



Diputació, 260  
08007 – Barcelona

+34 934 050 855  
[www.mazars.es](http://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 2023

## 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 2023, 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 la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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.

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 2023 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 2023.
- 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 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 2023 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, 4 de abril de 2024

Mazars Auditores, S.L.P.

*(firmado en el original en catalán)*

\_\_\_\_\_  
Juan Luque

# Estado de Información No Financiera (EINF) 2023 de Asistencia Sanitaria Colegial, Sociedad Anónima de Seguros y sociedades dependientes



**Assistència**  
Sanitària





- 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 17
- 3. Gestión de Riesgos No Financieros 18**
  - 3.1 Modelo de Gestión y Control de Riesgos 19
  - 3.2 Gobierno y Responsables 20
  - 3.3 Principales riesgos identificados 23
  - 3.4 Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia 25
  - 3.5 Sistema de Control Interno 26
- 4. Información sobre Cuestiones Medioambientales 27**
  - 4.1 Economía Circular: Prevención y Gestión de Residuos 29
  - 4.2 Uso sostenible de los recursos 31
  - 4.3 Cambio Climático 32
- 5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal 33**
  - 5.1 Empleo 34
  - 5.2 Organización del trabajo 39
  - 5.3 Salud y Seguridad 40
  - 5.4 Relaciones Sociales 42
  - 5.5 Formación 43
  - 5.6 Igualdad 44
- 6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno 45**
- 7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos 48**
  - 7.1 Comité de Bioética de CIRHAB 50
- 8. Información sobre la Sociedad 51**
  - 8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible 52
  - 8.2 Subcontratación y Proveedores 54
  - 8.3 Consumidores 55
  - 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, Assistència Sanitària Colegial incluye a continuación el Estado de Información No Financiera (EINF).

El presente documento forma parte del informe de gestión consolidado de Assistència Sanitària Colegial, Sociedad Anónima de Seguros y sociedades dependientes relativo al ejercicio 2023, y se presenta como documento separado.

# 2. MODELO DE NEGOCIO



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 2023 ostenta el 77,96% del capital social de Asistencia Sanitaria (77,46% 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<sup>1</sup>:

- **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.:** Prestación de servicios de atención sanitaria y actuación médica, estudios e investigaciones clínicas y experimentales.
- **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.

---

<sup>1</sup> En 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 cuarenta y 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 la 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 en el Registro Mercantil con fecha 7 de febrero de 2023.

<sup>2</sup> ASYAS es una sociedad multigrupo que se integra al 50% en el Grupo Asistencia que, por este motivo, se excluye del perímetro del informe.

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 6.900 consultorios, 34 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud (más de 7.000 consultorios, 30 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud en el ejercicio anterior). 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.

Asimismo, cuenta con unas 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 2022), 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 2023, la población asegurada de Asistencia Sanitaria es de 200.876 personas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20 años. En 2022, la población asegurada fue de 198.617 personas, de la cuales también el 56% fueron mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20,3 años.

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

- **Assisport - Servicio de medicina del deporte:** Servicio de medicina del deporte de Asistencia Sanitaria que nace 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 a personas aseguradas 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 instalaciones actuales, localizadas en el centro 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 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 en 2023. Se trata de un servicio ubicado en un centro médico del Grupo 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. Cada paciente dispone de una historia clínica y un médico asignado encargado del seguimiento a largo plazo para asegurar la continuidad asistencial. Además, facilita el acceso y coordinación con otros servicios exclusivos y especialidades del cuadro facultativo, según las necesidades en cada caso.

- **Assistència ON:** 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, Asistencia Sanitaria 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. En fecha de presentación del presente informe, ejercicio 2024, se ha puesto en marcha el servicio de videoconsultas pediátricas.

- **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 Asistencia Sanitaria. Es un hospital abierto, donde se puede recibir atención a cargo del médico especialista de elección, dentro del cuadro médico de Asistencia Sanitaria. Además, el centro dispone de un servicio de urgencias que funciona las 24 horas del día, todos los días del año.

- **Servei d'Urgències Domiciliàries (SUD):** El SUD da 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.

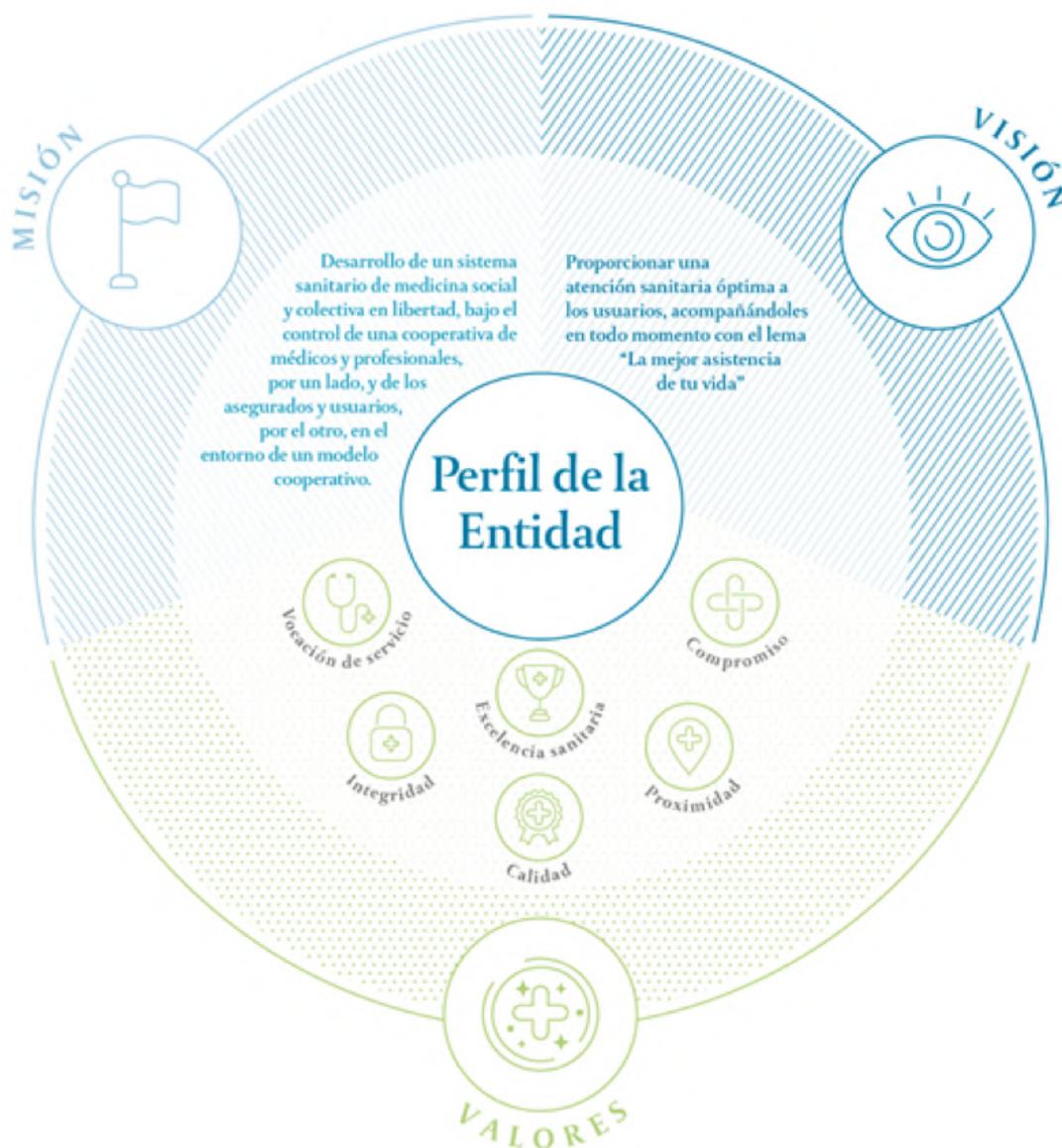
- **Servei d'Oncologia d'Assistència Sanitària (SOdAS):** Servicio exclusivo para las personas aseguradas, atendido por especialistas en oncología médica de reconocido prestigio. El servicio está organizado por áreas de patología para garantizar la superespecialización y, mediante el trabajo de los comités de enlace oncológicos, mejorar la coordinación y la continuidad entre niveles asistenciales y expertos. El Servicio de Oncología de Asistencia Sanitaria 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, 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 Asistencia Sanitaria 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 (CERI):** 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 pone 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. El programa es complementario a la función de los profesionales de la pediatría o ginecología.
- **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 a personas con enfermedad oncológica en la última etapa de la vida. Los pacientes son atendidos tanto durante su hospitalización como en su propio domicilio. Presta una atención integral al paciente para el control de los síntomas y la mejora de la calidad de vida, con el apoyo, también, a su entorno familiar. Se trata de proporcionar el máximo confort posible.
- **BIOPAT, laboratorio de biología molecular:** Laboratorio que ofrece un amplio panel 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, y el paciente pueda solicitar una segunda opinión.
- **Consulta de 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 maternoinfantil del Hospital de Barcelona:** conjunto de actividades orientadas a acompañar, aconsejar y empoderar a la madre gestante y a 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 a las habitaciones del área maternal, sesiones de educación maternal y preparación al parto, grupo de lactancia y sesiones de recuperación postparto del suelo pélvico.

El cuadro facultativo y de servicios asistenciales abierto y a disposición de las personas aseguradas de Asistencia, está centrado en el modelo asistencial de libre elección del profesional médico, pago por acto profesional y respeto al libre albitrio profesional. Uno de los principales objetivos de la organización del 2024 consiste en ofrecer un **nuevo cuadro facultativo y de servicios asistenciales** que informa sobre la disponibilidad para dar hora de visita y los equipos médicos de cada consultorio. Esto permite a las personas aseguradas **tener más capacidad para decidir cuando quieren acceder a las consultas y servicios médicos**. De esta manera, se sitúa al paciente en el centro de la actividad asistencial y se potencia su libertad de elección. Con esta importante novedad, Asistencia Sanitaria persigue dos objetivos:

1. Dar más opciones al paciente para poder escoger la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades.
2. Dar más visibilidad a todos los médicos y servicios que forman parte de nuestra organización, ampliando la oferta y la transparencia.

Para conseguir los objetivos mencionados, el Grupo Asistencia ha desarrollado su misión y visión a lo largo 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 todo el mundo, 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.

Asistencia Sanitaria, durante el primer semestre de 2024, tiene previsto poner en marcha un nuevo cuadro facultativo en que se dará visibilidad a todos los médicos y profesionales que presten servicios a Asistencia Sanitaria de forma individual, así como a través de la colaboración con un consultorio.

Por otro lado, para la solicitud de la visita, los asegurados tendrán información sobre la disponibilidad de agenda de cada facultativo.

El propósito de este nuevo cuadro facultativo es doble; por un lado, dar visibilidad a todos los médicos que están colaborando en cada uno de los consultorios y en los centros que prestan atención sanitaria a nuestros asegurados y, por otro lado, aportar información al asegurado sobre el plazo en que un médico puede dar hora en su consultorio.

### EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD

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. Asimismo, 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. Durante el ejercicio 2023, se ha formalizado la Política de Sostenibilidad que potencia el comportamiento socialmente responsable de la Entidad. La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Asistencia Sanitaria.

### MEJORA CONTÍNUA

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 la población.

Con la elaboración del nuevo cuadro médico, Asistencia Sanitaria tiene el objetivo de ofrecer un mejor servicio a la población asegurada. Se trata de un cambio cualitativo importante, puesto que informará con claridad sobre la disponibilidad para dar hora de visita de cada consultorio y la lista de médicos que están vinculados a cada equipo médico.

Esta iniciativa ofrece transparencia y libertad de elección al asegurado, y pretende favorecer la accesibilidad a los servicios médicos y la equidad en la distribución del trabajo entre los médicos.



### MERCADO ASEGURADOR ESPAÑOL

Durante el ejercicio anterior, el sector asegurador español consiguió recuperar todo el terreno perdido a raíz de la pandemia y las cifras del negocio llegaron a ser un 0,8% superiores a las de 2019.

Al cierre de 2023, los ingresos por primas del conjunto de las compañías de seguros se situaron en 76.463 millones de euros (64.673 millones de euros en el ejercicio anterior).

De esta facturación, 43.011 millones de euros (40.240 millones de euros en el ejercicio anterior) proceden del ramo de No Vida, que creció un 6,8% (un 5,2% en el ejercicio anterior). Destaca la subida en la demanda de pólizas de salud, con un alza del 7,3% anual, que situó sus primas en 10.507 millones de euros (en el ejercicio anterior, esta alza fue del 7% y situó las primas en 10.543 millones de euros).

Los seguros de salud son el segundo segmento que más crece, con un 6,6%, hasta los 11.238 millones (un 7% anual, y 10.543 millones de euros en el ejercicio anterior), seguidas del ramo de automóviles, que sube un 6,6%, hasta facturar 12.108 millones de euros (en el ejercicio anterior subió un 3,3%, hasta facturar 11.353 millones de euros). El tercer segmento que más crece son los seguros multirriesgo con un 6,5%, hasta los 8.871 millones de euros (un 5,7% y 8.578 millones de euros en el ejercicio anterior). El resto de No Vida, un 4,7%, hasta 9.147 millones de euros (un 5,1% y 9.791 millones de euros en el ejercicio anterior).

Todos estos datos revelan no solo la solidez del mercado asegurador en España, sino también la creciente confianza de los individuos y las empresas en los diversos productos y servicios ofrecidos por las aseguradoras.

En resumen, el sector asegurador está en un año de evolución y retos, a pesar de que la recuperación económica, la inflación y el endurecimiento de las condiciones financieras continúan siendo preocupaciones importantes. Aun así, el aumento de los tipos de interés libres de riesgo está impulsando el negocio de Vida Ahorro y, por otro lado, segmentos como automóviles y salud también presentan oportunidades.

Por otro lado, es posible que la rentabilidad del seguro de automóviles se deteriore porque habrá que luchar con un envejecimiento del parque de automóviles, y también con otras formas de movilidad. A esto se suma que el entorno actual no es el más idóneo para este ramo, que ha visto como la ratio combinada se ha ido deteriorando por la subida de los precios y el aumento de la siniestralidad, obligando a las aseguradoras a subir el precio de las primas.

Respecto a los productos de Vida, los ingresos por primas lograron los 33.452 millones de euros en 2023, con un aumento, en términos interanuales, del 36,3% (24.535 millones de euros en 2022, con un aumento del 4,2%), según datos provisionales obtenidos por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones) y recogidas por UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).

Respecto al ahorro gestionado por las compañías de seguros, en 2023 se elevó un 5,4% (disminución del 1% en 2022), de forma que las provisiones técnicas se situaron en 204.056 millones de euros al cierre del 2023 (193.753 millones de euros en el ejercicio anterior).



### EL SEGURO DE SALUD

Los seguros de salud crecieron en 2023 un 6,6% y aportaron 11.238 millones de euros (con un crecimiento del 7% y una aportación de 10.543 millones de euros el 2022). Así lo muestran los datos provisionales de ICEA publicados en enero de 2024 y sobre los cuales UNESPA ha hecho una valoración.



Concretamente, dentro de la rama aseguradora sanitaria, las modalidades que más han crecido son: el reembolso, con un 9% y una cuota de mercado del 93,5%, y la asistencia sanitaria, con una subida del 6,6% y una cuota de mercado del 97,5%. Sin embargo, el subsidio ha mostrado un ligero descenso, con un 2,4% menos y con una cuota de mercado del 94,1%. La tendencia del seguro de salud en 2022 fue similar y se reflejaron aumentos del 7,4% en la asistencia sanitaria, el 6,2% en reembolso y una bajada del 2,4% en subsidio.

	CRECIMIENTO 2022 - 2021	CRECIMIENTO 2022-2023	CUOTA DE MERCADO DEL ESTUDIO
<b>SALUD</b>	7,00%	6,59%	97,07%
<b>ASISTENCIA SANITARIA</b>	7,36%	6,62%	97,48%
<b>REEMBOLSO</b>	6,20%	9,01%	93,46%
<b>SUBSIDIO</b>	-2,40%	-2,39%	94,10%

En este sentido, hay varios factores que están impulsando el seguro de salud:

- En primer lugar, la pandemia de coronavirus ha concienciado a la población sobre la importancia del cuidado de la salud, y ahora la sociedad está más sensibilizada con la necesidad de cuidarse y de trabajar aspectos como la prevención por las necesidades asistenciales de una sociedad cada vez más longeva.
- En segundo lugar, la percepción de que el acceso al Sistema Público de Salud se ha ido complicando en los últimos tiempos, por las listas de espera, las huelgas y, también, por la falta de médicos.
- En tercer lugar, el seguro de salud permite un acceso ágil y sencillo a una prestación sanitaria resolutoria y de calidad, reduciendo los tiempos de espera y con un acceso libre y directo a los especialistas. Destacar que el hecho de que el seguro de salud sea un producto que se puede utilizar de manera recurrente transmite una gran sensación de servicio y de tranquilidad al usuario. Por el contrario, hay que señalar que, actualmente, la afluencia de más usuarios en poco tiempo a los servicios privados de sanidad está provocando también un aumento del tiempo de espera para concertar un servicio o visita, aunque el usuario siempre puede elegir si quiere ser atendido por otro médico.

• En quinto lugar, UNESPA también destaca la aceptación del seguro de salud privada como mecanismo de pago en especie y argumenta que es un concepto retributivo complementario o un beneficio social que las empresas usan para atraer y retener talento, así como para reducir el absentismo laboral.

• Y, por último, la innovación terapéutica y tecnológica que experimenta el sector. Todos estos factores llevaron al hecho de que, en España, entre diciembre de 2019, antes de que se produjera la crisis sanitaria por el coronavirus en 2020, y diciembre de 2022, casi un millón y medio de personas contrataron un seguro de salud privada, con lo cual la cifra total de asegurados supera ya la cuarta parte de la población, (25,3%), lo cual representa más de 12 millones de personas (12.002.189). Estos resultados se reflejan en la “Memoria Social del Seguro 2022”, elaborada por UNESPA a partir de los datos de ICEA.



### PERSPECTIVAS DEL MERCADO ASEGURADOR 2024

Actualmente las empresas del sector asegurador se encuentran ante un panorama cambiante y desafiante, impulsado, principalmente, por las demandas cambiantes de los consumidores y la adopción de tecnología de vanguardia para incrementar la eficiencia en sus operaciones.

#### PERSONALIZACIÓN

Nos encontramos en un momento en el que cada vez más los consumidores están bien informados y son más exigentes en aquello que buscan, prefieren aquellos productos y servicios que se adaptan a sus necesidades y a sus circunstancias personales. En el sector asegurador, los clientes están pidiendo pólizas accesibles, más personalizadas y flexibles. Por eso, las compañías de seguros están apostando por buscar estrategias diferenciadoras, tanto de productos como de servicios, con el objetivo de continuar ofreciendo a sus clientes una protección de riesgos fiables en un mercado cada vez más difícil. Hay que señalar que, en este contexto, contar con una excelente política de suscripción (mediante el uso de análisis de datos de alta calidad y de procesos y servicios apoyados en soluciones tecnológicas digitales innovadoras) será más importante que nunca para preservar la rentabilidad del negocio. Sin duda, en un entorno altamente competitivo, solo aquellas aseguradoras que se adapten podrán competir con garantías y no solo con otras aseguradoras, sino contra nuevos *players* de otras industrias. Las compañías que ofrezcan una experiencia de cliente diferencial y que simplifiquen las interacciones conseguirán un mejor vínculo con los asegurados y conseguirán mejores resultados.

El Grupo Asistencia sigue priorizando la calidad y proximidad en la atención al cliente. El objetivo es buscar las mejores soluciones a las necesidades de los clientes, escuchándoles y poniéndoles en el centro de todas las decisiones. Prueba de esto es que muchos de los nuevos asegurados llegan recomendados por alguien que ya tiene concertado su seguro con la Entidad, demostrando el alto grado de satisfacción de los asegurados y la confianza que depositan en la Entidad.

A pesar de que las rebajas de precios de la competencia, al restringir servicios, coste de actividad, así como el incremento de pólizas en segmentos de edad avanzada, han seguido dificultando las operaciones, durante el ejercicio 2023 las primas puras de reaseguro han pasado de 209,7 a 219,7 millones de euros, lo cual representa un crecimiento del 4,8%. Sin duda solo el hecho de tener un producto satisfactorio y diferencial con valor añadido, ha permitido a Asistencia Sanitaria sostener su cartera en un mercado tan competitivo.

### DIGITALIZACIÓN

Es cierto que la transformación digital ha marcado el camino durante estos últimos años, principalmente porque es la clave para mejorar la capacidad competitiva y asegurar una cuota de mercado. Aun así, los consumidores continúan deseando más experiencias digitales, con plataformas y servicios fluidos y rápidos, muy similares a los que ofrecen ya los *e-commerces*. Por eso, en 2024 se tiende hacia un sector asegurador cada vez más digital, que implica la adopción de tecnologías emergentes y de un cambio cultural en la empresa.

### CIBERSEGURIDAD

Por el contrario, dentro del sector asegurador también nos encontramos con una serie de amenazas como la ciberdelincuencia, la regulación y el cambio climático.

En este contexto donde la tecnología es tan importante, las empresas están buscando nuevas formas para protegerse de ataques nocivos e invertir en protección, especialmente para garantizar la seguridad de los datos, que son la base fundamental y el núcleo esencial para la suscripción de seguros. El cibercrimen se mantiene como la principal amenaza a la que hay que enfrentarse. Esto refleja la preocupación generalizada del sector por el impacto que los ciberataques pueden tener en las operaciones y en la continuidad de los negocios, en relación con el robo de datos sensibles de clientes y con la reputación de sus compañías. En este sentido, los desarrollos y las innovaciones tecnológicas van acompañados de ciberataques cada vez más sofisticados, donde el uso de la Inteligencia Artificial por parte de los cibercriminales representa, incluso, una amenaza más grande, y su respuesta supone un alto coste en términos presupuestarios y económicos.

### NUEVA REGULACIÓN

Otros puntos de riesgo son los retos derivados de la regulación, que en estos últimos años se ha multiplicado. Destaca la entrada en vigor de la IFRS 17, la regulación en materia de distribución de seguros y, más recientemente, la normativa de conducta, entre otros. Una oleada reguladora de gran importancia que incluirá, a corto plazo, la resiliencia operativa digital (DORA – Digital Operational Resilience Act) – muy vinculada a los riesgos digitales – y la futura Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), el cumplimiento de la cual requiere de inversión y dedicación de recursos. Toda esta normativa podría afectar a la capacidad de innovación, de desarrollo de nuevos productos y, en definitiva, a la competitividad de las empresas del sector.

### CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático también es un motivo de preocupación atendiendo al aumento de la frecuencia y de la severidad de los desastres naturales con impacto en la industria aseguradora y reaseguradora. A las empresas del sector les inquietan los riesgos de la transición hacia una economía baja en carbono, y los efectos que esta pueda tener en el futuro en la valoración de sus activos, así como en la cada vez mayor exigencia de rendición de cuentas en materia de sostenibilidad.

Finalmente, también hay que comentar que el sector asegurador se está distinguiendo por tener un papel cada vez más importante en la agenda ESG (ambiental, social y de gobernanza), no solo a través de sus productos e inversiones sino también dentro de sus propias organizaciones y en relación a su base de clientes.

En última instancia, el sector asegurador se enfrenta durante 2024, a un panorama con varios retos y oportunidades, y su capacidad para adaptarse a este entorno en evolución constante será crucial para su éxito.

La situación de emergencia sanitaria causada por el coronavirus (Covid-19) motivó 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 del Covid-19 entre otras publicadas posteriormente.

En relación con estas circunstancias, el Grupo Asistencia mantuvo durante 2022 los planes de contingencia previstos para estos casos, hecho que permitió la continuidad del negocio y procuró aproximarla en lo posible a la normalidad, así como mantener medidas preventivas y de gestión y establecer 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.

La pandemia derivada del 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.

Durante 2023, la afectación de la pandemia derivada del Covid-19 fue significativamente baja. En este sentido, el Grupo Asistencia ha facilitado el teletrabajo en los casos en que las personas trabajadoras han sufrido Covid-19.



# 3. GESTIÓN DE RIEGOS NO FINANCIEROS

Las actividades de la organización están expuestas a varios riesgos. El Grupo Asistencia dispone de mecanismos de identificación y evaluación de riesgos, 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.



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 cual forman parte las cuatro funciones clave definidas en la regulación de Solvencia II. Estas se establecen para proveer a la organización una valoración y una 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, actuar eficazmente para mitigarlos e informar de los riesgos a diferentes niveles.

### 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. Establece las políticas y procedimientos además de monitorizar el cumplimiento de la normativa vigente y 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 impulsar la definición y monitorizar la implantación efectiva del marco y las políticas de gestión del riesgo y para proporcionar una visión holística de todos los riesgos. Es la encargada de velar por que 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/o 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.

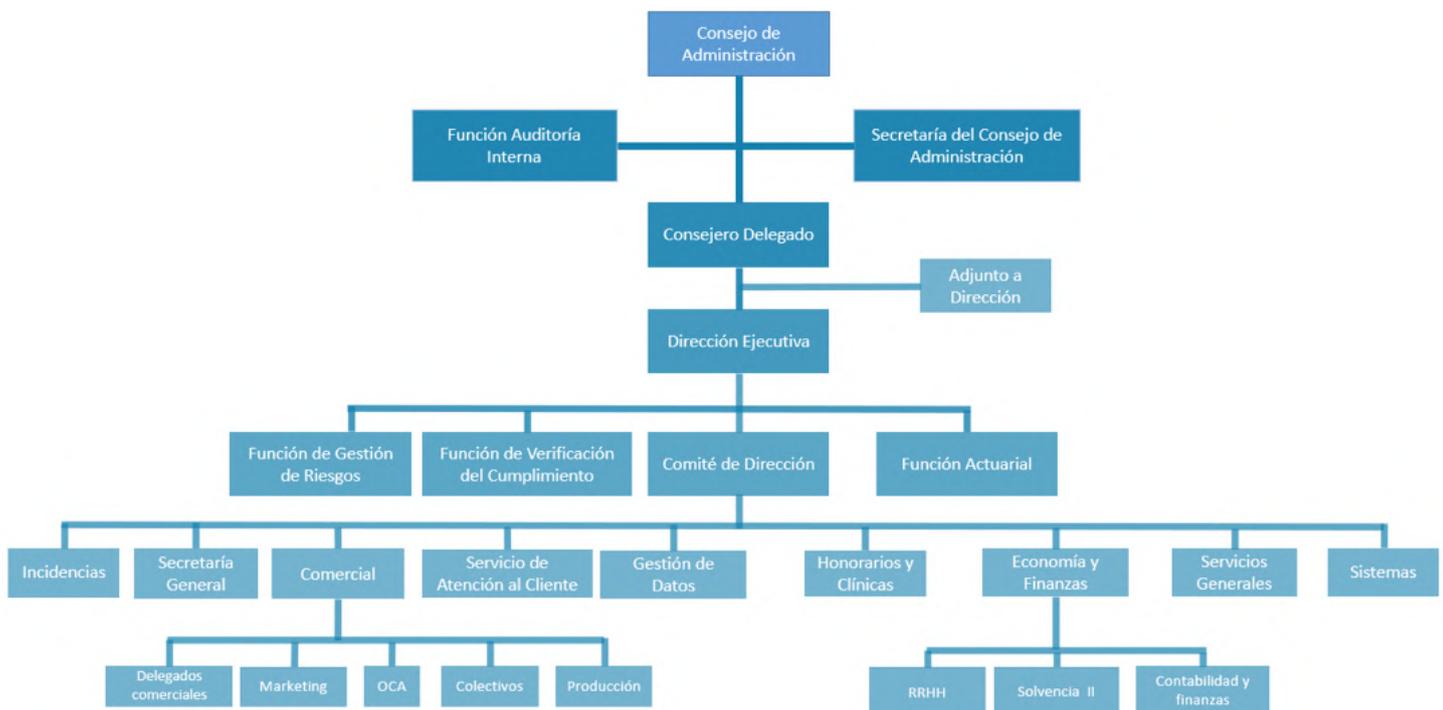
El sistema de gestión de riesgos de la Entidad incluye:

- **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. Las Políticas están aprobadas por el Consejo de Administración.

- **Procesos y procedimientos** que desarrollan las actividades descritas en cada una de las Políticas, implementadas por las diferentes áreas de Asistencia Sanitaria.

Todas las funciones fundamentales disponen de la independencia y la autonomía operativa suficientes 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 de ahora en adelante se detallan, 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, cuatro 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 al Consejo de Administración sobre toda la materia prevista en la Ley y en los Estatutos sociales.

Asistencia Sanitaria dispone de cinco Comités de apoyo especializados que se detallan a continuación:

- Comité de Inversiones Financieras.
- Comité de Inversiones Inmobiliarias.
- Comité de Dirección.
- Comité de Remuneraciones.
- Comité de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

### **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 inversiones financieras y es responsable de velar por su cumplimiento. Asimismo, es responsable de realizar el seguimiento y monitorización de las decisiones tomadas por los gestores de carteras gestionadas para que se adecuen al mandato otorgado, a la estrategia de inversión anual aprobada y al Marco de Apetito al Riesgo (MAR). También, es responsable de elaborar los informes periódicos a reportar al Comité de Dirección y al Consejo de Administración de ASC.

Durante 2023 se ha revisado y actualizado toda la Política de inversiones Financieras aprobada por el Consejo de Administración del Grupo para adaptarla a la nueva estrategia de inversiones adoptada.

### **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.

Durante 2023 se ha revisado y actualizado toda la Política de inversiones Inmobiliarias aprobada por el Consejo de Administración del Grupo.

### **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 el 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 y Cumplimiento Normativo**

El Comité apoya a la Dirección en la identificación, evaluación, medición y monitorización de los riesgos, así como el seguimiento de la posible asunción de los diferentes riesgos.

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.

## 3.3 Principales riesgos identificados

En relación con el 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 (ORSA), 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 en el 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.

### 3.3 Principales riesgos identificados

Por otro lado, la función de auditoría interna realiza su Pla anual de Auditoría Interna a partir de los procesos de mayor riesgo del mapa de riesgos corporativo, así como a partir de las peticiones que la Comisión de Auditoría y/o la Dirección puedan realizar. 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, riesgo de incumplimiento con las obligaciones de *reporting* de información financiera y no financiera, etc



## 3.4 Evaluación Interna de los riesgos y la solvencia

En 2023 y como el ejercicio anterior, en 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 y 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 de la 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 2023 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 de 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.
- Durante el ejercicio 2023 se ha revisado la cartera de inversiones de Assistència Sanitària, concluyendo que se encuentra alineada con los estándares de sostenibilidad.



## 3.5 Sistema de Control Interno

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: entorno 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 Medioambientales

Assistència Sanitària tiene como objetivo facilitar el servicio de atención médica de calidad atendiendo el compromiso con respecto 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 cual se reutiliza como materia prima en otras actividades, y el fomento del desarrollo de actuaciones innovadoras que puedan favorecer una mayor eficiencia energética, entre otras.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Se incluyen en los indicadores cuantitativos los datos relativos a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB, AERETIC y BIOPAT de 2023 y 2022, puesto que son las sociedades del Grupo Assistència que generan un mayor impacto a nivel ambiental. Se excluyen ANDAIRA y ASYAS, tanto en 2023 como en 2022, al no resultar un impacto relevante tanto en la actividad ejercida como por la baja o nula presencia de personas trabajadoras en la sociedad.



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 del papel, cuyo principal residuo generado se reutiliza como materia prima reduciendo el impacto medioambiental. Asimismo, 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 el ejercicio 2022 se implantó la firma electrónica de los contratos de seguros, y también se ha 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*. Respecto al ejercicio 2023, cabe destacar que el Grupo Asistencia ha perfeccionado los métodos de control de los residuos de AERETIC.

En 2023, los principales residuos no sanitarios generados han sido papel, cartón y plástico, con un volumen total de 14,45 toneladas (14,09 toneladas en el ejercicio anterior). Asimismo, a lo largo del ejercicio, no se han generado residuos no sanitarios peligrosos (0,01 toneladas en el ejercicio anterior).

En relación con los residuos sanitarios, se han generado un total de 0,06 toneladas de residuos peligrosos (1,61 toneladas en el ejercicio anterior). A continuación, se muestra el detalle de los residuos generados distinguiendo entre residuos No sanitarios y Sanitarios.

## RESIDUOS NO SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	2022	2023
Papel y cartón	7,99 <sup>4</sup>	11,3 <sup>4</sup>
Metal*	-	0,81
Madera*	-	0,79
Plástico	1,51	0,42
Cápsulas de café	0,03	0,21
Tóner	0,03 <sup>4</sup>	0,07 <sup>4</sup>
Pilas	-	0,01
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	1,19 <sup>5</sup>	0,84 <sup>5</sup>
Mixto**	3,34 <sup>6</sup>	-

\* El registro detallado de la información de los residuos de metal y madera es un hecho puntual correspondiente a la limpieza del almacén.

\*\* En el ejercicio 2023 no se contabilizó el residuo mixto.

<sup>4</sup> Los residuos generados por AERETIC se han obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados en Asistencia Sanitaria en 2022 en función de la superficie (m<sup>2</sup>) 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 (m<sup>2</sup>) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

<sup>5</sup> Los residuos RAEE 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 (m<sup>2</sup>) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

<sup>6</sup> 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.

## 4.1 Economía Circular: Prevención y Gestión de Residuos

<b>DESTINO DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS (*)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Reciclaje	14,05	14,21
Reutilización	0,04	0,03
Compostaje	0	0,21
Depósito controlado de residuos no peligrosos	-	-

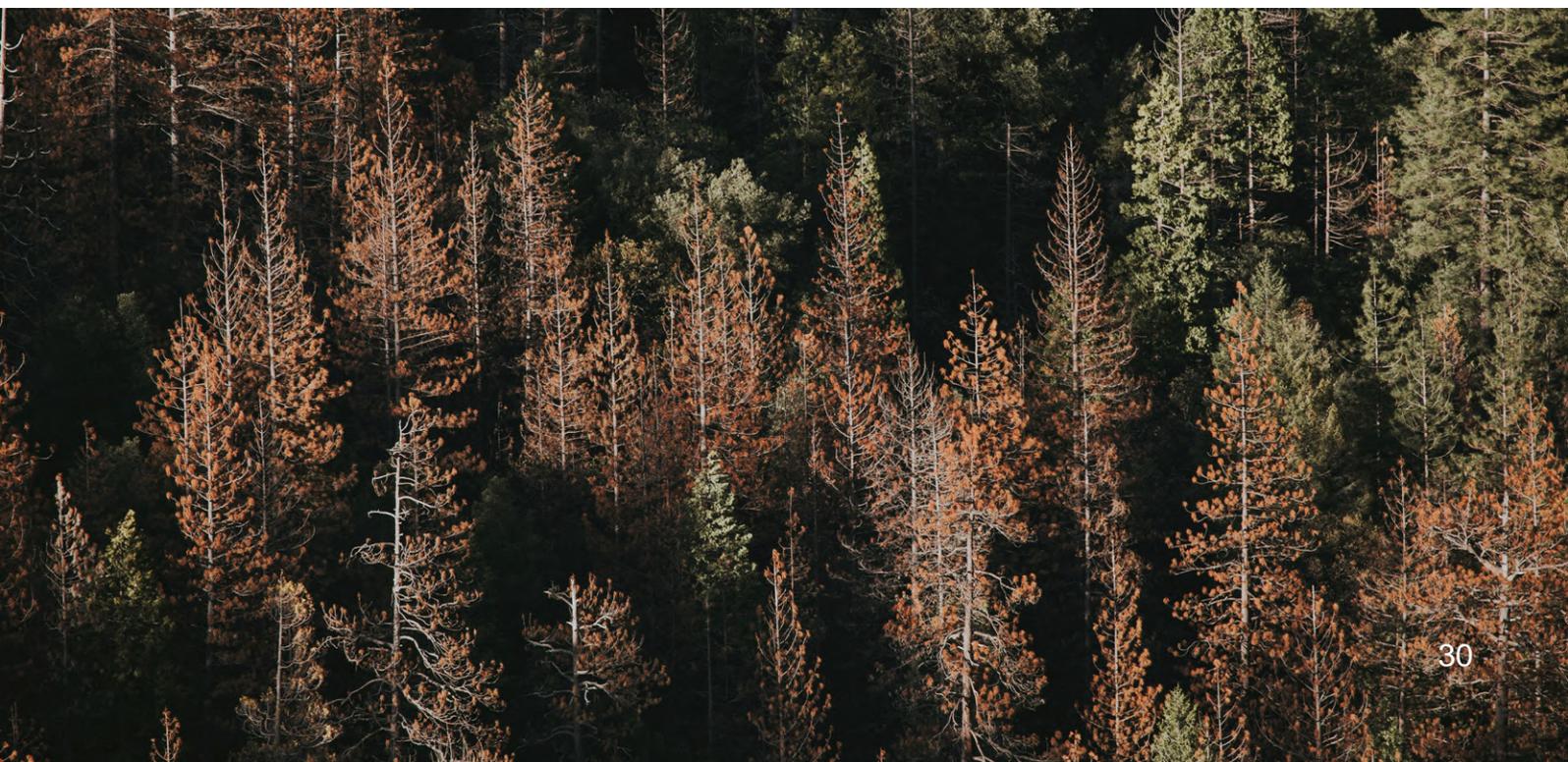
(\*) La totalidad de los residuos no sanitarios y no peligrosos generados en 2022 y 2023 fueron destinados a reciclaje, reutilización y compostaje.

### RESIDUOS SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

<b>RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Residuos biológicos	1,59 <sup>7</sup>	0,06
Residuos químicos de laboratorio	0,02 <sup>7</sup>	-

<b>DESTINO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Reciclaje	0,04	0,06
Esterilización por autoclave	1,57	-

<sup>7</sup> 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.



## 4.2 Uso sostenible de los recursos

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

<b>CONSUMO DE AGUA<sup>8</sup></b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Suministro de agua municipal	4.054 m <sup>3</sup>	3.678 m <sup>3</sup>

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 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 a terceros. En algunos de los centros se realiza consumo de 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.

Adicionalmente, durante el año 2023 se iniciaron contactos con empresas de ingeniería energética para valorar la posibilidad de que, a medio plazo, se realice una consultoría energética a las entidades del Grupo Asistencia.

En relación a la digitalización iniciada en 2021, durante el ejercicio 2023, las medidas más significativas fueron la digitalización de todos los procesos de generación del alta de un asegurado y de todos los trámites internos relacionados. También, se inició un proceso de grabación digital de las vías manuales de los médicos con el fin de reducir el uso del papel, promocionando la digitalización de los procesos.

En 2023 el consumo total energético fue de 4.733,2 gigajoules (4.752,5 gigajoules en el ejercicio anterior) según el detalle siguiente:

<b>CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Gas natural	359,21	347,14
Diésel/Gasoil	14,37	-

<b>CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Electricidad	4.378,94	4.386,05

Por otro lado, el Hospital de Barcelona, uno de los principales proveedores del Grupo Asistencia, durante el año 2023 hizo un análisis para obtener la clasificación energética del edificio, logrando una clasificación “C” con una ratio de consumo de 265,9 kWh/m<sup>2</sup> y año. También, se realizó una auditoría energética en que se propusieron varias acciones energéticas con el objetivo de mejorar la ratio de consumo, algunas de las cuales está previsto implantar durante el ejercicio 2024. Algunas de las acciones son las siguientes:

1. Implementación de una instalación fotovoltaica.
2. Mejoras relacionadas con la climatización y agua caliente sanitaria.

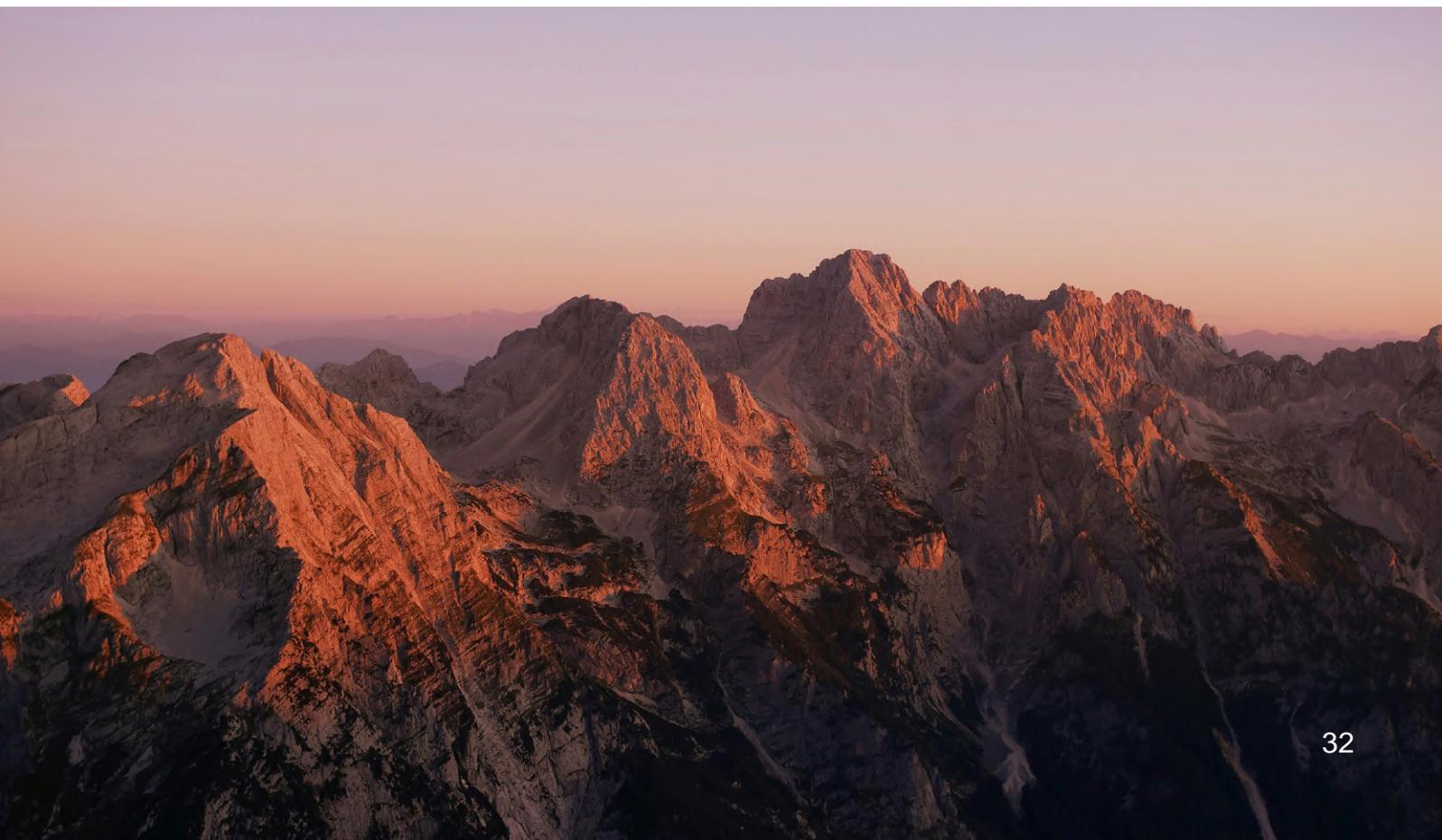
<sup>8</sup> El consumo de agua tanto de BIOPAT como de CIRHAB se ha obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente el consumo de agua de todo el edificio en función de la superficie (m<sup>2</sup>) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

En los ejercicios 2022 y 2023, el Grupo Asistencia realizó el cálculo de la huella de carbono en base a su consumo energético (gas natural, diésel y electricidad) y obtuvo los resultados siguientes:

<b>EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO<sup>9</sup></b> (cifras expresadas en toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Emisiones alcance 1 Emisiones directas generadas a través del consumo de gas natural y diésel.	19,11	17,36
Emisiones alcance 2 Emisiones indirectas por el consumo de electricidad.	315,04	314,08

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

<sup>9</sup> 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



**Assistència**  
Sanitària

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 como fuera de la organización. Se realiza una gestión activa del personal con el objetivo de monitorizar el gasto del personal registrado por el Grupo, 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 2023, el Grupo Asistencia contaba con 295 personas trabajadoras en plantilla (297 en el ejercicio anterior), distribuidas en diferentes localizaciones de la ciudad de Barcelona, así como en las delegaciones con las que cuenta Asistencia Sanitaria en el resto del territorio catalán.

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

PLANTILLA AL CIERRE DE EJERCICIO	2022		2023	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>Distribución por Sexo</b>	189	108	182	113
<b>Distribución por Edad</b>				
Menores de 30 años	18	17	15	16
Entre 30 y 50 años	93	44	94	50
Mayores de 50 años	78	47	73	47
<b>Distribución por Clasificación Profesional</b>				
En puestos de Dirección (*)	4	7	5	10
En puestos Técnicos	71	45	72	47
En puestos Administrativos	114	56	105	56
<b>TOTAL</b>		<b>297</b>		<b>295</b>

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

A lo largo del ejercicio 2023 han prestado servicios para el Grupo Asistencia un total de 4 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 DE EJERCICIO	2022		2023	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo</b>				
<b>Temporal Tiempo Completo</b>	4	-	2	-
Temporal Tiempo Parcial	1	-	3	-
Indefinido Tiempo Completo	142	91	134	95
Indefinido Tiempo Parcial	42	17	43	18
<b>TOTAL</b>		<b>297</b>		<b>295</b>

A continuación, se indica la media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional en 2023<sup>10</sup>:

### MUJERES

<b>MEDIA ANUAL DE EMPLEADAS</b>	<b>Temporal T. Completo</b>	<b>Temporal T. Parcial</b>	<b>Indefinido T. Completo</b>	<b>Indefinido T. Parcial</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Distribución por Edad</b>					
Menores de 30 años	1,74	0,39	12,57	2,05	<b>16,76</b>
Entre 30 y 50 años	1,39	1,29	61,59	25,23	<b>89,50</b>
Mayores de 50 años	0,00	0,00	63,71	15,17	<b>78,88</b>
<b>Distribución por Clasificación Profesional</b>					
En puestos de Dirección (*)	0,00	0,00	5,00	0,00	<b>5,00</b>
En puestos Técnicos	1,10	1,21	50,04	19,86	<b>72,21</b>
En puestos Administrativos	2,04	0,46	82,84	22,59	<b>107,93</b>

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

### HOMBRES

<b>MEDIA ANUAL DE EMPLEADOS</b>	<b>Temporal T. Completo</b>	<b>Temporal T. Parcial</b>	<b>Indefinido T. Completo</b>	<b>Indefinido T. Parcial</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Distribución por Edad</b>					
Menores de 30 años	0,17	1,06	13,04	2,00	<b>16,27</b>
Entre 30 y 50 años	0,00	0,29	42,35	7,12	<b>49,76</b>
Mayores de 50 años	0,00	0,00	38,89	9,00	<b>47,89</b>
<b>Distribución por Clasificación Profesional</b>					
En puestos de Dirección (*)	0,00	0,00	7,75	2,00	<b>9,75</b>
En puestos Técnicos	0,00	0,00	36,18	11,76	<b>47,93</b>
En puestos Administrativos	0,17	1,35	50,35	4,36	<b>56,23</b>

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

<sup>10</sup> Para la clasificación de la plantilla según modalidad de contrato, el criterio aplicado en 2023 no tiene en cuenta las jornadas laborales de las personas trabajadoras.

A continuación, se indica la media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional en 2022<sup>11</sup>:

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

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

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

(\*) 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:

<b>DESPIDOS</b>	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
<b>Distribución por Edad</b>				
Menores de 30 años	-	-	1	1
Entre 30 y 50 años	2	2	3	1
Mayores de 50 años	1	1	-	1
<b>Distribución por Clasificación Profesional</b>				
En puestos de Dirección	-	-	-	-
En puestos Técnicos	1	1	3	3
En puestos Administrativos	2	2	1	-
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>		<b>7</b>

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 es de aplicación 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. Asimismo, es de aplicación a todo aquel personal de AIALE que participe 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 aplican a 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:

<b>REMUNERACIONES MEDIAS<sup>12</sup></b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Por Sexo</b>		
Mujeres	48.430	50.460
Hombres	62.618	59.910
<b>Por Edad</b>		
Menores de 30 años	31.419	31.522
Entre 30 y 50 años	46.326	47.173
Mayores de 50 años	70.500	69.748
<b>Por Clasificación Profesional</b>		
En puestos de Dirección <sup>13</sup>	165.716	167.576
En puestos Técnicos	58.465	59.119
En puestos Administrativos	45.276	43.322

<sup>12</sup> Para su cálculo se ha tenido en cuenta la retribución bruta real de todas las personas que han pasado por el Grupo en el ejercicio, 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 el periodo trabajado de los cuales ha sido inferior a 12 meses y a jornada completa los trabajadores con jornada parcial o reducida.

<sup>13</sup> 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 la tabla siguiente se muestra la remuneración de directivos y consejeros<sup>14</sup> 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 los ejercicios 2022 y 2023:

REMUNERACIONES MEDIAS 2022	MUJERES	HOMBRES
<b>Consejeros<sup>15</sup></b>	<b>88.472</b>	<b>133.690</b>
Cargo consejero	6.448	5.373
Otras remuneraciones	82.024	128.317
<b>Directivos</b>	<b>190.673</b>	<b>193.056</b>

REMUNERACIONES MEDIAS 2023	MUJERES	HOMBRES
<b>Consejeros<sup>15</sup></b>	<b>78.336</b>	<b>152.663</b>
Cargo consejero	6.648	6.877
Otras remuneraciones	71.688	145.786
<b>Directivos</b>	<b>185.802</b>	<b>179.649</b>

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 género y clasificación profesional viene recogida en la tabla siguiente:

Clasificación Profesional	Brecha salarial por género	
	2022	2023
En puestos de Dirección (*)	(*)	(*)
En puestos Técnicos	-8%	-14%
En puestos Administrativos	-7%	-17%

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

En relación con la brecha salarial, en 2022, Assistència Sanitària, en el marco de la elaboración de su nuevo Plan de Igualdad, llevó 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. Durante el ejercicio 2023 se ha revisado el registro retributivo de los datos de 2022 con el objetivo de asegurar que esté alineado con la normativa en vigor y durante el ejercicio 2024 se llevará a cabo la auditoría retributiva sobre los datos retributivos de 2023.

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 género	
	2022	2023
En puestos de Dirección (*)	26%	7%
En puestos Técnicos	29% (*)	18% (*)
En puestos Administrativos	0,23%	-5%

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

<sup>14</sup> Corresponde a las retribuciones de los consejeros y directivos de Assistència Sanitària Colegial, Sociedad Anónima de Seguros.

<sup>15</sup> En 2022, en la categoría de consejeros se incluyen 14 personas (2 mujeres y 12 hombres). Un miembro del Consejo de Administración forma parte de la Alta Dirección del Grupo. La remuneración total percibida por esta persona se ha computado de manera íntegra como retribución del Consejo de Administración.

<sup>16</sup> En 2023, en la categoría de consejeros se incluyen 13 personas (2 mujeres y 11 hombres). Un miembro del Consejo de Administración forma parte de la Alta Dirección del Grupo. La remuneración total percibida por esta persona se ha computado de manera íntegra como retribución del Consejo de Administración.

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 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.

Asimismo, en 2022 Asistencia Sanitaria aprobó 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:

- Tiquet guardería.
- Permisos retribuidos para 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 organización, 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 del Grupo. De manera mensual se realiza un análisis de las bajas.

Durante el ejercicio 2023 se han registrado un total de 27.017 horas en todo el Grupo (25.073 horas en el ejercicio anterior), de acuerdo con la distribución siguiente:

Absentismo (horas)	2022	2023
Enfermedades comunes	18.402	19.215
Permisos retribuidos	2.782	3.850
Maternidad/Paternidad	3.089	3.382
Accidentes de trabajo	760	550
Permisos no retribuidos	40	20
<b>TOTAL</b>	<b>25.073</b>	<b>27.017</b>

<sup>17</sup> 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 Assistència Sanitària. 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 al mantener entornos y procesos libres de riesgos laborales. También, cuando se incorpora una nueva persona a Assistència Sanitària, esta realiza la formación en Prevención de Riesgos Laborales.

Durante el ejercicio 2023 se formalizó una nueva Política de Prevención de Riesgos Laborales aprobada por el Consejo de Administración de Assistència Sanitària.

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.

Durante el ejercicio 2023 no ha habido ninguna enfermedad profesional, y se han producido 6 accidentes laborales, que han afectado a 5 mujeres y 1 hombre, de los cuales cinco han generado baja por incapacidad temporal. En 2022 no hubo ninguna enfermedad profesional, y se produjeron 5 accidentes laborales, que afectaron a 4 mujeres y 1 hombre, de los cuales cuatro generaron baja por incapacidad temporal.

A continuación, se muestran los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes laborales que se han registrado durante el año 2022<sup>18</sup>.

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

A continuación, se muestran los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes laborales que se han registrado durante el año 2023<sup>18</sup>:

Índices de Accidentabilidad	MUJERES	HOMBRES
Índice de frecuencia	20,52	-
Índice de gravedad	0,35	-

<sup>18</sup> Para el cálculo de los índices de accidentabilidad de los ejercicios 2022 y 2023 se han considerado las horas teóricas trabajadas excluyendo las horas de absentismo. Las fórmulas utilizadas son las siguientes:

Índice de frecuencia: Número de accidentes de trabajo con baja (incluye in itinere) / Número total de horas trabajadas \*1.000.000.

Índice de gravedad: Número de jornadas perdidas por accidente de trabajo (excluye in itinere) / número de horas trabajadas \*1.000.

En relación a los riesgos para la salud y seguridad de las personas trabajadoras en relación con el Covid-19, durante el año 2022, se mantuvieron las siguientes medidas:

- Garantizar la accesibilidad de la información y formación específica sobre las medidas enfocadas a evitar el contagio de Covid-19 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. También, se aprobaron 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.

En 2023 se continuó con la campaña de vacunación contra la gripe para todas aquellas personas trabajadoras que, de forma voluntaria, quisieran vacunarse en el centro de trabajo.

Por otro lado, en 2023 se adquirió un desfibrilador externo automático (DEA) portátil. Esta medida da continuidad a la instalación en el ejercicio 2022 de los dos desfibriladores externos automáticos (DEA) en las oficinas de Barcelona como medida para apostar por una cultura de cardioprotección. Además, en 2022 para garantizar el correcto uso de los DEA, se impartió un curso de reanimación cardiopulmonar (RCP) a 15 trabajadores de Asistencia Sanitaria.

Adicionalmente, en relación a la salud y seguridad de los trabajadores y de los asegurados de Asistencia Sanitaria, en 2023 se han realizado las siguientes acciones:

- Curso de Apoyo Vital Básico de todas aquellas personas trabajadoras del Grupo Asistencia Sanitaria que estén interesadas en realizarlo. Con la realización de los cursos, los trabajadores de Asistencia Sanitaria han escogido una serie de escuelas dónde, de forma gratuita, se realizarán talleres de Apoyo Vital.
- Sesiones gratuitas de estiramientos (CORE) para una selección de asegurados de Asistencia Sanitaria en el centro de Assisport.
- Clases de yoga gratuitas realizadas por Gravida (CIRHAB) en el marco de “La Marató de Tv3”.



El 100% de la plantilla de cada una de las sociedades que componen el Grupo está amparado por un convenio colectivo de su sector. En este sentido, los convenios colectivos de aplicación en 2023 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 aprobó durante el ejercicio 2022 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 puso en marcha en 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 la colaboración.
- Para mejorar la gestión de Asistencia Sanitaria en relación con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la entidad realizó el 2022 una encuesta anónima sobre igualdad a las personas trabajadoras de cara a tener en cuenta su opinión a la hora de elaborar el diagnóstico y posterior plan de igualdad de la empresa.
- Por otro lado, en 2022 Asistencia Sanitaria aprobó un canal de denuncias que entró 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 través de la Intranet corporativa.
- La página web de Asistencia Sanitaria también se utiliza como canal de comunicación en que se publican noticias y artículos de interés tanto para las personas trabajadoras como para cualquier persona que quiera consultarla.
- Además, durante 2023 se puso en marcha un nuevo proyecto que da la oportunidad a las personas trabajadoras del Grupo Asistencia (independientemente de la posición, edad y género) de unirse con el objetivo de trabajar conjuntamente para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo consiguiendo, adicionalmente, una mejora del sentimiento de pertenencia.

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 Ejecutiva.
- Estudio de la propuesta e implantación de la formación para el personal de las delegaciones.

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

Durante 2022, el Grupo Asistencia inició un proceso de análisis detallado de los requerimientos formativos necesarios para 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 2023, el Grupo ha estado trabajando en un nuevo plan de formación en base a reuniones mantenidas entre los Departamentos de Recursos Humanos, la Dirección y los Responsables de los diferentes Departamentos de Asistencia Sanitaria, así como a encuestas que se lanzarán al personal del Grupo Asistencia durante el primer trimestre de 2024.

El Grupo Asistencia ha impartido un total de 6.337 horas de formación (4.673 en el ejercicio anterior a sus trabajadores, desglosadas de la manera siguiente por categorías profesionales:

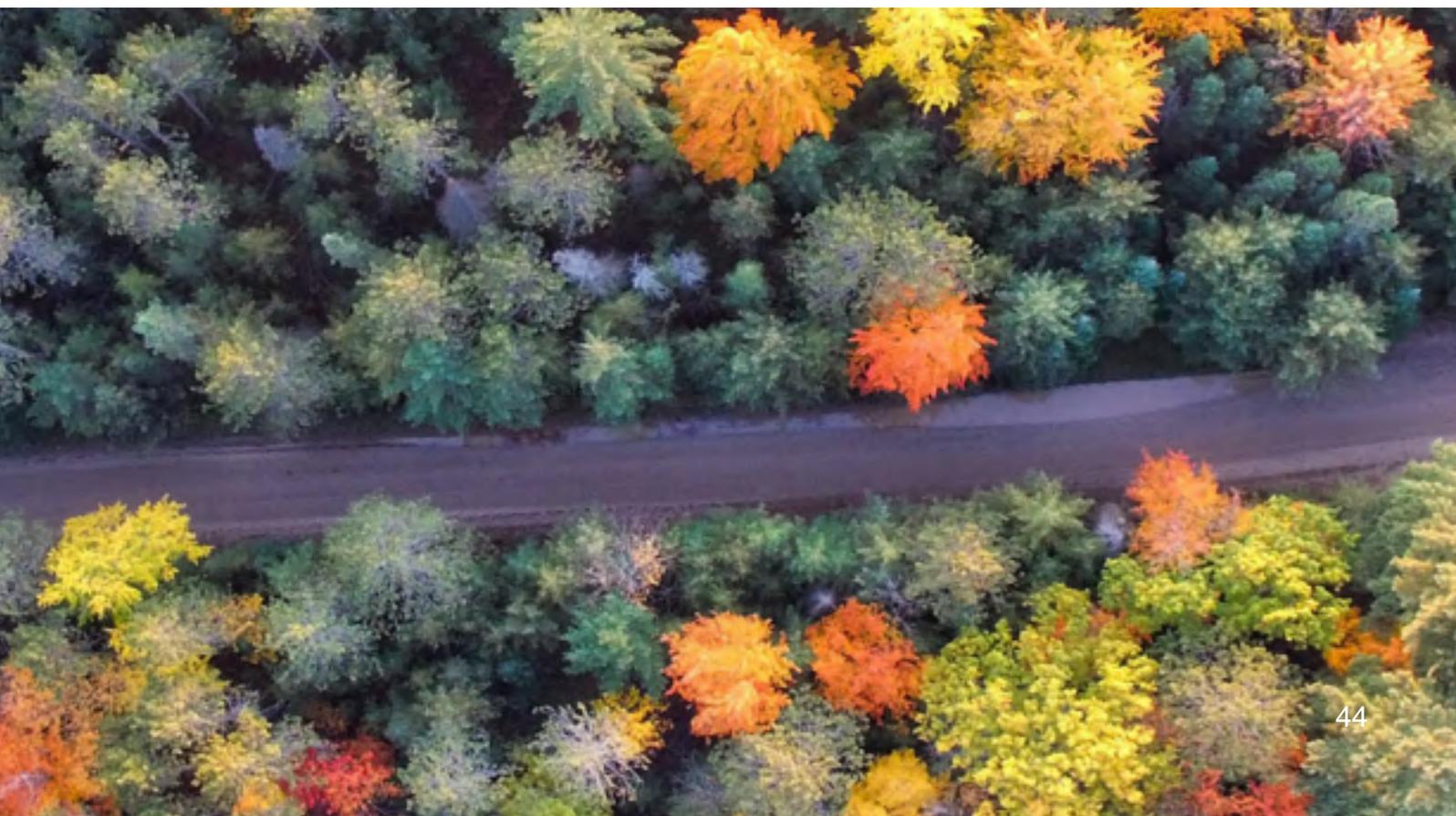
<b>Formación</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Puestos de Dirección	412	341
Puestos Técnicos	2.184	2.649
Puestos Administrativos	2.077	3.348
<b>TOTAL</b>	<b>4.673</b>	<b>6.337</b>

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 en 2022 trabajó en la elaboración del Plan, el cual se aprobó a principios de 2023. Adicionalmente, en 2023 Asistencia Sanitaria ha puesto en marcha una formación en línea sobre la igualdad de oportunidades dirigida a la Comisión de Igualdad del Grupo.

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.

Asimismo, hay que destacar que Asistencia Sanitaria aprobó durante el ejercicio 2022 un Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual por razón de sexo y/o laboral. Durante 2023 se recibió una denuncia por acoso laboral presentada ante el canal de denuncias que fue analizada, tal y como se indica en el Protocolo para la prevención y actuación ante el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y/o acoso laboral y concluyó que no existía una situación que pudiera calificarse de acoso laboral y se dio el caso por archivado. La puesta en marcha de los circuitos definidos internamente para revisar los casos que se presentan da evidencia del firme compromiso para revisar las situaciones no acordes con los valores del Grupo Asistencia y que refuerzan el objetivo de prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, erradicando cualquier entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.



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



Assistència  
Sanitària

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, y entiende las empresas como actores esenciales que tienen que tener un compromiso público al respecto. Por este motivo, Asistencia Sanitaria aprobó en 2022 una Política Anticorrupción 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 de 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 aprobó un canal de denuncias que entró en funcionamiento a principios de 2023 y es accesible tanto desde el sitio web de Asistencia Sanitaria como a 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 serán tramitadas por 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.

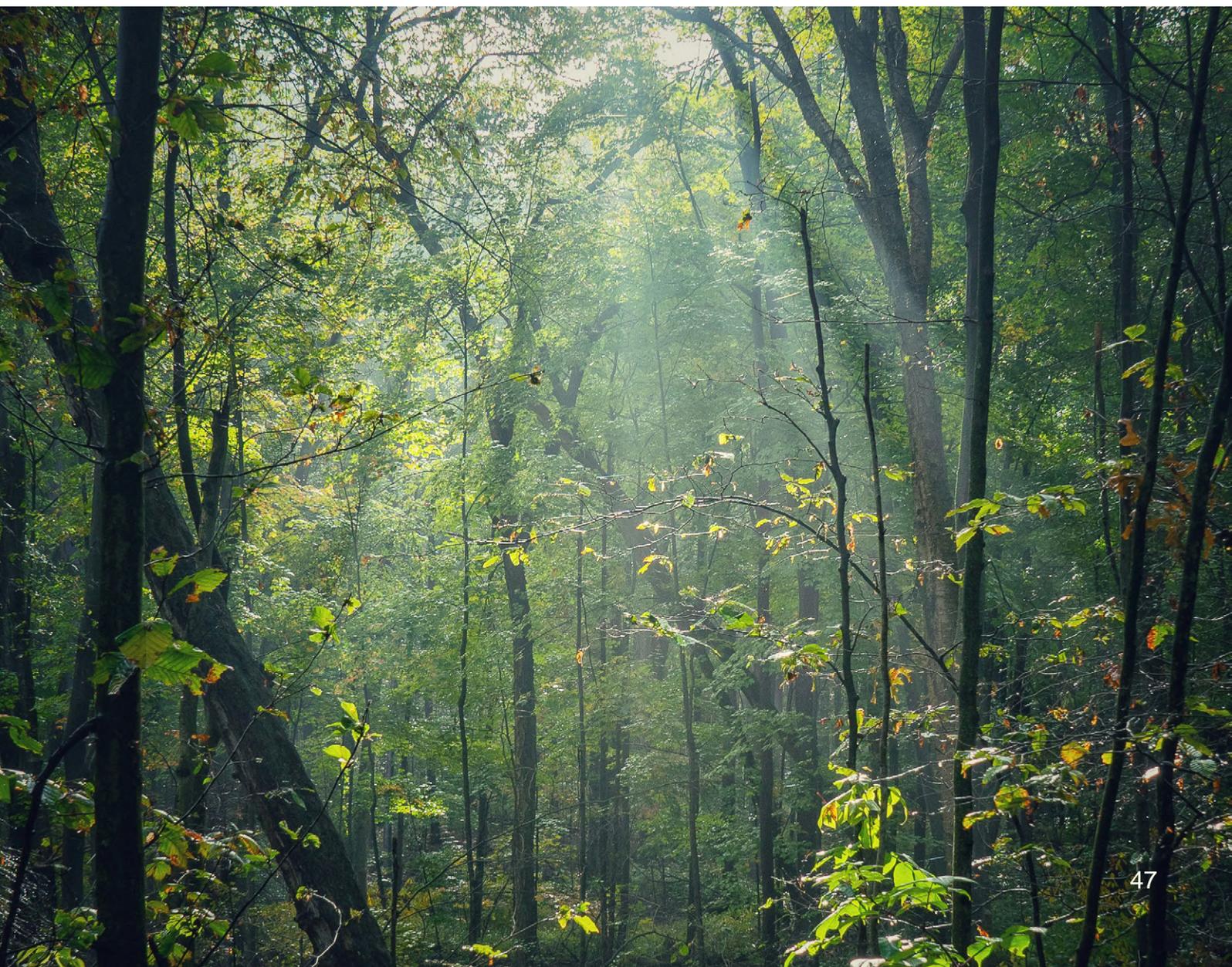
El Grupo Asistencia dispone de los siguientes procedimientos y herramientas que contribuyen a hacer frente a la corrupción y el soborno:

- **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 empleado o de un tercero.
- **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 que fueron ocultadas a la aseguradora en la cumplimentación del cuestionario inicial de salud.
- **Control de las prestaciones de clínicas:** existen procesos de control y revisión previos en el pago de las prestaciones realizadas por las clínicas. Los controles hacen referencia a una serie de acciones entre las cuales se encuentra la verificación 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 de las diferencias detectadas, entre otras.
- **Control de las prestaciones de honorarios médicos:** existen procesos de control y revisión previos en el pago de las prestaciones realizadas por los facultativos de Asistencia Sanitaria (comprobar la presentación del comprobante firmado por el asegurado, la revisión de la razonabilidad de los actos médicos facturados, periodicidad, duplicidad, entre otros).
- **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 más 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.

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

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, a disposición de todos los trabajadores del Grupo Asistencia en la Intranet, y 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.

Además, 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 y las comunicaciones periódicas a las personas trabajadoras y la elaboración y la difusión de protocolos y procedimientos en la Intranet del Grupo Asistencia tales como la “Guía de mesas limpias, puestos de trabajo y manejo de documentación”, el decálogo para el tratamiento de datos personales y la Política de Privacidad del trabajador.



# 7. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE 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. Por eso, 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. Durante el año 2023, Asistencia Sanitaria ha formalizado el Código Ético aprobado por el Consejo de Administración del Grupo en que se reflejan los valores (vocación de servicio, integridad, excelencia sanitaria, calidad, compromiso, proximidad) y principios de actuación de la Organización.

Entre otros, el Grupo Asistencia promueve la protección de los derechos humanos, que incluye la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) relacionadas con: el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el trabajo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzado u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.

Como el entorno geográfico donde la organización opera se circunscribe al 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.

En el transcurso de los ejercicios 2022 y 2023, no se han dado casos relacionados con la vulneración de los derechos humanos.



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 decisión 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



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 a 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. Asimismo, 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 de 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 en actividades de carácter social y voluntad de colaboración y participación en iniciativas con orientación humanitaria, realizó una aportación de 200.000 euros al Fondo de Emergencias de Médicos sin Fronteras, la mitad de la cual se destinó a las actividades llevadas a cabo por la organización en zonas afectadas por el conflicto bélico en Ucrania. La otra parte se empleó en tratar de forma ambulatoria niños con desnutrición severa a la zona de Zamfara, en Nigeria, y en 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 tomaron las medidas necesarias para afrontar la excepcionalidad de la pandemia causada por el 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 2022-2023 se concedieron ayudas por valor de 30.880 euros a 33 estudiantes de másteres o posgrados relacionados con la salud (29.985 euros a 35 estudiantes en el ejercicio anterior). Desde su creación, en las sucesivas ediciones se han concedido 467 becas con un importe total que llega a los 436 miles de euros (434 becas con un importe que llega a los 410 miles de euros 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 2023 y con la Fundació Portolà el 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 escrita 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 garantiza 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, posibilita la continuidad de la formación de estas personas refugiadas. En 2023 se firmó la prórroga de la colaboración, del mismo modo que se hizo en 2022.

En 2022, CIRHAB, sociedad perteneciente al Grupo, colaboró 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.

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

Por otro lado, en 2022 CIRHAB estableció 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.

Asistencia Sanitaria efectúa también patrocinios como proveedor de seguros médicos de referencia para 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.

En 2023, 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 155.080 euros (391.280 euros el 2022). Entre los beneficiarios de las cantidades más relevantes se encuentran, en 2023, el Hospital Vall d'Hebron, la Fundación Galatea, la Fundación Catalonia y la Fundación Privada Ateneu Sant Roc.



Assistència Sanitària 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 aquello 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.

Assistència Sanitària 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 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 Assistència Sanitària).

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 Assistència 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 Assistència Sanitària, AIALE y AERETIC.

Se evalúan aspectos relacionados con:

- Organización de la Seguridad de la Información
- Seguridad ligada a los RRHH
- 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 2023, no ha sido necesario realizar ninguna evaluación para valorar el cumplimiento de seguridad del RGPD y LOPDGDD (en el ejercicio anterior se realizaron dos evaluaciones).

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 de en el 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 tartrectomías.

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 de los asegurados. 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 2023, se atendieron un total de 87 reclamaciones o quejas registradas procedentes de personas aseguradas (85 en el ejercicio anterior). De la cifra total, 13 fueron estimadas (5 en el ejercicio anterior), 20 desestimadas (19 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.

## 8.3 Consumidores

En cuanto a la posición de la entidad en relación con las empresas del sector asegurador, Asistencia Sanitaria continúa liderando el **ranking de las 18 principales entidades de salud de todo el estado español en términos de vinculación emocional**<sup>19</sup> (17 entidades en 2022). Esta iniciativa se desarrolló con el objetivo de averiguar si se pueden tener sentimientos hacia una aseguradora de salud y, en caso afirmativo, cuáles son y de qué dependen.



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, que son más presentes en relación con Asistencia Sanitaria que en 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 Covid-19 y la facilidad de uso de herramientas digitales como la página web.

Adicionalmente, en 2022, Asistencia Sanitaria encabezó el **ranking de las compañías de salud**, elaborado teniendo en cuenta el criterio médico. El Estudio de los profesionales de la medicina privada, preparado a partir de una encuesta impulsada por el Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña (CCMC), mostraba que Asistencia Sanitaria se consolida como la mejor aseguradora. La encuesta analizaba 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 a 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 el ejercicio 2023 no se ha realizado este estudio.



<sup>19</sup> Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International, 2023.

<sup>20</sup> Estudio de los profesionales de la medicina privada. Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC), 2022.

En relación con la opinión de los usuarios de pólizas de salud, tal y como aparece publicado en la web de la OCU, el 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 de 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. En 2023 no se ha realizado este estudio.



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 2023, el Grupo obtuvo un beneficio antes de impuestos de 5,9 millones de euros (0,99 millones en el ejercicio 2022) y no recibió subvenciones públicas en los ejercicios 2023 y 2022. En el ejercicio 2023 se practicaron **retenciones y pagos fraccionados del Impuesto sobre sociedades** por importe de 2,16 millones de euros (2,26 millones de euros en el ejercicio 2022). Según se menciona en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas, las sociedades del Grupo Asistencia no consolidan fiscalmente.

Durante el ejercicio 2023, Asistencia Sanitaria ha formalizado la Política Fiscal aprobada e impulsada por el Consejo de Administración del Grupo. El principal objetivo de la Política es asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable atendiendo al interés social y la consecución de los objetivos empresariales a largo plazo. Los valores de la Política se basan en los principios de actuación relacionados con la prevención, detección, gestión y mitigación del riesgo fiscal evitando las acciones de mala praxis que puedan tolerar o amparar conductas ilícitas o abusivas.

# 9. CONTRIBUCIÓN DEL 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 el objetivo del cual 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 las 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 2023 y en 2022:

### Contribuciones destacadas en 2023 y 2022



- Proximidad en relación con el paciente a través de más de 6.900 consultorios, 34 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 7.048 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 “tu salud es nuestro oficio”.

- En 2023, el Grupo Asistencia cuenta con 200.876 personas aseguradas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres con una permanencia media de 20 años. En 2022, la población asegurada fue de 198.617 personas, de las cuales el 56% fueron mujeres y el 44% fueron hombres, con una permanencia media de 19,9 años.

- Comité de Bioética de CIRHAB, 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 decisión en situaciones conflictivas.

- En relación con la pandemia derivada del 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.

- En 2022, 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 (adquisición de material médico y medicamentos), y la otra parte se ha empleado en tratar de forma ambulatoria a niños con desnutrición severa en la zona de Zamfara, Nigeria, y en inmunizar niños contra el sarampión en la República Centroafricana.

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

- Aportación económica en 2023 de 43.979 euros a la Fundación Galatea (41.608 euros 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 en 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, para la actuación cívica y la promoción de la salud. En 2023, el premio Ramon de Tesserach, fue concedido al proyecto “Trabajo terapéutico y educativo para promover la salud y bienestar de la persona drogodependiente”, presentado por la entidad Centro Catalán de Solidaridad (CECAS).

- Donación en 2023 de 5.000 euros a la Fundación Avedis Donabedian (5.000 euros en el ejercicio anterior) que trabaja por la mejora de la calidad de los servicios sanitarios y sociales que reciben los ciudadanos. El importe donado se ha destinado principalmente al patrocinio de la XXXIII edición de los Premios Avedis Donabedian a la Calidad como reconocimiento a 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 concedieron en 2023 ayudas económicas a 33 estudiantes por un valor de 30.880 euros destinadas a másteres o posgrados relacionados con el ámbito de la salud (29.985 euros a 35 estudiantes en el ejercicio anterior).

- 6.337 horas destinadas en el transcurso del ejercicio 2023 a la formación del personal (4.673 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 en 2021 para la elaboración del Plan durante el 2022, el cual se aprobó a principios de 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 en 2022 de un Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual por razón de sexo y/o laboral, 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 la ocupación estable y de calidad: 98% con contrato indefinido y 78% con jornada laboral a tiempo completo (98% con contrato indefinido y 80% con jornada laboral a tiempo completo en el ejercicio anterior).

- Gestión adecuada de los recursos humanos evitando llevar a cabo expedientes de regulación de ocupación a los cuales un amplio número de compañías se han acogido para reducir el impacto económico negativo derivado de la pandemia de 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 en 2022 con el objetivo de fomentar un uso razonable de las nuevas tecnologías e impulsar una cultura adecuada sobre su utilización.

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

### 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



· Aportación económica en 2023 de 155 euros a Secartys, asociación para el impulso de la Electrónica, las TIC, la Energía y las Tecnologías Inteligentes Aplicadas (1.860 euros en 2022).

· Aportación económica en 2023 de 45.000 euros a la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron – Institut de Recerca (45.000 euros en el ejercicio anterior), por parte de CIRHAB, para colaborar en la investigación desarrollada por el Dr. Jaume Alijotas Reig orientada a 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.

· Avances 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 más 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 en línea 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 impreso; 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 más proximidad y mejorar la experiencia de las personas aseguradas.

### 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



· Acuerdo con la Fundació Ateneu Sant Roc, que opera en el territorio de Badalona Sur y trabaja para conseguir más 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, en 2023, Asistencia Sanitaria realizó una donación de 22.514 euros (21.300 euros en el ejercicio anterior).

· En 2022, 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 las 24 horas de todos los días del año.

· Aportación económica en 2023 de 26.976 euros a la Fundació Privada Pro Personas con Discapacidad Intelectual Catalonia, la misión de la cual consiste en ofrecer un servicio de atención mediante residencias (26.976 euros 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, en 2023 se destinó una cantidad de 29.738,5 euros a la empresa Sutil (30.278 euros en el ejercicio anterior) que se encargó de prestar el servicio de gestión para las personas con esta discapacidad.

· Donación en 2023 de 2.000 euros a la entidad religiosa sin ánimo de lucro Misiones Salesianas (1.000 euros 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



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 2023, 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 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 no formal 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 políticas 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 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 Asistencia cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa y comparable. En cuanto a la información incluida en el presente EINF, con el objetivo de facilitar la comprensión sobre la evolución de Grupo Asistencia, 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, Asistencia Sanitària y todas sus sociedades dependientes se consideran como “Grupo Asistencia”. 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 Asistencia.
- 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 el 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.



Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
<b>INFORMACIÓ GENERAL</b>				
<b>Modelo de negocio</b>				
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 su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	3-3	
<b>Políticas del Grupo</b>				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, respeto de los derechos humanos y 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	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera	Aspecto material	3-3	
<b>Gestión de riesgos</b>				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, respeto 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	
<b>Marco de reporting</b>				
Mención en el informe al marco de reporting 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	
<b>1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>				
<b>Información general detallada</b>				
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	



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	
<b>Contaminación</b>				
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.
<b>Economía Circular</b>				
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.
<b>Uso sostenible de los recursos</b>				
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	
<b>Cambio Climático</b>				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los 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	

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	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.
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.
<b>2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>				
<b>Empleo</b>				
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	
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	
<b>Organización del trabajo</b>				
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 goce de la conciliación y fomentar su ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	3-3	
<b>Salud y seguridad</b>				
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	
<b>Relaciones sociales</b>				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con él	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 del Grupo, en términos de información, consulta y participación	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	3-3	
<b>Formación</b>				
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	
<b>Accesibilidad</b>				
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 el punto 8.1
<b>Igualdad</b>				
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	
<b>3. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>				
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.
<b>4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>				

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto 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 material	3-3	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	2-26 406-1	
Eliminación de la discriminación en la ocupación	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto 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	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	3-3	
<b>5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>				
<b>Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible</b>				
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	
<b>Subcontratación y proveedores</b>				
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	
<b>Consumidores</b>				
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 estas	8.3 Consumidores	Aspecto material	3-3	
<b>Información fiscal</b>				
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