participación es relevante.

- **AIALE, S.A.:** Agencia de mediación de seguros, administración y servicios a clínicas, dispensarios y despachos profesionales de la medicina.
- **CECOEL, A.I.E.:** Prestación de todo tipo de servicios informáticos.
- **BIOPAT, S.L.:** Explotación de laboratorios de patología molecular y tecnologías de diagnóstico y tratamiento.
- **ANDAIRA, S.L.:** Organización y gestión de servicios médicos de urgencia domiciliaria y prestación y coordinación de servicios médicos y de asistencia sanitaria directamente o mediante la promoción, gestión y administración de otros centros o servicios médicos.
- **ASYAS, Promociones Sanitarias, S.A.¹:** Prestación de servicios de atención sanitaria y actuación médica, estudios e investigaciones clínicas y experimentales.
- **Inverglobal Assistència Actius Mobiliaris S.I.C.A.V., S.A.²:** Captación de fondo, bienes y derechos para su gestión e inversión en valores y otros instrumentos financieros.
- **Centro Internacional de Reproducción Humana Asistida de Barcelona, S.L. (CIRHAB):** Aplicación de técnicas de reproducción humana asistida científica y clínicamente indicadas, así como destinadas a la prevención y al tratamiento de enfermedades de origen genético.
- **AERETIC, S.L.:** Prestación y coordinación de servicios médicos y de asistencia sanitaria directamente o mediante la promoción, gestión y administración de otros centros o servicios médicos. Esta entidad se constituyó el 27 de abril de 2021.

¹ ASYAS se trata de una sociedad multigrupo que se integra al 50% al Grupo Asistencia y que, por este motivo, se excluye del perímetro del informe.

² Con fecha 21 de diciembre de 2022, la Junta General Extraordinaria de accionistas de Inverglobal, acordó por unanimidad la disolución y liquidación simultánea de Inverglobal y, entre otras, acogerse al Régimen transitorio especial de disolución y liquidación de las sicav establecido por la Disposición transitoria cuadragésimo primera de la LIS, en su modificación realizada por la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el Fraude Fiscal, adoptando el acuerdo de disolución con liquidación durante el año 2022, e iniciando todos los actos jurídicos necesarios según la normativa mercantil hasta la cancelación registral de la sociedad en liquidación. La disolución, liquidación y extinción de Inverglobal ha quedado inscrita al Registro Mercantil con fecha 7 de febrero de 2023.

2.2 Actividades y Entorno Empresarial

Assistència Sanitària tiene por objeto el ejercicio de la actividad aseguradora directa en los ramos de enfermedad, incluida la asistencia sanitaria y accidentes. Como líneas de negocio significativas destacan: el seguro de asistencia sanitaria en varias modalidades, el seguro voluntario de enfermedad y el seguro de accidentes.

La organización desarrolla su actividad en el territorio catalán, principalmente en la provincia de Barcelona, a través de una red médica compuesta por más de 7.000 consultorios, 30 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud. Además de la red propia, también ofrece un servicio de cobertura médica para todas las personas aseguradas desplazadas en el territorio español, así como la atención urgente en el extranjero.

Así mismo, cuenta con oficinas centrales situadas en la ciudad de Barcelona y 19 delegaciones distribuidas a lo largo de todo el territorio catalán (19 delegaciones también en el año 2021), que cumplen las funciones siguientes:

- Atención al público.
- Seguimiento comercial.
- Atención al médico/accionista.
- Gestión de cobros de incidencias e impagados.
- Gestión de la disponibilidad de servicios asistenciales.



En 2022, la población asegurada de Assistència Sanitària es de 198.617 personas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20,3 años. En 2021, la población asegurada fue de 196.148 personas, de las cuales también el 56% fueron mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20,4 años.

Assistència proporciona una gama de servicios única que se adapta constantemente a las nuevas exigencias de las personas aseguradas:

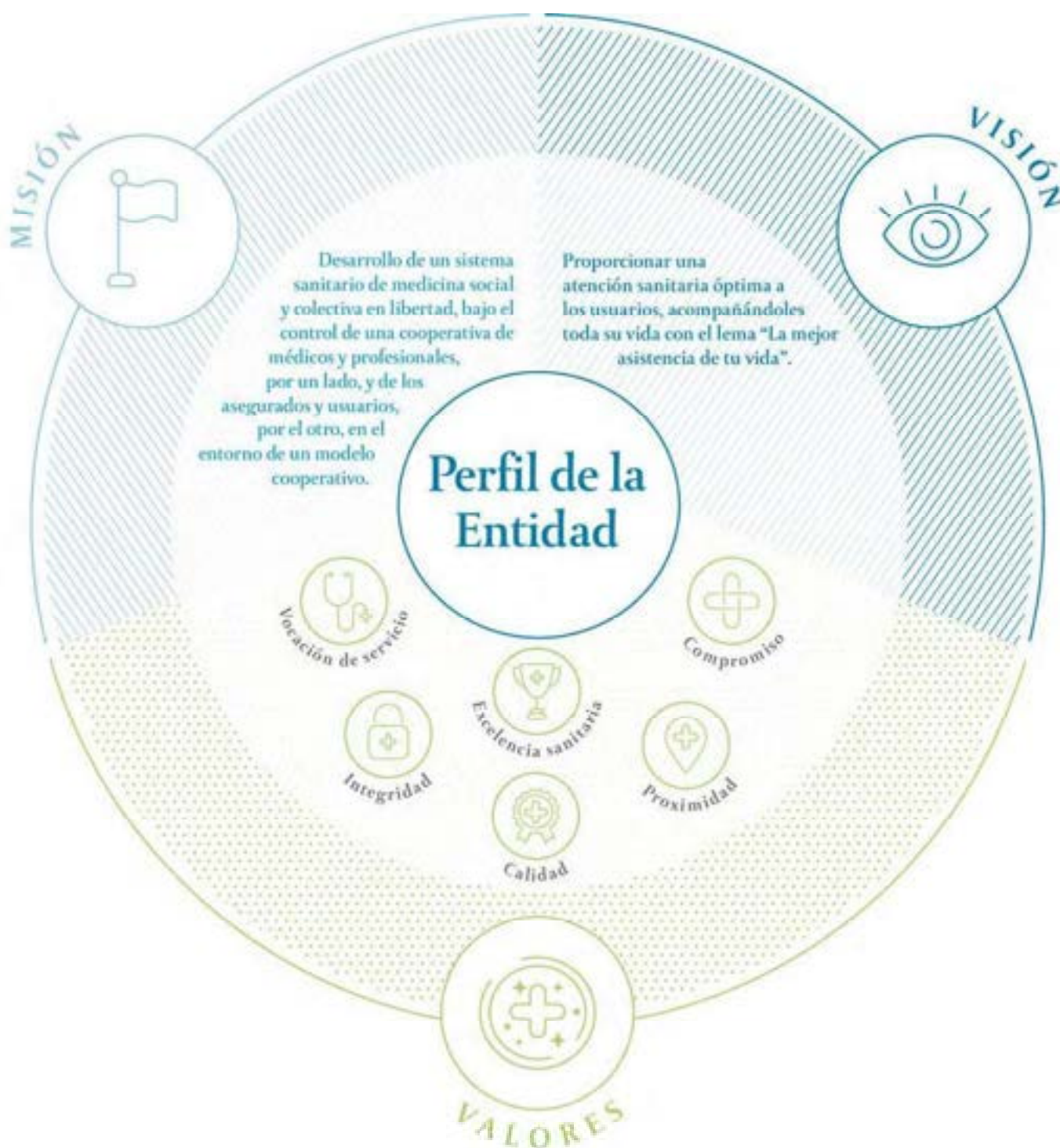
- **Assistència ON:** Nuevo servicio de videoconsulta disponible desde enero de 2022, adaptado a las necesidades de flexibilización y accesibilidad de la población asegurada. Como complemento a sus servicios presenciales y a domicilio, Assistència Sanitària ha habilitado un servicio de videoconsulta, de tal manera que las personas que no puedan o no quieran desplazarse a un consultorio médico, o recibir atención domiciliaria, pueden consultar sobre sus problemas de salud por videoconsulta.
- **Hospital de Barcelona:** El Hospital de Barcelona es una entidad privada, propiedad de la cooperativa Instalaciones Asistenciales Sanitarias, SCIAS, SCCL (SCIAS), creada para satisfacer en exclusiva las necesidades de hospitalización, cirugía ambulatoria y urgencias de las personas aseguradas de Assistència Sanitària. Es un hospital abierto, donde se puede recibir atención a cargo del médico especialista de elección, dentro del cuadro médico de Assistència Sanitària. Además, el centro dispone de un servicio de urgencias que funciona las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Assisport - Centro de medicina del deporte:** Centro de medicina del deporte de Assistència Sanitària que nace en 2021 con el espíritu de optimizar las capacidades físicas de las personas en la práctica del deporte de manera adecuada y segura, donde la prevención tiene un papel fundamental. Assisport presta sus servicios en exclusiva y de forma gratuita a personas aseguradas con pólizas de Servicios Completos que hagan ejercicio regularmente o que quieran iniciarse en la práctica del deporte. Cuenta con profesionales de reconocido prestigio y con la colaboración de los servicios médicos del FC Barcelona.
- **Assistrauma – Servicio de atención continuada de traumatología:** Servicio de referencia para las personas aseguradas en los casos de atención urgente de traumatología. Assistrauma se ocupa de la atención no programada de problemas traumatológicos de carácter leve, como por ejemplo esguinces o torceduras, pequeñas fracturas y heridas o contusiones. Las nuevas instalaciones, actuales y de máxima centralidad dentro de la ciudad de Barcelona, permiten ofrecer máxima comodidad y accesibilidad para todas las personas, puesto que en todo momento se ha tenido en cuenta la proximidad a la mayoría de la población asegurada y la conectividad mediante transporte público y privado.
- **Assissenior – Atención especializada para personas a partir de 75 años:** Durante el 2022 se pone a punto un nuevo servicio con el objetivo de proporcionar una atención integral y personalizada a las personas a partir de 75 años, el cual entra en funcionamiento el 2023. Se trata de un servicio ubicado en un centro médico propio y exclusivo, referente en la atención especializada en patología geriátrica, que nace con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente coordinando el seguimiento de todas sus patologías. Al mismo tiempo, quiere atender también sus necesidades de tratamiento puntual para enfermedades agudas leves con el menor tiempo de espera posible.
- **Servei d'Urgències Domiciliàries (SUD):** El SUD ofrece atención urgente domiciliaria sin que el paciente se tenga que desplazar y a cargo de un médico de cabecera o pediatra. Dispone de un parque móvil propio que hace posible visitar a las personas aseguradas en cualquier punto en que se encuentren, dentro de las comarcas de Barcelona, en menos de una hora.
- **Servei d'Oncologia d'Assistència Sanitària (SOdAS):** Servicio exclusivo para las personas aseguradas, atendido por especialistas en oncología médica de reconocido prestigio. El servicio está organizado por áreas de patología para garantizar la súper-especialización y, mediante el trabajo de los Comités de Enlace Oncológicos, mejorar la coordinación y la continuidad entre niveles asistenciales y expertos. El Servicio de Oncología de Assistència Sanitària atiende a las personas aseguradas, tanto al ingreso en el Hospital de Barcelona como durante el seguimiento ambulatorio, ofreciéndoles, entre otros servicios, visitas de oncología realizadas por especialistas de reconocido prestigio, atención telefónica continuada de enfermería para dar respuesta rápida a las preguntas y necesidades o servicio de psicooncología para la atención psicológica al paciente y a la familia en las diferentes fases de la enfermedad.
- **Centro de Resonancia Magnética en la Ciudad Deportiva Joan Gamper:** Uno de los mejores equipos de resonancia magnética de nuestro entorno está disponible en exclusiva para la población asegurada de Assistència Sanitària en el complejo del Barça en Sant Joan Despí. Se trata de tecnología de última generación en el campo del diagnóstico deportivo y traumatológico que permite detectar lesiones musculoesqueléticas con más exactitud.

- **Unidad de Atención al Embarazo de Riesgo (CERIO):** Atención a embarazos de riesgo y con problemas médicos asociados, proporcionando un diagnóstico detallado y seguimiento para evitar complicaciones durante la gestación.
- **Programa NADO:** Asistencia Sanitaria posee a disposición de todas sus personas aseguradas un servicio exclusivo para que enfermeras expertas en Pediatría y Neonatología atiendan a domicilio las dudas de madres y padres los días posteriores al parto y ofrezcan orientación relacionada con la atención a los bebés los primeros días de vida.
- **Clínica de Atención Integral al Viajero de Asistencia Sanitaria (CAIVAS):** Servicio que ofrece orientación sobre las precauciones sanitarias recomendadas y necesarias para la realización de viajes al extranjero, considerando el país de destino y las vacunas requeridas.
- **Programa de Atención al Paciente pluripatológico (PAPPA):** Servicio destinado a pacientes de edad avanzada con enfermedades crónicas que requieren atención continuada, pero que pueden permanecer en su domicilio, sin necesidad de desplazamientos innecesarios y complejos a una consulta o centro hospitalario. El PAPPA está atendido por un equipo multidisciplinario formado por geriatras, médicos de cabecera y enfermeras.
- **Servicio de Curas Paliativas:** Servicio personalizado para acompañar, orientar y tratar personas con enfermedad oncológica en la última etapa de la vida. Los pacientes son atendidos tanto durante su hospitalización como en su propio domicilio.
- **BIOPAT, laboratorio de biología molecular:** Laboratorio que ofrece un amplio abanico de pruebas moleculares de aplicación clínica y facilita la medicina personalizada, es decir, traslada los nuevos adelantos científicos y tecnológicos en biología molecular al ámbito asistencial.
- **Gravida (CIRHAB), centro de fertilidad avanzada:** Servicio destinado al tratamiento integral de la fertilidad y la reproducción humana asistida mediante la aplicación de la última tecnología en este campo.
- **Clínica de Infecciones Osteoarticulares (CLIO):** Servicio de apoyo a los médicos de Asistencia Sanitaria para tratar pacientes que, después de una intervención quirúrgica, hayan desarrollado una infección a causa de la prótesis o del material implantado.
- **CLIGUR:** Clínica de infecciones genitourinarias para dar una respuesta rápida y segura a los pacientes con infecciones de transmisión sexual, con profesionales con especial experiencia en este campo.
- **Programa de segunda opinión médica:** Para los casos en que, después de un estudio, se valora la posibilidad de contrastar la decisión con un equipo médico diferente que pueda completar o rebatir un diagnóstico extremo, el paciente puede solicitar una segunda opinión.
- **Consulta de las arritmias pediátricas y cardiopatías familiares congénitas:** Se trata de un servicio de consulta a disposición de los pediatras y cardiólogos de Asistencia Sanitaria a cargo de especialistas de reconocido prestigio.
- **Servicios complementarios del área materno-infantil del Hospital de Barcelona:** Conjunto de actividades orientadas a acompañar, aconsejar y empoderar a la madre gestante y su pareja durante el embarazo y el posparto para que lo vivan de una manera consciente, completa y disfruten plenamente de su maternidad y crianza. Estos servicios incluyen: visitas guiadas a las instalaciones obstétricas y en las habitaciones del área maternal, sesiones de educación maternal y preparación al parto, grupo de lactancia y sesiones de recuperación post parto del suelo pélvico.



Uno de los principales objetivos de la organización consiste en la instauración de un cuadro facultativo abierto y a disposición de las personas aseguradas. Centrado en el modelo asistencial de libre elección del profesional médico, pago por acto profesional y respeto al libre albedrío profesional.

Para conseguir el objetivo mencionado, el Grupo Asistencia ha desarrollado su misión y visión a largo plazo alrededor de los valores siguientes:



La estrategia llevada a cabo por el Grupo Asistencia se fundamenta en cuatro pilares básicos:

PROXIMIDAD

A lo largo de todo el recorrido de la organización se ha ido tejiendo una red de centros –propios y concertados– y profesionales que ha permitido reducir la distancia entre el equipo de profesionales y las personas aseguradas. Esto posibilita la prestación de servicios próximos, con puntos de atención que se reparten de acuerdo con las concentraciones de la población asegurada y que garantizan la accesibilidad del sistema. Además, la apuesta por la digitalización y el desarrollo de nuevas herramientas permite que la organización esté al alcance de todos, facilitando y garantizando el acceso a sus servicios. Las nuevas tecnologías permiten estrechar la relación con las personas aseguradas, potenciar la proximidad con los médicos y simplificar las gestiones.

RAPIDEZ

La organización es consciente de que, en una sociedad cambiante, la inmediatez en la prestación del servicio es un factor a considerar en términos de calidad asistencial. Atendiendo la demanda de un servicio rápido y accesible, la organización ha incluido en su oferta una serie de servicios médicos que permiten reducir el tiempo de espera, no solo para mejorar la experiencia del cliente sino porque es la mejor manera de ofrecer una medicina de calidad.

EFICIENCIA

El Grupo Asistencia está involucrado en el desarrollo de mejoras que incrementen la calidad y la eficacia en la asistencia a las personas aseguradas. Las mejoras se centran en el área administrativa y en el equipamiento, así como en la actualización de una retribución justa en un sector competitivo. Así mismo, la organización asume el reto de hacer sostenible el modelo de medicina social con cuadro médico abierto y libre elección de médico, razón por la cual monitoriza los indicadores de cada especialidad médica y difunde criterios de buenas prácticas.

MEJORA CONTINUA

La organización realiza un seguimiento constante de la evolución de la sociedad y los nuevos hábitos y estilos de vida de las personas con el objetivo de adaptar las técnicas y servicios ofrecidos a las necesidades presentes en la realidad. Se impulsan nuevos programas y servicios fruto de adelantos tecnológicos, científicos u organizativos pensando en diferentes segmentos de población.



MERCADO ASEGURADOR ESPAÑOL

El sector asegurador español ha conseguido recuperar todo el terreno perdido a raíz de la pandemia y las cifras del negocio ya son un 0,8% superiores a las de 2019.

Al cierre de este 2022, los ingresos por primas del conjunto de las compañías de seguros se situaron en 64.673 millones de euros, una cifra que supera los niveles prepandemia y que supone un crecimiento del 4,7% sobre el año precedente, según los datos provisionales obtenidos, en enero de 2023, por el servicio de estadísticas y estudios del sector asegurador en España, Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA).

De esta facturación, 40.240 millones de euros proceden del ramo de No Vida, que creció un 5,2%. Destaca la subida en la demanda de pólizas de salud, con un alza del 7% anual, que situó sus primas en 10.543 millones de euros.

El ramo de automóviles sube un 3,3%, hasta facturar 11.353 millones, y se coloca en un 0,4% por encima de los datos de 2019. En esta evolución, convergen la subida de precios aplicada por las aseguradoras, sobre todo a los conductores menos rentables y el aumento de los costes y la siniestralidad.

Los seguros de multirriesgo son el segundo segmento que más crece, con un 5,7%, hasta los 8.578 millones, y el resto de No Vida, un 5,1%, hasta 9.765 millones de euros.

Es probable que el crecimiento del sector continúe impulsado por las líneas de seguros de salud y multirriesgo, aunque también es posible que los dos experimenten un crecimiento más lento en este 2023, después de un sólido desempeño en 2022. La presión sobre el sistema de salud pública continúa demostrando el valor de los seguros de salud privados, lo cual genera un aumento de la demanda. Del mismo modo, los cambios en los patrones de trabajo y el aumento del uso de los hogares como puestos de trabajo principales llevaron a una mayor demanda de pólizas multirriesgo. Si bien se espera que las líneas multirriesgo y de salud continúen creciendo como se ha indicado anteriormente, es probable que la reducción de los ingresos disponibles lleve a los consumidores a optar por niveles más bajos de cobertura y, como resultado, menores volúmenes de primas.

Por otro lado, es posible que la rentabilidad del seguro de automóviles se deteriore todavía más en este 2023, impulsada por la alta inflación de siniestros, los obstáculos derivados de los cambios en las tablas de Baremo, que se utilicen para calcular los pagos por lesiones corporales, así como un retraso en las correcciones de precios. La frecuencia de las reclamaciones ahora se ha recuperado a los niveles previos a la pandemia, mientras que la gravedad de las reclamaciones ha aumentado principalmente a causa de la inflación de los costes de reparación, un problema que también está afectando a otros países europeos.

En relación con los productos de Vida, los ingresos por primas lograron los 24.433 millones el 2022, con un aumento del 3,7%, según estos datos provisionales, obtenidos por ICEA y recogidos por Unespa (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).

Respecto al ahorro gestionado por las compañías de seguros, disminuyó un 1% de un año a otro, en parte provocado por el cambio de la situación del pasivo por la escalada de los tipos de interés del Banco Central Europeo (BCE) desde el pasado verano. El volumen de las provisiones técnicas se situó en 193.753 millones de euros.

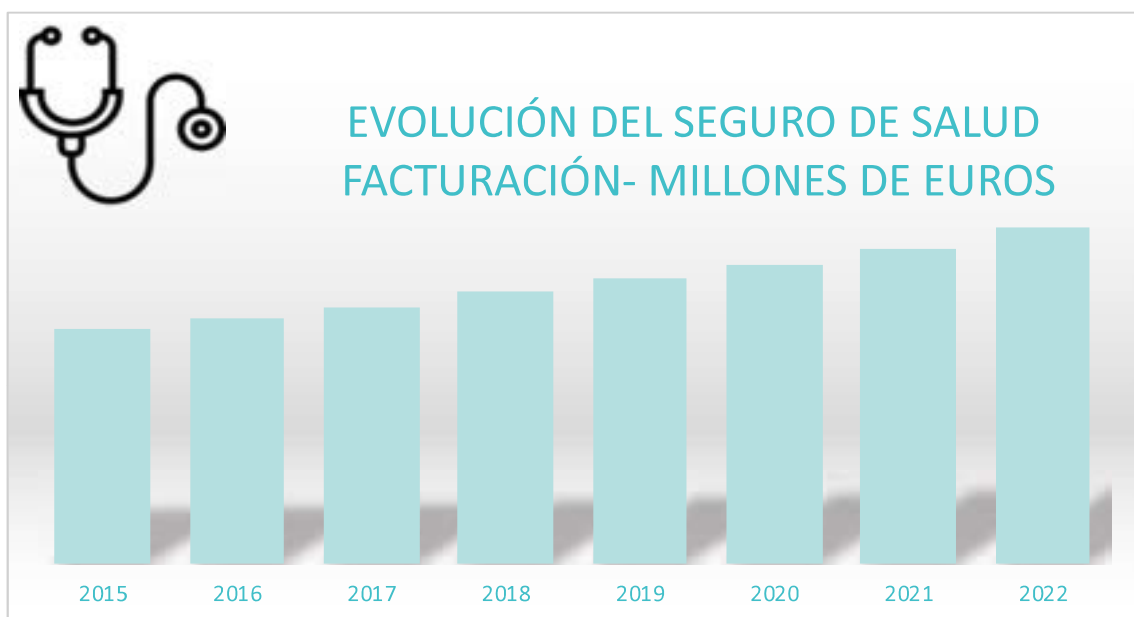


EL SEGURO DE SALUD

Los seguros de salud crecieron este 2022 un 7% y aportaron 10.543 millones. Actualmente, el ramo de salud ya supone el 26,2% del total de las primas de los seguros y es el ramo que crece por antonomasia. En España, el gasto privado en sanidad ha ido aumentando de manera persistente en las últimas décadas y se ha acentuado durante los dos años de pandemia, 2020 y 2021, donde el volumen de primas del seguro de salud creció en torno a un 5% anual.

Este crecimiento es similar a la evolución media de años anteriores. Es cierto que la pandemia, ante el deterioro o colapso de la sanidad pública, ha reforzado la confianza de los clientes en sus aseguradoras de salud y ha consolidado la demanda tradicional de los asegurados, que buscan una cobertura lo más completa posible que les garantice un acceso rápido y con el menor tiempo de espera posible a la atención médica.

Con los últimos datos facilitados por la Fundación IDIS (Instituto para el Desarrollo e integración de la Sanidad), que se recogen en la actualización de 2022, este gasto ha ido creciendo hasta conseguir los 33.398 millones de euros que supone el 2,7% del PIB que, sumado al 0,7% del gasto sanitario público dedicado a la atención sanitaria en centros privados (concertos, concesiones y mutualismo), suma un total del 3,4% del PIB.



La actividad aseguradora de salud se divide en: asistencia sanitaria, que ha conseguido el incremento más grande, con un 7,4%; reembolso, que consigue un crecimiento algo superior al 6,2%; y subsidio, que ha sufrido una ligera disminución del 2,4%.

Según las estimaciones de la patronal, alrededor de trece millones de españoles tiene contratado un seguro médico privado, aunque esta cantidad incluye cerca de dos millones de funcionarios mutualistas de Muface.

Teniendo en cuenta los datos del sector, las comunidades que más crecen son Madrid y Cataluña, superando el porcentaje de las otras comunidades.

Sin embargo, a pesar de que el seguro de salud tiene recorrido para continuar creciendo, hay que tener en cuenta aspectos fundamentales para que el seguro privado continúe cumpliendo su labor: por un lado, abordar la falta de profesionales sanitarios y la demora en las listas de espera, hecho que está produciendo una concentración de la provisión médica privada y, del otro, el incremento elevado de los costes de los servicios a causa de su escasez, y del aumento del volumen de pruebas diagnósticas.

Respecto al ritmo de crecimiento actual, más allá de este año, es difícil hacer cualquier predicción. Aunque las perspectivas, en principio, son positivas, debemos tener en cuenta que estamos viviendo una situación sostenida de altas tasas de inflación que puede provocar un doble efecto en el seguro, especialmente en los ramos de No Vida. Por un lado, las medidas para frenar la inflación ya están retardando el crecimiento económico, lo cual genera incertidumbre y puede desincentivar la contratación de seguros. Por otro lado, el aumento de precios puede traducirse en un incremento de los costes que asumen las aseguradoras a la hora de garantizar el acceso de sus asegurados a las coberturas contratadas. Si esto sucede, será inevitable trasladar a las primas al menos una parte de estos nuevos costes para continuar garantizando la calidad asistencial. Este escenario puede tener un impacto mayor en el ramo de salud, puesto que este seguro convive con la sanidad pública y el asegurado puede dejar el seguro dado que tiene garantizada la cobertura pública.

Por otro lado, y en este escenario, hace falta también destacar que el sector tiene que enfrentarse en la entrada de nuevos competidores, como por ejemplo telecomunicaciones u otros tipos de compañías de fuera del sector que empiezan a ofrecer seguros de salud. Sin embargo, el sector de la sanidad privada confía que estos nuevos actores podrán competir en precio, pero no en calidad.



PERSPECTIVAS DEL MERCADO ASEGURADOR 2023

DIGITALIZACIÓN

El sector asegurador ha experimentado una profunda transformación. Las compañías han superado de manera notable los retos planteados por la Covid-19 y han cumplido sus compromisos con los clientes; han sabido afrontar interrupciones sin precedentes de su actividad y han demostrado su importancia en una época de crisis profunda.

Los asegurados cada vez son más digitales, desde principios del 2020 el sector asegurador ha llevado a cabo un intenso trabajo de digitalización para poder satisfacer las demandas de sus clientes: rapidez, accesibilidad y respuestas personalizadas.

A pesar de que todavía queda un largo camino por recorrer, el sector ya está trabajando en aplicaciones y herramientas que faciliten y otorguen mayor comodidad a los clientes a la hora de realizar sus gestiones, así como continuar prestando una atención personalizada a través de diferentes canales.

La digitalización es uno de los retos a los cuales se está enfrentando el Grupo Asistencia, desarrollando e implantando nuevas herramientas y sistemas de gestión que permiten la prestación de servicios más completos, directos y personalizados. Durante el 2022 ha continuado trabajando en los procesos de digitalización. Algunas de las iniciativas acometidas recientemente son las siguientes:

- **Digitalización de la documentación:** digitalización de la documentación que acredita la realización de la prestación del servicio médico y necesaria para el proceso de verificación y control de la actividad.
- **Hoja de Autorización de Servicios:** implantación de un nuevo sistema que reconoce la autorización emitida y asigna de manera en línea el número de autorización de servicios durante el proceso de registro electrónico realizado en los consultorios. De este modo, cualquier paciente puede acudir a las consultas sin la Hoja de Autorización de Servicios impreso.
- **Firma electrónica en los contratos de seguros:** el 2021 el Grupo Asistencia firmó un acuerdo con un proveedor de firma electrónica, de tal forma que a partir del mes de noviembre de 2021 y durante el año 2022 la gran mayoría de los contratos de seguros realizados ya se han emitido digitalmente.
- **Servicio de video-consulta:** servicio prestado desde enero de 2022 en que Asistencia Sanitaria, adaptándose a las necesidades de flexibilización y accesibilidad de su población asegurada, como complemento a sus servicios presenciales y a domicilio, habilita un servicio de video-consulta en todos sus seguros médicos para las personas que, por diferentes motivos no se puedan desplazar o recibir visitas en su casa y en cambio, prefieran recurrir a la pantalla para resolver sus problemas de salud.

Por otro lado, aunque la digitalización ha llegado para quedarse y los aseguradores cambien su manera de contratar un seguro, hay tres factores que siempre tienen que prevalecer: la proximidad, la transparencia y la personalización.

PERSONALIZACIÓN

La personalización se ha convertido en el principal requisito en el sector asegurador, porque tiene que ofrecer a cada cliente el servicio o producto que satisfaga sus necesidades.

Los analistas coinciden al señalar que la digitalización, ya en marcha desde hace décadas, continuará siendo sin duda un elemento clave para el sector asegurador, también en 2023. La transformación digital afectará a toda la cadena de valor del sector, y por supuesto también la relación de las compañías con los clientes. En el sector asegurador, dicen los expertos, la inteligencia artificial será el medio para desarrollar innovaciones útiles para los clientes y para la prevención y evaluación correcta de los riesgos. Será un factor clave para conseguir una mayor personalización del sector a los clientes.

La prioridad del cliente, la centralidad del cliente constituirá así mismo una tendencia clara, reforzando el papel de actores clave en el sector, como por ejemplo las corredurías, el papel de intermediación de las cuales crecerá en importancia, aconsejando productos útiles en un mundo en cambio constante y en medio de una coyuntura macroeconómica dominada por la inflación, que exigirá un control de costes y riesgos cada vez más preciso. La hiper-personalización de los seguros será así mismo una tendencia evidente, de forma que las compañías, apoyadas en la tecnología digital, buscarán ofrecer productos más a la medida de cada cliente, evaluando sus riesgos particulares y ofreciendo soluciones que atiendan eficazmente las necesidades de cada uno, sean empresas o particulares.

En cuanto a los nuevos riesgos con los que los clientes y las compañías tendrán que actuar, destacan claramente las amenazas cibernéticas y los riesgos derivados del cambio climático, como tendencias claras para el 2023.

CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático generará un nuevo escenario de riesgos para el cual habrá que evolucionar hacia una nueva cultura que tiene que surgir de una relación más estrecha entre los usuarios y las mismas aseguradoras. Prevenir riesgos, el uso de datos y análisis predictivos y, en general, extender el uso de nuevas tecnologías para diseñar pólizas eficaces están, sin duda, entre las tendencias en este terreno.

CIBERSEGURIDAD

La digitalización creará la necesidad de mitigar los riesgos derivados de las nuevas amenazas cibernéticas, y no solo ya para las grandes o medias empresas. Por lo tanto, habrá que tomar conciencia de estos nuevos riesgos y sin duda, las compañías tendrán que hacer frente en este nuevo campo con productos innovadores, creando también nuevas formas de contacto con los clientes para prevenir amenazas y colaborar tecnológicamente para minimizar los riesgos.

VARIABLES ASG

Por otro lado, también observamos una mayor sensibilidad de los consumidores hacia todos los temas relacionados con la sostenibilidad que, unida a los requerimientos reguladores, obligan a todas las entidades a empezar a planificar el diseño de su negocio incluyendo las variables ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza). De esta manera, nos encontramos con consumidores más exigentes que quieren que su dinero vaya a empresas comprometidas con el medio ambiente y el ámbito social. Son consumidores que están dispuestos a pagar más por productos que cumplan con estos valores.

Por lo tanto, en este 2023, las entidades tendrán que poner el foco en estas necesidades de los clientes y en el valor añadido de los servicios.

CRECIMIENTO

Finalmente, si tenemos que subrayar la tendencia que continuamos viendo en seguros, la tendencia más notable es encontrar mecanismos para resolver el problema de crecimiento del negocio. El mercado asegurador, desde hace décadas, es un mercado muy maduro en España, con escasas posibilidades de crecimiento inorgánico y con la necesidad de encontrar fórmulas innovadoras para su crecimiento.

Durante el ejercicio 2022 las primas netas de reaseguro de Asistencia Sanitaria no se han visto afectadas de forma significativa por la pandemia, pasando de 203,6 a 209,7 millones de euros, que representa un crecimiento del 3%. Sin duda, solo el hecho de tener un producto satisfactorio y diferencial con valor añadido ha permitido sostener la cartera en un mercado tan competitivo. En relación con el crecimiento de la población asegurada de Asistencia Sanitaria, entre los años 2019 a 2022 ha tenido un incremento de la población asegurada anual de un 1%.

Asistencia Sanitaria continuará la actividad propia de dar asistencia a sus asegurados, siguiendo los principios fundacionales de libre elección del médico, y ofreciendo servicios asistenciales a través de las diferentes pólizas de asistencia sanitaria, enfermedad y productos complementarios adecuados a los tiempos actuales.



El año 2021 presentó circunstancias excepcionales a causa de la situación de emergencia sanitaria causada por el coronavirus (Covid-19), que motivaron la publicación del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo de 2020, por el cual se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus (Covid-19), que entró en vigor el mismo día, y la publicación del Real decreto legislativo 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para afrontar el impacto económico y social de la Covid-19, entre otras publicadas posteriormente.

En relación con estas circunstancias, el Grupo Asistencia mantuvo, durante el 2021, los planes de contingencia previstos por estos casos, hecho que permitió la continuidad del negocio y procuró aproximarla en lo posible a la normalidad. Por este motivo, se mantuvieron en funcionamiento medidas organizativas para la gestión de la crisis que ya se activaron durante 2020, tanto individuales (gestión de situaciones de contacto o aislamiento), como colectivas.

Por otro lado, y para minimizar los efectos de la Covid-19, Asistencia Sanitaria tomó en 2021 diferentes medidas para paliar estos efectos. Entre otras muchas acciones, participó en el seguro promovido por UNESPA que daba cobertura a los trabajadores sanitarios afectados por la Covid-19 y promovió el teletrabajo entre las personas trabajadoras siempre que fue posible.

Durante 2022, el Grupo Asistencia ha mantenido ciertas medidas preventivas y de gestión, y ha establecido diferentes protocolos de actuación y seguimiento para personas trabajadoras consideradas contacto estrecho en coherencia con la evolución de la situación e indicadores de la pandemia.

De nuevo este año, la pandemia derivada de la Covid-19 no ha tenido un impacto negativo en la organización, puesto que no ha tenido necesidad de realizar ningún expediente de regulación temporal de ocupación ni tampoco ha tenido que acudir a financiación externa a causa de su fuerte posición financiera y estabilidad patrimonial.



3. GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

Las actividades de la organización están expuestas a varios riesgos. El Grupo Asistencia dispone de mecanismos de identificación y evaluación, así como de prevención y mitigación de los impactos más significativos. Además, se realizan procedimientos para la verificación y el control de efectividad de las medidas implementadas.



Assistència
Sanitària

El modelo de gestión y control de riesgos de Asistencia Sanitaria se articula mediante el modelo de las tres líneas, desarrollado para el establecimiento efectivo del sistema de gestión de riesgos del que forman parte las cuatro funciones clave definidas en la regulación de Solvencia II. Estas se establecen para proveer a la organización de una valoración y gestión prudentes de sus riesgos y obligaciones.

Primera línea

En la primera línea, se encuentran las **unidades o áreas operativas de negocio y administrativas**. El negocio de Asistencia Sanitaria, como cualquier otro, genera riesgos financieros y no financieros y son las unidades o áreas operativas las responsables de implantar y gestionar indicadores de riesgo o controles de primer nivel que permitan identificar, evaluar, gestionar y monitorizar posibles riesgos operativos y de incumplimiento, actuar eficazmente para mitigarlos e informar de los riesgos a diferentes

Segunda línea

En la segunda línea se establecen mecanismos de supervisión y monitorización para la mitigación y gestión de los riesgos financieros y no financieros. Se incluyen la **función de verificación de cumplimiento normativo, la función de gestión de riesgos y la función actuarial**.

La **función de verificación de cumplimiento normativo** se encarga de identificar y evaluar el riesgo de incumplimiento. Monitoriza el cumplimiento de la normativa vigente, las políticas y estándares internos de aplicación a las diferentes áreas de la organización.

La **función de gestión de riesgos** es un elemento clave para monitorizar la implantación efectiva del marco y las políticas de gestión del riesgo, y proporciona una visión holística de todos los riesgos. Es la encargada de velar porque las áreas operativas efectúen la revisión anual de las políticas corporativas y de coordinar, junto con el resto de las áreas, el mapa de riesgos corporativos.

La **función actuarial** tiene como objetivos principales la coordinación del cálculo de provisiones técnicas, la verificación de las metodologías e hipótesis utilizadas en su cálculo, el análisis de la política general de suscripción, así como de los acuerdos de reaseguro, entre otros.

Tercera línea

La tercera línea, la **función de auditoría interna**, realiza una supervisión independiente de las dos líneas anteriores. Es responsable de evaluar la efectividad y eficiencia del sistema de control interno, gestión de riesgos y sistema de gobierno de la organización a partir de la supervisión de las actividades y procesos de la organización para garantizar el correcto funcionamiento del modelo de gestión de riesgos y del control interno. Es una actividad independiente y objetiva de asesoramiento y consulta concebida para dar valor añadido y mejorar las operaciones.

Asistencia Sanitaria cuenta con una **Política de gestión de riesgos** aprobada por el Consejo de Administración que se revisa con una periodicidad mínima anual y ante cualquier cambio significativo.

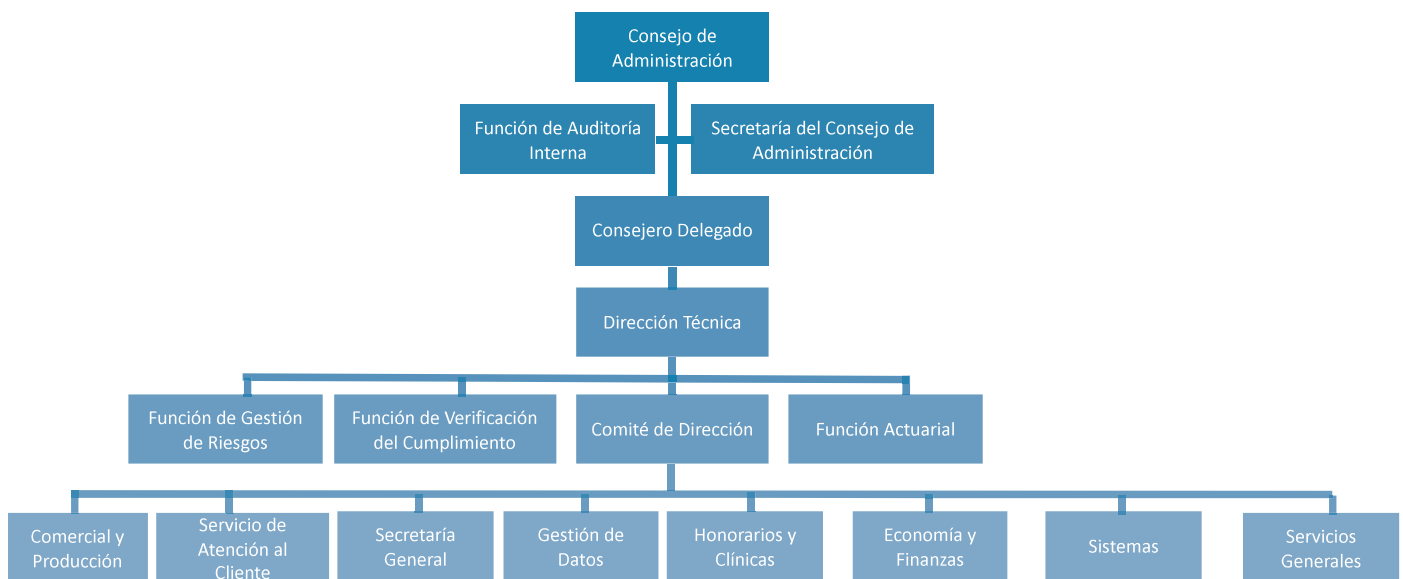
El Consejo de Administración es el último responsable de garantizar la eficacia del sistema de gestión de riesgos, establecer el perfil de riesgo de Asistencia Sanitaria y los límites de tolerancia a este. En consecuencia, el Consejo es el responsable de asegurar y supervisar el correcto desempeño de la **función de gestión de riesgos**.

El sistema de gestión de riesgos de la Entidad incluye:

- **Políticas** escritas que identifican y categorizan los riesgos significativos a los cuales está expuesta Asistencia Sanitaria, identificando las actividades a realizar en la gestión de cada uno de los riesgos identificados mediante procedimientos claramente definidos sobre el proceso de toma de decisiones dentro de cada una de las áreas de riesgo que cada política describe.
- **Procesos y procedimientos** que desarrollan las actividades descritas en cada una de las Políticas, implementados por las diferentes áreas de Asistencia Sanitaria.

Todas las funciones fundamentales disponen de la independencia y la autonomía operativa suficiente para ejercer sus funciones y de la autoridad necesaria, mediante su conveniente ubicación en el organigrama y en virtud de los flujos de información y reporting previstos en las políticas del sistema de gobierno. Cada una de las funciones fundamentales cuenta con un responsable designado por el Consejo de Administración que desarrolla sus tareas, en conformidad con la legislación vigente.

El Consejo de Administración es el órgano responsable del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas. Se configura como un órgano de supervisión y control, que encomienda la gestión ordinaria relativa al negocio de la organización al Consejero Delegado y al Comité de Dirección, excepto para aquellas facultades que por imperativo legal o estatutario quedan reservadas para el propio Consejo de Administración.



El Consejo de Administración de Asistencia Sanitaria ha acordado el establecimiento de los órganos que se detallan en las siguientes páginas, con el fin último de garantizar un adecuado gobierno corporativo, así como una gestión sana y prudente de su actividad.

Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría está formada por tres consejeros no ejecutivos, la mayoría de ellos independientes. En conformidad con la Ley de Auditoría de Cuentas, uno de ellos ha sido designado teniendo en cuenta sus conocimientos y su experiencia en materia de contabilidad y auditoría. En su conjunto, todos los miembros de la Comisión de Auditoría disponen de los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector asegurador, en concreto, con el mercado de seguros de no vida.

La Comisión se reúne, como mínimo, tres veces al año y siempre que la convoque su Presidente. En todo caso, la Comisión se podrá reunir en más ocasiones siempre que su presidente o cualquiera de sus miembros lo estimen oportuno. La Comisión de Auditoría queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de los asistentes a la reunión.

Sin perjuicio de las otras funciones que le reserve la legislación aplicable o el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría tiene las funciones siguientes:

- Informar a la Junta general de accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con aquellas materias que sean competencia de la Comisión.
- Supervisar la eficacia del control interno de la Entidad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo esto sin infringir su independencia.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo.
- Establecer relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo su independencia y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas.
- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el cual se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas.
- Informar el Consejo de Administración sobre toda la materia prevista en la Ley y en los Estatutos sociales.

Asistencia Sanitaria, dispone de los cinco Comités de apoyo especializado que se detallan a continuación:

- Comité de Inversiones Financieras.
- Comité de Inversiones Inmobiliarias.
- Comité de Dirección.
- Comité de Remuneraciones.
- Comité de Gestión de Riesgos.

Comité de Inversiones Financieras

Se encarga de guiar la estrategia de inversión y la estructura de clases y tipos de activos de la cartera de inversiones financieras conforme a lo que se establece en la política de inversión aprobada por el Consejo de Administración. Así mismo, es responsable de realizar el seguimiento y monitorización de las decisiones tomadas por los gestores de carteras gestionadas, así como de los rendimientos obtenidos.

Comité de Inversiones Inmobiliarias

Se encarga de guiar la estrategia de inversión en materia de inmuebles, gestionarlos y resolver las incidencias que pudieran surgir. El Comité mantiene informado al Consejo de Administración en todo momento de las decisiones relevantes y somete a su aprobación las cuestiones referentes a la compra y venta de inmuebles o acometida de grandes reformas.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección de la Entidad gestiona las directrices marcadas por el Consejo de Administración. El Comité se reúne de manera ordinaria con periodicidad mensual y de manera extraordinaria cuando las condiciones así lo requieren.

Comité de Remuneraciones

El Comité de Remuneraciones ayuda periódicamente al Consejo de Administración a supervisar el adecuado cumplimiento de la Política de Remuneración, así como su aplicación y funcionamiento en la Sociedad.

En particular, a valorar, analizar y proponer para su aprobación, cualquier cambio sobre la Política de Remuneración, así como cualquier decisión relativa a las condiciones y niveles retributivos de los empleados de la Sociedad, o cualquier otro supuesto relacionado que se estime oportuno por el Comité.

Comité de Gestión de Riesgos

Apoya a la Dirección en la identificación, evaluación, medición y monitorización de los riesgos, y/o seguimiento de la posible asunción de los diferentes riesgos asumidos.

3.3 Principales riesgos identificados

El sistema de gestión de riesgos define y categoriza los riesgos significativos a los cuales está expuesta la organización, identificando las actividades a realizar en la gestión de cada uno de estos riesgos, con un procedimiento claramente definido sobre el proceso de toma de decisiones dentro de cada una de las áreas de riesgo.

En relación con lo anterior, Assistència Sanitària tiene implementadas varias metodologías que le permiten realizar una medición de la exposición a todos aquellos riesgos que puedan incidir significativamente en la consecución de sus objetivos estratégicos. Esta metodología se basa en:

- Valoración de los riesgos a través del Mapa de riesgos y controles de la Sociedad.
- Valoración de los riesgos derivados de la Fórmula estándar de Solvencia II, como mínimo de manera trimestral.
- Valoración de los riesgos derivados del Proceso de evaluación de los riesgos y la solvencia (ORZA), mediante el análisis de escenarios, al menos anualmente.

Los principales **riesgos financieros** a los cuales Assistència Sanitària está expuesta son:

Riesgo de mercado: es el derivado del nivel o de la volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros que influyen en el valor de los activos y pasivos de la organización. El riesgo de mercado también hace referencia a la falta de correspondencia estructural entre los activos y los pasivos.

Riesgo de suscripción: es el derivado de las potenciales pérdidas o incremento de costes en el valor de los compromisos contraídos por la organización en virtud de los seguros suscritos o a suscribir durante el próximo ejercicio.

Riesgo de contraparte: mide el riesgo de las cuentas bancarias, los depósitos a menos de un año y tesorería, en general; el saldo a cobrar por reaseguro; garantías y fianzas a favor de la organización; y otras cuentas a cobrar y deudas no financieras y no técnicas.

Riesgo operacional: se deriva de un desajuste o de un fallo en los procesos internos, en el personal y sistemas, o a causa de sucesos externos.

Los principales **riesgos no financieros** a los cuales se enfrenta Assistència Sanitària son:

Riesgo reputacional: es el riesgo asociado a la ocurrencia de un acontecimiento que impacta negativamente en la imagen o notoriedad de la compañía y, en consecuencia, en la reputación.

Riesgo de ciberseguridad: es el riesgo relativo a la seguridad en el empleo y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, e incluye aquellos intencionados con origen y causa en el ciberespacio, la manifestación del cual puede comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los sistemas que almacenan, procesan y/o transmiten esta información.

Riesgo estratégico: se define como el impacto negativo sobre los fondos propios de la organización que podrían ocasionar las decisiones estratégicas adoptadas, la aplicación indebida de estas o la falta de capacidad de respuesta ante los cambios en el sector.

Riesgo de sostenibilidad: son aquellos riesgos con posibilidad de causar pérdidas a la Entidad generadas por los factores de sostenibilidad. Los “factores de sostenibilidad”, según se define en el Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros son todas aquellas cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, con el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno. Los riesgos de sostenibilidad incluyen factores medioambientales, sociales y de gobierno como, por ejemplo, el impacto del cambio climático, cambios en los perfiles de mortalidad y tendencias demográficas, cambios de sensibilidades y preferencias sociales, o la evolución del marco y las interpretaciones jurídicas, entre otros. Teniendo en cuenta que estos riesgos pueden afectar directa o indirectamente a Assistència Sanitària, la entidad continúa trabajando.

3.3 Principales riesgos identificados

Por otro lado, la función de auditoría interna realiza su Pla anual de Auditoría Interna a partir de los riesgos de mayor relevancia detectados en los mapas de riesgos corporativos, así como de los procesos existentes en Assistència Sanitària y su riesgo asociado. Los riesgos se categorizan según la siguiente clasificación:

Riesgos estratégicos: riesgos asociados a la competencia del mercado, la capacidad de adaptación a cambios en las tendencias del mercado y en las demandas del consumidor, etc.

Riesgos operativos: riesgo de continuidad del negocio, el riesgo de fraude, el riesgo de ciberseguridad, etc.

Riesgos reguladores: riesgos de incumplimientos normativos, fiscales, laborales, el riesgo de incumplimiento con las obligaciones de reporting de información financiera, etc.



En 2022 y como en el ejercicio anterior, de conformidad con el marco normativo europeo de Solvencia II, Assistència Sanitària presentó a la DGSFP un informe de autoevaluación de los riesgos y la solvencia, conocido como ORSA, acrónimo en inglés de *Own Risks and Solvency Assessment*, aprobado por el Consejo de Administración. El proceso ORSA se realiza atendiendo a los preceptos normativos externos vigentes y de aplicación, así como a la Política de evaluación interna prospectiva de riesgos ORSA.

El proceso ORSA, realizado con una periodicidad mínima anual, es el conjunto de procesos y procedimientos de identificación, evaluación, medición y gestión de los riesgos a los cuales se expone o puede exponerse la organización. El resultado del proceso de cálculo del ORSA se comunica al Consejo de Administración que, en su caso, y atendiendo a estos, establece las estrategias a desarrollar que llevará a cabo la Dirección.

Durante el ejercicio 2022 y siguiendo las directivas de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA), Assistència Sanitària ha analizado varios aspectos relacionados con la materialidad del riesgo del cambio climático en la entidad. Algunas de las principales conclusiones son las siguientes:

- Se considera que el riesgo de pandemia recogido en la Fórmula Estándar dentro del submódulo de riesgo de suscripción/ catastrófico, puede llegar a cuantificar razonablemente los requerimientos de capital que la Entidad pudiera necesitar en un futuro, de materializarse el riesgo de cambio climático con la información disponible hoy en día. Sin embargo, se están monitorizando los posibles impactos del cambio climático en el comportamiento de los asegurados (incremento de la siniestralidad directamente relacionado con esta causa, tendencias demográficas, incrementos de frecuentación, etc.).
- El riesgo de cambio climático de la cartera de activos es un riesgo del Pilar II no considerado en la Fórmula Estándar. Siguiendo las directrices de EIOPA, se ha evaluado como parte del ejercicio de autoevaluación de capital el posible impacto en la Entidad, utilizando para ello las metodologías prescritas por la EIOPA-PACTA-Climafin-CBES.
- Durante el ejercicio 2022 se ha revisado la cartera de inversiones de Assistència Sanitària, concluyendo que se encuentra alineada con los estándares de sostenibilidad.

Assistència Sanitària, ajustándose a lo que se establece en la normativa de Solvencia II y a las mejores prácticas en materia de Control Interno definidas en el marco integrado de Control Interno – COSO –, ha establecido y documentado un sistema de control interno apropiado para la organización.

El Control Interno es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo de Administración, llevados a la práctica por los órganos de gobierno y por todo el personal para obtener una seguridad razonable sobre: la eficacia y eficiencia de las operaciones; la fiabilidad e integridad de la información financiera y no financiera; una adecuada gestión de los riesgos de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización; y el cumplimiento de las leyes, de las políticas y de los procedimientos internos aplicables.

El sistema de control interno, basado en la metodología COSO, está formado principalmente por cinco componentes que interactúan entre sí: en torno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y, finalmente, supervisión. Cada uno de estos componentes cumple una serie de principios.



4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

4. Información sobre Cuestiones Medioambientales³

Assistència Sanitària tiene como objetivo facilitar el servicio de atención médica de calidad atendiendo el compromiso con el respeto al medio ambiente, con el propósito de contribuir a la reducción del impacto medioambiental a largo plazo.

La organización no ha identificado riesgos significativos sobre el medio ambiente, porque la actividad que desarrolla no implica la transformación de materias primas y las operaciones que lleva a cabo no suponen un impacto ambiental significativo. Tal como se detalla en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas, el Grupo Assistència no cuenta con activos de importancia dedicados a la protección y mejora del medio ambiente, ni tiene gastos, provisiones ni contingencias relevantes de esta naturaleza.

A pesar de no haber encontrado riesgos significativos que puedan impactar sobre el medio ambiente, la organización realiza una serie de acciones para reducir el impacto medioambiental como, por ejemplo la digitalización de los procesos para evitar un consumo innecesario de recursos materiales, la destrucción confidencial de papel, el residuo del que se reutiliza como materia prima en otras actividades y el fomento del desarrollo de actuaciones innovadoras que puedan favorecer a una mayor eficiencia energética, entre otras.

³ Se incluyen en los indicadores cuantitativos los datos relativos a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB y BIOPAT de 2022 y 2021, y las de AERETIC de 2022, puesto que son las sociedades del Grupo Assistència que generan un mayor impacto a nivel ambiental. Se excluyó AERETIC el ejercicio anterior dado que estuvo operativa durante un periodo de tiempo muy reducido en el ejercicio, y su impacto ambiental fue poco relevante. Se excluyen ANDAIRA, ASYAS e INVERGLOBAL tanto el 2022 como el 2021 al no resultar un impacto relevante tanto en la actividad ejercida como por la baja o nula presencia de personas trabajadoras en la sociedad.



4.1 Economía circular: Prevención y Gestión de Residuos

El Grupo Asistencia aplica medidas para la prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de residuos de acuerdo con la normativa vigente. Todos los residuos se gestionan a través de empresas autorizadas, excepto en el caso de AERETIC, en que se llevan a los contenedores selectivos gestionados por los servicios municipales.

La organización pone a disposición en los centros de trabajo zonas destinadas a la destrucción confidencial de papel, del que el principal residuo generado se reutiliza como materia prima y se reduce el impacto medioambiental. Así mismo, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados se trasladan a los puntos verdes con el objetivo de mejorar el proceso de reciclado y ayudar a preservar el medio ambiente.

Hay que reseñar también que desde finales de 2021 y durante 2022 se ha implantado la firma electrónica de los contratos de seguros y avanzado en la digitalización de pólizas, hecho que ha comportado la correspondiente reducción en el consumo de papel y tóner. Por otro lado, en 2021 la organización puso en marcha una iniciativa para la sustitución del plástico por otros materiales de menor impacto ambiental en determinados procesos como, por ejemplo, el envío de la newsletter.

En 2022, los principales residuos no sanitarios generados han sido papel, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y tóner, con un volumen total de 14,09 toneladas (10,37 toneladas en el ejercicio anterior). Así mismo, a lo largo del ejercicio, se ha generado también una cantidad no relevante de 0,01 toneladas de residuos no sanitarios peligrosos, todas ellas destinadas a la reutilización.

En relación con los residuos sanitarios, se han generado un total de 1,61 toneladas de residuos peligrosos (1,94 toneladas en el ejercicio anterior). A continuación, se muestra el detalle de los residuos generados distinguiendo entre residuos no sanitarios y sanitarios.



4.1 Economía circular: Prevención y Gestión de Residuos

RESIDUOS NO SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	2021	2022
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	1,22	1,19 ⁴
Papel y cartón	9,04	7,99 ⁵
Tóner	0,11	0,03 ⁴
Plástico (*)	-	1,51 ⁴
Cápsulas de café (**)	-	0,03
Mixto (*)	-	3,34 ⁶

(*) El registro detallado de la información de los residuos de plástico y el residuo “mixto” (basura), se ha iniciado en 2022.

(**) En 2021 no existen residuos de cápsulas de café ya que la instalación y el uso de la máquina se ha iniciado durante el año 2022.

DESTINO DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS (*)	2021	2022
Reciclaje	10,37	14,05
Reutilización	-	0,04
Depósito controlado de residuos no peligrosos	-	-

(*) La totalidad de los residuos no sanitarios y no peligrosos generados en 2021 y 2022 ha sido destinada a reciclaje.

RESIDUOS SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS	2021	2022
Residuos biológicos	1,80	1,59 ⁷
Residuos químicos de laboratorio	0,14	0,02 ⁷
Disolvente no halogenado	-	-

DESTINO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS	2021(*)	2022
Incineración	-	-
Reciclaje	-	0,04
Esterilización por autoclave	1,94	1,57

(*) En 2021, la totalidad de los residuos peligrosos fue destinada a esterilización por autoclave.

⁴ Los residuos generados tanto por BIOPAT como por CIRHAB se han obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados en todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

⁵ Los residuos generados por AERETIC en 2022 se han obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados a Asistencia Sanitaria el 2022 en función de la superficie (m²) que ocupa la sociedad AERETIC. Los residuos generados tanto por BIOPAT como por CIRHAB se han obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados en todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

⁶ Los residuos mixtos generados por AERETIC en 2022 se han obtenido mediante estimación, distribuyendo los residuos mixtos generados por AERETIC en 2021 en función de las semanas trabajadas en 2022.

⁷ Los residuos biológicos y químicos generados por BIOPAT se han obtenido mediante estimación, en base al número de contenedores y la media de carga máxima de los diferentes modelos de contenedores más habituales en los hospitales.

La organización consume agua procedente de la red municipal de abastecimiento para usos domésticos en sus instalaciones.

CONSUMO DE AGUA⁸	2021	2022
Suministro de agua municipal	5.157 m ³	4.054 m ³

Con el objetivo de emplear los recursos de manera sostenible, recientemente, la organización ha puesto en marcha un nuevo sistema digital en la prestación de los servicios al asegurado, el cual reconoce la autorización emitida para el servicio solicitado de manera en línea, asignándole un número de autorización para el registro electrónico que se realiza en los consultorios. Con esta iniciativa se consigue reducir el uso de papel, acción alineada con las buenas prácticas ambientales, mediante la digitalización de los trámites administrativos necesarios durante el proceso de asistencia médica.

La organización consume principalmente energía eléctrica adquirida de terceros. En algunos de los centros se consume gas natural para el uso de las cocinas. Se dispone también de calefacción y de un grupo electrógeno, utilizado en casos puntuales, ambos alimentados por combustibles fósiles.

En 2022 el consumo total energético ha sido de 4.752,52 Gigajoules (4.798,93 Gigajoules en el ejercicio anterior) según el detalle siguiente:

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA	2021	2022
Gas natural	384,01	359,21
Diésel/Gasoil (*)	177,09	14,37

(*) La gestión más eficiente del sistema de calefacción en el local de Sant Fruitós de Bages ha contribuido a la disminución del consumo de gasoil en 2022 respecto al ejercicio anterior.

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA⁹	2021	2022
Electricidad	4.237,83	4.378,94

⁸ El consumo de agua tanto de BIOPAT como de CIRHAB se ha obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente el consumo de agua de todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

⁹ En 2021, el consumo de electricidad de BIOPAT se obtuvo mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente el consumo de electricidad de todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa la sociedad. Este año se reportan datos reales obtenidos al haber instalado un contador individual de la sociedad.

En 2022, el Grupo Asistencia ha realizado el cálculo de huella de carbono en base a su consumo energético (gas natural, diésel y electricidad) y obtuvo los resultados siguientes:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO¹⁰
(cifras expresadas en toneladas de CO2 equivalente)

	2021	2022
Emisiones alcance 1		
Emisiones directas generadas a través del consumo de gas natural y diésel.	33,36	19,11
Emisiones alcance 2		
Emisiones indirectas por el consumo de electricidad. (*)	294,29	315,04

(*) La huella de carbono en relación con el consumo de electricidad se ha visto incrementada principalmente por la actividad de AERETIC, debido a que en el año 2021 estuvo operativa durante un periodo de tiempo muy reducido y su impacto ambiental fue poco relevante. En 2022, al estar operativa durante todo el año, el impacto ambiental se ha visto incrementado.

La organización no ha identificado riesgos significativos derivados del cambio climático, motivo por el que actualmente no dispone de objetivos, medidas específicas de adaptación o reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEH).

¹⁰ Las emisiones de gases de efecto invernadero se han calculado en base a los factores de emisión de la Guía de cálculo de emisiones de gases con efecto invernadero del Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya.

5. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

El Grupo Asistencia tiene entre sus compromisos asegurar unas condiciones óptimas de trabajo que permitan a todo el equipo profesional ejercer su trabajo generando el mayor impacto positivo tanto dentro de como fuera de la organización. Se realiza una gestión activa del personal con el objetivo de monitorizar el gasto de personal registrado en la compañía, así como para llevar a cabo los controles necesarios para asegurar que los trámites laborales se adecuan a la normativa y legislación vigentes, incluyendo los procesos relacionados con la gestión de las delegaciones.

Al cierre del ejercicio, el Grupo Asistencia cuenta con 297 personas trabajadoras en plantilla (294 en el ejercicio anterior), distribuidas en diferentes localizaciones de la ciudad de Barcelona, así como en las delegaciones con que cuenta Asistencia Sanitaria en el resto del territorio catalán.

A continuación, se indica el número total y distribución de la plantilla por sexo, edad, país y clasificación profesional:

PLANTILLA AL CIERRE DEL EJERCICIO	2021		2022	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Sexo	189	105	189	108
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	19	15	18	17
Entre 30 y 50 años	92	46	93	44
Mayores de 50 años	78	44	78	47
Distribución por Clasificación Profesional				
En puestos de Dirección (*)	3	4	4	7
En puestos Técnicos	82	58	71	45
En puestos Administrativos	104	43	114	56
TOTAL	294		297	

(*) En la clasificación profesional de puestos de Dirección se incluyen tanto los directores como el personal de Alta Dirección.

A lo largo del ejercicio 2022 han prestado servicios para el Grupo Asistencia un total de 5 personas que presentaban alguna discapacidad (5 personas en el ejercicio anterior).

A continuación, se indica el número total de personas trabajadoras distribuidas en función de la modalidad del contrato de trabajo:

PLANTILLA AL CIERRE DEL EJERCICIO	2021		2022 ¹¹	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo				
Temporal Tiempo Completo	8	1	4	-
Temporal Tiempo Parcial	6	2	1	-
Indefinido Tiempo Completo	149	85	142	91
Indefinido Tiempo Parcial	26	17	42	17
TOTAL	294		297	

¹¹ Para la clasificación de la plantilla según modalidad de contrato, el criterio aplicado el 2022 tiene en cuenta las jornadas laborales de las personas trabajadoras más allá de la tipología de su contrato.

A continuación, se indica la media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional en 2022¹²:

MEDIA ANUAL DE EMPLEADOS	MUJERES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	1,62	0,07	15,40	1,96	19,05
Entre 30 y 50 años	0,32	1,51	57,91	26,54	86,28
Mayores de 50 años	-	-	63,41	12	75,41
Distribución por Clasificación Profesional					
En puestos de Dirección (*)	-	-	4	-	4
En puestos Técnicos	1,32	1,29	55,55	18,47	76,63
En puestos Administrativos	0,61	0,29	77,18	22,03	100,11

MEDIA ANUAL DE EMPLEADOS	HOMBRES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	0,43	1,08	12,38	1,76	15,65
Entre 30 y 50 años	-	0,01	39,53	7,07	46,61
Mayores de 50 años	-	-	35,42	10,18	45,60
Distribución por Clasificación Profesional					
En puestos de Dirección (*)	-	-	5	1,67	6,67
En puestos Técnicos	0,25	0,01	36,67	10,88	47,81
En puestos Administrativos	0,18	1,08	45,65	6,47	53,38

(*) En la clasificación profesional de puestos de Dirección se incluyen tanto las personas que asumen funciones de Dirección como el personal de Alta Dirección.

A continuación, se indica la media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional en 2021:

MEDIA ANUAL DE EMPLEADOS	MUJERES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	3,12	2,53	8,91	0,16	14,72
Entre 30 y 50 años	1,13	2,26	68,03	11,18	82,60
Mayores de 50 años	-	0,52	71,39	10,17	82,08
Distribución por Clasificación Profesional					
En puestos de Dirección (*)	-	-	3,18	-	3,18
En puestos Técnicos	3,80	3,59	57,13	11,63	76,15
En puestos Administrativos	0,45	1,72	88,02	9,88	100,07

MEDIA ANUAL DE EMPLEADOS	Temporal T. Completo	HOMBRES		Indefinido T. Parcial	TOTAL
		Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo		
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	0,45	1,49	9,17	2,62	13,73
Entre 30 y 50 años	-	1,08	39,57	5,06	45,71
Mayores de 50 años	-	-	39,24	11,16	50,40
Distribución por Clasificación Profesional					
En puestos de Dirección (*)	-	-	6,46	-	6,46
En puestos Técnicos	0,29	0,16	46,16	14,13	60,74
En puestos Administrativos	0,16	2,41	35,36	4,71	42,64

(*) En la clasificación profesional de puestos de Dirección se incluyen tanto las personas que asumen funciones de Dirección como el personal de Alta Dirección.

A continuación, se indica el número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

DESPIDOS	2021		2022	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	1	-	-	-
Entre 30 y 50 años	2	-	2	2
Mayores de 50 años	2	-	1	1
Distribución por Clasificación Profesional				
En puestos de Dirección	-	-	-	-
En puestos Técnicos	3	-	1	1
En puestos Administrativos	2	-	2	2
TOTAL		5		6

Assistència Sanitària tiene definida una Política de Remuneración aprobada por el Consejo de Administración y sujeta a revisión anual. La Política tiene como objetivo aplicar mecanismos para motivar y fidelizar a las personas trabajadoras e incrementar su rendimiento.

La Política se aplica a la Dirección, a las personas responsables de las funciones fundamentales y al resto de departamentos de Assistència Sanitària, incluyendo específicamente a aquellas que participan en las actividades de distribución, incluyendo al Responsable de la Distribución. Así mismo, se aplica a todo aquel personal de AIALE que participo en la distribución de seguros, en calidad de Agente de Seguros exclusivo de Assistència Sanitària.

La remuneración de los Consejeros se encuentra detallada en los Estatutos.

Los principios más relevantes en los cuales se fundamenta la Política de Remuneración son los siguientes:

- El puesto de trabajo y el grado de responsabilidad asumido por la persona empleada determina la retribución.
- La remuneración se fija a partir de criterios objetivos, cuantitativos y cualitativos, siguiendo un principio de equidad interna y considerando la competitividad externa. En particular, se determina a partir del análisis de determinados factores vinculados todos ellos a la evaluación del desempeño individual.
- Es compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo, promoviendo que no haya incentivos ni establecimiento de medidas que sobrepasen los límites de tolerancia al riesgo del Grupo.
- Es compatible con la estrategia social y los objetivos, valores e intereses que establezca el Consejo de Administración a largo plazo.
- La remuneración de las personas que no participan en las labores de distribución estará compuesta únicamente por un componente fijo, adecuado, equilibrado y competitivo en la retribución global.
- Las retribuciones se ajustan a criterios de moderación y adecuación a los resultados.

Estos principios también se aplican en los acuerdos sobre remuneraciones con proveedores de servicios.

A continuación, se indican las remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor, expresadas en euros:

REMUNERACIONES MEDIAS¹²	2021	2022
Por Sexo		
Mujeres	45.962	48.430
Hombres	60.295	62.618
Por Edad		
Menores de 30 años	29.203	31.419
Entre 30 y 50 años	44.136	46.326
Mayores de 50 años	67.645	70.500
Por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección ¹³	-	165.716
En puestos Técnicos	59.519	58.465
En puestos Administrativos	42.286	45.276

¹² Para su cálculo se ha tenido en cuenta la retribución bruta real de todas las personas que han pasado por la compañía en el ejercicio 2022, incluyendo honorarios profesionales y remuneración variable, en el caso de las personas que participan en labores de distribución. Se ha equiparado a tiempo de trabajo anual la remuneración de los trabajadores cuyo periodo trabajado ha sido inferior a 12 meses y a jornada completa los trabajadores con jornada parcial o reducida.

¹³ Para el cálculo de la remuneración media en la categoría de Dirección se excluye el personal de Alta Dirección, que se reporta de forma separada en la página siguiente. En 2021 no se reporta esta categoría por la posibilidad de causar perjuicios a las personas interesadas.

En la tabla siguiente, se muestra la remuneración de directivos y consejeros¹⁴ incluyendo la retribución variable, en especie, dietas, indemnizaciones, el pago en los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, y cualquier otra percepción, expresada en euros, para el año 2021 y 2022:

REMUNERACIONES MEDIAS 2021	MUJERES	HOMBRES
Consejeros ¹⁵	(*)	143.020
Directivos	173.694	171.062

(*) No se reporta la remuneración media de las mujeres que pertenecen al Consejo de Administración por la posibilidad de causar perjuicios a las personas interesadas.

REMUNERACIONES MEDIAS 2022	MUJERES	HOMBRES
Consejeros ¹⁶	(*)	133.691
Directivos	190.673	193.056

(*) No se reporta la remuneración media de las mujeres que pertenecen al Consejo de Administración por la posibilidad de causar perjuicios a las personas interesadas.

La brecha salarial refleja la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario medio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario medio de los hombres, expresado como porcentaje.

La brecha salarial de **Assistència Sanitària** por sexo y clasificación profesional viene recogida a la tabla siguiente:

Clasificación Profesional	Brecha salarial por sexo	
	2021	2022
En puestos de Dirección (*)	(*)	(*)
En puestos Técnicos	2%	-8%
En puestos Administrativos	-15%	-7%

(*) No se contempla la brecha salarial en puestos de Dirección porque no hay mujeres en esta clasificación profesional, salvo las personas que forman parte de la Alta Dirección.

En relación con la brecha salarial, Assistència Sanitària, en el marco de la elaboración de su nuevo Plan de Igualdad, ha llevado a cabo la correspondiente auditoría retributiva sobre datos retributivos del ejercicio 2021 en conformidad con la normativa y la guía llamada “*Guía técnica para la realización de Auditorías Retributivas*”, publicada por el ministerio de Igualdad el mes de junio de 2022.

¹⁴ Corresponde a las retribuciones de los consejeros y directivos de Assistència Sanitària Col·legial, Sociedad Anónima de Seguros.

¹⁵ En 2021, en la categoría de consejeros se incluyen 14 personas, (2 mujeres y 12 hombres). Dos miembros del Consejo de Administración forman parte del Alta Dirección del Grupo. La remuneración total percibida por estas dos personas se ha computado de manera íntegra como retribución del Consejo de Administración.

¹⁶ En 2022, en la categoría de consejeros se incluyen 14 personas, (2 mujeres y 12 hombres). Un miembro del Consejo de Administración forma parte del Alta Dirección del Grupo. La remuneración total percibida por esta persona se ha computado de manera íntegra como retribución del Consejo de Administración.

La brecha salarial del **Grupo Assistència** por sexo y clasificación profesional viene recogida en la tabla que se detalla a continuación:

Clasificación Profesional	Brecha salarial por sexo	
	2021	2022
En puestos de Dirección (*)	(*)	26%
En puestos Técnicos	34%	29% (**)
En puestos Administrativos	-11%	0,23%

(*) En 2021 no se informaba de brecha salarial en la categoría de Dirección porque la totalidad eran hombres. En 2022 en esta categoría se incluyen tres hombres y una mujer.

(**) La brecha salarial en los puestos técnicos es causada por una empresa del Grupo en la que el volumen del personal en esta clasificación profesional, mayoritariamente, de género masculino y presentan complementos por su antigüedad.



El personal puede hacer uso sin ningún tipo de impedimento de las medidas de conciliación y gestión del tiempo que se incluyen en los respectivos convenios colectivos de cada sociedad del Grupo y en el Estatuto de los Trabajadores.

Además, la organización dispone de una serie de medidas orientadas a promover una mayor flexibilidad y autonomía de los profesionales como un sistema que permite a las personas trabajadoras acudir al médico o a cualquier otro servicio esencial, siempre que no sea posible acudir en horario no laboral, sin obligatoriedad de recuperar las horas de ausencia, entre otras medidas. Durante la situación de la pandemia causada por la Covid-19, la organización facilitó el teletrabajo en aquellas posiciones en las cuales era compatible.

Así mismo, Asistencia Sanitaria ha aprobado este ejercicio una Política de Desconexión Digital, con el objetivo de fomentar un uso razonable de las nuevas tecnologías e impulsar una cultura adecuada sobre su utilización. En este sentido, la política reconoce el derecho de las personas trabajadoras a la desconexión digital fuera de su horario de trabajo para respetar una correcta conciliación entre la vida profesional y personal.

Además, promueve un ambiente laboral adecuado en relación con este derecho estableciendo pautas y recomendaciones para hacerlo posible.

Adicionalmente, se ofrece a las personas trabajadoras beneficios sociales como, por ejemplo:

- Ticket guardería.
- Permisos retribuidos por visitas médicas.
- Póliza para profesionales y familiares, en concepto de retribución en especie.

En relación con el control de horas de absentismo durante la jornada laboral, en la organización¹⁷, cada trabajador tiene que dejar constancia de la entrada y salida de su puesto de trabajo mediante un software de registro de jornada y, posteriormente, la información es recogida por el sistema informático de la compañía. De manera mensual se realiza un análisis de las bajas.

Durante el ejercicio 2022 se han grabado un total de 25.073 horas en todo el Grupo (18.296 horas en el ejercicio anterior), de acuerdo con la distribución siguiente:

Absentismo (horas)	2021	2022
Accidentes de trabajo	502	760
Maternidad/Paternidad	3.455	3.089
Permisos retribuidos	1.496	2.782
Permisos no retribuidos	35	40
Enfermedades comunes	12.808	18.402
TOTAL	18.296	25.073

¹⁷ El sistema de fichaje utilizado para el cómputo de horas de absentismo está implantado en: Asistencia Sanitaria, AIALE, CECOEL, CIRHAB y AERETIC. BIOPAT tiene su propio sistema de registro.

La seguridad y prevención de riesgos laborales son dos aspectos prioritarios para la compañía. Por este motivo, la organización ofrece a las personas trabajadoras las herramientas necesarias para que cuenten con las mejores condiciones en el desempeño de su labor, poniendo especial atención a mantener entornos y procesos libres de riesgos laborales.

En cuanto a la organización de la actividad preventiva, Assistència Sanitària dispone de un servicio de Prevención de riesgos laborales ajeno para garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud del equipo profesional. El control de riesgos laborales se fracciona en dos áreas:

- a. Prevención de Riesgos: área encargada de llevar a cabo inspecciones en los centros de trabajo orientadas a detectar posibles riesgos laborales. Adicionalmente, se realizan formaciones en caso de incendio y detección de emergencias.
- b. Vigilancia de la Salud: se encarga de efectuar reconocimientos médicos al personal de la organización, así como de realizar las fichas informativas por puesto de trabajo en las cuales se detallan los riesgos laborales existentes y las medidas preventivas a adoptar.

La organización es la encargada de poner en conocimiento de la mutua de trabajo los accidentes y las enfermedades profesionales que presenten las personas trabajadoras. La mutua se encarga de realizar la gestión de cada caso de manera particular.

En el ejercicio 2022 no ha habido ninguna enfermedad profesional, y se han producido cinco accidentes laborales, que han afectado a cuatro mujeres y un hombre, de los cuales cuatro han generado baja por incapacidad temporal. En 2021 no hubo ninguna enfermedad profesional, y se produjeron tres accidentes laborales, que afectaron a dos mujeres y un hombre, de los cuales solo uno generó una baja por incapacidad temporal.

Índices de Accidentabilidad¹⁸	MUJERES	HOMBRES
Índice de frecuencia ¹⁹	4,11	-
Índice de gravedad ²⁰	0,44	-

A continuación, se muestran los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes laborales que se han registrado durante el año 2022:

Índices de Accidentabilidad	MUJERES	HOMBRES
Índice de frecuencia	11,31	5,76
Índice de gravedad	0,58	0,22

¹⁸ Para el cálculo de los índices de accidentabilidad se han considerado las horas teóricas trabajadas excluyendo las horas de absentismo

¹⁹ Fórmula utilizada: Número de accidentes de trabajo con baja (incluye in itinero) / Número total de horas trabajadas *1.000.000.

²⁰ Fórmula utilizada: Número de jornadas perdidas por accidente de trabajo (excluye in itinero) / número de horas trabajadas *1.000.

Durante 2021, la organización desarrolló una serie de medidas preventivas y de gestión relacionadas con los riesgos para la salud y seguridad de las personas trabajadoras en relación con la Covid-19.

Algunas de las principales medidas que se aplicaron el 2021 son las siguientes: adecuación de la organización a las pautas indicadas por el Ministerio de Sanidad enfocadas a evitar el contagio de la Covid-19 (como por ejemplo un lavado de manos frecuente o medidas de higiene respiratoria); establecimiento de medidas para minimizar el contacto entre las personas empleadas y entre estas y los clientes (colocación de mamparas en los puestos de trabajo, organización de la circulación de personas, distribución de espacios en el centro de trabajo con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de 1,5 metros); y control del aforo máximo en establecimientos abiertos al público para cumplir con las medidas de distancia de seguridad (mecanismos de control de acceso en las entradas y organización de los clientes en espera en el exterior del establecimiento).

Las medidas siguientes se aplicaron el 2021 y se han mantenido durante este ejercicio:

- Garantizar la accesibilidad de la información y formación específica sobre las medidas implantadas a todo el personal.
- Poner a disposición de las personas trabajadoras los medios adecuados para garantizar la higiene personal.
- Aislar e identificar los contactos estrechos y realizar la cuarentena domiciliaria siguiendo los procedimientos establecidos. En este sentido, durante el 2022 se han aprobado tres protocolos diferentes para personas trabajadoras consideradas contacto estrecho en coherencia con la evolución de la pandemia.
- Evaluar el personal especialmente sensible en relación con la infección por Covid-19 por parte del servicio sanitario de prevención de riesgos laborales.

Además, en 2021 y 2022 se ha llevado a cabo una campaña de vacunación contra la gripe para todas aquellas personas trabajadoras que, de manera voluntaria, quisieran vacunarse en el centro de trabajo. Esta campaña se repetirá cada año.

Por otro lado, durante este ejercicio Asistencia Sanitaria ha instalado dos desfibriladores externos automáticos (DEA) en las oficinas de Barcelona (Avenida Josep Tarradellas, 123-127), como medida para apostar por una cultura de cardio protección. Para garantizar el uso correcto de los DEA, en 2022, se ha impartido a 15 trabajadores de Asistencia Sanitaria un curso de reanimación cardiopulmonar (RCP) en la sede de Assisport.



El 100% de la plantilla de cada una de las sociedades que componen el Grupo está amparado por un convenio colectivo.

Igual que en 2021, los convenios colectivos de aplicación en 2022 son los siguientes:

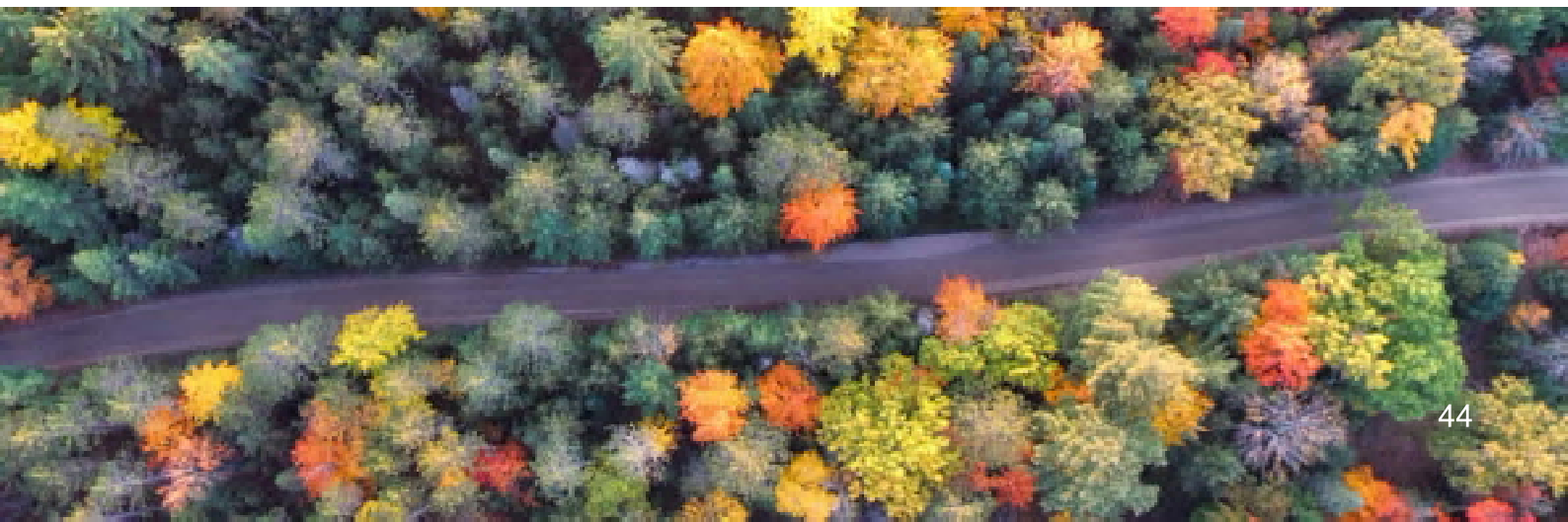
- Convenio Colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Convenio Colectivo de trabajo del sector de Oficinas y Despachos de Cataluña.
- Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.
- Convenio Colectivo de trabajo de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia, consulta y laboratorio de análisis clínicos de Cataluña.

El Convenio Colectivo del sector asegurador en vigor para el periodo 2020-2024 adapta las relaciones laborales a las nuevas realidades tecnológicas y demandas sociales, como el teletrabajo, la conciliación laboral y familiar y la desconexión digital. En este sentido, el Grupo Asistencia ha aprobado durante este ejercicio una Política de Desconexión Digital, que es aplicable a todas las personas trabajadoras de la organización, independientemente de su grupo, clasificación profesional y condiciones laborales. En la Política se reconoce el derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales fuera del horario de la jornada laboral.

Asistencia Sanitaria dispone de un Comité de empresa que se reúne con la Dirección de manera regular y también de manera extraordinaria, si es necesario, para tratar temas relevantes referentes a la relación que mantiene la empresa con el personal. Existe además un canal de comunicación permanentemente abierto entre la dirección y la representación legal de la plantilla, el objetivo del cual es tratar con mayor fluidez cualquier tema que pueda ser considerado crítico.

Para promover la implicación de las personas trabajadoras en la gestión empresarial, el Grupo dispone de mecanismos y procedimientos de información, consulta y participación:

- Como canal para informar a las personas trabajadoras de todas las novedades e informaciones de interés relacionadas con Asistencia Sanitaria, la entidad ha puesto en marcha, este 2022, una Intranet corporativa. Esta Intranet también permite compartir recursos de gran utilidad y facilita la consulta de contenidos, documentos, aplicaciones y herramientas, mejorando el trabajo en equipo, la interacción y colaboración.
- Para mejorar la gestión de Asistencia Sanitaria en relación con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la entidad ha realizado en 2022 una encuesta anónima sobre igualdad a las personas trabajadoras de cara a tener en cuenta su opinión al elaborar el diagnóstico y posterior plan de igualdad de la empresa.
- Por otro lado, en 2022 Asistencia Sanitaria ha aprobado un canal de denuncias que ha entrado en funcionamiento a principios de 2023, mediante el cual las personas trabajadoras pueden denunciar infracciones observadas, así como expresar dudas y sugerencias relativas al cumplimiento normativo. Este canal es accesible tanto a través de la página web como a través de la intranet corporativa.



Para el Grupo Asistencia es de gran importancia realizar la formación adecuada a todos los perfiles profesionales que ejecutan tareas que afectan diferentes procesos dentro de la organización (atención al público, gestión comercial, control de impagados, etc.).

Con este propósito, Asistencia Sanitaria cuenta con un procedimiento de formación que impulsa las acciones siguientes:

- Revisión y análisis de cualquier acción formativa en caso de considerarse necesaria, previa autorización de la Dirección Técnica.
- Estudio de la propuesta e implantación de la formación para el personal de las delegaciones.

El resto de las sociedades del Grupo gestionan la formación dirigida a la plantilla en función de las necesidades detectadas.

Durante 2022, el Grupo Asistencia ha iniciado un proceso de análisis detallado de los requerimientos formativos necesarios por el equipo profesional en base a los requerimientos solicitados por los responsables. Como acciones formativas relevantes destaca la formación en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) dirigida a todas las personas del Grupo, la formación y concienciación en Ciberseguridad, la formación continua a los perfiles comerciales de AIALE, los cursos de inglés para aquellas personas trabajadoras que lo soliciten, así como formación ASG en compañías aseguradoras a determinados perfiles.

Durante el ejercicio 2022 el Grupo Asistencia ha impartido un total de 4.673 horas de formación (3.656 en el ejercicio anterior) a sus trabajadores, desglosadas de la manera siguiente por categorías profesionales:

Formación²¹	2021	2022
Puestos de Dirección	275	412
Puestos Técnicos	1.708	2.184
Puestos Administrativos	1.673	2.077
TOTAL	3.656	4.673

²¹ En el caso de BIOPAT las horas de formación se han calculado estimando la duración de los cursos realizados. Para el resto de las sociedades del Grupo Asistencia se han considerado las horas reales, a excepción de algunos cursos puntuales impartidos en las categorías de técnicos y administrativos para los cuales no existe una duración predeterminada.

El Grupo Asistencia tiene un firme compromiso con la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y la lucha contra la discriminación. En la ejecución de las actividades anteriormente descritas se compromete a facilitar a todas las personas trabajadoras un puesto de trabajo sin discriminación ni acoso, donde todas las personas puedan disfrutar de las mismas oportunidades laborales, independientemente de su sexo, raza, procedencia étnica, religión, discapacidad o cualquier otra característica personal protegida por ley.

En el marco de este compromiso, Asistencia Sanitaria constituyó la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad en 2021 y ha trabajado en la elaboración del Plan durante este ejercicio, el cual ha sido aprobado a principios de 2023.

Entre sus objetivos generales, el Plan de Igualdad quiere garantizar que todos los procedimientos que se llevan a cabo en la entidad tengan en cuenta el principio de igualdad, y que toda la plantilla tenga conocimiento de las políticas de igualdad y de los derechos relativos al trato igualitario. También, mejorar la oferta de formación en esta materia, crear y actualizar las herramientas y protocolos que tiene la entidad para implantar su política de igualdad y revisar, corregir y enmendar, si se tercia, situaciones que podrían representar vulneraciones del principio de igualdad.

Así mismo, hay que destacar que Asistencia Sanitaria ha aprobado durante este ejercicio un Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual por razón de sexo y/o laboral (en fase de desarrollo en 2021), con el objetivo de prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, y erradicar cualquier entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.

An aerial photograph of a paved road winding through a dense, lush green forest. The road is dark grey with white dashed lines on the sides. The trees are vibrant green and densely packed, creating a textured canopy. The lighting is bright, suggesting a sunny day.

6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno

La gestión ética y el buen gobierno son dos de los principales valores que caracterizan el Grupo Asistencia, que busca siempre la excelencia en todos los ámbitos de la organización: desde la atención médica, realizada con la máxima calidad de servicio y no con la máxima rentabilidad, incluyendo una retribución justa para cada acto médico realizado, pasando por la gestión de las relaciones con clientes, personas trabajadoras y todos aquellos grupos de interés que se relacionan con la Sociedad.

El Grupo Asistencia es consciente del rol que como organización juega en la lucha contra la corrupción y el soborno, por lo que constituye las empresas como actores esenciales que deben tener un compromiso público al respeto. Por este motivo, Asistencia Sanitaria ha aprobado este año una Política Anticorrupción (en proceso de elaboración durante el ejercicio 2021) que tiene que regir el comportamiento de todos los administradores, directivos y empleados, así como sus colaboradores en el desarrollo del negocio, teniendo presente que Asistencia Sanitaria desea fomentar/implantar una política de “tolerancia cero” con cualquier práctica que pueda ser calificada como corrupción o soborno.

Adicionalmente, durante 2022, y en cumplimiento de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, Asistencia Sanitaria ha aprobado un canal de denuncias que ha entrado en funcionamiento a principios de 2023 y es accesible tanto desde el nuevo sitio web de Asistencia Sanitaria como través de su Intranet. El objetivo de este canal es garantizar que, tanto las personas miembros de Asistencia Sanitaria como las ajenas, puedan denunciar infracciones de la normativa europea y nacional que hayan observado, así como también expresar dudas o sugerencias relativas al cumplimiento normativo. Las denuncias, que pueden ser anónimas, en primer término, se tramitarán a través de un gestor externo, que las reportará al responsable del canal. Seguidamente, Asistencia Sanitaria realizará las investigaciones oportunas para determinar las acciones que habrá que adoptar, en su caso. Se garantizará en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones realizadas a través de este canal.

El Grupo Asistencia dispone de los siguientes procedimientos y de las herramientas siguientes que contribuyen a hacer frente a la corrupción y el soborno:

- **Gestión del fraude de asegurados:** establece un control para evitar la utilización indebida de las coberturas que proporciona la póliza y se efectúan las investigaciones pertinentes en caso de indicios de dolo por parte de las personas aseguradas. La utilización indebida de las coberturas hace referencia a la solicitud de prestaciones relativas a enfermedades el origen de las cuales es anterior a la contratación de la póliza y fueron ocultadas a la aseguradora en la cumplimentación del cuestionario inicial de salud.
- **Control de prestaciones de clínicas:** existen procesos de control, revisión y pago de las prestaciones realizadas por las clínicas. Los controles hacen referencia a una serie de acciones entre las cuales se encuentra la verificación de que las hojas de admisión hospitalaria y alta del centro coinciden con las hojas de autorización de servicios, la comprobación que las tarifas aplicadas coinciden con las concertadas con el centro, así como el análisis e investigación de las diferencias detectadas, entre otras.
- **Reglamento de Funciones y Práctica Asistencial:** documento interno que determina las normas a cumplir dentro de la organización y establece el régimen sancionador aplicado ante el incumplimiento de cualquier cuestión incluida en el reglamento. El procedimiento sancionador se iniciará de oficio o por denuncia de un socio o de un tercero.
- **Plataforma de firma electrónica:** permite agilizar los procesos de firma de la documentación contractual de las personas aseguradas (cuestionarios de salud, pólizas, etc.). La plataforma, que cumple con los estándares de seguridad más estrictos de los Estados Unidos, la Unión Europea y el mundo, utiliza la encriptación de datos que aporta mayor seguridad y trazabilidad.
- **Verificación de firmas:** hace referencia al proceso de verificación por parte del personal administrativo de las firmas de las personas aseguradas sobre los comprobantes de las visitas médicas, cuando hacen uso de los servicios de Asistencia Sanitaria.

Respecto a la protección de datos y con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPDGDD), la organización incluye en los contratos con proveedores que gestionen datos personales las obligaciones necesarias para regular el flujo de datos personales entre las partes. Además, de acuerdo con el marco normativo mencionado, la entidad dispone de un procedimiento de notificación de brechas de seguridad que tiene como finalidad analizar la necesidad de realizar una notificación formal, así como definir el contenido mínimo, medios a emplear y plazo para su envío.

El Grupo Asistencia lleva a cabo acciones concretas para prevenir los riesgos informáticos y la privacidad de la información, entre las cuales se encuentran el cifrado de plataformas digitales, la formación en materia de RGPD a las personas trabajadoras y las comunicaciones periódicas a las personas trabajadoras y la elaboración y la difusión de protocolos / procedimientos, tales como la “Guía de mesas limpias, puestos de trabajo y manejo de documentación”, etc.

7. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS



7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos

El impacto de las empresas en los Derechos Humanos cobra especial relevancia en la agenda política mundial a raíz de la globalización. Este fenómeno implica un incremento de la actividad transnacional de las empresas y convierte el sector privado en un fuerte actor político y económico a nivel mundial.

En este contexto, el Grupo Asistencia tiene un firme compromiso de asumir su responsabilidad de cumplir con los Derechos Humanos. Para lo cual, la organización se compromete a respetar la legislación vigente y las normativas nacionales e internacionales para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos y asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, siguiendo los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

Como el entorno geográfico donde la organización opera se circunscribe en el territorio nacional y las obligaciones legales en materia de Derechos Humanos quedan cubiertas por la legislación, el potencial impacto de las actividades sobre los Derechos Humanos se considera mínimo.

En cuanto al respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el Grupo Asistencia se compromete a cumplir con los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y con la correspondiente legislación nacional. Además, como se ha mencionado anteriormente, Asistencia Sanitaria cuenta con un Comité de empresa.

Durante el año 2022, no se han recibido denuncias relacionadas con la vulneración de derechos humanos por ninguno de los canales de comunicación establecidos por el Grupo (ninguna denuncia en el ejercicio anterior).



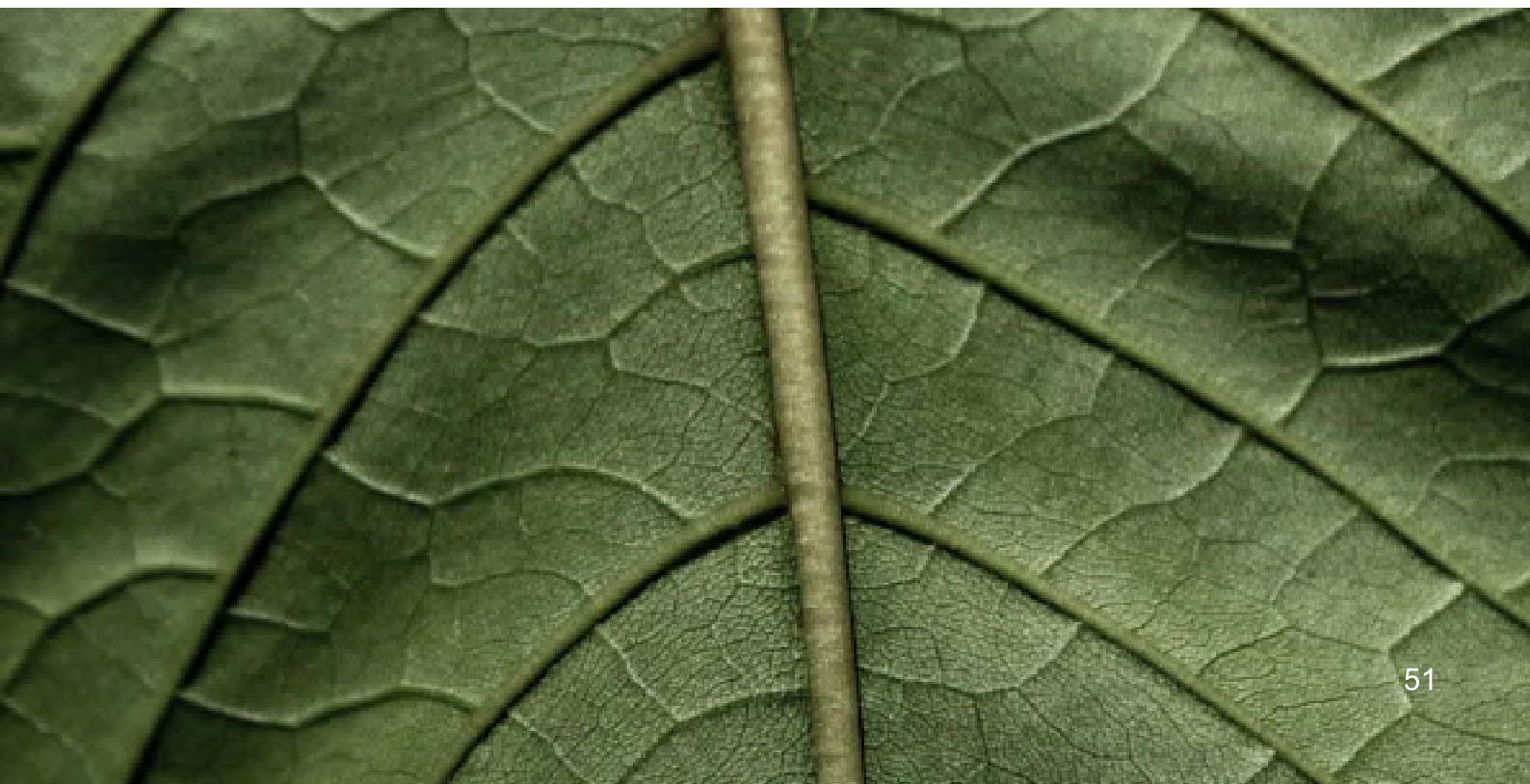
CIRHAB, una de las empresas filiales de Grupo Asistencia, tiene constituido desde el año 2011 un Comité de Bioética acreditado por la Dirección General de Ordenación y Regulación Sanitarias del Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña en 2015.

El Comité de Bioética de CIRHAB es un comité consultivo interdisciplinario, el objetivo del cual es asesorar desde un punto de vista ético y legal sobre posibles conflictos éticos que se puedan producir en la práctica clínica asistencial en el ámbito de la reproducción asistida, con el fin de mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y proteger los derechos de los pacientes, además de aplicar valores en la toma de decisiones en situaciones conflictivas.

Sus funciones son:

- Proponer a la Dirección de CIRHAB la adopción de medidas adecuadas para la protección efectiva de los derechos de las personas usuarias del centro.
- Asesorar al equipo de profesionales de la salud, medicina, enfermería y biología en la toma de decisiones que planteen conflictos éticos.
- Analizar y proponer posibles alternativas o soluciones a los conflictos éticos planteados.
- Proponer protocolos de actuación para aquellas situaciones que, por su frecuencia y gravedad, generen conflictos éticos.
- Colaborar y proponer la formación en bioética del equipo de profesionales sanitarios y no sanitarios del centro.

El Comité se compone de personal de la institución que participa directamente en la actividad de la empresa junto con personas asesoras externas con conocimientos en el ámbito jurídico y con experiencia en la resolución de conflictos éticos.



8. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD



Assistència
Sanitària

8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

El Grupo Asistencia fundamenta su modelo en el cooperativismo sanitario que sitúa a las personas en el centro de las decisiones y, como consecuencia, aporta justicia, participación, autonomía administrativa y apuesta por el desarrollo sostenible. Los beneficios de la organización en la sociedad se resumen en tres ámbitos concretos:

- **Aportación al sistema público catalán:** la existencia de un sistema sanitario privado repercute directamente en las listas de espera de la sanidad pública. La demora en la atención médica pública disminuye en cuanto que una parte de pacientes es absorbida por centros que el Grupo Asistencia pone a disposición de las personas aseguradas en virtud de las coberturas que proporciona la póliza. Hay que destacar que los estudios internos respecto al uso de los ingresos, procedimientos quirúrgicos y exploraciones realizados en Asistencia Sanitaria indican que las personas aseguradas tratan mayoritariamente los problemas de salud graves en los centros del Grupo Asistencia, y no en la sanidad pública.

- **Aportación a la ciudadanía:** la organización ofrece la posibilidad de acceder, sin listas de espera y con libertad de elección, a la atención médica. Estas condiciones adquieren importancia ante la inmediatez que ofrece el Grupo Asistencia en intervenciones de artroplastia de grandes articulaciones, cirugía cardíaca u oncológica, la catarata, la hernia o los pequeños tumores. Así mismo, la organización ha evolucionado atendiendo a las necesidades y preferencias de los pacientes y, como consecuencia, desarrollando una alta capacidad para atender patologías complejas, así como pacientes pluripatológicos.

- **Aportación al equipo profesional:** los profesionales de la salud actúan de acuerdo con los principios fundacionales de la sociedad dado que valoran favorablemente el sistema de libre elección del médico y pago por acto, esto implica la obtención de unos ingresos económicos en función de su dedicación, así como la fidelización de sus propios pacientes. Además, para las clínicas y centros médicos, Asistencia Sanitaria es un valor aspiracional, puesto que muchos de los centros sanitarios privados catalanes solicitan tener concierto con Asistencia Sanitaria.

El Grupo Asistencia desarrolla cada año varias iniciativas que fomentan la creación de valor compartido con todos sus grupos de interés con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad.

Como acción destacada en 2022, Asistencia Sanitaria, siguiendo su vocación de apoyo a actividades de carácter social, y voluntad de colaboración y participación en iniciativas con orientación humanitaria, ha realizado una aportación de 200.000 euros al Fondo de Emergencias de Médicos Sin Fronteras, la mitad de la cual se ha destinado a las actividades llevadas a cabo por la organización en zonas afectadas por el conflicto bélico en Ucrania. La otra parte, se ha empleado en tratar de forma ambulatoria niños con desnutrición severa en la zona de Zamfara, Nigeria, y a inmunizar niños contra el sarampión en la República Centroafricana.

Es relevante también, hacer referencia al hecho que en 2020 Asistencia Sanitaria renovó y amplió por tres años el convenio de colaboración como miembro protector de la Academia de Ciencias Médicas y de la Salud de Cataluña y Baleares. Con este acuerdo se han tomado las medidas necesarias para afrontar la excepcionalidad de la pandemia causada por la Covid-19 y poner en valor la figura de los profesionales médicos.

Por otro lado, Asistencia Sanitaria sobresale en su obstinación destinada a promover la formación de estudiantes en el ámbito de la salud. La organización dispone de un Programa de Becas, vigente desde el año 2008, a partir del cual se conceden ayudas económicas. En el curso 2021-2022 se concedieron ayudas por valor de 29.985 euros a 35 estudiantes de másteres o posgrados relacionados con la salud (30.270 euros a 31 estudiantes en el ejercicio anterior). Desde su creación, en las sucesivas ediciones se han librado 434 becas con un importe total que llega a los 410K€ (391 becas con un importe que llega a los 380K€ al cierre del ejercicio anterior).

La organización también está involucrada en la lucha contra la exclusión social y se implica en impulsar valores como la solidaridad, la amistad, el respeto y la responsabilidad; por ejemplo, mediante un acuerdo con la Fundació Ateneu Sant Roc, que opera en el territorio de Badalona Sur y trabaja por la educación y la igualdad de oportunidades. Otro ejemplo de esto es la colaboración con el centro especial de ocupación sin ánimo de lucro Icaria Iniciatives Socials en 2021 y con la Fundació Portolà en 2022, para llevar a cabo el diseño, la impresión y la manipulación de la postal navideña de las empresas que componen el Grupo Asistencia.

8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

El Grupo Asistencia está comprometido con ofrecer una atención médica de calidad para todas las personas aseguradas. Por este motivo, pone a su disposición un servicio específico de accesibilidad y atención a las personas con discapacidad auditiva que consiste en la interpretación en lengua de signos para sus visitas programadas. Con este servicio, la organización ofrece una asistencia médica mucho más ágil y eficiente eliminando las barreras de comunicación. Este colectivo dispone de un acompañamiento en todas las visitas programadas, así como de un canal de comunicación escrito personal para concertar las citas médicas.

Otra de las iniciativas llevadas a cabo es la participación en un programa impulsado por la Generalitat de Catalunya y ACNUR, mediante el cual la organización ha garantizado la cobertura sanitaria de estudiantes que, a causa de la guerra en Siria y otros conflictos armados tuvieron que abandonar su país de origen. El seguro médico, obligatorio para obtener el visado y poder entrar en España, ha posibilitado la continuidad de la formación de estas personas refugiadas. El 2022 se ha firmado la prórroga de la colaboración del mismo modo que se hizo el 2021.

Además, CIRHAB, sociedad perteneciente al Grupo, tiene un convenio de colaboración con FLG Asociación de Familias LGTBI con el objetivo de ofrecer facilidades a las personas LGTBI para poder desarrollar su proyecto de vida. Entre los beneficios ofrecidos a las personas que forman parte de FLG Asociación de Familias LGTBI destacan: un estudio de fertilidad gratuito, descuento en analíticas, descuento de un 10% en las técnicas de reproducción asistida en parejas del mismo sexo, precios especiales y atención continuada (24 horas) todos los días del año.

Así mismo, en 2019 CIRHAB formalizó un convenio de donación con el Vall d'Hebrón Institut d'Investigació (VHIR) prorrogable durante tres años en base al cual la entidad realiza una aportación de 45.000€ anuales para colaborar con actividades de investigación relativas a alteraciones autoinmunitarias y aloinmunitarias en la infertilidad.

Por otro lado, en 2022 CIRHAB ha establecido una colaboración estratégica y duradera con la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) mediante la creación de la "Cátedra UAB-GRAVIDA de Medicina e inmunología Reproductiva" con el objetivo de promover un conjunto de actividades de docencia, investigación, formación, difusión y documentación en el ámbito científico mencionado, y que se adscribirá al Departamento de Medicina de la UAB.

Sobre este tema, se ofrecen condiciones especiales a las aseguradas en el centro Gravida para facilitar el acceso a tratamientos de fertilidad como: las dos primeras visitas y el estudio de fertilidad gratuitos, un descuento del 15% en el tratamiento de fecundación in vitro y la posibilidad de financiar el 100% del tratamiento.

Por otro lado, Asistencia Sanitaria efectúa patrocinios como proveedor de seguros médicos de referencia a varias entidades deportivas. En el ámbito del deporte, Asistencia Sanitaria promociona los hábitos saludables y las ventajas del deporte mediante webinars liderados por figuras destacadas en el mundo deportivo y especialistas de reconocido prestigio en medicina del deporte.

El Grupo Asistencia ha colaborado con donaciones a varias fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. El importe total de las aportaciones económicas asciende a 391.280 euros (381.947 euros el 2021). Entre los beneficiarios de las cantidades más relevantes se encuentran, Médicos Sin Fronteras, el Hospital Vall d'Hebrón, la Fundación Galatea, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), la Fundación Catalonia y la Fundación Privada Ateneu Sant Roc.

Asistencia Sanitaria cuenta con una Política de Externalización aprobada por el Consejo de Administración y enfocada a definir los principios generales en la externalización de una función fundamental o una actividad crítica, así como a regular la relación con el proveedor de servicios que se contrate. La política determina aspectos como por ejemplo, la definición de lo que se considera una actividad fundamental o crítica, establece las líneas generales para hacer efectiva la externalización, la guía mediante pautas a seguir en el proceso de selección de un proveedor, las cláusulas a incluir en los contratos celebrados con los proveedores, así como el seguimiento del proveedor de servicios.

Con el objetivo de llevar un seguimiento, control y evaluación del servicio prestado, se designa una persona responsable del servicio de externalización de la función o actividad crítica que tiene que poseer los conocimientos y la experiencia necesaria sobre la actividad externalizada para poder evaluar el rendimiento y los resultados del proveedor de servicios.

Asistencia Sanitaria dispone de un proceso de gestión de compras y servicios generales con el fin de establecer los criterios de selección de proveedores, así como un control, ejecución, contabilización y pago de las compras relacionadas con los servicios generales de la compañía.

Además, la organización dispone de dos procedimientos para llevar a cabo la selección, evaluación y contratación de proveedores; uno de ellos se aplica a las clínicas (intervenciones ambulatorias, ingresos, urgencias...) y profesionales sanitarios no médicos (enfermería, ambulancias...), y el otro a los proveedores sanitarios (médicos-accionistas, otros facultativos, profesionales y centros sanitarios que forman parte del cuadro facultativo de Asistencia Sanitaria).

Periódicamente, las personas responsables de la gestión del cuadro facultativo efectúan una revisión del equipo médico, centros u otros profesionales y hacen una serie de verificaciones para comprobar la actualización de la información que aparece en el cuadro. Por ejemplo, en caso de detectar proveedores que llevan varios meses sin facturar se analiza el motivo, y en caso de estar justificado, se procede a tramitar la baja del proveedor sanitario.

El Grupo Asistencia dispone de un proceso de evaluación para valorar el cumplimiento de seguridad del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPDGDD) de alguno de los proveedores de Asistencia Sanitaria, AIALE y AERETIC.

Se evalúan aspectos relacionados con:

- Organización de la Seguridad de la Información
- Seguridad ligada a los RH
- Gestión de activos
- Control de acceso
- Cifrado
- Seguridad física y ambiental
- Seguridad en las operaciones
- Seguridad en las comunicaciones
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información
- Relaciones con proveedores
- Gestión de incidentes de seguridad de la información
- Aspectos de seguridad de la información en la gestión de la continuidad de negocio
- Cumplimiento
- Gestión de Datos Personales

Durante el ejercicio se han realizado 2 evaluaciones para valorar el cumplimiento de seguridad del RGPD y LOPDGDD (5 evaluaciones en el ejercicio anterior).

El Grupo Asistencia tiene como objetivo la prestación de un servicio de calidad llevado a cabo por los profesionales de la salud que conforman el cuadro facultativo. La apuesta por la calidad se refleja, además del control estricto de la titulación y especialización de los componentes del cuadro facultativo, en varias iniciativas de promoción de buenas prácticas y en la monitorización de la actividad de los médicos a partir de indicadores de actividad asistencial específicos.

Toda esta información se recoge en el Informe de Indicadores de Actividad Asistencial que se estructura en tres apartados:

- Indicadores generales.
- Indicadores de actividad realizada en consultorio, a domicilio y en la clínica: visitas, exploraciones y procedimientos.
- Indicadores de actividad solicitada:
 - Exploraciones complementarias: análisis clínicos, diagnóstico por la imagen (radiología convencional, ecografía, resonancia magnética, tomografía computarizada, medicina nuclear, densitometría ósea, etc.).
 - Otros procedimientos: endoscopias digestivas, exploraciones cardiológicas, de alergia, genitourinarias, de otorrinolaringología, neurológicas, oftálmicas, neumológicas y tartrectomias.

Para cada indicador, se informa del valor del profesional, del valor estándar y del porcentaje de pruebas complementarias y/o tratamientos realizados que han sido solicitados y realizados por el mismo profesional.

Estos indicadores permiten a cada profesional médico identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora en su práctica profesional. También son útiles para tener una visión global de la asistencia médica e identificar aquellos profesionales que se alejan injustificadamente del indicador estándar de referencia y, por lo tanto, ponen en riesgo la continuidad del negocio.

Por otro lado, Asistencia Sanitaria dispone de un documento interno encargado de regular el procedimiento y trámite de la gestión de quejas. El Reglamento establece los canales de comunicación de los cuales dispone la organización para que las personas aseguradas hagan llegar la correspondiente reclamación. Posteriormente, las reclamaciones son atendidas y resueltas por el Servicio de Atención al Cliente en un periodo no superior al mes a contar desde la recepción de la queja. Después de su recepción, la organización analiza toda la documentación que apoya la motivación de la queja y emite una valoración sobre este tema. La decisión contiene siempre conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación y está fundada en cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela aplicables y en las buenas prácticas y usos financieros.

Con el fin de mantener informado al Consejo de Administración sobre la evolución de la función que desarrolla el Servicio de Atención al Cliente, se redacta un informe anual con un resumen estadístico de las reclamaciones del ejercicio, un resumen de las decisiones tomadas, los criterios en los cuales se han basado las decisiones y las recomendaciones o sugerencias correspondientes.

En el informe anual correspondiente a 2022, se han atendido un total de 85 reclamaciones o quejas registradas procedentes de personas aseguradas (92 en el ejercicio anterior). De la cifra total, 5 han sido estimadas (5 en el ejercicio anterior), 19 desestimadas (18 en el ejercicio anterior) y a las otras no les corresponde ninguna clasificación específica puesto que no contienen peticiones concretas, sino que ayudan a contribuir a la mejora de los servicios prestados.

El Grupo Asistencia cuenta además con un procedimiento específico de gestión de las reclamaciones de profesionales con el objetivo de atender y evaluar posibles disconformidades derivadas de los pagos realizados por la aseguradora por los servicios realizados.

En cuanto a la posición de la entidad en relación con las empresas del sector asegurador, Asistencia Sanitaria, como el año pasado, lidera el ranking de las 17 principales entidades de salud de todo el estado español en términos de vinculación emocional²². Esta iniciativa se ha desarrollado con el objetivo de averiguar si se pueden tener sentimientos hacia una aseguradora de salud y, en caso afirmativo, cuáles son y de que dependen.

²² Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International, 2022.

De los resultados obtenidos en este estudio se deriva que las emociones positivas más habituales detectadas en el ámbito de la sanidad privada son: **la tranquilidad, el agradecimiento, la alegría y el orgullo**, las cuales son más presentes en relación con Asistencia Sanitaria que con el resto del sector asegurador. De igual manera, el informe destaca la capacidad de Asistencia Sanitaria de adaptarse a las necesidades del cliente, sobre todo respecto a la gestión de Asistencia Sanitaria durante la pandemia de la Covid-19 y la facilidad de uso de herramientas digitales como la página web.



Adicionalmente, Asistencia Sanitaria ha encabezado el ranking en 2022 de las compañías de salud, elaborado teniendo en cuenta el criterio médico. **El Estudio de los profesionales de la medicina privada²³, preparado a partir de una encuesta impulsada por el Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña (CCMC)** muestra que, Asistencia Sanitaria se consolida como la mejor aseguradora. La encuesta analiza varios aspectos, como la aceptación de nuevas pruebas diagnósticas y nuevos tratamientos por parte de las entidades, los canales para contactar con responsables y la diligencia en la hora de recibir respuestas, los honorarios y su actualización, y la claridad de las pólizas para que clientes y médicos conozcan las prestaciones que están cubiertas y las que no.

En relación con la opinión de los usuarios de pólizas de salud, tal y como aparece publicado en la web de la OCU, el pasado 25 de octubre de 2022, se difundieron los resultados del estudio: **“Los mejores seguros de salud, en opinión de sus usuarios”** donde se mostraba cuáles eran las mejores aseguradoras de salud, según una encuesta realizada a más de 6.400 usuarios de pólizas de salud. En este estudio, Asistencia Sanitaria salió como la compañía mejor valorada respecto a las variables analizadas; cobertura del seguro, calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios donde se incluye los tratamientos cubiertos, cuadro médico (hospitales, clínicas, médicos...), calidad de los servicios, atención al cliente, autorización de pruebas.



²³ Estudio de los profesionales de la medicina privada. Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC), 2022.

El Grupo cumple con las leyes y requerimientos vigentes en materia fiscal en el territorio en el cual opera. A continuación, se detallan los datos fiscales por sociedad.

En 2022, el Grupo ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 0,99 millones de euros (11,23 millones en el ejercicio 2021). Así mismo, no ha recibido subvenciones públicas (210.963€ el ejercicio 2021). En el ejercicio 2022 se han practicado retenciones y se han realizado pagos fraccionados del Impuesto sobre sociedades por importe de 897.320,07 (3.444.470,33€ en el ejercicio 2021). En cuanto a las liquidaciones del IS de 2021, presentadas en julio de 2022, el resultado agregado fue a devolver después de haber realizado pagos fraccionados durante el ejercicio superiores a la cuota líquida resultante. Según se menciona en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas, las sociedades del Grupo Asistencia no consolidan fiscalmente.



9. CONTRIBUCIÓN DE GRUPO ASISTENCIA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

9. Contribución de Grupo Asistencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada por las Naciones Unidas en 2015 y consiste en una hoja de ruta cuyo objetivo es poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad. La hoja de ruta se articula a través de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para hacer frente a diferentes desafíos compartidos como la erradicación del hambre, el acceso a una educación de calidad, la igualdad de género, el trabajo decente o la lucha contra la emergencia climática.

Aunque en un inicio los ODS se dirigían a los gobiernos y administraciones mundiales, en los últimos años se ha evidenciado el importante papel que las empresas juegan en la consecución de los ODS, al ser agentes sociales que generan impactos tanto positivos como negativos en la sociedad y el entorno.

Grupo Asistencia, a través de iniciativas y prácticas en materia de sostenibilidad, contribuye a la consecución de los ODS, con un mayor foco en el ODS 3 Salud y Bienestar al formar parte de su *core business*, pero también tiene impacto sobre otros objetivos.

A continuación, se destacan las principales contribuciones del Grupo Asistencia a los ODS en 2022 y 2021:

Contribuciones destacadas en 2022 y 2021



- Proximidad en relación con el paciente a través de 7.048 consultorios, 31 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud distribuidos por todo el territorio catalán para estar lo más cerca posible de cada una de las personas aseguradas que necesitan disponer del servicio médico (más de 6.900 consultorios, 31 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud en el ejercicio anterior).
- El Grupo Asistencia proporciona una gama de servicios única que se adapta constantemente a las nuevas exigencias de las personas aseguradas.

· La organización ofrece atención sanitaria óptima mediante el seguimiento continuo y personalizado de la salud de las personas aseguradas con el objetivo de acompañarlas toda su vida bajo el lema “la mejor asistencia de tú vida”.

· El 2022, el Grupo Asistencia cuenta con 198.617 personas aseguradas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 19,9 años. El 2021, la población asegurada fue de 196.148 personas, de las cuales el 56% fueron mujeres y el 44% fueron hombres, con una permanencia media de 20,4 años.

· El objetivo del Comité de Bioética de CIRHAB es asesorar desde un punto de vista ético y legal sobre posibles conflictos éticos que se puedan producir en la práctica clínica asistencial en el ámbito de la reproducción asistida, con el fin de mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y proteger los derechos de los pacientes, además de aplicar valores en la toma de decisión en situaciones conflictivas.

· En relación con la pandemia derivada de la Covid-19:

- Acceso a recursos materiales sanitarios destinados a mitigar el impacto de la pandemia e impulsar medidas preventivas ante la rápida propagación del virus.
- Participación el 2021 en la iniciativa impulsada por UNESPA: suscripción de un seguro sectorial de 38 millones de euros destinada a cubrir el personal sanitario afectado por la Covid-19.

· En 2022, aportación de 200.000€ al Fondo de Emergencias de Médicos Sin Fronteras, la mitad de la cual se ha destinado a las actividades llevadas a cabo por la organización en zonas afectadas por el conflicto bélico en Ucrania (adquisición de material médico y medicamentos), y la otra parte se han empleado en tratar de forma ambulatoria niños con desnutrición severa a la zona de Zamfara, Nigeria, y en inmunizar niños contra el sarampión en la República Centroafricana.

9. Contribución de Grupo Asistencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- Aportación económica de 41.608€ a la Fundación Galatea (39.068€ en el ejercicio anterior) destinada a velar por la salud y bienestar de todos los profesionales de la salud. El principal objetivo de la Fundación consiste a promover estilos de vida saludables entre los profesionales de la salud, así como conseguir la rehabilitación y reinserción laboral de los profesionales con problemas de salud mental y adicciones.
- Convenio de colaboración como miembro protector de la Academia de Ciencias Médicas y de la Salud de Cataluña y Baleares. Además de los objetivos comunes de defensa y mejora de la salud entre ambas organizaciones, hace unos años la Academia creó el premio Ramon de Tesserach, financiado por Asistencia Sanitaria, por la actuación cívica y la promoción de la salud.
- Donación de 5.000€ a la Fundación Avedis Donabedian (5.000€ en el ejercicio anterior) que trabaja para la mejora de la calidad de los servicios sanitarios y sociales que reciben los ciudadanos. El importe dado se ha destinado principalmente al patrocinio de uno de los Premios Avedis Donabedian a la Calidad que reconoce una trayectoria profesional dedicada a la calidad asistencial.
- Promoción de hábitos saludables y de las ventajas del deporte mediante webinars liderados por especialistas de reconocido prestigio en medicina del deporte y figuras destacadas en el mundo deportivo.



- Programa de Becas a partir del cual se han concedido ayudas económicas a 35 estudiantes por un valor de 29.985€ destinadas a másteres o posgrados relacionados con el ámbito de la salud (30.270€ a 31 estudiantes en el ejercicio anterior).

- 4.673 horas destinadas a la formación del personal (3.656 horas de formación en el ejercicio anterior).

- Participación en el programa impulsado por la Generalitat de Cataluña y ACNUR, mediante el cual la organización ha garantizado la cobertura sanitaria de estudiantes que a causa de la guerra en Siria y otros conflictos armados tuvieron que abandonar su país de origen. Estas personas han podido continuar sus estudios, en parte gracias al seguro médico prestado por Asistencia Sanitaria, puesto que es obligatorio para obtener el visado y poder entrar en España.



- Constitución de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad el 2021 para la elaboración del Plan durante el 2022, el cual ha sido aprobado a principios del 2023, en el marco del compromiso de Asistencia Sanitaria con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y la lucha contra la discriminación.

- Aprobación el 2022 de un Protocolo para la prevención y actuación frente el acoso sexual por razón de sexo y/o laboral (en fase de desarrollo el 2021), con el objetivo de prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, y erradicar cualquier entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.



- Compromiso con el empleo estable y de calidad: 98% con contrato indefinido y 80% con jornada laboral a tiempo completo (95% con contrato indefinido y 82% con jornada laboral a tiempo completo en el ejercicio anterior).

- Gestión adecuada de los recursos humanos evitando llevar a cabo expedientes de regulación de empleo a los que un amplio número de compañías se han acogido para reducir el impacto económico negativo derivado de la pandemia de la Covid-19.

- Política de remuneraciones con el objetivo de aplicar mecanismos para motivar y fidelizar a las personas en plantilla e incrementar su rendimiento vinculándolo a la consecución de unos objetivos previamente definidos.

- Política de Desconexión Digital aprobada el 2022 con el objetivo de fomentar un uso razonable de las nuevas tecnologías e impulsar una cultura adecuada sobre su utilización.

9. Contribución de Grupo Asistencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



- Aportación de una cuota mensual de 1.860€ a Secartys (1.860€ el 2021), asociación para el impulso de la Electrónica, las TIC, la Energía y las Tecnologías Inteligentes Aplicadas.

- Aportación económica de 45.000€ a la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebrón – Institut d'Investigació (45.000€ en el ejercicio anterior), por parte de CIRHAB, para colaborar en la investigación desarrollada por el Dr. Jaume Alijotas Reig orientada en un estudio que relaciona eficiencia de la reproducción humana (medida mediante el número de abortos) con la tolerancia de la madre a los antígenos del embrión.

- Colaboración estratégica y duradera de CIRHAB con la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) establecida en 2022 mediante la creación de la “Cátedra UAB-GRAVIDA de Medicina e inmunología Reproductiva” con el objetivo de promover un conjunto de actividades de docencia, investigación, formación, difusión y documentación en el ámbito científico mencionado y que se adscribirá al Departamento de Medicina de la UAB.

- Adelantos en el campo del desarrollo tecnológico con el objetivo de impulsar una transformación digital, como por ejemplo nuevas tarjetas de Asistencia Sanitaria con un nuevo diseño que proporciona una mayor rapidez en la identificación de la persona asegurada y agilidad en las gestiones administrativas, gracias al lector de banda magnética; digitalización de la documentación que acredita la realización de la prestación del servicio médico y necesaria para el proceso de verificación y control de la actividad; implantación de un nuevo sistema que reconoce la autorización emitida y asigna, de forma automática, el número de autorización de servicios durante el proceso de registro electrónico que se realiza en los consultorios de forma que cualquier paciente pueda acudir a las consultas sin la Hoja de Autorización de Servicios impresa; implantación de la firma electrónica en los contratos de seguros.

- El Grupo Asistencia continúa invirtiendo en el crecimiento de la compañía a través de la digitalización, con el objetivo de proporcionar una mayor proximidad y mejorar la experiencia de las personas aseguradas.



- Acuerdo con la Fundació Ateneu Sant Roc, que opera en el territorio de Badalona Sur y trabaja para conseguir una mayor igualdad social, fomentando la participación de los vecinos y vecinas e incidiendo, especialmente, en los colectivos en riesgo de exclusión social. Adicionalmente, en el acuerdo de colaboración con la Fundación, Asistencia Sanitaria ha realizado una donación de 21.300€ (28.000€ en el ejercicio anterior).

- Convenio de Colaboración con FLG Asociación de Familias LGTBI mediante el cual la organización ofrece una serie de beneficios: estudio de fertilidad gratuito, descuento en analíticas, descuento de un 10% en las técnicas de reproducción asistida en parejas lesbianas, precios especiales y atención continuada (24 horas) todos los días del año.

- Aportación económica de 26.976€ a la Fundación Privada Pro Personas con Discapacidad Intelectual Catalònia, cuya misión consiste en ofrecer un servicio de atención mediante residencias (26.976€ en el ejercicio anterior), talleres ocupacionales, centros especiales de trabajo, etc. que satisfaga las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, trastorno de conducta o riesgo de exclusión, a lo largo de sus vidas.

- Asistencia específica de accesibilidad y atención a las personas con discapacidad auditiva como es la posibilidad de interpretación en lengua de signos para sus visitas programadas. Con este objetivo se ha destinado una cantidad anual de 30.278€ a la empresa Subtil (29.354€ en el ejercicio anterior) que se ha encargado de prestar el servicio de gestión para las personas con este tipo de discapacidad.

- Donación de 1.000€ a la entidad religiosa sin ánimo de lucro Misiones Salesianas (2.000€ en el ejercicio anterior) que trabaja para la promoción, protección, educación y evangelización de los niños, niñas y jóvenes más vulnerables.

10. BASES PARA LA ELABORACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

10. Bases Para la Elaboración del Estado de Información No Financiera (ODS)

Assistència Sanitària ha elaborado su Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, de acuerdo con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Este EINF ha sido preparado tomando como referencia determinados estándares seleccionados de *Global Reporting Initiative* (GRI Standards 2021). Para la identificación de los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, a incluir en el presente EINF, se ha seguido un proceso de Análisis de Materialidad considerando aquellos aspectos que:

- Reflejan los aspectos económicos, sociales y ambientales significativos para la organización, es decir, aquellos aspectos que pueden generar un impacto y podrían influir de manera positiva o negativa en la capacidad de la organización de poner en práctica su visión y estrategia.
- Influyen de manera significativa y sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Con el objetivo de valorar la relevancia externa de cada uno de los temas, se han tenido en cuenta las fuentes de información siguientes:

- Principales informes, estudios y marcos de referencia de sostenibilidad que identifican temas considerados como relevantes para los grupos de interés con relación a diferentes sectores de actividad de reconocidos analistas y think-tanks.
- Análisis de la prensa para identificar los asuntos relevantes para el sector de la actividad de la organización.
- Identificación de los aspectos materiales para las principales empresas competidoras, citados en sus respectivas Memorias de sostenibilidad.

Del resultado de este análisis externo e interno se identifican los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido considerados por el Grupo como materiales. Estos se indican en la tabla incluida en el apartado “10.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

Los indicadores no financieros seleccionados por Grupo Assistència cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia, fiabilidad y que la información es precisa y comparable. En cuanto a la información incluida en el presente Informe, con el objetivo de facilitar la comprensión sobre la evolución de Grupo Assistència, en aquellos casos en que se han producido cambios relevantes respecto del ejercicio anterior, estos cambios se especifican en el apartado correspondiente. En caso de no mencionarse expresamente, tiene que entenderse que no se han producido cambios significativos.

A efectos del presente EINF, Assistència Sanitària y todas sus sociedades dependientes se consideran como “Grupo Assistència”. El perímetro de reporting del presente EINF coincide con el del estado financiero y el informe de gestión teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:

- El conjunto de indicadores informados en los apartados incluidos en este EINF, excepto aquellos en los cuales se especifica lo contrario, incluyen la actividad de todas las sociedades del Grupo Assistència.
- En el apartado de Información Sobre Cuestiones Sociales y Relativas al Personal se excluye la información relativa a las sociedades ASYAS e INVERGLOBAL al no considerar el total de empleados como una fracción significativa del consolidado.
- En el apartado de Información sobre Cuestiones Medioambientales se excluye la información relativa a las sociedades ANDAIRA, ASYAS e INVERGLOBAL al no resultar de impacto material, tanto por la actividad ejercida, como por la baja o nula presencia de personas trabajadoras en la sociedad.
- El resto de las excepciones al perímetro de consolidación quedan adecuadamente especificadas en cada caso.

10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura).	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	2-1 2-2 2-6	
Presencia geográfica.	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	2-1 2-6	
Objetivos y estrategias de la organización.	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	3-3	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	3-3	
Políticas de la compañía				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto de cuestiones medioambientales y sociales, respecto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera	Aspecto material	3-3	
Gestión de riesgos				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, respecto de los derechos humanos y en la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, si procede, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	3. Gestión de Riesgos No Financieros	Aspecto material	3-3	
Marco de reporting				
Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados.	10. Bases Para la Elaboración del Estado de Información No Financiera	no aplica	1 - Fundamentos	
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información general detallada				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	

10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Sobre la aplicación del principio de precaución.	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica).	No reportado	Aspecto no material	305-7	A causa del modelo de negocio y tipo de actividad que realiza, el Grupo Assistència no genera una contaminación atmosférica significativa, de forma que la implantación de medidas para su prevención y reducción no es un aspecto esencial para la Entidad.
Economía Circular				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.1 Economía circular: Prevención y Gestión de Residuos	Aspecto material	3-3 306-3 306-4 306-5	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No reportado	Aspecto no material	3-3	La actividad del Grupo no está vinculada a un posible derroche de alimentos.
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	303-3	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	301-1	
Consumo, directo e indirecto, de energía.	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	3-3	
Uso de energías renovables.	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	302-1	
Cambio Climático				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios que produce.	4.3 Cambio climático	Aspecto material	305-1 305-2	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	4.3 Cambio climático	Aspecto material	3-3	
Objetivos de reducción establecidos voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	4.3 Cambio climático	Aspecto material	3-3	

10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No reportado	Aspecto no material	3-3	Las actividades del Grupo se circunscriben en entornos urbanos, donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No reportado	Aspecto no material	3-3	Las actividades del Grupo se circunscriben a entornos urbanos, donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo.
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	2-7 405-1	
Número total de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	3-3	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	3-3	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	5.1. Empleo	Aspecto material	405-2	
Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago en los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo.	5.1. Empleo	Aspecto material	3-3	No se reporta la remuneración media de los consejeros (mujeres) por la posibilidad de causar perjuicios a las personas interesadas.
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago en los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo.	5.1. Empleo	Aspecto material	3-3	
Implantación de políticas de desconexión laboral.	5.1. Empleo	Aspecto material	3-3	
Empleados con discapacidad.	5.1. Empleo	Aspecto material	405-1	
Organización del Trabajo				
Organización del tiempo de trabajo.	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	3-3	
Número de horas de absentismo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	403-9 403-10	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	3-3	

10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	3-3	
Número de accidentes de trabajo por sexo.	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Índice de frecuencia por sexo.	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Índice de gravedad por sexo.	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Enfermedades profesionales por sexo.	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-10	
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	3-3	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	2-30	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	403-4	
Mecanismos y procedimientos de que dispone la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	3-3	
Formación				
Políticas implementadas en el campo de la formación.	5.5. Formación	Aspecto material	404-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	5.5. Formación	Aspecto material	404-1	
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	8. Información sobre la Sociedad	Aspecto material	405-1	Las medidas orientadas a facilitar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad se describen en su punto 8.1
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	5.6 Igualdad	Aspecto material	3-3	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover la ocupación, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	5.6 Igualdad	Aspecto material	3-3	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	5.6 Igualdad	Aspecto material	3-3	
3. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	2-23 3-3	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	3-3	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	8. Información sobre la Sociedad	Aspecto material	3-3	Las donaciones y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se describen en el punto 8.1 junto con las acciones de asociación y patrocinio.
4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				

10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	2-23 3-3	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	3-3	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	2-26 406-1	
Eliminación de la discriminación en el empleo.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	3-3	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. Abolición efectiva del trabajo infantil.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	3-3	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la sociedad en la ocupación y el desarrollo local.	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	3-3	
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	3-3	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	2-29	
Acciones de asociación o patrocinio.	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	2-28	
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	3-3	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	3-3	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	3-3	
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	8.3 Consumidores	Aspecto material	416-1	
Sistemas de reclamación.	8.3 Consumidores	Aspecto material	3-3	
Quejas recibidas y resolución de las mismas.	8.3 Consumidores	Aspecto material	3-3	
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país.	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	207-4	
Impuestos sobre beneficios pagados	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	207-4	
Subvenciones públicas recibidas	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	201-4	





Assistència
Sanitària