

**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 2024

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

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 2024, 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 2024 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 2024.
- 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 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 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 2024 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, 1 de abril de 2025

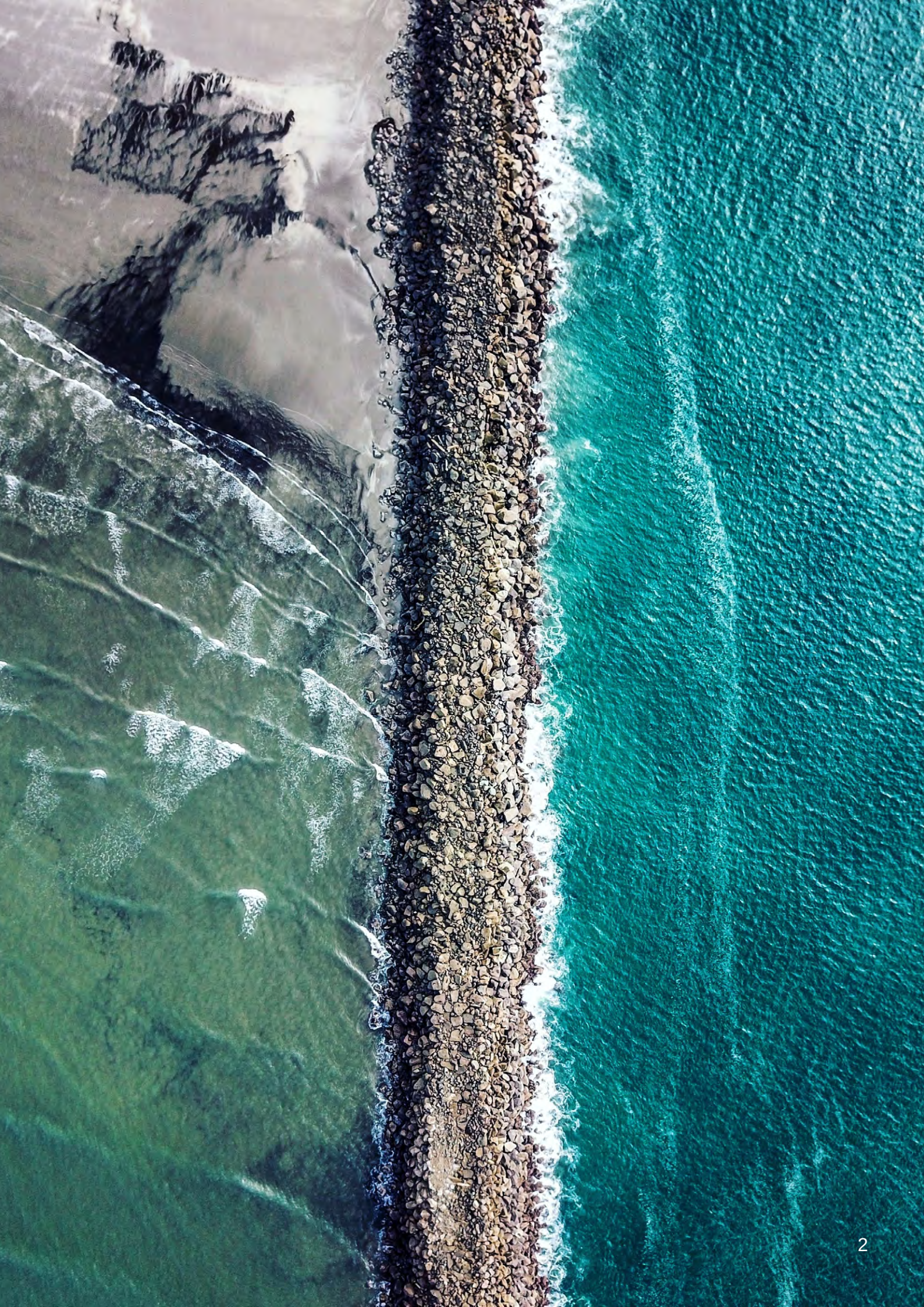
Forvis Mazars Auditores, S.L.P.

(firmado en el original en catalán)

Juan Luque

Estado de Información No Financiera (EINF) 2024 de Asistencia Sanitaria Colegial, Sociedad Anónima de Seguros y sociedades dependientes





1.	Introducción	4
2.	Modelo de Negocio	6
2.1	Organización y Estructura	7
2.2	Actividades y Entorno Empresarial	8
2.3	Objetivos y Estrategias	12
2.4	Mercados y Tendencias	14
3.	Gestión de Riesgos No Financieros	19
3.1	Modelo de Gestión y Control de Riesgos	20
3.2	Gobierno y Responsables	22
3.3	Principales riesgos identificados	25
3.4	Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia	27
3.5	Sistema de Control Interno	28
4.	Información sobre Cuestiones Medioambientales	29
4.1	Economía Circular: Prevención y Gestión de Residuos	31
4.2	Uso sostenible de los recursos	33
4.3	Cambio Climático	34
5.	Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal	35
5.1	Empleo	36
5.2	Organización del trabajo	42
5.3	Salud y Seguridad	43
5.4	Relaciones Sociales	45
5.5	Formación	46
5.6	Igualdad	47
6.	Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	48
7.	Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	51
7.1	Comité de Bioética de CIRHAB	53
8.	Información sobre la Sociedad	54
8.1	Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	55
8.2	Subcontratación y Proveedores	57
8.3	Consumidores	58
8.4	Información Fiscal	60
9.	Contribución del Grupo Assistència a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	61
10.	Bases para la Elaboración del Estado de Información No Financiera	66
10.1	Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad	68

1. INTRODUCCIÓN



Assistència
Sanitària

La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE con respecto 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 que 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 2024, 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 accidentes y enfermedad, comprendida 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 a 31 de diciembre de 2024 ostenta el 78,56% del capital social de Asistencia Sanitaria (77,96% 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 el accionista de un grupo (en adelante, Grupo Asistencia o el Grupo) formado por las siguientes sociedades, en las que su participación es relevante:

- **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.
- **AIALE, S.A.:** Agencia de mediación de seguros, administración y servicios a clínicas, dispensarios y despachos profesionales de la medicina.
- **ANDAIRA, S.L.:** Organización y gestión de servicios médicos de urgencia domiciliaria, prestación y coordinación de servicios médicos y de asistencia sanitaria directamente o mediante la promoción, gestión y administración de otros centros o servicios médicos.
- **ASYAS, Promociones Sanitarias, S.A.¹:** Prestación de servicios de atención sanitaria y actuación médica, estudios e investigaciones clínicas y experimentales.
- **BIOPAT, S.L.²:** Explotación de laboratorios de patología molecular y tecnologías de diagnosis y tratamiento.
- **CECOEL, A.I.E.:** Prestación de servicios informáticos.
- **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.

¹ ASYAS es una sociedad multigrupo que se integra al 50% en el Grupo Asistencia que, por este motivo, se excluye del perímetro del informe.

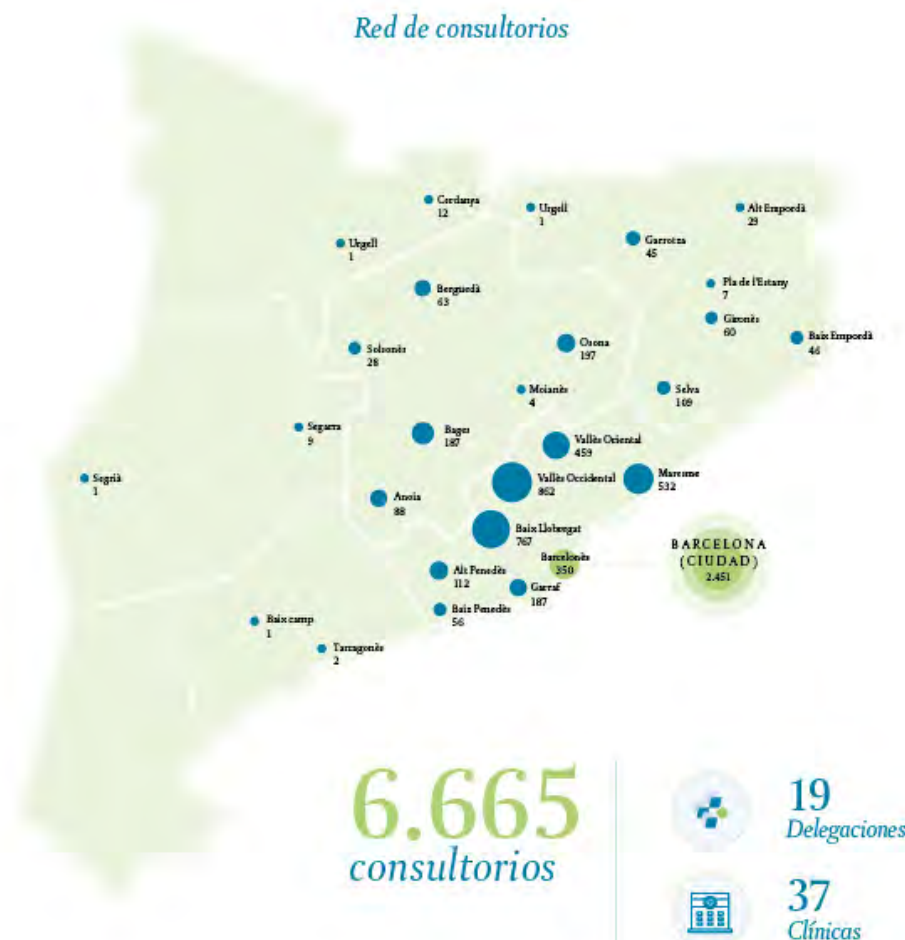
² La Sociedad BIOPAT cesó sus operaciones y se disolvió oficialmente en el último trimestre del ejercicio 2024. Dado que solo estuvo activa durante los primeros seis meses del año, sus datos para 2024 no se han incluido en este informe, ya que se consideran de impacto no material.

Asistencia Sanitaria 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 diversas 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 6.665 consultorios, 37 clínicas y una red de más de 5.000 profesionales de la salud (más de 6.900 consultorios, 34 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 por todo el territorio catalán (19 delegaciones en el año 2023), 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 2024, la población asegurada de Asistencia Sanitaria fue de 204.373 personas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20 años. En 2023, la población asegurada fue de 200.876 personas, de las cuales el 56% eran mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20 años.

Asistencia Sanitaria 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 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.
- **Servicio de nutrición y suplementación deportiva.** Assisport, el centro de medicina del deporte de Asistencia Sanitaria ofrece un servicio de nutrición y suplementación deportiva abierto a toda la ciudadanía, con precios especiales para la población asegurada. El objetivo es optimizar el rendimiento deportivo a través de una alimentación equilibrada y adaptada a las necesidades individuales.
- **Servicio de podología para la prevención y tratamiento de la patología deportiva.** Assisport incorpora el nuevo servicio de estudio biomecánico de la carrera y los movimientos deportivos y, además, bajo prescripción médica, permite la confección y adaptación de plantillas personalizadas para mejorar el apoyo con el suelo, reducir el impacto y evitar lesiones.
- **Servicio de nutrición y *coaching* nutricional.** Durante el mes de septiembre de 2024, se ha creado una consulta de pago abierta a todo el mundo y con descuentos especiales para todos los asegurados y aseguradas de Asistencia Sanitaria.
- **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 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, ya que en todo momento se ha tenido en cuenta la proximidad a la mayoría de la población asegurada y la conectividad mediante el transporte público y privado.
- **Assissenior – Atención especializada para personas a partir de 75 años.** Servicio que entra en funcionamiento en 2023 para proporcionar una atención integral y personalizada a las personas a partir de 75 años. 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.
- **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 médica 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.
- **Servicio de Urgencias Domiciliarias (SUD).** El SUD da atención urgente domiciliaria sin que el paciente tenga que desplazarse, 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 donde se encuentren dentro de las comarcas de Barcelona, en menos de una hora.

- **Servicio de Oncología de Asistencia Sanitaria (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 en el 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.
- **Gravida (CIRHAB), centro de fertilidad avanzada.** Servicio destinado al tratamiento integral de fertilidad y de reproducción humana asistida mediante la aplicación de la última tecnología en este campo.
- **Assistència ON.** Servicio de videoconsulta adaptado a las necesidades de flexibilización y accesibilidad de la población asegurada como complemento a los servicios presenciales y a domicilio. Este servicio permite que las personas que no puedan o no quieran desplazarse a un consultorio médico, o recibir atención domiciliaria, puedan consultar sobre sus problemas de salud por videoconsulta. Durante el ejercicio 2024, se ha puesto en marcha el servicio de videoconsultas pediátricas.
- **Servicios complementarios del área materno-infantil 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 postparto 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.
- **Unidad de Atención al Embarazo de Riesgo (CERI).** Atención a embarazos de riesgo y con problemas médicos asociados, proporcionando un diagnóstico detallado y un seguimiento para evitar complicaciones durante la gestación.
- **Programa NADO.** Servicio exclusivo para todas las personas aseguradas de Asistencia Sanitaria en las que enfermeros y enfermeras expertos en Pediatría y Neonatología atienden a domicilio las dudas de madres y padres los días posteriores al parto y ofrecen orientación relacionada con la atención a los bebés los primeros días de vida. Este programa es complementario a la función de los profesionales de la pediatría o ginecología.
- **Consulta de las arritmias pediátricas y cardiopatías familiares congénitas.** Servicio de consulta a disposición de los pediatras y cardiólogos de Asistencia Sanitaria a cargo de especialistas de reconocido prestigio.
- **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.
- **Clínica de infecciones genitourinarias (CLIGUR).** Clínica de infecciones genitourinarias para dar una respuesta rápida y segura a los pacientes con infecciones de transmisión sexual, dirigida por profesionales con especial experiencia en este campo.
- **Clínica de Infecciones Osteoarticulares (CLIO).** Servicio de apoyo a los médicos de Asistencia Sanitaria para tratar a pacientes que, tras una intervención quirúrgica, hayan desarrollado una infección a causa de la prótesis o del material implantado.
- **Programa de Atención al Paciente Pluripatológico (PAPPA).** Servicio destinado a pacientes de edad avanzada con enfermedades crónicas que requieren atención continuada. Esta atención la pueden recibir en su domicilio sin necesidad de realizar 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.

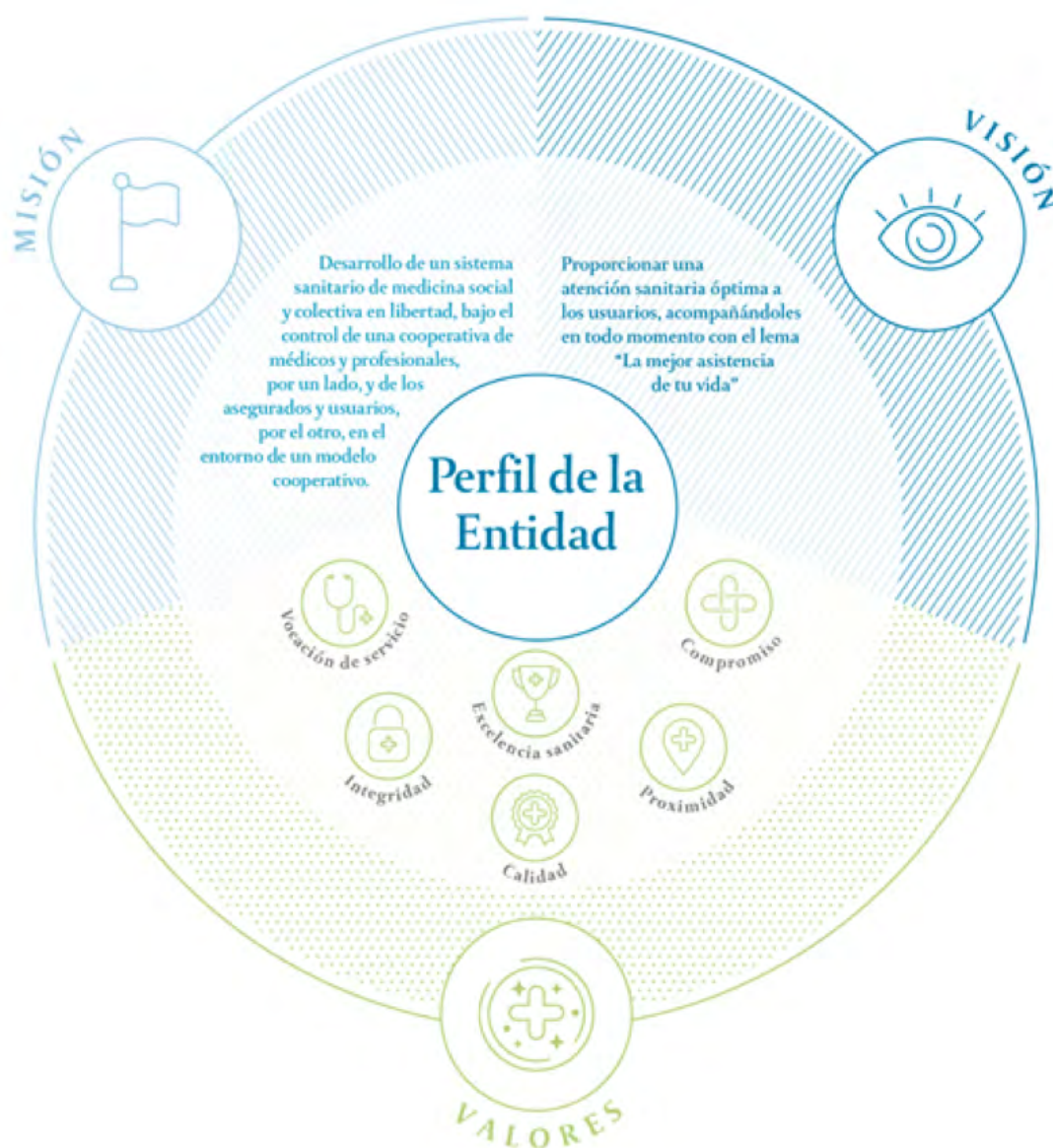
- **Programa de segunda opinión médica.** Programa que ofrece al asegurado, tras un estudio médico, la posibilidad de solicitar una segunda opinión a un equipo médico diferente para valorar y contrastar la decisión, así como completarla o rebatir un diagnóstico extremo.
- **Cuidados Paliativos.** Atención personalizada 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 apoyo, también, a su entorno familiar. Se trata de proporcionar el máximo confort posible.
- **Centro de Resonancia Magnética en la Ciudad Deportiva Joan Gamper.** Hasta el mes de junio de 2024, en el complejo del Barça en Sant Joan Despí, uno de los mejores equipos de resonancia magnética de nuestro entorno ha estado disponible en exclusiva para la población asegurada de Assistència Sanitària. Se trata de una tecnología de última generación en el campo del diagnóstico deportivo y traumatológico que permite detectar lesiones musculoesqueléticas con más exactitud.
- **AssislaHB.** Desde el mes de octubre de 2024 se ha puesto en marcha el Laboratorio Clínico del Grupo Assistència, ubicado en el edificio del Hospital de Barcelona. Su implementación implica la centralización de los análisis clínicos en dicho laboratorio. El objetivo de este nuevo servicio es garantizar el máximo nivel cualitativo en la prestación y la seguridad en los resultados analíticos, avanzando en una medicina de precisión, personalizada y centrada en el paciente. Al mismo tiempo, la finalidad es acercar el laboratorio a los médicos del cuadro facultativo de Assistència Sanitària.
- **BIOPAT, estudios de biología molecular.** Hasta el mes de junio de 2024, se realizaban estudios con los que se cubre un amplio panel de pruebas moleculares de aplicación clínica y que facilita la medicina personalizada, es decir, traslada los nuevos avances científicos y tecnológicos en biología molecular al ámbito asistencial.



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 y pago por acto profesional, con respeto al libre albedrío profesional. Durante el ejercicio 2024, la organización ha implementado un nuevo cuadro facultativo y de servicios asistenciales que informa sobre la disponibilidad para dar hora de visita y sobre los equipos médicos de cada consulta. Esto permite a las personas aseguradas tener más capacidad para decidir cuándo quieren acceder a las consultas y servicios médicos. De esta manera, se sitúa el asegurado 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 elegir la alternativa que mejor se adapta a sus necesidades.
2. Dar más visibilidad a todos los médicos y servicios que forman parte de la organización, ampliando la oferta y la transparencia.

Para conseguir los objetivos mencionados, el Grupo Asistencia ha desarrollado su misión y visión a largo plazo en torno a los siguientes valores:



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

PROXIMIDAD

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

En el último trimestre de 2024, se ha puesto en marcha el nuevo Laboratorio Clínico del Grupo Asistencia, AssislaHB, ubicado en el edificio del Hospital de Barcelona. Su implementación implica la centralización de los análisis clínicos en dicho laboratorio. El objetivo de este nuevo servicio es garantizar el máximo nivel cualitativo en la prestación y la seguridad en los resultados analíticos, avanzando en una medicina de precisión, personalizada y centrada en el paciente. Al mismo tiempo, la finalidad es acercar el laboratorio a los médicos del cuadro facultativo de Asistencia Sanitaria.

RAPIDEZ

La organización es consciente de que, en una sociedad cambiante, la inmediatez en la prestación del servicio es un factor que considerar en términos de calidad asistencial. Atendiendo a 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 ejercicio 2024, ha puesto en marcha un nuevo cuadro facultativo que da visibilidad a todos los médicos y profesionales que presten servicios en Asistencia Sanitaria de forma individual, así como a través de la colaboración con un consultorio.

Por otra parte, para la solicitud de la visita, los asegurados tienen información sobre la disponibilidad de agenda de cada facultativo.

El propósito de este nuevo cuadro facultativo es doble: dar visibilidad a todos los médicos que están colaborando en cada uno de los consultorios y en los centros que prestan atención sanitaria a sus asegurados, y 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 monitorea los indicadores de cada especialidad médica y difunde criterios de buenas prácticas. Durante el ejercicio 2023, se formalizó la Política de Sostenibilidad que potencia el comportamiento socialmente responsable de la entidad. Esta política fue aprobada por el Consejo de Administración de Asistencia Sanitaria y se revisa anualmente.

MEJORA CONTINUA

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

Con la elaboración del nuevo cuadro médico, Assistència Sanitària tiene el objetivo de ofrecer un mejor servicio a la población asegurada. Se trata de un cambio cualitativo importante porque informa 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

El año 2024 fue un año a la baja para las empresas de seguros en el Estado Español.

Al cierre de 2024, los ingresos por primas del conjunto de las compañías de seguros se situaron en 75.161 millones de euros, un 1,56% menos que el año anterior (76.463 millones de euros en el ejercicio anterior).

De esta facturación, 46.333 millones de euros (43.011 millones de euros en el ejercicio anterior) proceden del ramo de No Vida, que creció un 7,8% (un 6,8% en el ejercicio anterior).

Los seguros de salud, en medio de la crisis de MUFACE, crecieron un 7,4%, hasta los 12.059 millones de euros (un 6,6% anual, y 11.238 millones de euros en el ejercicio anterior), seguidos del ramo de automóviles, que subió un 8,9%, hasta facturar 13.180 millones de euros (en el ejercicio anterior subió un 6,6%, hasta facturar 12.108 millones de euros) y de los seguros multirriesgo con un 8,6%, hasta los 9.968 millones de euros (un 6,5% y 8.871 millones de euros en el ejercicio anterior). El resto de No Vida generó 11.127 millones de euros, que supone un incremento del 6,2% (un 4,7% y 9.147 millones de euros en el ejercicio anterior), según muestran los datos provisionales recabados por la asociación Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA) publicados en enero de 2025.

Hay que comentar que el seguro de automóviles ha sido siempre el principal producto asegurador, debido a su obligatoriedad. Pero, aunque las primas en este ramo también crecen a un gran ritmo por la inflación, el seguro de salud está cerca de desbancarlo en facturación total, a pesar de no tener una cartera de clientes tan numerosa.

Así, 2024 ha sido un año de contrastes para el mercado asegurador. Mientras que el ramo de Vida ha sufrido un retroceso, los seguros de No Vida han demostrado su capacidad de crecimiento con el sector salud liderando este avance. Estos resultados reafirman la importancia de la diversificación y la resiliencia en un sector clave para la economía y el bienestar de los ciudadanos.

Respecto a los productos de Vida, los ingresos por primas alcanzaron los 28.827 millones de euros en 2024, anotando un retroceso del 13,6% en términos interanuales (33.452 millones de euros en 2023) debido a la evolución del componente de ahorro tras haber tenido estos productos un comportamiento excepcional en 2023.

A pesar de este posible retroceso, el negocio de seguros de Vida superó el nivel medio de los ejercicios anteriores a la crisis de la COVID-19, cuando el volumen de negocio se movía en un abanico entre 28.000 y 29.000 millones de ingresos por primas.

En cuanto a las provisiones técnicas, se situaron en 210.577 millones de euros al cierre de 2024 (203.808 millones de euros en el ejercicio anterior), según datos provisionales obtenidos por ICEA.



EL SEGURO DE SALUD

El crecimiento sostenido de los seguros de salud de estos años refuerza su papel estratégico en el sistema sanitario español. En un contexto en el que las necesidades de la población evolucionan, estas pólizas permiten un acceso más ágil a consultas especializadas y diagnósticos y tratamientos contribuyen a aliviar la carga del sistema público. Los resultados subrayan cómo el sector asegurador continúa adaptándose para cubrir estas demandas, especialmente en un escenario marcado por la innovación en los servicios sanitarios y la gestión de los recursos de salud.

En la última década, los seguros privados de salud en España han crecido un 30%, han alcanzado los 12,4 millones de asegurados y han cubierto el 25% de la población. En Cataluña, las cifras aún son más elevadas, con el 34% del total de personas aseguradas.

Desde 2020, el sector suma alrededor de medio millón de nuevos asegurados anuales, según datos de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras). Además, los ingresos del sector han pasado de 7.127 millones de euros en 2013 a 11.098 millones en 2023, lo que supone un incremento del 55%. La pandemia de COVID-19 marcó un antes y un después.

Los seguros de salud crecieron en 2024 un 7,4% y aportaron 12.059 millones de euros (con un crecimiento del 6,6% y una aportación de 11.098 millones de euros en 2023). Así lo muestran los datos provisionales de ICEA publicados en enero de 2024 y sobre los que UNESPA hizo una valoración.



En un estudio realizado por ICEA a aproximadamente 130 entidades aseguradoras, los datos provisionales obtenidos en enero de 2025 indican que, dentro de la rama aseguradora sanitaria, las modalidades que más han crecido son: el reembolso, con un 8,4% y una cuota de mercado del 93,5% y la asistencia sanitaria, con una subida del 7,4% y una cuota de mercado del 97,5%. No obstante, el subsidio se ha quedado en 2,8% con una cuota de mercado del 94,1%. La tendencia del seguro de salud en 2023 fue similar y se reflejaron aumentos del 6,6% en la asistencia sanitaria, el 9% en reembolso y una bajada del 2,4% en subsidio.

	CRECIMIENTO 2022-2023	CRECIMIENTO 2023-2024
SALUD	6,59%	7,40%
ASISTENCIA SANITARIA	6,62%	7,43%
REEMBOLSO	9,01%	8,40%
SUBSIDIOS	-2,39%	2,76%

(Datos provisionales de enero de 2025 del estudio de entidades aseguradoras; ICEA 2025)

En los últimos años, el seguro de salud ha repuntado y ha ganado protagonismo como una herramienta clave en las estrategias empresariales de gestión de personas. Factores como la presión sobre el sistema público de salud, el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas y la colaboración público-privada han impulsado la frecuencia de uso de las pólizas privadas. La sanidad privada se ha convertido en un pilar esencial para hacer frente a la creciente demanda de servicios médicos.

2025 arranca con una subida generalizada del precio del seguro médico. Este encarecimiento de las primas de salud de estos últimos años responde a varios factores.

- Siniestralidad y aumento de la demanda de los servicios. El consumo de servicios médicos aumentó más del 6% en 2024, lo que eleva los costes operativos.
- La edad de los asegurados. El envejecimiento de la población genera una mayor frecuencia en el uso de los servicios médicos.
- Innovación tecnológica. La incorporación de equipos y tratamientos avanzados incrementa los costes.
- Concentración hospitalaria. La tendencia hacia la concentración de grupos hospitalarios está ejerciendo presión sobre las aseguradoras, ya que estos conglomerados pueden negociar tarifas más altas por sus servicios. Esta dinámica puede contribuir al aumento de las primas de los seguros de salud.
- Presión salarial. Falta de profesionales sanitarios (médicos y enfermeras) y exigencia de mejoras en sus tarifas, aumentando la carga económica para las aseguradoras.



PERSPECTIVAS DEL MERCADO ASEGURADOR 2025

El sector de seguros de salud en 2025 se enfrenta a importantes cambios y tendencias globales que están transformando la forma en que las aseguradoras operan, diseñan productos y brindan servicios. A continuación, se resumen algunos de los aspectos clave que definen el sector en la actualidad:

PERSONALIZACIÓN

Nos encontramos en un momento donde cada vez más los consumidores modernos están acostumbrados a investigar diversos precios de productos, comparar opciones y realizar las compras de manera online. Lo mismo se aplica a la industria de seguros, ya que los clientes esperan que las empresas ofrezcan información y servicios de forma digital y de manera rápida y personalizada y están dispuestos a cambiar de proveedor si no reciben la experiencia que desean.

Frente a estas nuevas demandas, las aseguradoras están trabajando para ofrecer transacciones digitales más seguras, acceso a redes más amplias de profesionales y servicios de atención al cliente personalizados. Facilitar la autonomía del usuario y su bienestar es parte integral de la visión para el futuro.

Se trabaja en el uso de redes sociales y marketing digital para educar y captar clientes, así como en la simplificación de procesos mediante aplicaciones o plataformas intuitivas y en el diseño de coberturas innovadoras para continuar el acercamiento a las nuevas generaciones.

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, escuchándolos y poniéndolos en el centro de todas las decisiones. Prueba de ello 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 ella.

Aunque las rebajas de precios de la competencia, al restringir servicios y coste de actividad, así como el incremento de pólizas en segmentos de edad avanzada, han seguido dificultando las operaciones, durante el ejercicio 2024 las primas netas de reaseguro han pasado de 219,7 a 230 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 4,7%. 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. El sector asegurador se encuentra inmerso en su proceso de transformación digital, cuyo ritmo se ha acelerado en los últimos años. En un escenario marcado por los cambios constantes, las compañías del sector redoblan sus esfuerzos para ser cada vez más ágiles, implantar nuevas tecnologías y encontrar fórmulas innovadoras que consigan dar respuesta a las necesidades digitales de sus clientes.

Las aseguradoras de salud están transformando su oferta hacia plataformas integradas que no solo ofrecen seguros médicos tradicionales, sino que también proporcionan servicios de salud preventiva, telemedicina y el uso de wearables para un monitoreo remoto de la salud de sus clientes. Este enfoque en la personalización y el valor añadido no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también permite a las aseguradoras de salud aumentar su base de clientes, al ofrecer productos más atractivos y con mayores beneficios para el bienestar integral.

Aun así, los consumidores siguen deseando más experiencias digitales, con plataformas y servicios fluidos y rápidos, muy similares a los que ofrecen ya los comercios electrónicos. Por ello, en 2025 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.

A pesar de poner a disposición del asegurado nuevas tecnologías para contactar con los servicios sanitarios de forma no presencial y desde cualquier lugar, Asistencia Sanitaria continúa apostando por el contacto personal y el trato humano y cercano, estableciendo vínculos entre el médico y el paciente como único camino para ofrecer una medicina de calidad satisfactoria para ambas partes. Enfocada con esta idea, su nueva campaña publicitaria del ejercicio 2024 ha tenido el eslogan **“Medicina real en un mundo digital”**.

CIBERSEGURIDAD

Dentro del sector asegurador también nos encontramos con una serie de amenazas como el ciberdelito, 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 ciberdelito 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 –con el robo de datos sensibles de clientes– y en la reputación de sus compañías. En este sentido, los desarrollos y las innovaciones tecnológicas van acompañadas de ciberataques cada vez más sofisticados, donde el uso de la inteligencia artificial por parte de los cibercriminales representa, incluso, una mayor amenaza, y su respuesta supone un alto coste en términos presupuestarios y económicos.

La mejora de la eficiencia operativa, la personalización de productos y la optimización de la gestión de riesgos deberán convivir con un entorno en el que la nueva regulación de la inteligencia artificial y de la resiliencia operativa digital del sector asegurador marcarán unos criterios exigentes, necesarios para mantener la estabilidad del sector y la protección de los asegurados.

NUEVA REGULACIÓN

Las empresas del sector asegurador se encuentran ante un panorama cambiante y desafiante de nuevas regulaciones que obliga a las empresas aseguradoras a cumplir con los requisitos legales para evitar sanciones y proteger la confianza del cliente. La regulación, en campos como la protección de datos, la transparencia, la resiliencia operativa digital (DORA – Digital Operational Resilience Act) y la sostenibilidad aumentan, lo que requiere adoptar prácticas de cumplimiento más rigurosas y una 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.

En resumen, el sector de seguros de salud está marcado por un entorno dinámico que combina incrementos en los costes, avances tecnológicos y cambios en las demandas de los consumidores. Las aseguradoras deberán adaptarse a estas tendencias para ofrecer productos que satisfagan las necesidades de los asegurados manteniendo al mismo tiempo la viabilidad financiera.

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 el sector asegurador y reasegurador. A las empresas del sector les inquietan los riesgos de la transición hacia una economía baja en carbono, y los efectos que ésta pueda tener en el futuro en la valoración de sus activos, así como en la cada vez más exigente 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 con relación a su base de clientes.

En última instancia, el sector asegurador se enfrenta durante 2025 a un panorama con diversos retos y oportunidades y su capacidad para adaptarse a este entorno en evolución constante será crucial para su éxito.

NUEVAS COBERTURAS Y RIESGOS EMERGENTES

El actual escenario demográfico, marcado por el descenso de la natalidad y el envejecimiento progresivo de la población y el consiguiente aumento de la cronicidad, supone un gran reto para las aseguradoras, especialmente en el ámbito del seguro de salud. Esta realidad, además de impulsar al alza los costes, pone de manifiesto las debilidades del modelo asegurador. Así, en el sistema actual, la prima se calcula en función de la edad, de manera que muchas veces se expulsa a personas mayores cuando más lo necesitan y cuando sus ingresos se reducen al llegar a la jubilación.

Por otro lado, la gran mayoría de pólizas que existen actualmente en España son de asistencia sanitaria, y no se enfocan hacia el cuidado preventivo de la salud de sus asegurados. La sanidad privada considera necesaria una reforma para diseñar modelos de atención que fomenten la prevención de enfermedades y los hábitos saludables entre los pacientes. Así, dentro del sector asegurador, se observa que se están incentivando prácticas saludables mediante descuentos o recompensas en las primas, impulsando programas de bienestar y monitorización de salud como son el uso de wearables y dispositivos para rastrear métricas de salud como la frecuencia cardíaca, la actividad física o la calidad del sueño.

También se observa un aumento en la demanda de servicios de salud mental y el sector asegurador está ampliando sus coberturas para incluir terapias y apoyo psicológico. Este enfoque responde a una mayor conciencia sobre la importancia del bienestar mental y a la necesidad de atender condiciones que afectan a una parte significativa de la población.

3. GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

Las actividades de la organización están expuestas a diversos 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 la 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 que forman parte las cuatro funciones clave definidas en la regulación de Solvencia II. Estas se establecen para proveer a la organización una valoración y gestión prudentes de sus riesgos y obligaciones.

Primera línea

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

Segona línia

En la segunda línea se establecen mecanismos de supervisión y monitoreo 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 monitorear el cumplimiento de la normativa vigente y las políticas y estándares internos de aplicación en 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. Adicionalmente, con el apoyo de la Función Actuarial, coordina la identificación y evaluación de los riesgos cuantitativos y cualitativos, a los que está expuesta la Entidad, para la obtención del Capital de Solvencia requerido (MCR/CMO) en base a los niveles de Solvencia.

La **función actuarial** tiene como objetivos principales la coordinación del cálculo de las 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. Adicionalmente, contribuye a la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de Riesgos de la Entidad, en particular, respecto al cálculo de los riesgos de suscripción de Asistencia Sanitaria.

Tercera línia

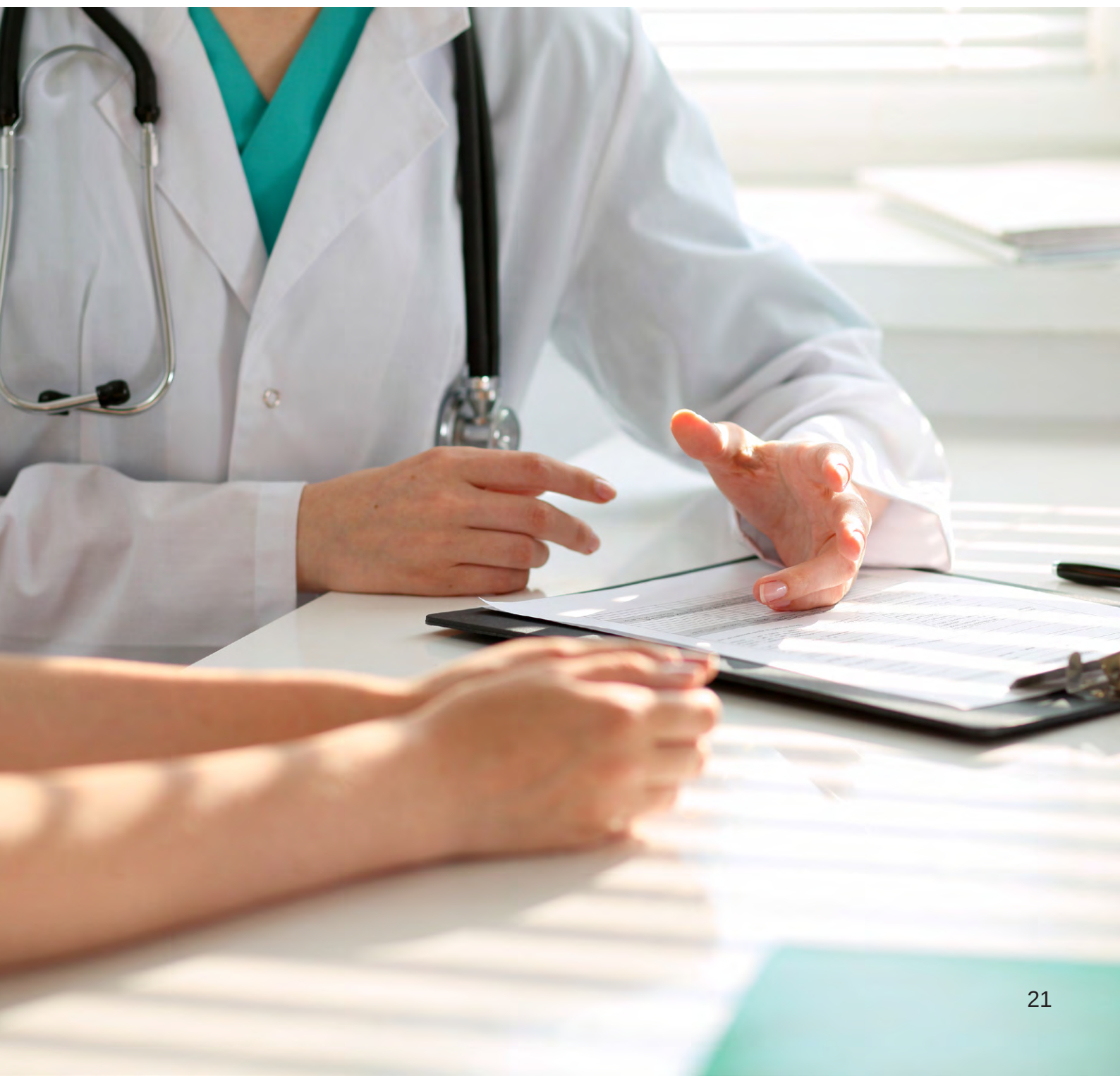
La tercera línea, la función de auditoría interna, realiza una supervisión independiente de las dos líneas anteriores. Es responsable de evaluar la efectividad y la eficiencia del sistema de control interno, gestión de riesgos y sistema de gobierno de la organización a partir de la supervisión de las 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 al mismo. En consecuencia, el Consejo es el responsable de asegurar y supervisar el correcto desempeño de **la función de gestión de riesgos**.

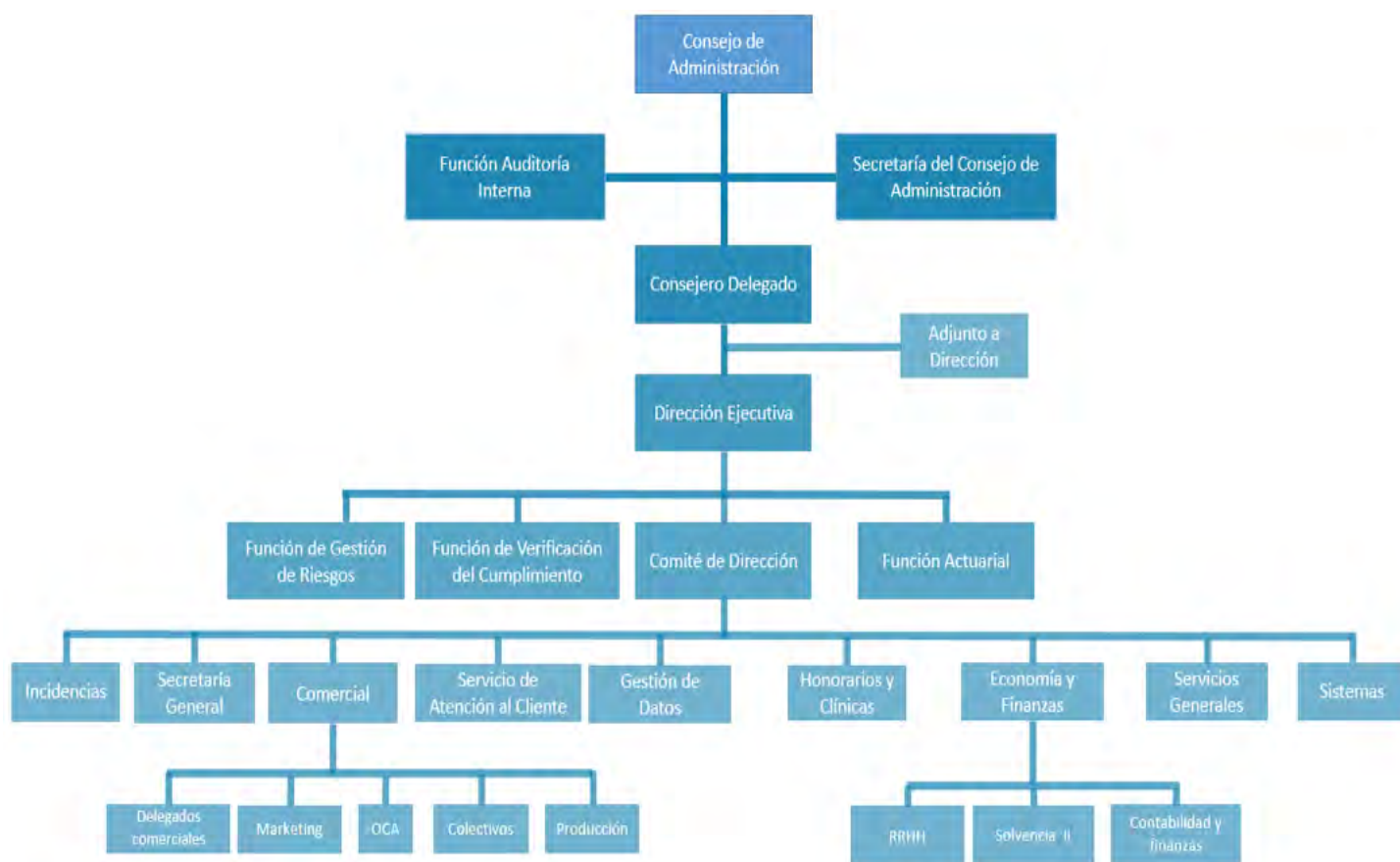
El sistema de gestión de riesgos de la entidad incluye:

- **Políticas** escritas que identifican y categorizan los riesgos significativos a los que está expuesta Assistència Sanitària, 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 Assistència Sanitària.



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

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



El Consejo de Administración de Asistencia Sanitaria ha acordado el establecimiento de los órganos que se detallan a continuación, 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. De 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 demás funciones que le reserve la legislación aplicable o el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría tiene las siguientes funciones:

- 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 ello 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 cualquier otra relacionada 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 que 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 siete 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 Ejecutivo de Seguridad de la Información y Resiliencia Operativa Digital (CESIRO).
- Comité Operativo de Seguridad de la Información y Resiliencia Operativa Digital (COSIRO).

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 establecido 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. También es responsable de elaborar los informes periódicos a reportar al Comité de Dirección y al Consejo de Administración de Asistencia Sanitaria.

Durante 2024 se revisó y actualizó toda la Política de inversiones Financieras aprobada por el Consejo de Administración del Grupo.

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 2024 se revisó y actualizó 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 reunirá de manera ordinaria con periodicidad mensual y de manera extraordinaria cuando las condiciones así lo requieran.

Comité de Remuneraciones

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

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 entidad, o cualquier otro supuesto relacionado que el Comité estime oportuno.

Comité de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo

El Comité da apoyo 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.

Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información y Resiliencia Operativa Digital (CESIRO)

El CESIRO es el órgano que supervisa la implantación y la gestión de la seguridad de la información y continuidad operativa de la entidad. Este Comité actúa como enlace directo entre el Consejo de Administración y el COSIRO, dirigiendo las acciones de este último según las decisiones del Consejo de Administración de Asistencia Sanitaria. Se reúne, como mínimo, con una periodicidad trimestral.

Comité Operativo de Seguridad de la Información y Resiliencia Operativa Digital (COSIRO)

El COSIRO es el órgano de gestión responsable de la implantación y de la operación de la seguridad de la información y continuidad operativa de la entidad. Se reúne, como mínimo, con una periodicidad mensual.

3.3 Principales riesgos identificados

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

En relación con lo anterior, Assistència Sanitària tiene implementadas diversas 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 que 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 debido a sucesos externos.

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

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

Riesgo de ciberseguridad: es el riesgo relativo a la seguridad en el empleo y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, e incluye aquellos intencionados con origen y causa en el ciberespacio, cuya manifestación puede comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los sistemas que almacenan, procesan y/o transmiten esta información. Durante 2024, Assistència ha seguido trabajando en mejorar sus capacidades para cumplir y superar los requisitos de la UE recogidos en el Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA), de aplicación en 2025.

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 las mismas 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, 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 Plan 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, riesgo de fraude, riesgo de ciberseguridad, etc.

Riesgos reguladores: riesgos de incumplimientos normativos como la normativa fiscal, laboral, el riesgo de incumplimiento de las obligaciones de reporting de información financiera y no financiera, etc.



En 2024 y como en el ejercicio anterior, de conformidad con el marco normativo europeo de Solvencia II, Asistencia Sanitaria 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 que 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 los mismos, establece las estrategias a desarrollar que llevará a cabo la Dirección.

Durante el ejercicio 2024 y siguiendo a las directrices de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA), Asistencia Sanitaria ha analizado diversos aspectos relacionados con la materialidad del riesgo del cambio climático en la entidad. Algunas de las principales conclusiones son las siguientes:

Se ha realizado un análisis de actos médicos asociados a las principales patologías relacionadas con factores de cambio climático concluyendo tendencias no significativas en la evolución de la práctica de los actos médicos analizados. No obstante, de la limitada información de los actos médicos practicados no se puede concluir que exista una relación clara causa-efecto entre el cambio climático y la siniestralidad analizada. Se han analizado actos médicos relacionados con las siguientes patologías:

- Ictus
- Cardiopatías
- Fiebre tifoidea diabética 2
- Salud mental
- Neoplasias
- Enfermedades respiratorias
- Visitas a internistas y visitas al CAIVAS (enfermedades infecciosas)

El riesgo de cambio climático de la cartera de activos es un riesgo del Pilar II, no considerado en la Fórmula Estándar. Siguiendo las directrices de EIOPA, se ha evaluado como parte del ejercicio de autoevaluación de capital el posible impacto en la entidad, utilizando para ello las metodologías prescritas por EIOPA-PACTA-Climafin-CBES.

En línea con el ejercicio anterior, durante el ejercicio 2024 se ha revisado la cartera de inversiones financieras de Asistencia Sanitaria, concluyendo que se encuentra alineada con los estándares de sostenibilidad.

En el ejercicio 2024, también se ha realizado una evaluación del grado de exposición a los riesgos físicos de los inmuebles de Asistencia Sanitaria en propiedad (43 activos). De este análisis se ha obtenido la conclusión de que la exposición a los riesgos físicos no es material.

Assistència Sanitària, ajustándose a lo establecido 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; 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

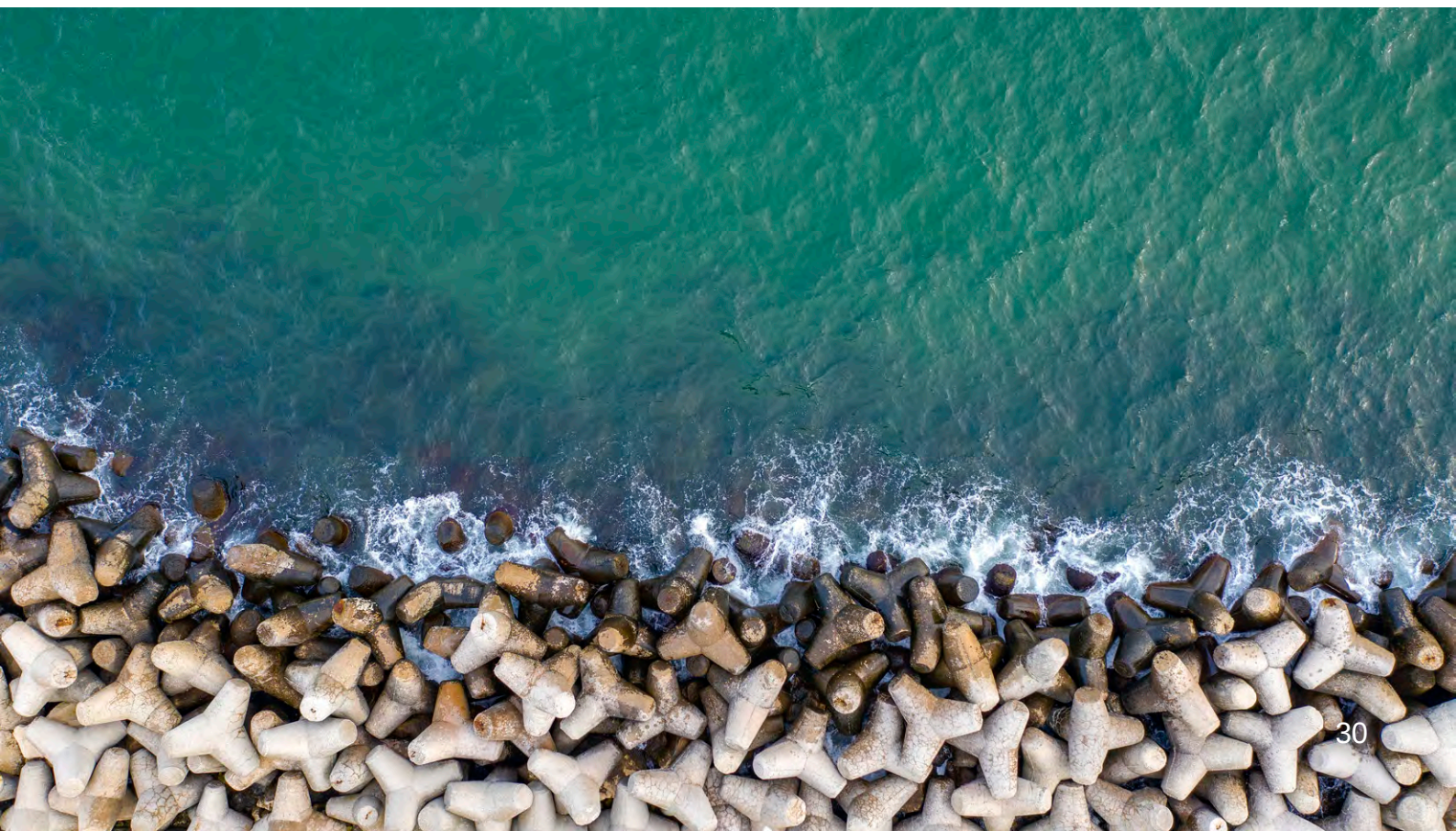


Assistència Sanitària tiene como objetivo facilitar el servicio de atención médica de calidad atendiendo al compromiso con respeto al medio ambiente, con el propósito de contribuir a la reducción del impacto medioambiental a largo plazo.

La organización no ha identificado riesgos significativos sobre el medio ambiente, porque la actividad que desarrolla no implica la transformación de materias primas y las operaciones que lleva a cabo no suponen un impacto ambiental significativo. Tal y 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 la digitalización de los procesos para evitar un consumo innecesario de recursos materiales; la destrucción confidencial de papel, cuyo residuo se reutiliza como materia prima en otras actividades; y el fomento del desarrollo de actuaciones innovadoras que puedan favorecer una mayor eficiencia energética, entre otras³.

³ Se incluyen en los indicadores cuantitativos los datos relativos a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB y AERETIC de 2024 y 2023, ya que son las sociedades del Grupo Assistència que generan un mayor impacto a nivel ambiental. También se han incorporado los datos de BIOPAT correspondientes a 2023. No obstante, los datos de 2024 de esta sociedad han sido excluidos, ya que cesó sus operaciones y se disolvió oficialmente en el último trimestre del ejercicio 2024. Como solo estuvo activa durante los primeros seis meses de 2024, sus datos se consideran de impacto no material y, por tanto, no se han incluido en este informe. Además, tanto en 2024 como en 2023, se han excluido los datos de ANDAIRA y ASYAS, 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, donde se llevan a los contenedores selectivos gestionados por los servicios municipales.

La organización pone a disposición de los centros de trabajo zonas destinadas a la destrucción confidencial del papel, cuyo principal residuo generado se reutiliza como materia prima, y se reduce 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 reciclaje y ayudar a preservar el medio ambiente.

Cabe 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, lo que ha supuesto 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 el envío de la *newsletter*. Respecto al ejercicio 2023, destaca que el Grupo Asistencia perfeccionó los métodos de control de los residuos de AERETIC.

A finales del ejercicio 2024, Asistencia ha instalado una fuente de agua en las oficinas de Barcelona y en todas las delegaciones comerciales. Esta iniciativa puede conllevar una disminución de los residuos de plástico debido a la utilización de envases reutilizables.

En 2024, el volumen de residuos no sanitarios generados ha sido de 10,52 toneladas, siendo los principales residuos papel y plástico. En 2023, el volumen total de residuos no sanitarios fue de 14,45 toneladas. Asimismo, en línea con el ejercicio anterior, no se han generado residuos no sanitarios peligrosos.

En relación con los residuos sanitarios, se han generado un total de 0,05 toneladas de residuos peligrosos (0,06 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	2023	2024
Papel y cartón	11,30 ⁴	9,52 ⁴
Plástico	0,42	0,35
Cápsulas de café	0,21	0,26
Pilas	0,01	0,23
Tóner	0,07 ⁴	0,15 ⁴
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	0,84 ⁵	0,01 ⁵
Metal*	0,81	0,00
Madera*	0,79	0,00
Mixto**	-	-

* 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 y 2024 no se contabilizó el residuo mixto.

⁴ Los residuos generados por AERETIC se han obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados en Asistencia Sanitaria en función de la superficie (m2) que ocupa la sociedad AERETIC. Los residuos generados por BIOPAT, durante el ejercicio 2023, y por CIRHAB durante los ejercicios 2023 y 2024, se han obtenido también por estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados en todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

⁵ Los residuos RAEE generados por BIOPAT durante el ejercicio 2023 y por CIRHAB durante los ejercicios 2023 y 2024, se han obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente los residuos generados en todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

4.1 Economía Circular: Prevención y Gestión de Residuos

DESTINO DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS (*)	2023	2024
Reciclaje	14,21	10,25
Compostaje	0,21	0,26
Reutilización	0,03	0,01
Depósito controlado de residuos no peligrosos	-	-

(*) La totalidad de los residuos no sanitarios y no peligrosos generados en 2023 y 2024 fue destinada a reciclaje, reutilización y compostaje.

RESIDUOS SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS	2023	2024
Residuos biológicos	0,06	0,04
RAEE	-	0,01
Residuos químicos de laboratorio	-	-

DESTINO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS	2023	2024
Reciclaje	0,06	0,04
Reutilización	-	0,01
Esterilización por autoclave	-	-



4.2 Uso sostenible de los recursos

La organización consume agua procedente de la red municipal de abastecimiento para uso doméstico en sus instalaciones.

CONSUMO DE AGUA ⁶	2023	2024
Suministro de agua municipal	3.678 m ³	3.157 m ³

Con el objetivo de emplear los recursos de manera sostenible, recientemente, la organización ha puesto en marcha un nuevo sistema digital en la prestación de los servicios al asegurado, el cual reconoce la autorización emitida para el servicio solicitado 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.

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

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 en las entidades del Grupo Asistencia. En 2024 se ha realizado la auditoría energética en la que se han propuesto medidas que se llevarán a cabo durante el año 2025.

En 2024 el consumo total energético fue de 4.428,52 Gigajoules (4.733,2 Gigajoules en el ejercicio anterior) según el siguiente detalle:

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA	2023	2024
Gas natural	347,14	210,95
Diésel/Gasoil	-	-

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA	2023	2024
Electricidad	4.386,05	4.217,57

Por otra parte, el Hospital de Barcelona, uno de los principales proveedores del Grupo Asistencia, hizo un análisis durante el año 2023 para obtener la clasificación energética del edificio, alcanzando una clasificación “C” con una ratio de consumo de 265,9 kWh/m² y año. También se realizó una auditoría energética en la que se propusieron diversas acciones energéticas con el objetivo de mejorar la ratio de consumo, algunas de las cuales se han implementado durante el ejercicio 2024:

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

⁶ El consumo de agua de CIRHAB se ha obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente el consumo de agua de todo el edificio en función de la superficie (m²) que ocupa cada sociedad.

En los ejercicios 2023 y 2024, el Grupo Asistencia realizó el cálculo de la huella de carbono sobre la base de su consumo energético (gas natural, diésel y electricidad) y obtuvo los siguientes resultados:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO ⁹ (cifras expresadas en toneladas de CO ₂ equivalente)	2023	2024
Emisiones alcance 1 Emisiones directas generadas a través del consumo de gas natural y diésel.	17,36	10,55
Emisiones alcance 2 Emisiones indirectas por el consumo de electricidad.	314,08	304,6

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

⁹ 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 de 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 2024, el Grupo Asistencia contaba con 270 personas trabajadoras en plantilla (295 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	2023		2024	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Género	182	113	164	106
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	15	16	12	15
Entre 30 y 50 años	94	50	84	48
Mayores de 50 años	73	47	68	43
Distribución por Clasificación Profesional				
En puestos de Dirección (*)	5	10	5	7
En puestos Técnicos	72	47	59	47
En puestos Administrativos	105	56	100	52
TOTAL	295		270	

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

A lo largo del ejercicio 2024 han prestado servicios para el Grupo Asistencia un total de 3 personas que presentaban alguna discapacidad (4 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 A CIERRE DE EJERCICIO	2023		2024	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo				
Temporal Tiempo Completo	2	-	2	-
Temporal Tiempo Parcial	3	-	2	-
Indefinido Tiempo Completo	134	95	126	96
Indefinido Tiempo Parcial	42	18	34	10
TOTAL	295		270	

A continuació, se indica la media anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per gènere, edat i classificació professional en 2024⁸:

MUJERES					
MEDIA ANUAL DE EMPLEADAS	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	0,41	1,46	7,87	1,34	11,08
Entre 30 y 50 años	0,54	1,84	63,25	20,34	85,97
Mayores de 50 años	0,00	0,00	60,15	15,00	75,15
Distribución por Clasificación Profesional					
En puestos de Dirección (*)	0,00	0,00	5,00	0,00	5,00
En puestos Técnicos	0,20	2,76	44,41	18,18	65,55
En puestos Administrativos	0,75	0,54	81,86	18,50	101,65

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

HOMBRES					
MEDIA ANUAL DE EMPLEADOS	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	0,17	0,13	12,60	2,50	15,40
Entre 30 y 50 años	0,00	0,00	45,09	4,50	49,59
Mayores de 50 años	0,00	0,00	39,31	5,69	45,00
Distribución por Clasificación Profesional					
En puestos de Dirección (*)	0,00	0,00	7,38	0,00	7,38
En puestos Técnicos	0,00	0,00	39,34	8,19	47,53
En puestos Administrativos	0,17	0,13	50,28	4,50	55,08

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

⁸ Para la clasificación de la plantilla según la modalidad de contrato, el criterio aplicado en 2024 no tiene en cuenta las jornadas laborales de los trabajadores.

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 2023⁹:

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

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

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

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

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

DESPIDOS	2023		2024	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	1	1	1	1
Entre 30 y 50 años	3	1	2	5
Mayores de 50 años	-	1	5	1
Distribución por Clasificación Profesional				
En puestos de Dirección	-	-	-	-
En puestos Técnicos	3	3	5	5
En puestos Administrativos	1	-	3	2
TOTAL	7		15	

⁹ Para la clasificación de la plantilla según la modalidad de contrato, el criterio aplicado en 2023 no tiene en cuenta las jornadas laborales de los trabajadores.

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 quienes 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 que se fundamenta la Política de Remuneración son los siguientes:

- El puesto de trabajo y el grado de responsabilidad asumido por la persona ocupada 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 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 tareas de distribución estará compuesta únicamente por un componente fijo, adecuado, equilibrado y competitivo en la retribución global.
- Las retribuciones se ajustan a criterios de moderación y adecuación a los resultados.

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

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

REMUNERACIONES MEDIAS¹⁰	2023	2024
Por Género		
Mujeres	50.460	48.033
Hombres	59.910	56.888
Por Edad		
Menores de 30 años	31.522	29.242
Entre 30 y 50 años	47.173	44.939
Mayores de 50 años	69.748	68.617
Por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección ¹¹	167.576	157.430
En puestos Técnicos	59.119	56.849
En puestos Administrativos	43.322	41.623

¹⁰ 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 tareas de distribución. Se ha equiparado al tiempo de trabajo anual la remuneración de los trabajadores cuyo periodo trabajado ha sido inferior a 12 meses y a jornada completa los trabajadores con jornada parcial o reducida.

¹¹ Para el cálculo de la remuneración media en la categoría de Dirección se excluye al personal de la Alta Dirección, que se reporta de forma separada en la página siguiente.

En la tabla siguiente, se muestra la remuneración de directivos y consejeros¹² incluyendo la retribución variable, en especie, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, y cualquier otra percepción, expresada en euros, para los ejercicios 2023 y 2024:

REMUNERACIONES MEDIAS 2023	MUJERES	HOMBRES
Consejeros ¹³	78.336	152.663
Cargo consejero	6.648	6.877
Otras remuneraciones	71.688	145.786
Directivos	185.802	179.649

REMUNERACIONES MEDIAS 2024	MUJERES	HOMBRES
Consejeros ¹⁴	85.546	144.253
Cargo consejero	6.834	8.572
Otras remuneraciones	78.712	135.681
Directivos	204.426	164.598

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 siguiente tabla:

Brecha salarial por género		
Clasificación profesional	2023	2024
En puestos de Dirección (*)	(*)	(*)
En puestos Técnicos	-14%	-29%
En puestos Administrativos	-17%	-5%

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

En relación con la brecha salarial, en el marco de la elaboración de su nuevo Plan de Igualdad, Assistència Sanitària llevó a cabo en 2022 la correspondiente auditoría retributiva sobre datos retributivos del ejercicio 2021 de conformidad con la normativa y la guía denominada *Guía técnica para la realización de Auditorías Retributivas*, publicada por el Ministerio de Igualdad en el mes de junio de 2022. Durante el ejercicio 2023 se revisó el registro retributivo de los datos de 2022 con el objetivo de asegurar que estuviera alineado con la normativa en vigor y durante el ejercicio 2024 se revisó el registro retributivo sobre los datos de 2023.

¹² Corresponde a las retribuciones de los consejeros y directivos de Assistència Sanitària Colegial, Sociedad Anónima de Seguros.

¹³ 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.

¹⁴ En 2024, 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.

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	
	2023	2024
En puestos de Dirección	7%	-3%
En puestos Técnicos	18% (*)	15% (*)
En puestos Administrativos	-5%	6%

(*) 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.



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 el año 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 con el fin de 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.

En el Grupo Asistencia, se reconoce y valora la diversidad de beneficios sociales que cada compañía ofrece a sus empleados. Algunas empresas dentro del grupo proporcionan ventajas adicionales como tique guardería, póliza para profesionales y familiares y tarjeta restaurante. Estos beneficios reflejan su compromiso con el bienestar y el desarrollo profesional de los equipos.

En relación con el control de horas de absentismo durante la jornada laboral, en la organización¹⁵ cada trabajador debe 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 2024 se han registrado un total de 21.126 horas en todo el Grupo (27.017 horas en el ejercicio anterior), de acuerdo con la siguiente distribución:

Absentismo (horas)	2023	2024
Enfermedades comunes	19.215	14.399
Maternidad/Paternidad	3.382	3.266
Permisos retribuidos	3.850	3.151
Accidentes de trabajo	550	261
Permisos no retribuidos	20	49
TOTAL	27.017	21.126

¹⁵ El sistema de fichaje utilizado para el cómputo de horas de absentismo está implantado en Asistencia Sanitaria, AIALE, CECOEL, CIRHAB y AERETIC. En 2023, BIOPAT tenía 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 en mantener entornos y procesos libres de riesgos laborales. Asimismo, cuando se incorpora una nueva persona a Assistència Sanitària, realiza la formación en Prevención de Riesgos Laborales. Además, durante el ejercicio se ha realizado una formación en Prevención de Riesgos Laborales para todos los trabajadores del Grupo Assistència.

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 que 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 enfermedades profesionales que presenten las personas trabajadoras. La mutua se encarga de realizar la gestión de cada caso de manera particular.

Durante el ejercicio 2024 no ha habido ninguna enfermedad profesional, y se han producido 3 accidentes laborales, que han afectado a 2 mujeres y 1 hombre, de los cuales dos han generado baja por incapacidad temporal. En 2023 no hubo ninguna enfermedad profesional, y se produjeron 6 accidentes laborales, que afectaron a 5 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 2024¹⁶:

Índices de Accidentabilidad	MUJERES	HOMBRES
Índice de frecuencia	3,48	5,72
Índice de gravedad	0,02	0,17

A continuación, se muestran los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes laborales que se registraron durante el año 2023¹⁶:

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

¹⁶ Para el cálculo de los índices de accidentabilidad de los ejercicios 2023 y 2024 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 2024 se continuó con la campaña de vacunación contra la gripe para todas aquellas personas trabajadoras que, de manera voluntaria, quisieran vacunarse en el centro de trabajo, que lleva realizándose desde el año 2022.

Por otro lado, en el año 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. En 2024 se ofrecieron formaciones para el uso del DEA de carácter voluntario.

Adicionalmente, con relación a la salud y seguridad de los trabajadores y de los asegurados de Asistencia Sanitaria, en 2023 y 2024 se ha realizado el Curso de Soporte Vital Básico a todas aquellas personas trabajadoras del Grupo Asistencia que estén interesadas en realizarlo. Con la realización de los cursos, los trabajadores de Asistencia Sanitaria han escogido una serie de escuelas donde, de forma gratuita, se realizarán talleres de Soporte Vital.

Durante 2025, la entidad ofrece realizar el curso de nuevo para todos aquellos trabajadores que quieran realizarlo.



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 2024 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, cuyo objetivo 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. También se publican las políticas corporativas, nuevas vacantes, entre otra información.
- Por otra parte, 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 a través de la intranet corporativa.
- La página web de Asistencia Sanitaria también se utiliza como canal de comunicación en el 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 por 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 a 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 gestionan 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, basado en las necesidades identificadas por los responsables que continuó durante 2023 y 2024. Además, en el ejercicio 2024, el Grupo elaboró un plan de formación trianual a partir de reuniones mantenidas entre el Departamento de Recursos Humanos, la Dirección y los Responsables de los distintos Departamentos del Grupo, así como de encuestas realizadas al personal del Grupo Asistencia durante el primer trimestre de 2024, proceso que concluyó en el último trimestre del año. Durante 2025, se iniciarán las formaciones correspondientes.

Adicionalmente, entre las acciones formativas más relevantes llevadas a cabo en 2024, destacan la formación y concienciación en Ciberseguridad, la formación continua para los perfiles comerciales de AIALE, los cursos de inglés para aquellas personas trabajadoras que lo soliciten, así como el Máster universitario en Dirección de Ciberseguridad y la formación especializada en Gestión y Metodología de la Calidad y Seguridad en la Atención en Salud para determinados perfiles.

El Grupo Asistencia ha impartido un total de 7.194 horas de formación en 2024 (6.337 en el ejercicio anterior) a sus trabajadores, desglosadas de la siguiente manera por categorías profesionales:

Formación	2023	2024
Puestos de Dirección	341	358
Puestos Técnicos	2.649	3.384
Puestos Administrativos	3.348	3.452
TOTAL	6.337	7.194



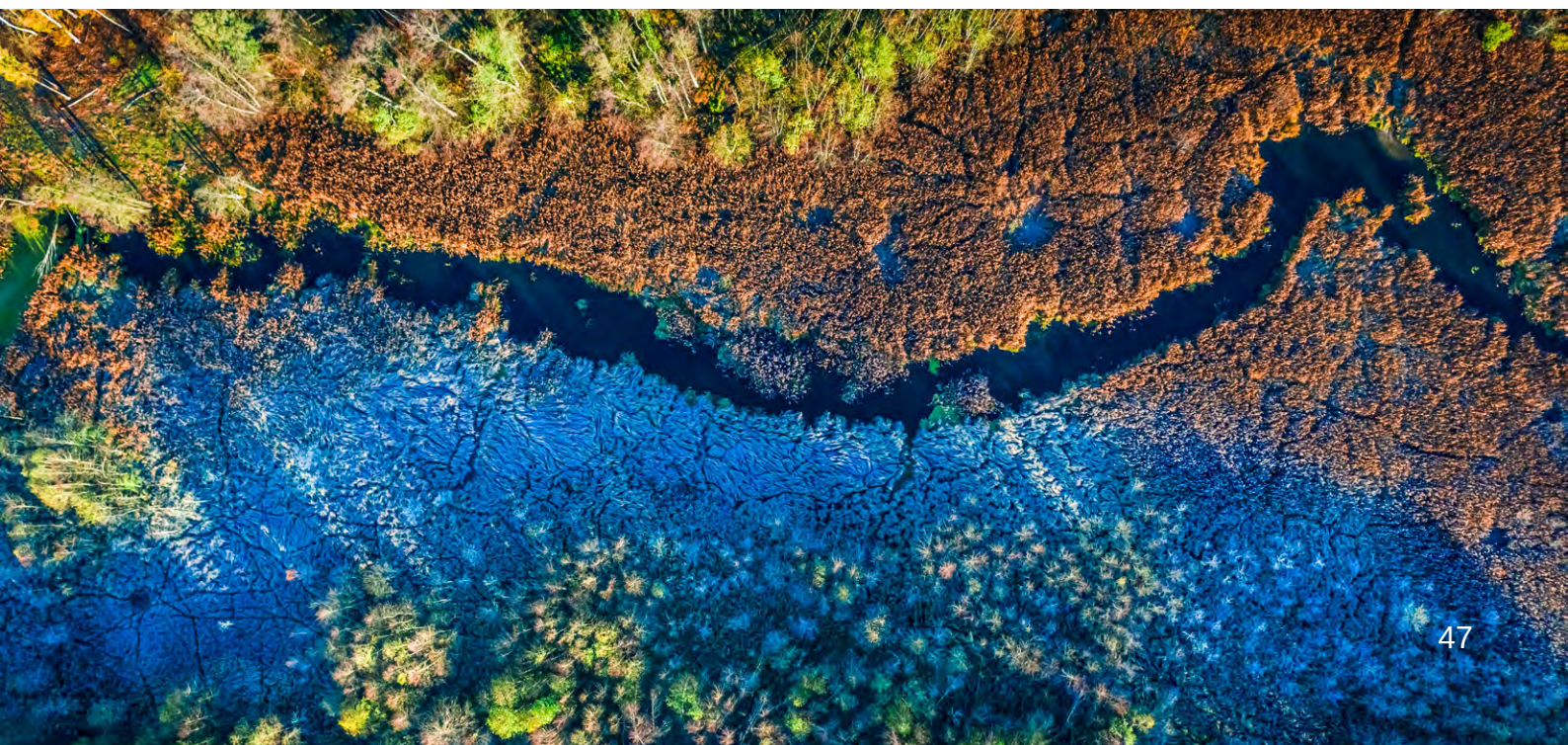
El Grupo Asistencia tiene un firme compromiso con la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y la lucha contra la discriminación. En la ejecución de las actividades anteriormente descritas se compromete a facilitar a todas las personas trabajadoras un puesto de trabajo sin discriminación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

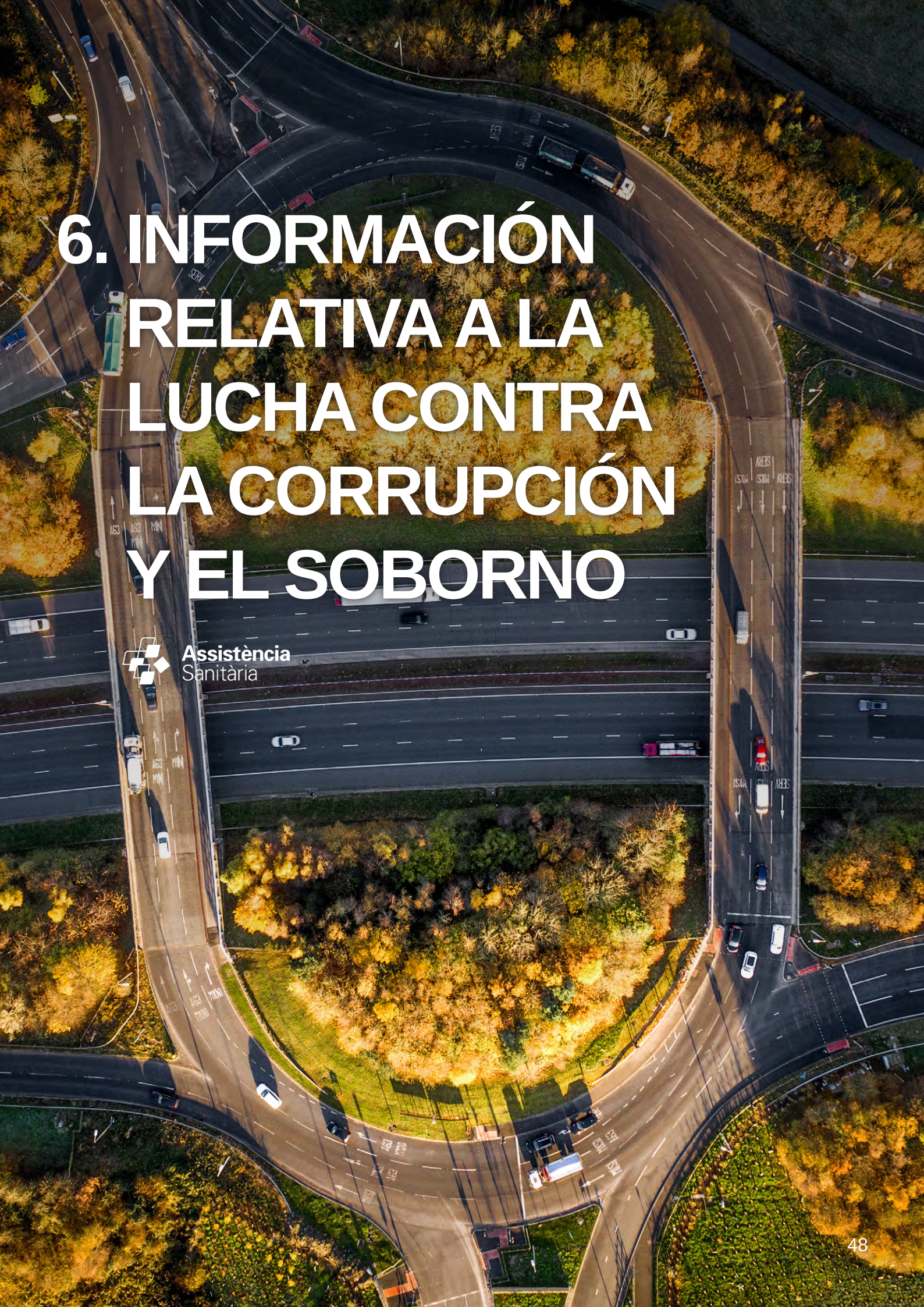
En el marco de este compromiso, Asistencia Sanitaria constituyó la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad en 2021, y en 2022 trabajó en la elaboración del Plan, el cual se aprobó a principios de 2023. Adicionalmente, en 2023 Asistencia Sanitaria puso en marcha una formación en línea sobre la igualdad 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 quiere 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, en su caso, situaciones que podrían representar vulneraciones del principio de igualdad.

Asimismo, cabe 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 se pudiera calificar de acoso laboral y se dio el caso por archivado. En el ejercicio 2024 no se recibieron denuncias que impliquen vulneraciones de los derechos humanos y, en particular, vulneraciones de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el trabajo forzoso, el trabajo infantil o la discriminación entre otros. La única denuncia recibida durante el año 2024, a través del canal, no estaba relacionada con la vulneración de los derechos humanos. En la fecha de cierre del año, no había ninguna denuncia pendiente de resolución.

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 alineadas con los valores del Grupo Asistencia y refuerza el objetivo de prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, y erradicar cualquier entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.



An aerial photograph of a complex highway interchange with multiple lanes and ramps. The surrounding landscape is filled with trees displaying vibrant autumn foliage in shades of yellow, orange, and green. The scene is captured from a high angle, showing the flow of traffic and the geometric layout of the roads.

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



**Assistència
Sanitària**

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

La gestión ética y el buen gobierno son dos de los principales valores que caracterizan al 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 entidad.

El Grupo Asistencia es consciente del rol que como organización juega en la lucha contra la corrupción y el soborno, y entiende a las empresas como actores esenciales que deben tener un compromiso público al respecto. Por este motivo, Asistencia Sanitaria aprobó en el año 2022 una Política Anticorrupción que debe 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 fraude por parte de las personas aseguradas. La utilización indebida de las coberturas hace referencia a la solicitud de prestaciones relativas a enfermedades cuyo origen 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 al pago de las prestaciones realizadas por las clínicas. Los controles hacen referencia a una serie de acciones entre las que se encuentra la verificación de que las hojas de admisión hospitalaria y alta del centro coinciden con las hojas de autorización de servicios, la comprobación de 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 al 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 Estados Unidos, la Unión Europea y el resto del mundo, utiliza la encriptación de datos que aporta más seguridad y trazabilidad.
- **Verificación de firmas:** hace referencia al proceso de verificación 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 que 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.

Durante 2024, con continuidad en 2025, Asistencia Sanitaria realiza comunicaciones periódicas en materia de RGPD y de ciberseguridad a todos los trabajadores del Grupo, ya sea por correo electrónico o en la intranet.

Finalmente, en 2024 se actualizó y aprobó el Modelo de Prevención de Delitos Penales de la Entidad. Este Modelo constituye la manifestación de toda la organización respecto al conocimiento y las implicaciones del Código Penal, así como su firme compromiso en el ejercicio y desarrollo de la debida diligencia en sus funciones para prevenir, detectar y denunciar potenciales conductas delictivas, promoviendo y fomentando al mismo tiempo comportamientos éticos y de cumplimiento de las leyes vigentes, aspecto que siempre ha caracterizado a Asistencia Sanitaria.



7. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS



Assistència
Sanitària

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 al sector privado en un fuerte actor político y económico a nivel mundial.

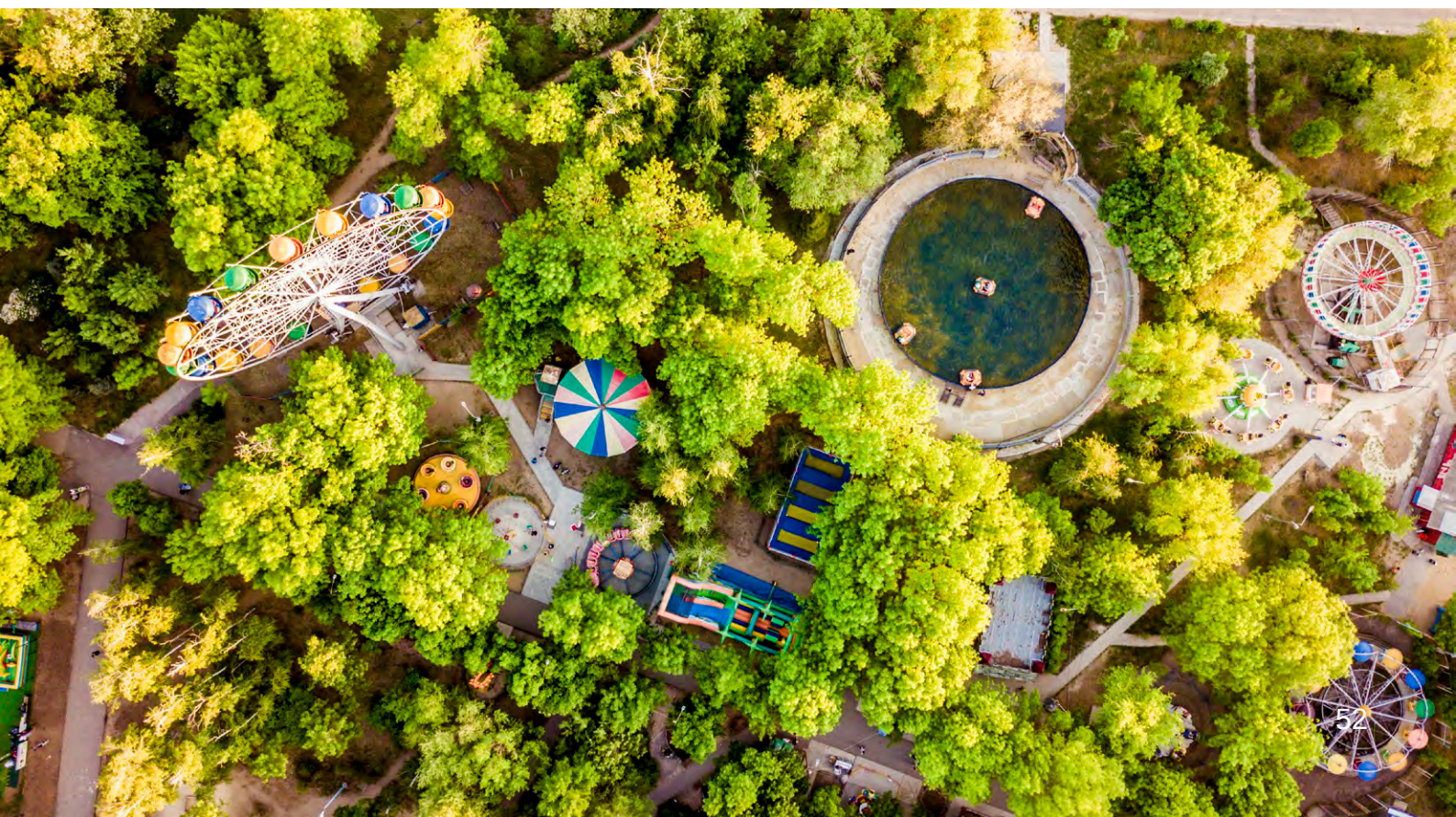
En este contexto, el Grupo Assistència tiene un firme compromiso de asumir su responsabilidad de cumplir con los Derechos Humanos. Por ello, la organización se compromete a respetar la legislación vigente y las normativas nacionales e internacionales para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos 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, Assistència Sanitària formalizó el Código Ético aprobado por el Consejo de Administración del Grupo en el que se reflejan los valores (vocación de servicio, integridad, excelencia sanitaria, calidad, compromiso, proximidad) y principios de actuación de la Organización. Durante 2024, Assistència Sanitària ha estado trabajando en la elaboración de un código de conducta en la entidad.

Entre otros, el Grupo Assistència 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 el empleo; 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 Assistència 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, Assistència Sanitària cuenta con un Comité de Empresa.

En el transcurso de los ejercicios 2023 y 2024, no se han dado casos relacionados con la vulneración de derechos humanos.



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

El Comité de Bioética de CIRHAB es un comité consultivo interdisciplinario, cuyo objetivo 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 la finalidad 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



Assistència
Sanitària

8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

El Grupo Asistencia fundamenta su modelo en el **cooperativismo sanitario, que sitúa a las personas en el centro de las decisiones** y, como consecuencia, aporta justicia, participación, autonomía administrativa y apuesta por el desarrollo sostenible.

Los beneficios de la organización en la sociedad se resumen en tres ámbitos concretos:

- **Aportación al sistema público catalán:** la existencia de un sistema sanitario privado repercute directamente en las listas de espera de la sanidad pública. La demora en la atención médica pública disminuye en tanto 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. Cabe 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, catarata, hernia o 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 entidad, dado que valoran favorablemente el sistema de libre elección de médico y pago por acto, ello 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, ya que muchos de los centros sanitarios privados catalanes solicitan tener concierto con Asistencia Sanitaria.

El Grupo Asistencia desarrolla cada año diversas 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 2024, Asistencia Sanitaria organizó la 12ª edición de la Jornada del Hospital de Barcelona dedicada a la salud del embarazo, una iniciativa consolidada como referente en el ámbito sanitario. El evento contó con la participación de profesionales y expertos reconocidos en dos mesas redondas centradas en temas de alta relevancia clínica: Actuación en la preeclampsia y Gestión de la hemorragia postparto. Además de las ponencias y el debate, la jornada incluyó un taller práctico que permitió a los asistentes profundizar en los aspectos técnicos y procedimentales relacionados con estas afecciones, promoviendo así una actualización e intercambio de conocimientos para mejorar la práctica clínica en este ámbito.

Es relevante, también, hacer referencia a que en el año 2024 Asistencia Sanitaria renovó 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 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 2023-2024 se concedieron ayudas por valor de 31.045 euros a 33 estudiantes de másteres o posgrados relacionados con la salud (30.880 euros a 33 estudiantes en el ejercicio anterior). Desde su creación, en las sucesivas ediciones se han entregado 500 becas con un importe total que alcanza los 467 miles de euros (467 becas con un importe que llegaba a los 436 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 Sud y trabaja por la educación y la igualdad de oportunidades. Otro ejemplo de ello es la colaboración con el centro especial de empleo sin ánimo de lucro Icaria Iniciativas Sociales en el año 2023, para llevar a cabo el diseño, la impresión y la manipulación de la postal navideña de las empresas que componen el Grupo Asistencia. Sin embargo, en el año 2024 no se estableció ninguna colaboración con centros externos para este proyecto, y la postal navideña se gestionó internamente en formato digital.

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, debido a 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 2024 se firmó la prórroga de la colaboración, al igual que se hizo en 2023.

En 2022, CIRHAB, sociedad perteneciente al Grupo, colaboró con FLG Associació de Famílies 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 Associació de Famílies 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 2024 CIRHAB ha renovado el convenio de donación con el Vall d'Hebron Instituto de Investigación (VHIR) 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, desde 2022 CIRHAB tiene establecida una colaboración estratégica y duradera con la Universidad Autónoma 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.

Con relación a lo mencionado anteriormente, se ofrecen condiciones especiales en el centro Gravida a las personas aseguradas de Asistencia Sanitaria para facilitar el acceso a tratamientos de fertilidad, así 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 a diversas 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 2024, el Grupo Asistencia ha colaborado con donaciones a diversas fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. El importe total de las aportaciones económicas asciende a 297.922 euros (155.080 euros en 2023). Entre los beneficiarios de las cantidades más relevantes se encuentran, en el año 2024, el Hospital Vall d'Hebron, la Fundación Galatea, la Fundación Catalonia, la Fundación Privada Ateneu Sant Roc y la Fundación Randstad. Asimismo, es importante resaltar la donación efectuada a Cruz Roja por un importe de 100.000 euros, una cantidad que ha sido destinada de manera íntegra a la asistencia y apoyo a las víctimas de las inundaciones provocadas por la DANA.

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 la definición de lo que se considera una actividad fundamental o crítica, establece las líneas generales para hacer efectiva la externalización, la guía mediante pautas a seguir en el proceso de selección de un proveedor, las cláusulas a incluir en los contratos suscritos 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 a una persona responsable del servicio de externalización de la función o actividad crítica que debe 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 de servicios generales con la finalidad 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 facultativo y la página web. 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 RH
- Gestión de activos
- Control de acceso
- Cifrado
- Seguridad física y ambiental
- Seguridad en las operaciones
- Seguridad en las comunicaciones
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información
- Relaciones con proveedores
- Gestión de incidentes de seguridad de la información
- Aspectos de seguridad de la información en la gestión de la continuidad de negocio
- Cumplimiento
- Gestión de Datos Personales

Durante el ejercicio 2024, no ha sido necesario realizar ninguna evaluación para valorar el cumplimiento de seguridad del RGPD y LOPDGDD (en el ejercicio anterior no se realizaron evaluaciones).

En 2025, Assistència Sanitària está trabajando en la inclusión en los contratos con proveedores de servicios generales que se contraten desde el Grupo de una cláusula de aceptación del Código Ético del grupo.

El Grupo Asistencia tiene como objetivo la prestación de un servicio de calidad llevado a cabo por los profesionales de la salud que conforman el cuadro facultativo. La apuesta por la calidad se refleja, además del control estricto de la titulación y especialización de los componentes del cuadro facultativo, en diversas 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 propio 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 a aquellos profesionales que se alejan injustificadamente del indicador estándar de referencia y, por 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 que 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. Tras 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 la finalidad 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 que se han basado las decisiones y las recomendaciones o sugerencias correspondientes.

En el informe anual correspondiente al año 2024, se atendieron un total de 77 reclamaciones o quejas registradas procedentes de personas aseguradas (87 en el ejercicio anterior). De la cifra total, 5 fueron estimadas (13 en el ejercicio anterior), 26 desestimadas (20 en el ejercicio anterior) y a las otras no les corresponde ninguna clasificación específica ya que no contienen peticiones concretas, sino que ayudan a contribuir a la mejora de los servicios prestados.

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

En cuanto a la posición de la entidad en relación con las empresas del sector asegurador, Assistència Sanitària en 2023 continuaba liderando el **ranking de las 18 principales entidades de salud de todo el estado español en términos de vinculación emocional**¹⁷. 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. El ranking correspondiente al ejercicio 2024 no se ha realizado con entidades aseguradoras de salud, sino que se ha centrado en entidades bancarias, lo que permite que Assistència Sanitària siga liderando el ranking.



De los resultados obtenidos en el estudio de 2023, se derivaba que las emociones positivas más habituales detectadas en el ámbito de la sanidad privada eran la **tranquilidad, el agradecimiento, la alegría y el orgullo**, que estaban más presentes en relación con Assistència Sanitària que en el resto del sector asegurador. De igual manera, el informe destacaba la capacidad de Assistència Sanitària de adaptarse a las necesidades del cliente, sobre todo respecto a la gestión de Assistència Sanitària durante la pandemia de la COVID-19 y la facilidad de uso de herramientas digitales como la página web.

Adicionalmente, en 2022, Assistència Sanitària encabezó el ranking de las compañías de salud, elaborado teniendo en cuenta el criterio médico. El *Estudio de los profesionales de la medicina privada*¹⁸, preparado a partir de una encuesta impulsada por el Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña (CCMC), mostraba que Assistència Sanitària se consolidaba como la mejor aseguradora. La encuesta analizaba diversos aspectos, como la aceptación de nuevas pruebas diagnósticas y tratamientos por parte de las entidades, los canales para contactar con los 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 cubiertas y las que no. En los ejercicios 2023 y 2024 no se ha realizado este estudio.

Con relación a la opinión de los usuarios de pólizas de salud, tal y como sale publicado en la web de la OCU, el 22 de mayo de 2024 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, Assistència Sanitària 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 incluyen los tratamientos cubiertos, cuadro médico (hospitales, clínicas, médicos...), calidad de los servicios, atención al cliente, autorización de pruebas. En 2023 no se había realizado este estudio y en el ejercicio 2022 Assistència Sanitària también salió como compañía mejor valorada.

¹⁷ Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International, 2023.

¹⁸ Estudio de los profesionales de la medicina privada. Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña (CCMC), 2022.

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

En 2024, el Grupo obtuvo un beneficio antes de impuestos de 8,6 millones de euros (5,9 millones en el ejercicio 2023) y no recibió subvenciones públicas en los ejercicios 2024 y 2023. En el ejercicio 2024 se practicaron **retenciones y se realizaron pagos fraccionados del Impuesto de Sociedades** por importe de 2,7 millones de euros (2,16 millones de euros en el ejercicio 2023). Según se menciona en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas, las sociedades del Grupo Assistència no consolidan fiscalmente.

Durante el ejercicio 2023, Assistència Sanitaria formalizó 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)



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

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

El 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 2024 y 2023:

Contribuciones destacadas en 2024 y 2023



- Proximidad en relación con el paciente a través de más de 6.665 consultorios, 37 clínicas y una red de más de 5.000 profesionales de la salud distribuidos por todo el territorio catalán para estar lo más cerca posible de cada una de las personas aseguradas que necesitan disponer del servicio médico (más de 6.900 consultorios, 34 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 **"Medicina real en un mundo digital"**.
- En 2024, el Grupo Asistencia contaba con 204.373 personas aseguradas, de las cuales el 56% eran mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20 años. En 2023, la población asegurada era de 200.876 personas, de las cuales el 56% eran mujeres y el 44% eran hombres, con una permanencia media de 20 años.
- Comité de Bioética de CIRHAB, cuyo objetivo 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 la finalidad 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.
- Aportación económica en 2024 de 45.343 euros a la Fundación Galatea (43.979 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.

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

- Donación en 2024 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.
- Donación en 2024 de 100.000 euros a la Cruz Roja, cantidad destinada íntegramente a la asistencia y apoyo a las víctimas de las inundaciones provocadas por la DANA.
- 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 2024 ayudas económicas a 33 estudiantes por un valor de 31.045 euros destinadas a másteres o posgrados relacionados con el ámbito de la salud (30.880 euros a 33 estudiantes en el ejercicio anterior).
- 7.194 horas destinadas en el transcurso del ejercicio 2024 a la formación del personal (6.337 horas de formación en el ejercicio anterior).
- Participación en el programa impulsado por la Generalitat de Catalunya y ACNUR, mediante el cual la organización ha garantizado la cobertura sanitaria de estudiantes que debido a 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, ya que es obligatoria 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 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.
- Donación en 2024 de 12.600 euros a la Fundación Randstad, que trabaja por la inclusión social y la integración laboral de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social por razones físicas, económicas, culturales o cualquier otro motivo.



- Compromiso con el empleo estable y de calidad: 99% con contrato indefinido y 83% con jornada laboral a tiempo completo (98% con contrato indefinido y 78% con jornada laboral a tiempo completo en el ejercicio anterior).
- 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)



- Aportación económica en 2024 de 45.000 euros a la Fundación Hospital Universitario Vall d'Hebron – Instituto de Investigación (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 Universidad Autónoma 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 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 manera 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 del Grupo a través de la digitalización, con el objetivo de proporcionar más proximidad y mejorar la experiencia de las personas aseguradas.



- Acuerdo con la Fundación Ateneu Sant Roc, que opera en el territorio de Badalona Sud 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 al acuerdo de colaboración con la Fundación, en 2024, Asistencia Sanitaria realizó una donación de 25.146 euros (22.514 euros en el ejercicio anterior).
- En 2022, Convenio de Colaboración con FLG Associació de Famílies 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 2024 de 26.976 euros a la Fundación Privada Pro Personas con Discapacidad Intelectual Catalonia, cuya misión consiste en ofrecer un servicio de atención mediante residencias (26.976 euros en el ejercicio anterior), talleres ocupacionales, centros especiales de empleo, 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 2024 se destinó una cantidad de 28.968,5 euros a la empresa Sutil (29.738,5 euros en el ejercicio anterior) que se encargó de prestar el servicio de gestión para las personas con esta discapacidad.
- Donación en 2024 de 2.000 euros a la entidad religiosa sin ánimo de lucro Misiones Salesianas (2.000 euros en el ejercicio anterior) que trabaja para la promoción, protección, educación y evangelización de los niños, niñas y jóvenes más vulnerables.

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



- En línea con el ejercicio anterior, durante el ejercicio 2024 se ha revisado la cartera de inversiones financieras de Asistencia Sanitaria, concluyendo que se encuentra alineada con los estándares de sostenibilidad.
- En el ejercicio 2024, también se ha realizado una evaluación del grado de exposición a los riesgos físicos de los inmuebles de Asistencia Sanitaria en propiedad (43 activos). De este análisis se ha obtenido la conclusión de que la exposición a los riesgos físicos no es material.



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



Assistència
Sanitària

10. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera (EINF)

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 2024 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 siguientes fuentes de información:

- 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 el Grupo Assistència 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 del Grupo Assistència, en aquellos casos en que se han producido cambios relevantes respecto del ejercicio anterior, estos cambios se especifican en el apartado correspondiente. En caso de no mencionarse expresamente, debe entenderse que no se han producido cambios significativos.

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

- El conjunto de indicadores informados en los apartados incluidos en este EINF, excepto aquellos en los que se especifica lo contrario, incluyen la actividad de todas las sociedades del Grupo Assistència.
- En el apartado de Información Sobre Cuestiones Sociales y Relativas al Personal se excluye la información relativa a las sociedades ANDAIRA y ASYAS al no considerar el total de empleados como una fracción significativa del consolidado. También se excluyen los datos de 2024 de BIOPAT, ya que cesó sus operaciones y se disolvió oficialmente en el último trimestre del año. Como solo estuvo activa durante los primeros seis meses de 2024, sus datos se consideran de impacto no material y, por tanto, no se han incluido en este informe.
- En el apartado de Información sobre Cuestiones Medioambientales se excluye la información relativa a las sociedades ANDAIRA y ASYAS al no resultar el impacto material, tanto por la actividad ejercida como por la baja o nula presencia de personas trabajadoras en la sociedad. También se excluyen los datos de 2024 de BIOPAT, ya que cesó sus operaciones y se disolvió oficialmente en el último trimestre del año. Como solo estuvo activa durante los primeros seis meses de 2024, sus datos se consideran de impacto no material y, por tanto, no se han incluido en este informe.
- 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
INFORMACIÓ GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	2-1 2-2 2-6	
Presencia geográfica	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	2-1 2-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	3-3	
Principales factores y tendencias que pueden afectar su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	3-3	
Política del Grupo				
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	
Resultados financieros				
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	
Marco de reporting				
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	
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información sobre el medio ambiente				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	

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

Sobre la aplicación del principio de precaución	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	3-3	
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.
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.
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	
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.
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
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	
3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO				
Organización del tiempo de trabajo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	3-3	
Número de horas de absentismo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	403-9 403-10	
Medidas destinadas a facilitar el 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	
4. SEGURIDAD				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	3-3	
Número de accidentes de trabajo por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Índice de frecuencia por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	

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

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	
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	
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5. Formación	Aspecto material	404-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	5.5. Formación	Aspecto material	404-1	
Accesibilidad 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
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.6 Igualdad	Aspecto material	3-3	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover la ocupación, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	3-3	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	3-3	
3. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	2-23 3-3	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	3-3	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	8. Información sobre la Sociedad	Aspecto material	3-3	Las donaciones y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se describen en el punto 8.1 junto con las acciones de asociación y patrocinio.
4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				

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	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
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	
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	
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	
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