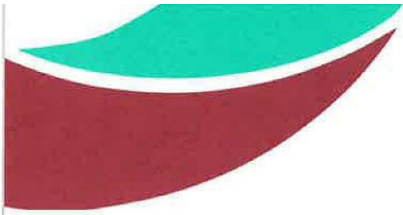




INFORME DE PROGRESO
HLA LAVINIA SALUD 2019



Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas
Nueva York, NY 10017
Estados Unidos de América.

Madrid, 13 de febrero, 2020

Estimado Señor Secretario General:

Me complace comunicarle que el **GRUPO HLA** continúa apoyando los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. A través de esta comunicación, expresamos nuestra intención de seguir apoyando e implementando estos Principios en el marco de nuestra esfera de influencia. Además, continuaremos informando puntualmente de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

También reiteramos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través de nuestra pertenencia a la RED ESPAÑOLA DEL PACTO GLOBAL, y continuar trabajando por la consecución de los OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío cada dos años de un Informe que describe los esfuerzos de nuestra organización para apoyar la implementación de los diez principios y para involucrarse con el Pacto Mundial. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso cada dos años, tal como lo indica la política de COE del Pacto Mundial.

Atentamente,

Fdo: Dr. Benito García-Legaz Ruiz
Director Médico GRUPO HLA

HLA LAVINIA SALUD, S.L. - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 33698, Folio 80, Hoja M-606437, Incripción 1. C.I.F.: B67216139
Domicilio Social: C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 12, 28027 Madrid

04/08/2019
15:11:18

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO ASISA, Y SOCIEDADES
DEPENDIENTES, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2018**

El estado de información no financiera del Grupo Asisa, se corresponde con la información contenida en el punto Estado de Información No Financiera del Informe de Gestión del Grupo Consolidado Asisa y sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018, formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 22 de marzo de 2019.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

1. SOBRE ESTE INFORME

El presente documento recoge la información requerida por el Estado de Información No Financiera y Diversidad del Grupo Asisa, que ha sido preparado por los Administradores de la Sociedad Dominante en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, 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.

El Estado detalla los principales aspectos del modelo de negocio y riesgos a corto, medio y largo plazo del Grupo Asisa, así como información relativa a cuestiones medioambientales, sociales, referentes al personal, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como a los derechos humanos concernientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, basándose en el marco internacional GRI Sustainability Standards Reporting en su versión Esencial, siendo un marco de reporte recomendado por la Ley de Información No Financiera de 2018. Asimismo, ha sido verificado externamente por la firma independiente PwC, entidad que también audita los estados financieros del Grupo.

Para diseñar los contenidos de este informe y seleccionar los aspectos que son relevantes, el Grupo llevó a cabo en 2017 un análisis de materialidad que le ha permitido identificar los aspectos más relevantes sobre los que informar a sus grupos de interés, así como dar respuesta a los requerimientos de información no financiera en base a la regulación vigente.

La priorización de estos aspectos de naturaleza económica, ambiental o social está relacionada con la repercusión que estos tienen sobre el negocio y las expectativas de los grupos de interés clave para el Grupo Asisa.

2. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO

El **Grupo Asisa y sociedades dependientes** (en adelante el Grupo) mantiene desde sus orígenes el firme compromiso de promover una asistencia sanitaria de calidad regida por la excelencia a través del impulso de un modelo sanitario propio, sin ánimo de lucro, basado en la reinversión y centrado en mejorar la salud y el bienestar de más personas cada día.

2.1. Información General

El Grupo, líder en asistencia sanitaria en España, tiene como sociedad dominante a Asisa, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U., cuyo único accionista es Lavinia.

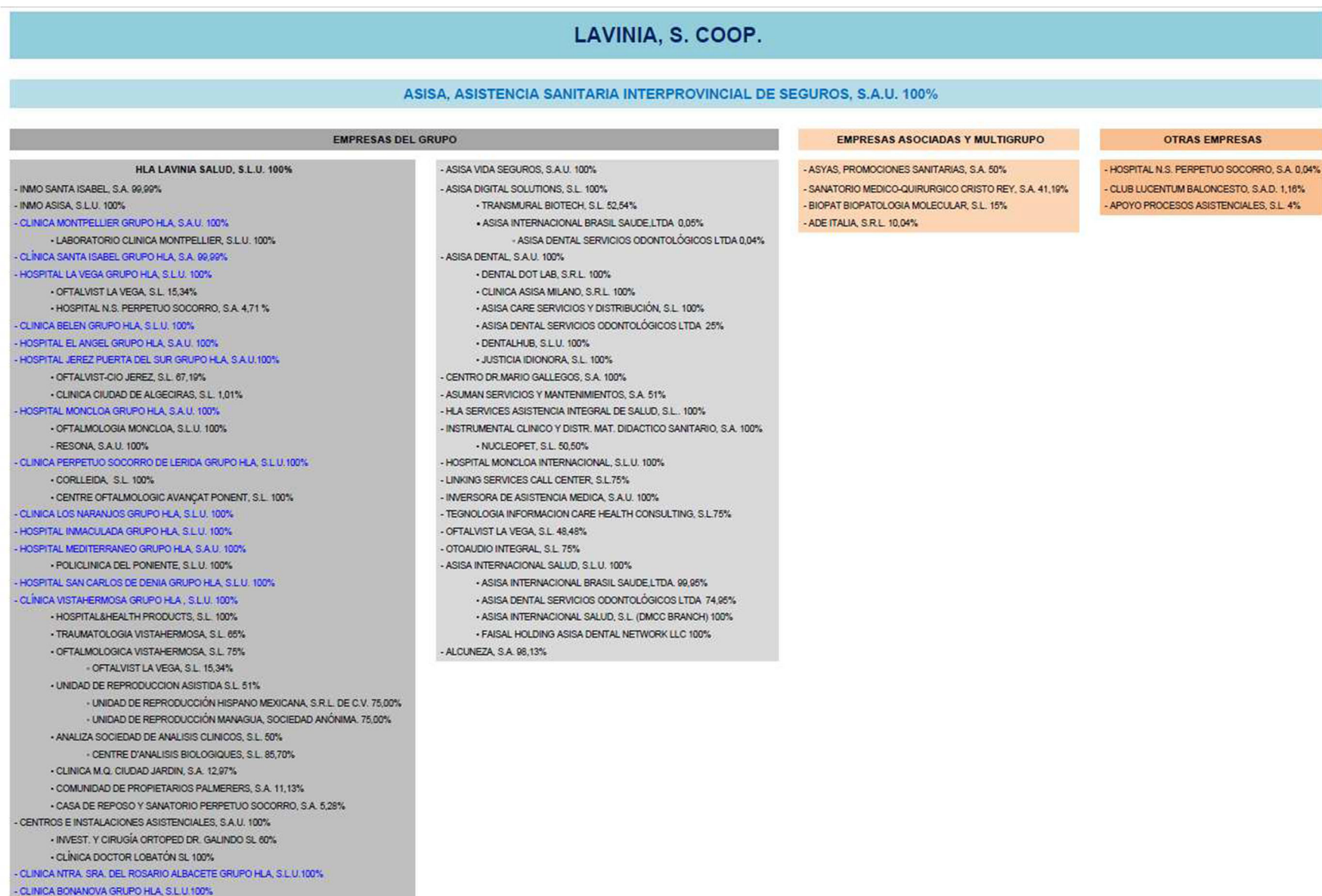
Asisa se constituyó el 31 de diciembre de 1955. Su domicilio social y fiscal se encuentra en Madrid, en la calle Juan Ignacio Luca de Tena, nº 12, 28027.

Asisa es una de las principales compañías del sector, con más de 2,25 millones de asegurados, a los que ofrece la cobertura asistencial más completa. Su modelo de atención sanitaria se basa en la libre elección de médico por parte del paciente y en la gestión de los propios facultativos sin intermediarios. La naturaleza cooperativista de Lavinia, propietaria de Asisa, y el hecho diferencial de estar creada y compuesta por médicos determinan su funcionamiento.

Asisa pertenece a Lavinia, cooperativa de trabajo asociado y ámbito sanitario. La cooperativa de médicos Lavinia, creada hace 42 años, cuenta con el 100% de capital español, carece de ánimo de lucro reinvertiendo sus beneficios en la mejora de la misma. En la actualidad está formada por cerca de 10.000 médicos, con presencia en todo el territorio nacional y eligen sus órganos de gobierno democráticamente cada cuatro años.

Lavinia S.C., se constituyó el 5 de noviembre de 1976 como cooperativa. Su domicilio social y fiscal se encuentra en Madrid en la calle Juan Ignacio Luca de Tena, nº 12, 28027.

Asisa S.A.U, es la sociedad dominante de un conjunto de Sociedades que siguen el siguiente esquema:



2.2. Principales actividades y modelo de negocio

Durante el ejercicio 2018 Asisa, principal sociedad aseguradora del Grupo ha seguido manteniendo como fundamental línea de negocio la actividad de seguros del ramo de enfermedad, primordialmente el seguro de asistencia sanitaria, y con relación al negocio de Vida, la Sociedad de Seguros de Vida del Grupo desarrolla, como principal línea negocio los seguros de vida riesgo. Al objeto de diversificar los riesgos e incrementar su volumen de negocios aprovechando las sinergias que de su amplia cartera de asegurados puede obtener, Asisa ha comenzado la comercialización de seguros de los ramos de decesos, asistencia, defensa jurídica y otros daños a los bienes.

Con relación a la actividad sanitaria, el Grupo dispone de una amplia red asistencial encabezada por HLA, tercer grupo privado hospitalario de España, que cuenta con 15 hospitales que disponen en su totalidad de más de 1.300 camas, siendo el mayor grupo hospitalario perteneciente a una entidad aseguradora. Adicionalmente, HLA cuenta con centros médicos multiespecialidad y unidades especializadas distribuidos por todo el territorio nacional.

Destaca el empeño del Grupo por ofrecer la mejor asistencia bucodental a través de Asisa Dental, con una red de clínicas dentales implantadas en gran parte del territorio nacional, asistencia oftalmológica a través de la red asistencial de Oftalvist, unidades de reproducción asistida, centro de análisis clínicos, radiodiagnóstico, asistencia integral de otorrinolaringología, audiología y audioprótesis.

Fuera del ámbito asistencial, destaca la apuesta del Grupo por la más avanzada tecnología sanitaria a través de Tich Consulting, empresa dedicada a los servicios de consultoría y tecnología asistencial.

En cuanto al área geográfica en la que el Grupo ejerce su actividad de manera significativa, es la correspondiente a todo el ámbito nacional, si bien, el Grupo se apoya en la internacionalización como vía de crecimiento y sigue buscando nuevas oportunidades de inversión en todas las áreas de actividad que desarrolla. El Grupo quiere reforzar su presencia internacional y actualmente ya desarrolla su actividad en Brasil, México, Nicaragua, Portugal, Italia, Omán y Emiratos Árabes Unidos

Al objeto de ubicar cuantitativamente al Grupo asegurador en el sector, según los datos publicados por ICEA a la fecha de elaboración del presente informe, el Grupo ocupa, por volumen de primas, el decimoquinto puesto en el ranking de grupos aseguradores. Asisa ocupa, por volumen de primas, el tercer puesto en el ranking de compañías aseguradoras de salud, representando las primas emitidas por la Entidad, el 13,8% (13,8% en el ejercicio 2017) de la cuota de mercado de aseguradoras de salud. Respecto del total sectorial asegurador de No Vida, Asisa se encuentra en el puesto octavo del ranking, con una cuota de mercado del 3,28% (novenno puesto y un 3,23% de cuota de mercado en el ejercicio 2017).

2.3. Mercados donde estamos presentes

Asisa está llevando a cabo una profunda transformación para impulsar el Grupo, que opera principalmente en España donde ejerce la actividad aseguradora en la práctica totalidad de las provincias españolas, teniendo, adicionalmente, una amplia implantación de su red asistencial en el territorio nacional. Dicha transformación está encaminada, esencialmente, hacia la internacionalización del Grupo en el ámbito sanitario.

Su presencia se extiende a varios países de Europa, América Latina y Oriente Próximo, a los que exporta un modelo de calidad que combina experiencia, conocimiento y tecnología de gestión.

El Grupo consolidó en 2018 los proyectos que iniciaron la expansión internacional del Grupo, desarrolló nuevas iniciativas y analizó nuevas posibilidades de crecimiento en el exterior.

Hoy por hoy cuenta con clínicas de reproducción asistida en México y Nicaragua y próximamente abrirá otra en Omán.

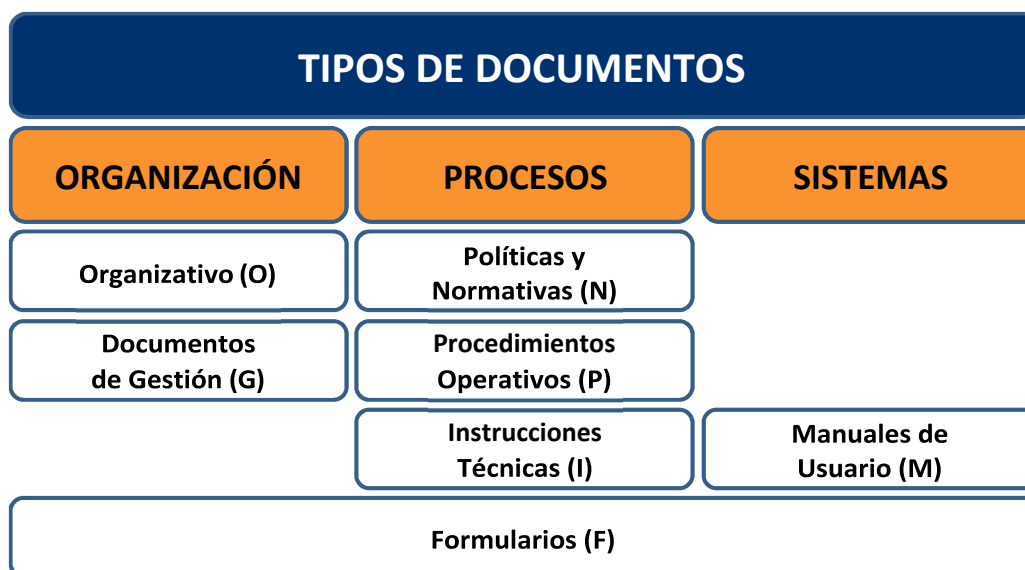
También dispone de clínicas dentales en Milán (Italia) y Sao Paulo (Brasil) y estudia la apertura de centros de esta especialidad en otros países.

En 2018 consolidó un equipo de gestión propio en Portugal e inauguró su oficina en Lisboa para el desarrollo de la actividad aseguradora.

Asisa tiene en Emiratos Árabes una oficina de representación comercial para Oriente Medio, que se encargará de coordinar diferentes oportunidades que se están trabajando en la región.

2.4. Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas

El Grupo dispone de un completo Manual de Organización a disposición de todos los empleados, y que organiza los distintos documentos que describen la arquitectura empresarial del Grupo en una estructura documental jerárquica de acuerdo con el siguiente esquema:



En relación con el ámbito de actuación al que se refiere el Estado de Información No Financiera consolidado, el documento clave que fija las conductas apropiadas dentro del Grupo y que determina en gran parte las normas y valores por las que la empresa y sus empleados rigen su actividad diaria es el **Código Ético**, documento publicado en la web de Asisa (www.asisa.es) y a disposición de todos los grupos de interesados: empleados, proveedores generales, proveedores asistenciales y profesionales médicos, cooperativistas, mediadores, colaboradores y la sociedad en general. Este documento tiene su reflejo en un **Código de Conducta con Proveedores**, por el que el Grupo busca promover, entre sus proveedores, conductas responsables que se mantengan en consonancia con su propio modelo empresarial, como base necesaria para garantizar un desarrollo sostenible en la sociedad.

En paralelo, el Grupo dispone de políticas corporativas específicas, que emanan del Consejo de Administración, y que fijan, desde un punto de vista normativo, los criterios que el Grupo aplica en múltiples ámbitos y que abordan cuestiones medioambientales, sociales, de cumplimiento y respeto a la legislación

vigente, de anticorrupción y prevención de conflictos de interés, y de no discriminación y protección de los derechos laborales de las personas que trabajan en Asisa.

La entidad fundamenta su enfoque de gestión del medioambiente en la **Política de Calidad, Excelencia y Compromiso Ambiental**, de aplicación a la red de centros asistenciales de HLA, así como a la sede corporativa del Grupo. Asimismo, el Grupo ha elaborado una **Guía de Buenas Prácticas Ambientales**, con recomendaciones tanto para los propios empleados como para los pacientes y visitantes durante su estancia en los centros sanitarios.

El Grupo cuenta con un Comité Nacional de Calidad y Medioambiente encargado de definir y aprobar las políticas y objetivos de medioambiente del Grupo, entre otros aspectos. Dado que los principales impactos sobre el entorno se producen en la rama asistencial, en el ámbito de HLA se dispone de un área corporativa de medioambiente, responsable de velar por el cumplimiento de los principios recogidos en la Política, y de garantizar el compromiso del Grupo con la protección ambiental.

Respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno, el Grupo dispone de un modelo organizativo de Cumplimiento dirigido a la prevención y control previo con el objetivo de acreditar que la entidad cumple con la normativa externa (legal) e interna (normas y procedimiento operacionales). El sistema de cumplimiento abarca diversos ámbitos de actuación, siendo el ámbito penal – en dónde se enmarcan los sistemas de prevención y lucha contra la corrupción y el soborno –, el que posee un mayor desarrollo a través de políticas corporativas de Grupo que son de aplicación en todas y cada una de las entidades legales que componen el grupo consolidado.

El sistema de Compliance del Grupo se soporta en los siguientes elementos sustantivos:

- Prevención: evitar la incursión en riesgos.
- Detección: detectar a tiempo las desviaciones a la normativa e investigarlas.
- Respuesta: tomar medidas para detener las desviaciones y prevenirlas.
- Mejora continua: corregir los procesos de negocio y los mecanismos de control para perfeccionarlos.

En la práctica, se desarrolla a través de una serie de políticas que, partiendo del Código Ético del Grupo, establecen y desarrollan aspectos concretos del sistema de cumplimiento, como son:

- **Política de Prevención de Delitos:** ratifica el compromiso del Grupo con el cumplimiento de la normativa penal y reafirma el propósito de promover una verdadera cultura ética y de respeto a la ley. Esta política recoge las conductas constitutivas de delito con riesgo de comisión en el ámbito de actuación del Grupo, identifica las actividades en las que pueden cometerse dichas conductas y detalla las medidas y procedimientos de vigilancia y control implantados para la efectiva prevención de su comisión.
- **Política Anticorrupción:** esta política tiene por objeto definir la manera en que Asisa gestiona el riesgo derivado de cualquier tipo de práctica empresarial corrupta y contraria a las buenas prácticas, en cualquiera de sus formas.
- **Política de Regalos, Invitaciones y Hospitalidades:** tiene por objeto establecer la normativa del Grupo para una adecuada gestión (entrega o recepción) de regalos, invitaciones o cualquier otra dádiva u hospitalidad.
- **Política de Conflictos de Interés:** tiene como objeto establecer un marco de actuación sobre el que sustentar las actuaciones necesarias para detectar y prevenir, o en su caso resolver, los posibles conflictos de interés.
- **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales:** establece los estándares mínimos que el Grupo debe observar en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- **Código de Conducta de Proveedores:** tiene como objetivo promover, entre los proveedores del Grupo, conductas responsables que se mantengan en consonancia con su propio modelo empresarial, como base necesaria para garantizar un desarrollo sostenible en la sociedad.
- **Política de Competencia y Relaciones con el Mercado:** tiene por objeto fijar las pautas de las compañías del Grupo en materia de competencia y de relación con el mercado y los consumidores, detallando los modelos de actuación ante determinadas situaciones, la manera de proceder en el mercado y las conductas prohibidas tanto con empresas competidoras como con los consumidores y usuarios.
- **Política de Dawn Raid:** tiene por objeto proporcionar orientación a los empleados y directivos del Grupo para garantizar que las inspecciones sorpresa presenciales de las que sea objeto el mismo, por

parte de cualquier autoridad administrativa o judicial, se gestionan de manera adecuada, efectiva y coherente con la normativa vigente, sus procedimientos y políticas.

- **Canal de Comunicación de Cumplimiento:** tiene por objeto establecer un canal de comunicación interna a través del cual se puedan plantear dudas, sugerencias, consultas o inquietudes sobre cumplimiento normativo o sobre la interpretación de las políticas del sistema de cumplimiento.

En materia de derechos humanos, el Grupo no ha identificado riesgos relevantes, principalmente debido a que su actividad se desarrolla, prácticamente en su totalidad, dentro del ámbito nacional, donde las obligaciones legales y el sistema de prevención de delitos cubre este tipo de riesgos.

El Grupo manifiesta su total rechazo al trabajo infantil, al trabajo forzoso y al realizado en condiciones penosas, extremas, inhumanas o degradantes y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, en todos los lugares donde desarrolle su actividad. Este compromiso se extiende a todos los proveedores que trabajan para el Grupo a través de la promoción del **Código de Conducta de Proveedores**, que recoge compromisos en materia de trabajo forzoso, trabajo infantil, acoso, abuso, discriminación, respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, aplicación de salarios de acuerdo con los convenios colectivos vigentes, y la salud y seguridad en el trabajo.

2.5. Principales riesgos no financieros del Grupo

El Grupo establece el Marco del Sistema de Control Interno en su política, donde se contemplan los principios y bases del sistema, su estructura de responsabilidades y procedimientos, y su sistema de gobernanza, con el objetivo de dotar al Grupo de un entorno adecuado de control dirigido a:

- Obtener una seguridad razonable sobre la eficacia y eficiencia de los procesos;
- Asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera y no financiera;
- Llevar a cabo una adecuada gestión de riesgos;
- Asegurar el cumplimiento de las leyes, de las políticas y de los procedimientos internos aplicables.

El modelo de control interno del Grupo, en consonancia con las guías y recomendaciones de reguladores y las mejores prácticas internacionales, se fundamenta en la existencia de tres niveles diferenciados de control, lo que habitualmente se conoce como el modelo de tres líneas de defensa, dirigido a identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de su actividad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio:

- En la primera línea de defensa están las funciones operacionales del Grupo, responsables de instrumentalizar y poner en práctica la gestión de sus riesgos y controles internos. También se encuentra en esta primera línea, la parte de la función actuarial que define los controles del riesgo de suscripción y reservas que afectan al negocio asegurador.
- En la segunda línea de defensa están las funciones de cumplimiento, gestión de riesgos y actuarial, que coordinan el modelo de gestión de riesgos y aseguran el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos.
- En la tercera línea de defensa está la función de auditoría interna, con responsabilidad de aportar un nivel de supervisión y aseguramiento objetivo.

La Gestión de Riesgos es la actividad encaminada a identificar, medir, controlar, gestionar, y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, y sus interdependencias, esté o pueda estar expuesta el Grupo.

Dentro del Grupo, la función de Gestión de Riesgos se apoya en el Comité de Riesgos, órgano colegiado en el que se encuentran representadas las principales Direcciones de Área operativas del Grupo (Comercial, Jurídico, Operaciones y Sistemas, Técnica, Económico-financiero y Negocio Hospitalario), y funciones clave de soporte (Actuarial y Cumplimiento). El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo se organiza con un doble enfoque:

- Por un lado, una gestión de riesgos basada en las siguientes áreas y categorías, siguiendo la definición incorporada en la fórmula estándar establecida por el regulador:
 - Riesgos globales
 - Riesgos de suscripción
 - Riesgos de mercado
 - Riesgo de contraparte
 - Riesgo operacional

- Gestión de Activos y Pasivos
 - Riesgo Estratégico y de Reputación
 - Reaseguro y otras técnicas de mitigación del riesgo
- Por otro lado, se incorpora un plano más operativo, en base a unos indicadores a los cuales se les asigna un valor óptimo (apetito al riesgo) y un límite de tolerancia. Por comparación entre el valor real y el valor óptimo, se obtiene el perfil de riesgo. Estos indicadores, junto con sus valores óptimos y límites de tolerancia son aprobados por el Consejo de Administración y están sometidos a revisión continua.

Desde el Comité de Riesgos se establecen políticas y procedimientos de gestión que despliegan la gestión de riesgos a todos los niveles operativos de la entidad, especialmente en lo que se refiere a la gestión de los riesgos operacionales.

Los riesgos operacionales parten del análisis con las áreas de los procesos de la entidad, obteniéndose así un inventario de riesgos (Mapa de Riesgos) sobre los que actuar y vigilar. Cada riesgo así identificado dispone de un “propietario del riesgo”, que es la figura responsable del proceso o la que dispone de una mejor información agregada sobre el mismo, que realiza una valoración cualitativa de la severidad en una doble vertiente:

- Riesgo inherente (evento/hito sin control): aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- Riesgo residual (evento/hito con control): aquel que permanece en la entidad después que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

De esta valoración cualitativa se realiza una priorización del Mapa de Riesgos utilizando una matriz de probabilidad e impacto para agrupar los riesgos según su severidad, y estableciendo nuevos controles, planes de acción y/o planes de contingencia que permitan bajar el nivel de riesgo general de la entidad a niveles aceptables por el Consejo de Administración.

Se señala a continuación los riesgos más relevantes del Grupo Asisa:

- Continuidad de Negocio: dado que una parte importante del Grupo Asisa se dedica a la actividad prestacional en horario 24x365, se presta mucha atención a todas las tareas que redunden en asegurar la continuidad operativa de las distintas unidades del Grupo, abarcando tanto aspectos de seguridad física como de seguridad de los aplicativos.
- Control de prestaciones y fraude en el ramo Salud.
- Riesgos de Ciberseguridad.
- Mejora de la atención al cliente general y por todos los canales.
- Riesgos relativos al incumplimiento de las normas de suscripción de los contratos de seguros, especialmente en caso de Grandes Cuentas colectivas.
- Riesgos de tarificación (seguro o reaseguro aceptado).
- Riesgos relativos a la protección de los datos sobre las personas.

En este contexto, el Grupo desea continuar avanzando en el cambio cultural del Grupo y seguir desarrollando la cultura y la formación de los empleados en materia de Compliance, protección de datos y riesgos.

2.6. Gestión y transparencia en materia de sostenibilidad

El Grupo publicó en 2018 por primera vez un Informe Anual inspirado en las principales recomendaciones de la Global Reporting Initiative (GRI), el exigente estándar internacional para la realización de informes anuales, y del Marco Internacional de Reporting Integrado, que prescribe cómo las empresas deben articular la información financiera y no financiera en este tipo de publicaciones, lo que supuso un paso de gigante en nuestra política de comunicación corporativa.

De esta forma, el Grupo sentó las bases para que en un futuro próximo pueda progresar hacia la elaboración de un Informe de RC de acuerdo con los criterios de excelencia que siguen las empresas más avanzadas del mundo y mostrar su compromiso con el refuerzo de la transparencia ante sus grupos de interés y con la adaptación completa de su informe a lo establecido por ambos marcos en próximos ejercicios.

En este contexto, siguiendo las directrices establecidas en la guía GRI, el Grupo desarrolló el año pasado un análisis específico para evaluar qué aspectos en materia de sostenibilidad son materiales para el Grupo, entendiendo por aspecto material aquel que refleja alguno de los impactos económicos, ambientales y

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

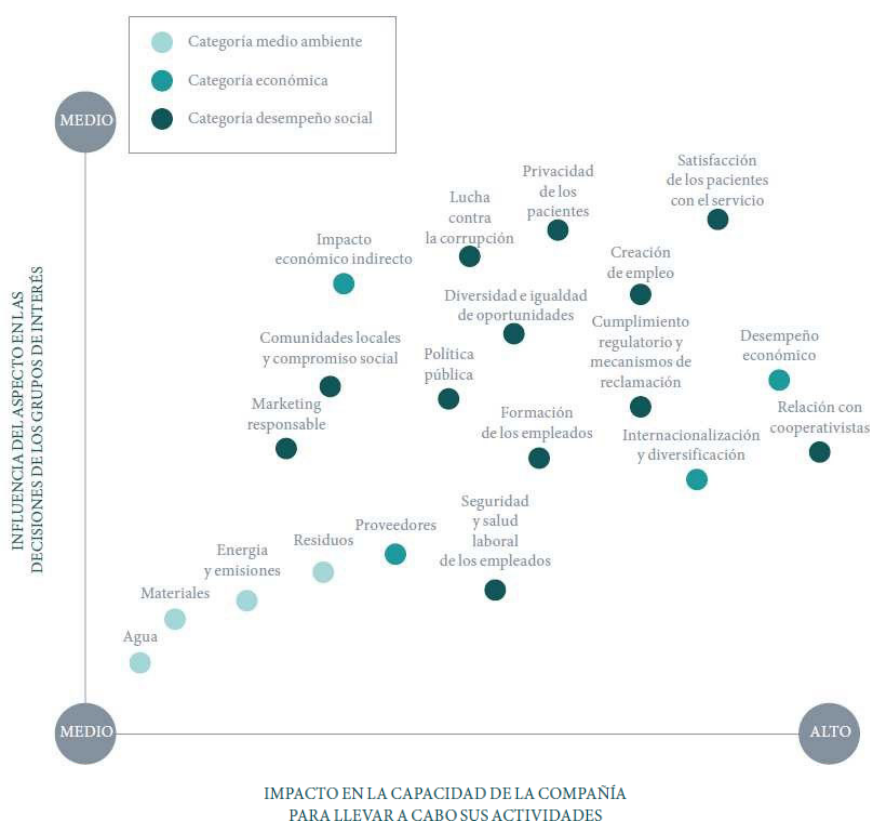
Grupo Asisa

sociales significativos para la entidad o su estrategia o bien pueda afectar a las decisiones de sus grupos de interés.

Las actividades llevadas a cabo para elaborar el análisis de materialidad han consistido en:

- Análisis de la información pública del Grupo y de otras sociedades pertenecientes al mismo, que ha consistido en la revisión de los informes anuales de Asisa, HLA y el Hospital Moncloa y sus correspondientes páginas web.
- Análisis de notas de prensa emitidas por Asisa y otras compañías pertenecientes al mismo Grupo.
- Reuniones con los responsables y directivos de algunas áreas clave del Grupo.
- ‘Benchmarking’ de los contenidos tratados en las memorias e informes de RSC/Sostenibilidad de otras compañías del sector sanitario; concretamente, una compañía aseguradora de salud y otra con actividad prestacional.

El resultado de estas acciones ha permitido elaborar la siguiente matriz de materialidad para el Grupo:



Actualmente, con la finalidad de progresar en su compromiso con la transparencia y mejorar la eficacia de los canales de diálogo con grupos de interés, el Grupo está trabajando en la mejora de aspectos metodológicos relacionados con el proceso de identificación y priorización de sus grupos de interés y sus expectativas, orientado a conocer mejor su entorno y mejorar las relaciones mantenidas con ellos, así como a la actualización de su matriz de materialidad.

**Los aspectos relacionados con la biodiversidad, la contaminación lumínica, la contaminación por ruido, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil se consideran no materiales dada la actividad del Grupo.*

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

3.1. Información global

El Grupo está comprometido en proporcionar la mejor asistencia sanitaria integral desde el respeto más absoluto al medioambiente. Para ello, el Grupo se basa en el principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales a lo largo de toda su cadena de valor, considerando tanto los impactos directos en los activos donde desarrolla su actividad, así como los indirectos derivados de la misma.

Fundamenta su enfoque de gestión del medioambiente en la Política de Calidad, Excelencia y Compromiso Ambiental, de aplicación a la red de centros asistenciales de HLA, así como a la sede corporativa del Grupo, que son los activos donde existe un mayor potencial de impacto sobre el entorno. La dirección del Grupo revisa periódicamente esta política para su continua mejora y adecuación al sistema de gestión.

Asimismo, el Grupo ha elaborado una Guía de Buenas Prácticas Ambientales, de aplicación a su red de hospitales y clínicas, así como a su Sede corporativa, con recomendaciones tanto para los propios empleados como para los pacientes y visitantes durante su estancia en los centros sanitarios.

El Grupo cuenta con un Comité de Calidad y Medioambiente encargado de definir y aprobar las políticas y objetivos de medioambiente del Grupo, de realizar la revisión del sistema por la dirección y de establecer los planes anuales de auditorías internas, entre otros aspectos, así como con una Comisión Permanente encargada de la resolución de incidencias sobre el sistema que puedan incidir en el día a día, constituida por un grupo multidisciplinar de cinco profesionales con experiencia en el Grupo.

Dado que los principales impactos sobre el entorno se producen en la rama asistencial, en el ámbito de HLA se dispone de un área corporativa de medioambiente, ente responsable de velar por el cumplimiento de los principios en los que se basa esta política y de garantizar el compromiso del Grupo con la protección ambiental. Adicionalmente, se ha designado un responsable de medioambiente en cada uno de los hospitales con los que cuenta, encargado de orientar la política y programas de gestión medioambientales del Grupo en cada uno de sus activos, así como de mantener el Sistema de Gestión Ambiental.

Adicionalmente a las anteriores áreas y comités, el Grupo cuenta con un Comité de Riesgos, órgano encargado de identificar los riesgos del Grupo y diferenciarlos según su tipología. Entre ellos, se encuentran los riesgos ambientales establecidos para HLA. En este contexto, destaca el compromiso de los centros con la prevención de dichos riesgos a través de planes de tratamiento específicos.

Entre estos riesgos y en relación con el compromiso contra el cambio climático, destaca el control de fugas de gases de refrigeración, la supervisión de la correcta segregación de residuos y la revisión del cumplimiento legal, entre otros riesgos identificados de menor impacto para la compañía.

La cuantificación de los riesgos ambientales y la integración de su gestión dentro de la estrategia corporativa puede convertirlos en oportunidades de desarrollo y, mediante su maximización, lograr un beneficio, tanto para el negocio del Grupo como para el conjunto de la sociedad.

En este contexto, en 2018 destaca la identificación como oportunidad de la adquisición de una herramienta a nivel de HLA, que permite realizar la evaluación de cumplimiento legal directamente en una plataforma online.

Por último, el Grupo quiere destacar la adhesión de uno de sus centros de referencia, el Hospital Moncloa, al Pacto Mundial, con la finalidad de alinearse a los diez principios que marca el Pacto Internacional. Asimismo, se ha establecido como un compromiso del Grupo la ampliación de esta adhesión a toda la sociedad en el año 2019, lo que garantiza una gestión ética y sostenible de la actividad, así como la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

3.2. Sistema de Gestión Ambiental

La gestión ambiental constituye una prioridad en la estrategia del Grupo. Por ello, HLA¹ y la sede central del Grupo tiene implantado un sistema de gestión bajo la norma ISO 14001 auditado externamente que, conforme a la política de gestión ambiental establecida, permite controlar los aspectos ambientales y contribuir a minimizar los impactos ambientales ocasionados.

En el marco de la implementación de su Sistema de Gestión Ambiental, el Grupo ha identificado los impactos significativos asociados al desarrollo de su actividad que implican un impacto directo o indirecto sobre el entorno.

Tras el análisis desarrollado, los efectos actuales y previsibles de las actividades del Grupo en el medioambiente se centran en la generación de residuos, el consumo de recursos naturales y las emisiones a la atmósfera.

El Grupo es consciente de estas implicaciones y, por ello, durante el 2018, HLA ha realizado grandes avances en materia ambiental, destacando la incorporación de todos los centros médicos bajo el paraguas del Sistema de Gestión Ambiental corporativo certificado según ISO 14001, en el cual ya estaban incluidos la totalidad de los hospitales.

El compromiso ambiental de la entidad está enfocado en torno a seis líneas de actuación:

1. FOMENTAR EL COMPROMISO CON EL RECICLAJE Y EL AHORRO DE RECURSOS NATURALES (LUZ, AGUA, COMBUSTIBLES, PAPEL):

- Contenedores a disposición del personal y de los pacientes para separar residuos municipales (orgánicos, envases y papel).
- Reporting de indicadores ambientales y establecimiento a nivel de grupo de objetivos ambientales.
- Certificación Ecolabel y certificación FSC del papel comprado.
- Apuesta por la transformación digital.

2. COMPROMETER A TODOS LOS INTEGRANTES DE NUESTRA CADENA DE VALOR CON EL COMPROMISO AMBIENTAL HLA:

- Auditorías de carácter ambiental a los proveedores.
- Comunicación de los requisitos ambientales específicos.
- Establecimiento de cláusulas ambientales.

3. FOMENTAR BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN PACIENTES/FAMILIARES Y VISITANTES:

- Comunicación de buenas prácticas ambientales.
- Comunicación de éxitos y logros, así como acciones de potenciación de buenas prácticas ambientales (por ejemplo: plantación de árboles en la campaña de celebración del día mundial de medio ambiente).

4. CONTROL OPERACIONAL:

- Supervisión y control por las áreas de mantenimiento de las instalaciones que son susceptibles de provocar impactos ambientales.

5. CREAR UNA CULTURA DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y ECONOMÍA CIRCULAR:

- Formación y sensibilización ambiental a todos nuestros trabajadores.
- Gestión proactiva de riesgos ambientales.

6. METODOS DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:

- Realización de 17 auditorías internas y 16 externas.

¹ El Sistema de Gestión Ambiental incluye la Clínica Santa Isabel, el Hospital El Ángel, el Hospital Jerez Puerta del Sur, la Clínica Perpetuo Socorro, el Hospital Mediterráneo, la Clínica Montpellier, la Clínica Nuestra Señora del Rosario, el Hospital Moncloa, la Clínica Vistahermosa, la Clínica Doctor Sanz Vázquez, el Hospital La Vega, el Hospital San Carlos, la Clínica Los Naranjos y el Hospital Inmaculada, así como los establecimientos de Unidad de Reproducción Asistida presentes en los anteriores centros, la totalidad de los centros médicos de CIASA, HLA y el Centro médico Dr. Mario Gallegos, así como la Sede Central del Grupo, ubicada en Juan Ignacio Luca de Tena 12.

- Inclusión dentro de las encuestas de satisfacción de pacientes de un apartado específico de valoración del compromiso ambiental.

3.3. Lucha contra el cambio climático y la contaminación

En los últimos años, la preocupación social acerca del cambio climático y las consecuencias globales que puede tener ha ido en aumento. Esta situación ha motivado al Grupo a participar en el esfuerzo internacional para la reducción de gases de efecto invernadero (GEI), establecido en la 21ª Conferencia de las Partes (COP 21) de París, en la que se adoptaron decisiones para respetar los objetivos de lucha contra el cambio climático.

Asimismo, la decidida apuesta del Grupo por la eficiencia energética y la reducción de emisiones no se enmarca únicamente en el compromiso de la entidad con el entorno y la comunidad. La lucha contra el cambio climático está directamente vinculada con la actividad que desarrolla el Grupo. De acuerdo a los estudios publicados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), las temperaturas extremas derivadas del cambio climático contribuirán a las defunciones por enfermedades cardiovasculares y respiratorias, sobre todo entre personas de edad avanzada. Asimismo, las altas temperaturas derivarán a su vez en un aumento de los niveles de ozono y de otros contaminantes del aire, que agravarán dichas enfermedades.

En el reto que el cambio climático supone, el Grupo contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la aplicación de distintas medidas de eficiencia energética, así como mediante la sensibilización ambiental de los empleados, pacientes y visitantes de su red asistencial.

En este contexto, la eficiencia energética se plantea como una política esencial para contener el cambio climático y está incluida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y en la Agenda 2030, que pretende duplicar la tasa de eficiencia en el uso de la energía en la próxima década. Algunos especialistas estiman que, con un consumo de energía más eficiente, España podría ahorrarse hasta 3.000 millones de euros al año.

Para colaborar en la consecución de esos objetivos que son específicos, cuantificables y con una periodicidad anual, el Grupo ha puesto en marcha un plan de medidas dirigidas a reducir el consumo de energía en toda su red y, en consecuencia, reducir sus emisiones a la atmósfera, liderando HLA su desarrollo. Así, tras superar con éxito diferentes auditorías energéticas, HLA ha implantado mejoras en el envolvente térmico de sus edificios, en el rendimiento de las instalaciones de iluminación y en las instalaciones de calefacción y refrigeración, sustituyendo los equipos más antiguos por otros más eficientes y menos contaminantes.

Adicionalmente a las anteriores medidas de mitigación, el Grupo colabora a través de la asociación GreenFriends, en la recuperación de los bosques de la Península Ibérica que han sufrido distintas erosiones como fuegos o catástrofes naturales, compensando al mismo tiempo las emisiones derivadas de su actividad. En este contexto, en 2018 el Grupo plantó un árbol por cada recién nacido durante la semana del cinco de junio para celebrar el día Mundial de Medio Ambiente, comprometiéndose a reforestar una parte erosionada de Segovia.

El Grupo no solo centra sus esfuerzos en la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, sino que emplea parte de sus recursos para establecer medidas preventivas y de mitigación sobre el resto de fuentes de contaminación atmosférica como las procedentes de las calderas de gasóleo (que el Grupo está cambiando por calderas de gas natural, quedando en la actualidad únicamente dos de gasóleo), el ruido y la contaminación lumínica de los edificios.

Estos aspectos ambientales están medidos y gestionados con los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la red de hospitales y clínicas de HLA.

En referencia a las delegaciones de Asisa, no se consideran un aspecto material, dado que por la noche están cerradas y la potencial contaminación derivada de su actividad es prácticamente inexistente.

3.4. Huella de Carbono

El Grupo calcula desde 2017 su Huella de Carbono en dos alcances de emisiones: las directas, es decir, de Alcance 1, que considera las emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes fijas y del consumo de combustible en fuentes móviles², así como de las emisiones indirectas, es decir, de Alcance 2, derivadas del consumo eléctrico producido en los activos del Grupo.

Dada la actividad desarrollada por el Grupo, en un futuro se mantendrán estas mismas fuentes de emisión.

² La flota del Grupo consta de un total de 42 vehículos: 27 tienen distintivo C, 13 cero emisiones y 2 distintivo ECO.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

En el cálculo de la Huella de Carbono del Grupo, dada la actividad que este desarrolla, solo se consideran las emisiones de CO₂ como tipo de GEI significativo.

Como medidas para la prevención y reducción de emisiones de GEI destaca, como se mencionó anteriormente, el cambio de las calderas de gasoil por otras que empleen un combustible más respetuoso con el medioambiente como el gas natural, así como la sustitución progresiva de equipos de aire acondicionado con refrigerantes con menor impacto sobre la capa de ozono.

Además, el Grupo está incrementando su flota de vehículos eléctricos, contando en la actualidad con un total de 13 coches eléctricos y dos coches híbridos.

Emisiones Directas (Alcance 1) ³	2018
Emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes fijas [t CO ₂ eq]	2.587
Emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes móviles [t CO ₂ eq]	148
TOTAL [t CO₂ eq]	2.734
TOTAL/m²	0,02
TOTAL/consulta	0,002

Nota: factores de emisión procedentes del MAGRAMA.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, la electricidad consumida en el Hospital San Carlos de Denia ha sido completamente proveniente de energía verde contribuyendo, de este modo, a la descarbonización del actual modelo energético.

Emisiones Indirectas (Alcance 2) ⁴	2018
Electricidad no renovable [t CO ₂ eq]	6.189
TOTAL [t CO₂ eq]	6.189
TOTAL/m²	0,04
TOTAL/consulta	0,004

Nota: factores de emisión de Red Eléctrica.

Emisiones Totales (Alcance 1+2) ⁵	2018
Total [t CO ₂ eq]	8.924
TOTAL [t CO₂ eq]	8.924
TOTAL/m²	0,06
TOTAL/consulta	0,006

³ Incluye las emisiones directas (alcance 1) de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. También se incluyen las emisiones de la flota de vehículos. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

⁴ Incluye las emisiones indirectas (alcance 2) de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

⁵ Incluye las emisiones directas e indirectas (alcances 1 y 2) de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

3.5. Economía circular y uso sostenible de los recursos

El Grupo aplica una estrategia basada en el principio “controlar para reducir” el consumo de materiales, que no solo permite mejorar la eficiencia en su utilización, sino también prevenir la generación de ciertos tipos de residuos.

En este contexto, el Grupo apuesta por la digitalización como medio para reducir de forma significativa los consumos de papel. Destaca en esta área la digitalización de todo el proceso asistencial, entre cuyos objetivos se encuentra el conseguir el hospital sin papel, así como la ampliación de la conciencia de ahorro hacia los pacientes, al poder acceder a su historia clínica en soporte digital sin necesidad de imprimir el informe.

La implantación del sistema de papel cero también se extiende a Asisa Dental, que inició en 2015 un proyecto para digitalizar la totalidad de las herramientas de interacción con los pacientes (fundamentalmente, cuestionarios, contratos, presupuestos y consentimientos) y reducir, de esta manera, las necesidades de transporte y almacenamiento de la documentación, minimizar el riesgo de pérdida de información y reducir el impacto ambiental derivado del consumo de papel y transporte.

Asimismo, desde 2017 la totalidad del papel adquirido por el Grupo posee tanto la etiqueta Ecolabel, certificación ecológica que se concede a los productos que aseguran un bajo impacto ambiental en su ciclo de vida, como la etiqueta FSC, que significa que la madera del producto proviene en su totalidad de bosques certificados.

Con el objetivo de implicar a los usuarios en este enfoque, el Grupo ha desarrollado y fomenta el uso de la APP que permite pedir cita online, así como descargar informes de pruebas, contribuyendo tanto a reducir el consumo de papel como el número de viajes al hospital.

Otro hito importante del Grupo en referencia a este apartado ha sido el emprendimiento de distintas acciones en relación a las bolsas destinadas a farmacia que se entregan con los medicamentos. En este contexto, desde agosto de 2018 se utilizan bolsas que han sido fabricadas con plástico reciclado. Asimismo, durante el año 2019, se tiene previsto sustituir las bolsas de plástico por bolsas de papel.

Dada la actividad asistencial desarrollada por el Grupo, se emplea una gran cantidad de material médico fungible, que puede ser utilizados en más de un proceso asistencial, siempre y cuando se establezcan las medidas de bioseguridad requeridas.

En estos casos, el Grupo prioriza la esterilización y reutilización de dicho material en aquellos productos cuyas especificaciones del fabricante permitan más de un uso, hecho que vendrá determinado por la conservación de sus propiedades en óptimas condiciones de uso tras el ciclo de esterilización.

Por último, existen casos en los que el volumen de actividad generado por una determinada técnica quirúrgica o diagnóstica no requiere de la adquisición del equipo, sino que es suficiente con alquilarlo cuando se genera la necesidad concentrando el número de asistencias.

Esto favorece que un mismo equipo sea utilizado por uno o varios centros del grupo o externos a este, minimizando el impacto medioambiental de la fabricación y eliminación de los mismos.

Consumo sostenible de los recursos

Algunos de los principales consumos realizados tanto en la red aseguradora como en la red asistencial a lo largo de 2018 correspondieron a papel de oficina. Más concretamente en la red asistencial, se reporta el consumo de botellas de gases medicinales.

Consumo de materiales	
Material	2018
Consumo de papel [kg] ⁶	103.004
Consumo de gases medicinales [m ³] ⁷	807.575

⁶ Consumo de papel del Grupo.

⁷ Se incluye el consumo de dióxido de carbono, nitrógeno y oxígeno que tiene lugar en los hospitales y clínicas incorporadas en el Sistema de Gestión Ambiental.

3.6. Prevención y gestión de residuos

La correcta gestión de los residuos generados constituye una de las prioridades del Grupo en materia medioambiental.

El Grupo ha adaptado su infraestructura y ha formado a su personal para que se lleve a cabo una correcta identificación y segregación en origen y evitar la mezcla de cada uno de estos residuos.

De igual modo, en cada centro del Grupo se dispone de zonas de almacenamiento separadas e identificadas en las que se ubican los contenedores destinados a cada tipo de residuo en cada área de producción, incluyendo la cocina. Los datos de producción y recogida de residuos son controlados periódicamente y la información es reportada a la administración que así lo solicita a través de la Declaración de Residuos Peligrosos.

Todos los residuos generados se entregan a gestores autorizados o a servicios municipales, según corresponda de acuerdo a la tipología de residuo generado.

A causa de la gran diversidad de actividades que se desarrollan en las instalaciones, tanto las que corresponden a la rama aseguradora como las que configuran la red asistencial, se genera una gran variedad de residuos con distinto origen y naturaleza.

El área asistencial gestiona sus residuos peligrosos y no peligrosos a través de gestores autorizados, a excepción de los residuos asimilables a urbanos, que en algunos centros son gestionados mediante los sistemas de recogida municipal.

En todas las instalaciones, independientemente de la actividad que realicen, se producen residuos asimilables a urbanos y residuos peligrosos, como tubos fluorescentes desechados a causa de su sustitución por luminarias LED o aceite usado en los hospitales con cocina propia. Adicionalmente, en algunos de los activos del Grupo también se generan residuos electrónicos (RAAEs).

Asimismo, derivado de las obras de ampliación, remodelación y nuevas edificaciones que está efectuando el Grupo, en 2018 también se han producido residuos de construcción y demolición. El control de dichos residuos viene identificado en el propio plan de obra, incluyéndose como un anexo de plan de gestión de residuos. Todos los residuos generados por construcción o demolición son entregados a vertederos autorizados.

Por último, la red dental del Grupo ha recibido un reconocimiento medioambiental del gestor de residuos por su aportación mediante la recuperación del plástico de los envases empleados para gestionar los residuos biosanitarios contribuyendo, de este modo, a minimizar impacto ambiental asociado a la prestación del servicio de gestión de residuos.

Generación de residuos en el ámbito no sanitario	
Residuos	2018
Residuos no peligrosos [kg]⁸	63.380
Papel confidencial [kg]	63.380
Residuos peligrosos [kg]⁹	13.198
Equipos electrónicos [kg]	2.471
Tóner [kg]	2.485
Envases contaminados [kg]	8.242
TOTAL [kg]	76.578

Residuos sanitarios

La red asistencial del Grupo, formada por hospitales, centros médicos y clínicas, genera asimismo residuos biosanitarios, a los que se procura su debida gestión y tratamiento.

A lo largo del primer trimestre de 2018 se han incorporado los últimos centros sanitarios al contrato marco de gestión de residuos sanitarios. Esta centralización de la gestión de los residuos de la red hospitalaria bajo

⁸ Generación de residuos no peligrosos del Grupo. En esta categoría, se incluye la generación de papel confidencial.

⁹ Generación de residuos peligrosos. En esta categoría, se incluye la generación de tóner, equipos electrónicos y envases contaminados de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

un contrato de gestión único ha permitido al Grupo una reducción de su coste anual, así como un mayor control operativo sobre la gestión de los mismos.

Asimismo, en todos los centros donde se llevó a cabo un cambio de contrato, se desarrolló una formación de gestión avanzada de residuos, cuyo programa incluye, entre otros aspectos, estrategias de minimización, legislación nacional y autonómica, identificación de los residuos sanitarios y métodos para su correcta gestión.

Generación de residuos en el ámbito sanitario	
Residuos ¹⁰	TOTAL (kg)
Biosanitarios especiales [kg]	266.610
Citostáticos [kg]	22.616
Químicos [kg]	65.656
TOTAL	354.882

La totalidad de los residuos biosanitarios especiales son esterilizados y, posteriormente, dispuestos en vertedero, mientras que el 100% de los residuos citostáticos son incinerados. Por otra parte, los residuos químicos generados son incinerados o neutralizados, no disponiendo actualmente del porcentaje según su tratamiento final.

Acciones para prevenir el desperdicio de alimentos

De acuerdo al “Estudio piloto para la medición y reducción del desperdicio de alimentos en comedores de la Administración Pública”¹¹, en los hospitales de gestión pública se desperdician, de acuerdo a la hipótesis realizada, unas 12.000 toneladas de alimentos con carácter anual.

En esta coyuntura, el Grupo toma el compromiso de realizar acciones para combatir el desperdicio de alimentos. En las cocinas de los hospitales del Grupo se planifican las compras y se realiza una estimación de raciones adaptadas a los historigramas de los pacientes/clientes.

En este contexto, dentro del sistema de control de seguridad alimentaria del que dispone el Grupo, se ha implementado el software Coquus que, además de servir como gestor de dietas y minimizar los riesgos a la hora de elegir los menús para cada paciente, se ha integrado con el sistema de gestión hospitalaria Green Cube, lo que da como resultado una visión integral de las necesidades en tiempo real y favorecer una reducción considerable de comida sobrante.

La combinación de sistemas ha hecho posible conocer las altas, ingresos, ayunos y traslados en cada momento de forma sencilla, de manera que Coquus calcula las bandejas necesarias en cada momento del día.

Clínica Vistahermosa, primer centro en implantar Coquus

La Clínica Vistahermosa fue en 2013 el primer centro del Grupo en emplear este software. La implantación de este sistema ha supuesto una disminución del 85% de la comida sobrante desde que se integraron ambos sistemas.

Año	Promedio indicador comida sobrante	Promedio ahorro económico anual del centro
2013	4,6%	12.432 €
2014	2,3%	8.580 €
2015	1,7%	6.492 €
2016	0,92%	3.588 €
2017	0,86%	3.564 €

¹⁰ Se reporta la generación de residuos sanitarios para un total de 14 centros sanitarios: la Clínica Santa Isabel, el Hospital El Ángel, el Hospital Jerez Puerta del Sur, la Clínica Perpetuo Socorro, el Hospital Mediterráneo, la Clínica Montpellier, la Clínica Nuestra Señora del Rosario, el Hospital Moncloa, la Clínica Vistahermosa, la Clínica Doctor Sanz Vázquez, el Hospital La Vega, el Hospital San Carlos, la Clínica Los Naranjos y el Hospital Inmaculada, así como para la red de centros de Asisa Dental.

¹¹ Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, 2016.

2018

0,68%

3.240 €

Asimismo, el Grupo da preferencia en sus compras a productos autóctonos, con la intención de proporcionar alimentos frescos, cercanos y que no hayan generado impacto en su traslado, condiciones óptimas en el tratamiento de la cadena de suministro para evitar contaminación o deterioro de los alimentos.

Dado que la actividad que desarrolla el Grupo, concretamente su actividad asistencial, está sometida a una estricta legislación en referencia a la donación de alimentos, la entidad no suele poder donar las cantidades sobrantes a organizaciones que ayuden a terceros. No obstante, el Grupo está continuamente estudiando distintas opciones y proyectos para el aprovechamiento de estos.

3.7. Gestión eficiente de la energía

El Grupo promueve una cultura de gestión eficiente de la energía, situando la reducción del consumo energético como un objetivo transversal de la entidad.

Para ello, se lleva en cada centro un control mensual del consumo energético y, desde el Comité Nacional de Calidad y Medioambiente, se establece un objetivo de reducción de consumo energético.

Para lograr la consecución de los objetivos de reducción de consumo energético establecidos, todos los centros de la red asistencial del Grupo han pasado una auditoría energética, que se realiza con una periodicidad de 4 años. Sus resultados y conclusiones permiten al Grupo evaluar la situación actual de sus activos en el ámbito de la eficiencia energética, así como identificar potenciales mejoras en materia de iluminación, climatización y eficiencia de los sistemas.

Las medidas de ahorro emprendidas en 2018, tras la superación con éxito de las auditorías, fueron las siguientes:

- Implantación de mejoras en el envolvente térmico de sus edificios.
- Sustitución de iluminación convencional por LED e instalación de detectores de presencia, que ofrecen un mayor rendimiento.
- Instalación de sistemas y equipos eficientes, como válvulas de dos vías y variadores de frecuencia.
- Sustitución de calderas convencionales por bombas de calor, así como sustitución de las calderas de gasóleo por calderas que empleen combustibles más respetuosos con el medio ambiente, como el gas natural.
- Sustitución de equipos con refrigerante R-22.

Adicionalmente a las anteriores medidas, una de las apuestas más ambiciosas del Grupo a medio plazo es la construcción de edificios sostenibles. Un claro ejemplo será el nuevo centro asistencial de Barcelona que contará con calificación energética A, la más eficiente, y con una fachada vegetal, cuyo uso en construcción tiene un doble efecto positivo: por un lado, ayudará a mantener la temperatura interna con menor necesidad de sistemas de climatización y, por otro, compensará hasta un 20% la emisión de CO₂ del edificio a la atmósfera gracias al efecto de la fotosíntesis realizada por las plantas de la fachada.

Consumo energético total e intensidad

El consumo energético total del Grupo en 2018 fue igual a 37.563.272 kWh.

Consumo energético ¹²	2018
Electricidad [kWh]	25.969.096
Combustible [kWh]	11.594.176
TOTAL [kWh]	37.563.272
TOTAL/m²	255

¹² Incluye el consumo energético de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

TOTAL/consulta	25
-----------------------	-----------

La principal fuente de energía que emplea el Grupo en el desarrollo de sus actividades es la electricidad procedente de la red. Prácticamente la totalidad de la electricidad consumida en los activos es de origen no renovable, pero algunos activos, como el Hospital San Carlos de Denia, consumen energía eléctrica con certificado de origen renovable.

Consumo de electricidad¹³	2018
Electricidad no renovable [kWh]	25.153.707
Electricidad renovable [kWh]	815.389
TOTAL [kWh]	25.969.096
TOTAL/m²	176
TOTAL/consulta	17

Por detrás de la electricidad, la segunda fuente energética en importancia para el Grupo son los combustibles. El gas natural representa el 67% del consumo total de estos productos, seguido por el gasóleo (30%) y el propano (3%).

Consumo de combustible¹⁴	2018
Gas natural [kWh]	7.706.044
Gasóleo [kWh]	3.493.672
Propano [kWh]	394.459
TOTAL [kWh]	11.594.175
TOTAL/m²	80
TOTAL/consulta	9

3.8. Gestión eficiente del agua

El Grupo promueve un uso racional y eficiente del agua tanto entre los empleados como entre los pacientes y visitantes de su red asistencial.

Para lograrlo, ha implantado diversas medidas a lo largo de los últimos años, entre las que destacan dos: la instalación de dispositivos de ahorro de agua en griferías y sistemas sanitarios y el fomento de un uso racional y eficiente mediante cursos de formación y sensibilización ambiental.

Respecto a los efluentes que tienen lugar en los activos del Grupo, el tipo de vertido se asimila aguas domésticas, por lo que no es necesario realizar ningún tratamiento adicional, y se vierten directamente a la red de saneamiento municipal. En los centros que lo requieren, existen separadores para las grasas procedentes de la cocina y se gestionan debidamente como residuos.

¹³ Incluye el consumo eléctrico de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

¹⁴ Incluye el consumo de combustibles de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Todos los centros del Grupo cuentan con su correspondiente autorización de vertido expedida por la administración local.

Consumo de agua total e intensidad

El consumo de agua en los activos del Grupo proviene en su totalidad de la red de suministro municipal. Asimismo, algunos centros del Grupo disponen de aljibes, cuya agua está destinada a alimentar el sistema contraincendios.

Consumo de agua ¹⁵	2018
Agua red municipal [m ³]	173.476
TOTAL [m³]	173.476
TOTAL/m²	1,19
TOTAL/consulta	0,12

3.9. Protección de la biodiversidad

Debido a que el Grupo tiene sus centros y desarrolla la totalidad de su actividad en zonas urbanas, tanto las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad como los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas no se han considerado como aspectos materiales para la entidad.

No obstante, el Grupo colabora a través de la asociación GreenFriends, en la recuperación de los bosques de la Península Ibérica que han sufrido distintas erosiones como fuegos o catástrofes naturales, a través de campañas de reforestación.

3.10. Objetivos en materia ambiental

A nivel de HLA, el Comité de Calidad y Medio Ambiente ha definido los siguientes objetivos orientados a la reducción de los consumos que durante el periodo 2018 han resultado significativos en la mayoría de sus centros.

- **Reducción del consumo de papel en 20%:** para ello se potenciará la formación y sensibilización ambiental entre los trabajadores sobre el consumo racional del papel impulsando el uso de las tecnologías que pone a disposición de los empleados el proyecto de digitalización del Grupo.
- **Reducir el consumo energético en un 5%:** para ello se fomentarán acciones para mejorar la eficiencia energética de la instalación.

¹⁵ Incluye el consumo de agua de los hospitales y clínicas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental, así como de la Sede Central. En el cálculo de la intensidad solo se considera la red asistencial.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL¹⁶

Los más de 5.000 empleados del Grupo constituyen su mayor activo y es una de las claves en las que se sustenta su crecimiento continuo. En consonancia con ello, el Grupo apuesta por las personas, implementando las políticas necesarias para elegir a los mejores profesionales y garantizar que trabajen en las mejores condiciones posibles.

4.1. Empleo

En la actualidad, el equipo humano del Grupo está compuesto por un total de 5.067 empleados, de los cuales el 72% son mujeres, divididos en cuatro categorías profesionales.

La apuesta de Asisa por la creación de empleo de calidad se refleja en el hecho de que el 79% de su plantilla cuentan con contrato indefinido.

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional¹⁷

CATEGORÍA	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	7	7	-	13	38	66
2. Administración	112	743	318	36	315	164	1.688
3. Sanitarios	499	1.296	409	112	411	215	2.942
4. Otros	13	128	141	4	41	44	371
TOTAL	623	2.174	876	152	781	461	5.067

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional¹⁸

CONTRATOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	7	7	-	13	38	66
2. Administración	52	656	296	15	298	158	1.474
3. Sanitarios	185	1.052	381	30	322	200	2.170
4. Otros	3	83	116	3	40	39	284
TOTAL	240	1.798	801	48	672	436	3.994

¹⁶ En este capítulo solo se reporta información de los empleados ubicados en España, dado que representan prácticamente la totalidad del capital humano del Grupo.

¹⁷ Full-time equivalent.

¹⁸ Full-time equivalent.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018
Grupo Asisa

CONTRATOS TEMPORALES	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	-	-
2. Administración	60	87	21	21	18	6	213
3. Sanitarios	313	244	28	82	90	15	772
4. Otros	10	45	25	1	1	5	87
TOTAL	384	376	75	104	109	25	1.072

JORNADA COMPLETA	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	7	7	-	13	37	65
2. Administración	93	638	294	32	310	154	1.521
3. Sanitarios	382	987	343	90	324	175	2.301
4. Otros	12	117	130	4	41	41	345
TOTAL	487	1.749	774	126	688	407	4.231

JORNADA PARCIAL	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	1	1
2. Administración	19	105	24	4	5	10	167
3. Sanitarios	117	309	66	22	87	40	641
4. Otros	1	11	11	-	-	3	26
TOTAL	136	425	102	26	93	54	836

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional¹⁹

CONTRATOS INDEFINIDOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo Dirección /	-	9	8	-	12	40	69
2. Administración	43	654	309	15	283	162	1.466
3. Sanitarios	173	1.088	388	28	326	217	2.219
4. Otros	3	86	122	3	45	40	299
TOTAL	219	1.838	827	45	665	459	4.054

CONTRATOS TEMPORALES	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo Dirección /	-	1	-	-	-	1	2
2. Administración	64	92	20	23	24	6	229
3. Sanitarios	344	302	35	91	114	21	907
4. Otros	9	46	26	2	5	5	92
TOTAL	417	441	81	116	143	32	1.230

JORNADA COMPLETA	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo Dirección /	0	10	8	0	12	39	69
2. Administración	89	621	304	35	300	159	1.508
3. Sanitarios	385	1.036	357	89	344	190	2.401
4. Otros	11	118	138	5	49	42	363
TOTAL	486	1.785	807	129	704	430	4.340

¹⁹ Full-time equivalent.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018
Grupo Asisa

JORNADA PARCIAL	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	2	2
2. Administración	18	126	26	3	7	10	188
3. Sanitarios	132	354	66	30	96	47	725
4. Otros	1	14	10	0	0	3	28
TOTAL	150	494	101	33	104	61	943

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional ²⁰

DESPIDOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	-	-
2. Administración	2	12	6	-	3	4	27
3. Sanitarios	3	17	4	3	7	2	36
4. Otros	-	1	3	-	2	-	6
TOTAL	5	30	13	3	12	6	69

²⁰ Los despidos contemplados en este cuadro son rescisiones disciplinarias o motivadas por causas objetivas. Dato a cierre 31/12/2018.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor y la brecha salarial

PROMEDIO REMUNERACIONES (€)	MUJERES			HOMBRES		
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años
1. Consejo / Dirección	-	80.084	137.779	-	94.419	213.806
2. Administración	12.784	23.739	28.121	11.954	33.532	60.365
3. Sanitarios	14.007	22.019	25.663	14.212	26.652	42.259
4. Otros	9.786	16.801	18.963	18.010	31.039	32.566

La **brecha salarial** bruta del Grupo por categorías profesionales homogéneas²¹ se sitúa en un 5%. Este concepto se ha calculado como la diferencia entre la retribución total promedio de los hombres y de las mujeres de las empresas del Grupo en aquellas categorías profesionales para los que existen empleados de ambos géneros.

En relación a la **evolución salarial** del Grupo respecto al periodo anterior, ésta es acorde con el modelo de relaciones laborales establecido, por lo que está marcado por los parámetros salariales que fijan los convenios colectivos vigentes en cada región y comunidad.

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.

	Mujer	Hombre
Consejeros ejecutivos	-	598.168
Consejeros no ejecutivos	-	60.000
Directivos ²²	110.855	150.755

Implantación de políticas de desconexión laboral

En el Grupo se vela porque los empleados no superen el horario de trabajo asignado y, bajo ningún concepto, se solicita a la plantilla realizar tareas laborales fuera de su jornada laboral. Para ello, el Grupo trabaja constantemente en garantizar que las cargas de trabajo de su equipo humano están ajustadas a las horas de trabajo disponibles.

En este contexto, el Grupo está trabajando en la actualidad en dar respuesta al artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales. En este contexto, se está en proceso de elaboración de una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que se tendrán que definir las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de

²¹ La variada composición de las 4 categorías reportadas hace que estas no sean representativas en cuanto al reporte de la brecha salarial, dado que se incluyen categorías profesionales muy diversas y, en consecuencia, se ven influenciadas por aspectos como la distinta distribución de hombres y mujeres por categoría profesional.

A este fin, se reportado la brecha salarial del Grupo como la brecha salarial promedio de las 106 categorías profesionales para las que existe representación de ambos géneros.

²² El equipo directivo incluye directivos hasta el nivel de direcciones de área y direcciones de hospitales.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

formación y sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que eviten el riesgo de fatiga informática.

Discapacidad

El Grupo, como empresa socialmente responsable, apuesta por la integración del colectivo de las personas con discapacidad, así como la mejora de sus condiciones de vida, enmarcado en su firme compromiso con la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente al plano laboral, el Grupo mantiene un compromiso social que hace que se dedique una buena parte de sus inversiones a apoyar y desarrollar iniciativas sociales, culturales, educativas o deportivas en el ámbito de la diversidad funcional.

Empleados con discapacidad²³

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	3	3
2. Administración	-	6	11	1	9	7	34
3. Sanitarios	3	15	9	2	6	10	45
4. Otros	-	6	4	-	-	3	13
TOTAL	3	27	24	3	15	23	95

4.2. Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

La jornada real y efectiva de trabajo viene determinada en cada uno de los convenios colectivos, siendo la jornada mayoritaria en el Grupo de 37,5 horas semanales.

La jornada real y efectiva dentro de las diferentes actividades y empresas del Grupo se regula en base a los convenios de aplicación, lo que fomenta una gran dispersión en lo que a las horas de dedicación se refiere.

Absentismo

	Mujeres	Hombres	Total
Nº de horas de absentismo ²⁴	474.481	94.363	568.844

²³ Dato a cierre 31/12/2018.

²⁴ Se excluye paternidad, maternidad y huelga.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

Desde hace años el Grupo apuesta por favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En este contexto, aquellos empleados que lo deseen pueden solicitar la jornada reducida.

Asimismo, en el Grupo se estudian y se establecen medidas que permitan, faciliten y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida personal y familiar sin menoscabo de la productividad y de las necesidades derivadas de la atención a los clientes/asegurados de acuerdo con lo establecido en el Plan de Igualdad del Grupo reforzando, de este modo, la idea de la corresponsabilidad en el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral.

Por ello, en 2018 se han desarrollado e implementado dos programas, orientados a facilitar la flexibilidad la jornada laboral y la realización de trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información, implantando para ello la modalidad de teletrabajo parcial en aquellos puestos susceptibles de realizarse a través de esta fórmula de organización.

Durante el ejercicio 2019, se evaluarán los resultados derivados de la implantación de estos proyectos piloto y, en el caso de acordarse, la ampliación se realizaría durante el ejercicio 2020.

4.3. Salud y seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

El Grupo tiene como una de sus prioridades maximizar el nivel de seguridad y salud laboral de todos sus empleados, en el marco del compromiso adquirido con la promoción de hábitos de vida saludable entre sus empleados, reforzando asimismo sus valores como empresa saludable.

Para la consecución de esta prioridad, se ha establecido un sistema de responsabilidades que abarca todos los niveles productivos del Grupo.

En materia de salud y seguridad en el ámbito de trabajo, en 2018 se han alcanzado los siguientes hitos:

- **Incorporación al sistema de gestión de Seguridad y Salud del proyecto de “Prevención Participativa”.** Mediante el desarrollo de este proyecto, basado en la mejora continua, se evalúan y controlan todos los procesos de Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de conocer en tiempo real la situación de la PRL, así como poder anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar a la seguridad y la salud en el trabajo y a nuestro sistema de gestión. En este contexto, el Grupo se adelanta a los cambios y se adapta a las necesidades de las partes interesadas. Se pretende con ello que todos los interesados e involucrados en PRL tengan una participación activa de acuerdo a su perfil profesional. Se valora y califica, tanto cualitativa como cuantitativamente, el nivel de participación. Este proyecto contribuye a la consolidación y refuerzo de la cultura preventiva implantada en el Grupo.
- **Desarrollo de acciones para la formación online.** Acciones específicas y personalizadas para cada puesto de trabajo, con el fin de facilitar una adecuada formación y capacitación acerca de los riesgos que integran cada actividad y la forma de evitarlos o controlarlos. A través de estas acciones formativas se optimiza el tiempo del empleado y se garantiza que, con el compromiso de todos, las incorporaciones a los puestos de trabajo se realizan con los conocimientos suficientes para garantizar tanto la seguridad propia como la de terceros. Se evita de esta manera el problema asociado a la formación presencial, como es la necesidad de apartar a los empleados de su actividad durante el tiempo que dura la acción formativa.
- **La creación de la Biblioteca de seguridad y salud.** Está biblioteca alojada en la intranet cuenta con más de cien documentos informativos, tanto de consulta como de divulgación. La documentación está al alcance de todos los empleados y cubre un amplio espectro de temas de interés en el ámbito de la seguridad y la salud.

Adicionalmente, el Grupo cuenta en el Hospital Moncloa y el Hospital La Vega con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral certificado según la norma OHSAS 18001 y que se encuentra en constante actualización. Por ello, se llevan a cabo auditorías tanto internas como externas, que verifican el cumplimiento de la política preventiva y la correcta implantación del sistema.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Asimismo, en el Grupo se han constituido comités de Seguridad y Salud en aquellas sociedades que así lo exige la vigente legislación, que se reúnen periódicamente para tratar temas de seguridad y salud orientadas a minimizar los riesgos laborales y elevar la salud de los empleados.

Además, el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) del Grupo organiza anualmente una serie de actividades de promoción de la salud con el objetivo de fomentar entre sus empleados hábitos de vida saludable y darles información relevante para la prevención de diferentes dolencias. Además, en su catálogo formativo pone a disposición de sus empleados cursos de Mindfulness, control de estrés, etc.

Accidentalidad laboral

Dentro del Grupo existe un proceso para el tratamiento y seguimiento de los accidentes de trabajo en colaboración con las mutuas y con el servicio médico concertado con un servicio de prevención acreditado.

Los tipos de accidentes que han supuesto baja durante 2018 y sus tasas de frecuencia y gravedad se desglosan en el siguiente cuadro:

Accidentes de trabajo 2018

Accidentes España 2018	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia ²⁵	44,20	32,07	40,87
Índice de gravedad ²⁶	1,00	0,79	0,95

Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

Los estudios epidemiológicos y la vigilancia colectiva son la base en la que se asienta el descubrimiento de nuevas relaciones causales entre las condiciones de trabajo y los daños para la salud, y constituyen una herramienta fundamental para la propuesta de medidas preventivas y control de su eficacia.

Desde 2016, Asisa tiene implementadas y acreditadas las cuatro especialidades preventivas, fecha en la que se introdujo la Medicina del Trabajo como propia dentro del SPM, siendo su labor esencial el estudio de la enfermedad relacionada con el trabajo, incluidas las enfermedades profesionales causadas por la exposición a riesgos laborales o por desarrollar un trabajo en un centro de trabajo.

En el siguiente cuadro, se incluyen los seis grupos de enfermedades según agentes.

- 1) Enfermedades profesionales causadas por **agentes químicos**.
- 2) Enfermedades profesionales causadas por **agentes físicos**.
- 3) Enfermedades profesionales causadas por **agentes biológicos**.
- 4) Enfermedades profesionales producidas por la **inhala**ción de sustancias y agentes no comprendidos en alguno de los otros apartados.
- 5) Enfermedades profesionales de la **piel** causadas por sustancias y agentes no comprendidos en alguno de los otros apartados.
- 6) Enfermedades profesionales causadas por **agentes carcinogénicos**.

El Grupo tiene puestos de trabajo con riesgos recogidos en cada uno de estos grupos, y los puestos de trabajo con mayor probabilidad de riesgo de padecer una enfermedad profesional corresponden a personal sanitario en su gran mayoría.

Además de aplicar las medidas preventivas en todos los casos, de forma consensuada con los distintos Comités de Seguridad y Salud, se han establecido exámenes de salud obligatorios para el personal expuesto a Radiaciones ionizantes, citotóxicos y citostáticos.

En 2018 no se ha producido ningún caso de enfermedad profesional entre los empleados del Grupo.

4.4. Relaciones sociales

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

El 100% de la plantilla del Grupo se encuentra adscrita al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen.

De este modo, se da cumplimiento a estas obligaciones de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, según las circunstancias de cada una de las sociedades que componen el Grupo.

²⁵ Índice de frecuencia= número de accidentes – 10⁶ / número de horas trabajadas.

²⁶ Índice de gravedad= número de jornadas perdidas – 10³ / número de horas trabajadas.

4.5. Formación

Políticas de formación

El continuo desarrollo de los empleados del Grupo es un aspecto clave que repercute de forma directa sobre su correcto desempeño y competitividad. Por ello, el Grupo desarrolla una gestión activa del conocimiento, principalmente a través del Plan de formación del Grupo, orientado a dar respuesta a sus objetivos estratégicos.

La formación mencionada se organiza, principalmente, en dos entornos diferentes, para la rama aseguradora y para la rama asistencial del Grupo.

Para la parte aseguradora, los planes de formación se han desarrollado, en primer lugar, para dar respuesta a los objetivos estratégicos establecidos del Grupo y, en segundo lugar, sobre la base de las necesidades que surjan en las áreas a lo largo del ejercicio, dando la oportunidad a estas de proponer y seleccionar la formación que más se adapte a las necesidades específicas de los equipos.

Por otra parte, la red asistencial del Grupo, cuenta con una parte de formación transversal, común a todos los centros y que se realiza de forma obligatoria de acuerdo con el Plan de formación. Además, en función de la demanda de los centros que surja a lo largo del ejercicio, se ofrece formación adaptada a las necesidades específicas de cada centro.

Sobre las formaciones a demanda, estas podrán ser solicitadas de manera personal por el empleado o por los responsables de los departamentos según necesidades, o como una acción formativa que surja por una necesidad corporativa. La modalidad podrá ser online o presencial.

Horas de formación por categoría profesional

Horas de formación	2018
1. Consejo / Dirección	279
2. Administración	27.905
3. Sanitarios	23.804
4. Otros	8.597
Total	60.585

4.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todas las instalaciones del Grupo cumplen con los criterios de accesibilidad necesarios para garantizar a todas las personas, independientemente de sus capacidades, el uso de sus activos.

Asimismo, el Grupo también externaliza este compromiso a través de la Cátedra de Accesibilidad Universal y Entorno Inclusivo Francisco Carreño Castilla, creada en el año 2016 en la Universidad Miguel Hernández de Elche tras el acuerdo adoptado en el Consejo Social y la firma de un convenio con el Grupo, que financia íntegramente la cátedra con objeto de adaptar todas las instituciones, entidades y asociaciones que así lo deseen a los entornos inclusivos, poniendo el foco en barreras urbanísticas, arquitectónicas, documentales y sociales.

En el contexto de esta Cátedra, se entregan el Premio Francisco Carreño, por cuarto año consecutivo, que reconoce a empresas e instituciones que mejoran la calidad de vida y la accesibilidad de las personas con discapacidad.

4.7. Igualdad

El Grupo dispone de una Comisión de Igualdad que monitoriza y evalúa las políticas de igualdad del Grupo, y ha desarrollado un Plan de Igualdad, con el objetivo de promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con remoción de los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla, así como la fijación de políticas activas que hagan efectivo este principio de igualdad específicamente en los ámbitos de formación, la promoción profesional y las condiciones de trabajo.

Asimismo, en el contexto de dicho plan, se reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y se fomenta una mayor responsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de obligaciones familiares.

Adicionalmente, el Grupo ha desarrollado, en el marco del Plan de Igualdad, un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual, por razón de sexo, y acoso moral, que tiene por objetivo establecer en el Grupo un procedimiento de prevención y actuación para el caso de que algún trabajador o trabajadora que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo o moral, pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un supuesto de acoso y se adopten las medidas pertinentes, según los casos, a la vez que se disponen los procedimientos adecuados para, si procede, tratar el problema y evitar que se repita.

Como acciones encaminadas a prevenir las situaciones de acoso, desde la Dirección de la empresa se fomentarán medidas encaminadas a evitarlas, tales como:

- **Comunicación:** Garantizando el conocimiento de este protocolo por todos los integrantes de la empresa.
- **Responsabilidad:** Todos los empleados tendrán la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. Los mandos deberán tener especialmente encomendada la labor de garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito.
- **Formación:** Con el compromiso de prevenir situaciones de acoso, se incluirá esta materia en los programas de formación adecuados para ello. Dichos programas deberán ir dirigidos a todo el personal y especialmente a aquellas personas de la empresa que tengan personal a su cargo.

5. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS

El Grupo asume el deber de respetar los derechos humanos y todas las leyes aplicables. Dada la naturaleza de nuestras actividades, pueden existir algunas áreas de mayor riesgo de impacto en los derechos humanos: derivadas de nuestras relaciones comerciales, y derivadas de nuestras relaciones con las distintas comunidades.

Defendemos el marco normativo internacional y velamos por los derechos humanos. Para ello seguimos los principios reflejados en:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y los ocho convenios fundamentales que los desarrollan
 1. Libertad sindical y protección del derecho de sindicación
 2. Derecho de sindicación y de negociación colectiva
 3. Trabajo forzoso
 4. Abolición del trabajo forzoso
 5. Edad mínima
 6. Peores formas de trabajo infantil
 7. Igualdad de remuneración
 8. Discriminación (empleo y ocupación)
 - Los principios rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas
 - Las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales

El Grupo no ha identificado riesgos relevantes en materia de Derechos Humanos, principalmente debido a que su actividad se desarrolla, prácticamente en su totalidad, en el ámbito nacional, donde las obligaciones legales cubren este tipo de riesgos.

A pesar de ello, el Grupo realiza una gestión activa en esta materia, apostando por la creación de entornos de trabajo donde la diversidad y la tolerancia con el resto de colectivos sea una máxima. En este contexto, el Grupo está totalmente en contra de los comportamientos abusivos provocados por agresiones físicas o verbales, discriminaciones y/o desprecio a otros, actitudes que no son toleradas en el marco de la cultura corporativa.

El Grupo mantiene desde hace 10 años en funcionamiento el Comité de Bioética y Derecho Sanitario que lleva a cabo una labor divulgativa a través de newsletter con casos éticos y organiza, como miembro del comité científico, el Seminario Internacional de Biomedicina, Ética y Derechos Humanos y el Encuentro de Ética y Sociedad. Este foro tiene por objetivo poner en el centro del debate los retos bioéticos y éticos que afrontan las empresas y los profesionales sanitarios, y profundizar en aquellos aspectos relacionados con el voluntariado, la ética en la investigación bioética y la ética dentro de la Biomedicina y su relación con los derechos humanos.

Basándose en esta filosofía, el Grupo ha desarrollado el Código Ético de la entidad, que tiene como objetivo principal seguir cuidando a sus asegurados, pacientes y profesionales, garantizando y velando por el comportamiento ético de todas las personas que componen el Grupo.

Este Código expone los valores y principios éticos que comprometen a todos los empleados, con la vocación de guiar a todas las personas que componen el Grupo sobre cual debe de ser su modo de actuar ante situaciones de difícil situación ética.

Por otro lado, el Grupo cuenta con los debidos mecanismos de denuncia, dando voz a profesionales que quieran denunciar de forma confidencial cualquier conducta que viole los mandatos del Código Ético corporativo. A tal fin, el Grupo pone a disposición de sus empleados el denominado canal de denuncias, recogido en su Código Ético.

Adicionalmente, entre las iniciativas llevadas a cabo en 2018, destaca la extensión de su compromiso con un comportamiento ético a su cadena de valor, incluyendo una cláusula de Compliance y Código Ético para diferentes proveedores.

Asimismo, desde el año 2011 el Hospital Moncloa es socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas. Este compromiso se extenderá en 2019 a la totalidad de HLA, que asumirá el compromiso de incorporar en el desarrollo de su actividad los principios de conducta y acción en el ámbito de los Derechos Humanos.

Por último, el Grupo manifiesta su total rechazo al trabajo infantil, al trabajo forzoso y al realizado en condiciones penosas, extremas, infrahumanas o degradantes y se compromete a respetar la libertad de

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

asociación y negociación colectiva, en todos los lugares donde desarrolle su actividad.

En este contexto, el Grupo cumple con las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT sobre el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como con la Constitución Española, la Ley Orgánica de Libertad Sindical, el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo de aplicación en todo lo que se refiere a esta materia.

Este compromiso se extiende a todos los proveedores que trabajan para el Grupo a través de la promoción del **Código de Conducta de Proveedores**, que recoge compromisos en materia de trabajo forzoso, trabajo infantil, acoso, abuso, discriminación, respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, aplicación de salarios de acuerdo con los convenios colectivos vigentes, y la salud y seguridad en el trabajo.

Código Ético

El Código Ético es una guía que, basándose en unos principios éticos que el Grupo considera fundamentales, recopila unas pautas de comportamiento para todos los profesionales a él vinculados.

Los principios éticos son los fundamentos sobre los que se desarrolla el Código y la base sobre la que se han construido los comportamientos recogidos en el mismo.



Este Código aspira a constituir un valor diferenciador del Grupo en el entorno en el que actúa, siendo aplicable a todos los profesionales de cualquiera de las empresas que lo componen en el desarrollo de todas sus actividades, independientemente de su nivel jerárquico.

Asimismo, desde 2018 también se extiende a los proveedores del Grupo, quienes se comprometen a su cumplimiento a través de la firma de la Cláusula Ética, que se ha comenzado a incorporar en los contratos.

Canal de denuncias

Toda irregularidad en la actuación o conducta de los profesionales del Grupo que pueda implicar un incumplimiento del Código Ético se denuncia a través del canal. El proceso de reclamación garantiza su total compromiso respecto al anonimato de la persona denunciante, así como total ausencia de represalias.

Cabe destacar que, tanto el Código Ético como el Canal de denuncias son públicos, estando actualmente disponibles en la página web del Grupo.

En relación a las denuncias recibidas, la Oficina Ética y el Comité Ético hacen constar que en 2018 no se han recibido denuncias por casos de Derechos Humanos ni de ningún otro tipo a través del Canal habilitado para tal fin.

Oficina Ética y Comité Ético

El Código Ético orienta a los empleados del Grupo sobre el modo de actuar en las situaciones de difícil gestión ética, sin embargo, es imposible prever todas las situaciones a las que los empleados del Grupo se enfrentan diariamente.

Por ello, se ha creado también la Oficina Ética, que ofrece orientación y apoyo adicional cuando existan dudas acerca de algún principio o comportamiento.

Además de actuar como ente consultivo, la Oficina Ética vigila el cumplimiento del Código Ético, además de establecer y aplicar las sanciones correspondientes a las conductas infractoras de los términos contenidos en dicha norma.

La Oficina habrá de trasladar al Comité de Ética las reclamaciones y consultas que, por su grado de complejidad o trascendencia, lo hiciesen conveniente.

El Comité de Ética tiene la misión de resolver las situaciones de incertidumbre relacionadas con los valores éticos, divulgar los principios éticos del Grupo y velar porque se desarrollen las actividades y negocios conforme a la normativa vigente y a los principios corporativos asegurando que el Grupo actúa con integridad.

El Grupo deposita toda su confianza tanto en la Oficina Ética como en el Comité Ético, que se conforman por ejecutivos con una honestidad y solvencia moral generada por sus buenos antecedentes en cuanto a conductas éticas y prácticas de negocio.

6. INFORMACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

La corrupción es uno de los principales problemas en el desarrollo económico y social en todo el mundo que provoca situaciones desfavorables y desiguales entre quienes participan en el mercado de manera ajustada a la legalidad.

Las prácticas corruptas distorsionan el mercado impidiendo el crecimiento adecuado de los negocios, aumentando costes, alejando la inversión y provocando riesgos penales y reputacionales que se traducen en destrucción de puestos de trabajo y en pobreza.

Por todo ello, el Grupo manifiesta su rechazo más absoluto a cualquier práctica empresarial corrupta y contraria a las buenas prácticas, en cualquiera de sus formas, y mantiene un modelo de organización y gestión dirigido a prevenir la comisión de delitos penales por las personas jurídicas que componen el Grupo, compuesto por diversas políticas, entre ellas, una *Política Anticorrupción*, una *Política de Regalos, Invitaciones y Hospitalidades*, y una *Política de Conflictos de Interés* que vinculan a todo su personal (empleados, directivos, consejeros, administradores,...) independientemente de la posición y funciones que desempeñen.

La comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción, después de haber seguido el trámite de aprobación y firma, se hace a toda la organización mediante el envío de un Comunicado interno dirigido a todo el Grupo.

Adicionalmente, se está promoviendo la inclusión gradual en los nuevos contratos que se firman con proveedores de una cláusula específica de anticorrupción en la que se indica a los proveedores los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas.

Asimismo, el Grupo cuenta con un *Código Ético* y un Comité Ético independiente para su aplicación y supervisión. El Código Ético de la entidad ha sido comunicado formalmente por el Presidente de Lavinia y de Asisa a todos los empleados, y se encuentra disponible para consulta tanto en el *Portal del Empleado* como de forma pública. Además, todos los empleados que se incorporan al Grupo deben firmar, como parte del proceso de incorporación, una serie de compromisos relacionados con la conducta ética, el cumplimiento de la normativa interna y la protección de los activos del Grupo.

En este contexto, el Grupo también cuenta con dos sistemas para que los empleados o interesados externos puedan denunciar conductas o posibles conflictos de interés, uno a través del Comité Ético y otro a través de la Función de Cumplimiento corporativo.

Por último, también se desarrollan medidas en materia de capacitación de los empleados. Por ello, en materia de formación, se ha realizado una acción “Módulo I: Cumplimiento en Asisa”, destinada a 823 personas con

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

un porcentaje de éxito del 69,62%. La estimación de horas invertidas por las personas que han realizado esta acción, ya sea en la modalidad online o presencial, es de 286,5.

6.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Como respuesta a la creciente preocupación de la comunidad internacional por el problema del blanqueo de capitales, numerosos países de todo el mundo están aprobando o perfeccionando sus leyes en esta materia.

El Grupo se identifica con la sociedad y con las autoridades de los diferentes países al reconocer la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales por afectar a aspectos esenciales de la vida social. El Grupo manifiesta su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales.

El Grupo entiende que la mejor forma de cumplir su compromiso es el establecimiento de normas y procedimientos internos eficaces que tiendan a:

- Desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento vigente.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y de comunicación a fin de impedir que sus Delegaciones sean utilizadas para el blanqueo de capitales.
- Garantizar que todos sus empleados observen las políticas y procedimientos de “Conocer a su cliente”.
- Cumplir estrictamente las leyes contra el blanqueo de capitales, así como las recomendaciones emitidas en esta materia por el Grupo de Acción Financiera Internacional y las autoridades nacionales e internacionales.

En consecuencia, los directivos y empleados del Grupo, deben vigilar las operaciones sospechosas e informar inmediatamente de las mismas a los órganos internos establecidos, de acuerdo con las políticas y procedimientos específicos, para que, a su vez, éstos puedan informar a las autoridades competentes.

Sólo mediante el compromiso de todos los directivos y empleados del Grupo se puede garantizar que los productos que se comercializan y los servicios que se prestan no puedan ser utilizados para el blanqueo de capitales.

El Grupo cuenta asimismo con una Política y un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y realiza los informes preceptivos requeridos por la autoridad de supervisión, y que sistemáticamente muestran, atendiendo a la actividad realizada en el Grupo, un riesgo bajo de incurrir en prácticas contrarias a la legislación sobre esta materia.

La adhesión a esta política es absolutamente fundamental para garantizar que todas las Delegaciones del Grupo, independientemente de su ubicación geográfica, cumplen plenamente la legislación contra el blanqueo de capitales, por lo que deben implicarse activamente en la puesta en práctica y desarrollo de la misma.

6.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

A lo largo de 2018, el Grupo destinó 1.160.900 euros²⁷ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

La actividad altruista del Grupo se canaliza gradualmente en la Fundación Asisa. En este contexto, adicionalmente a las aportaciones efectuadas por el Grupo, la Fundación destinó 2.154.897 euros a patrocinios, donaciones y programas de acción social, enmarcados en sus tres líneas de actividad centradas en la educación, la difusión cultural y deportiva y la investigación clínica, cumpliendo con los fines fundacionales de esta entidad.

²⁷ La Fundación Asisa se financia únicamente de las donaciones anuales del Grupo. En este contexto, el Grupo donó en 2018 1.950.000 euros a la Fundación, no contempladas en la anterior cifra.

7. INFORMACIÓN SOBRE SOCIEDAD

7.1. Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible

El compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible está directamente vinculado con los principios que inspiraron el nacimiento del cooperativismo sanitario en España durante la primera mitad del siglo XX.

El doctor Espriu, fundador de Asisa, jugó un papel clave en este proceso. Contribuyó al fortalecimiento del asociacionismo médico e impulsó un modelo de cooperativismo sanitario articulado en torno a dos ejes: las cooperativas de profesionales y la creación de empresas sociales, de base democrática y sin ánimo de lucro, que revertían sus beneficios en la mejora de la calidad asistencial.

Todo ello derivó, con el paso del tiempo, en la creación de un modelo de negocio responsable, que ha mantenido desde su origen un sólido compromiso con la medicina social, materializado en la colaboración con las Administraciones Públicas. El Grupo es partícipe del modelo del mutualismo administrativo (Muface, Isfas y Mugeju), y mantiene conciertos con la sanidad pública para la derivación de pacientes.

Este compromiso del Grupo con la sociedad se ha extendido a la búsqueda de la excelencia en su red asistencial, lo que le ha permitido obtener las principales acreditaciones que avalan la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, el Grupo ha implantado en su red hospitalaria un sistema de gestión ambiental y de la calidad certificado según los estándares más exigentes, prueba inequívoca de su responsabilidad en la gestión del impacto que sus actividades causan en el entorno.

El compromiso social del Grupo se completa con el apoyo a la formación e investigación, a los programas de mecenazgo, a diversas causas sociales y a la promoción de hábitos de vida saludables.

La RSC en el Código Ético

El Grupo incluye su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa dentro de su Código Ético, favorece que sus profesionales participen en iniciativas sociales alineadas con los valores del Grupo e impulsa acciones que contribuyan a la cohesión y al bienestar del entorno profesional, social y cultural y fomenten la integración laboral.

El Grupo realiza una importante aportación al bienestar y al desarrollo sostenible de las comunidades del entorno en el que opera.

Además de influir de forma directa e indirecta en la generación de riqueza y empleo en España, el Grupo hace una significativa contribución fiscal y ayuda, por tanto, al sostenimiento de las finanzas públicas.

El Grupo promueve gran cantidad de patrocinios, donaciones y programas de acción social destinados a los colectivos más desfavorecidos, al impulso de la salud, al desarrollo de la cultura y a la difusión del conocimiento.

7.2. El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

Con carácter bienal, el Grupo realiza un estudio en colaboración con PwC para evaluar el impacto de su actividad sobre el empleo y el desarrollo local. El último estudio abordado por el Grupo, titulado *Impacto corporativo económico y social del grupo Asisa en España*, está datado a fecha de 2017²⁸.

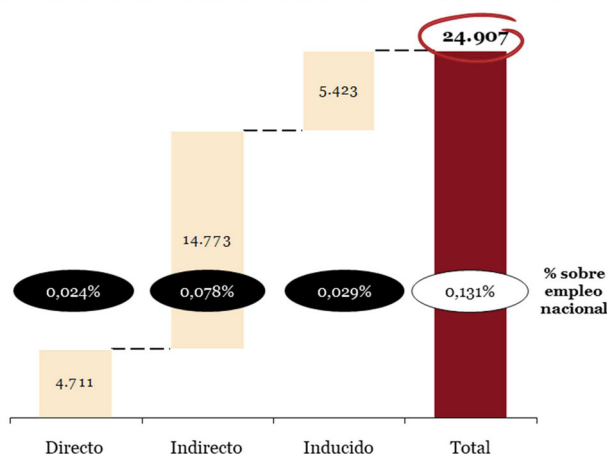
Por ello, las cifras y ratios que se presentan en este apartado no son los más actualizados. En este contexto, dado el compromiso establecido por el Grupo, la actualización de estos datos se llevará a cabo en 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el citado estudio, el Grupo contribuye a la generación de empleo de forma directa a través de sus empleados que trabajan para la aseguradora, el Grupo Hospitalario (HLA), los centros médicos y otras empresas dependientes.

Igualmente, crea empleo de forma indirecta, a través de las contrataciones producidas en su cadena de aprovisionamiento, e inducida por las ocupaciones creadas en el resto de la economía gracias a las rentas salariales generadas de forma directa e indirecta.

²⁸ Los impactos señalados, a no ser que se indique expresamente lo contrario, corresponden al año 2016.

Impacto total (directo, indirecto, inducido) de Grupo Asisa en empleo por tipo de impacto (2016, personas)



De forma agregada la aportación total del Grupo ascendió a 24.907 empleos, lo que supone un 0,13% de la ocupación total en España.

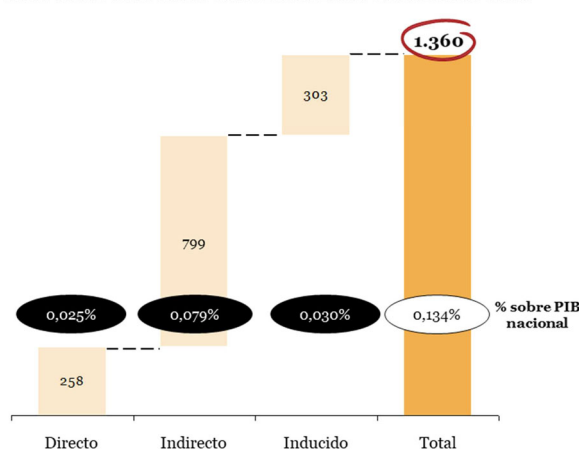
En el año del estudio, se generaron 4.711 empleados de forma directa, 14.773 de forma indirecta y 5.423 inducidos.

De esta generación de empleo, el sector más beneficiado fue el sector de la asistencia sanitaria, con 8.127 empleos generados.

 La contribución total de Grupo Asisa en términos de empleo fue de **24.907 personas** en 2016, lo que supone el **0,131%** de la ocupación total en España.

Asimismo, el Grupo impulsa la economía a través de su actividad contribuyendo a aumentar el PIB de forma directa, gracias al valor que genera a través de la remuneración a sus trabajadores, sus beneficios y tributos pagados. El Grupo realiza, asimismo, una aportación de forma indirecta, gracias a los gastos e inversiones que realiza, e inducida, a través del consumo en los hogares producido a causa de las rentas salariales generadas de forma directa e indirecta.

Impacto total en el PIB por tipo de impacto (2016, M€)

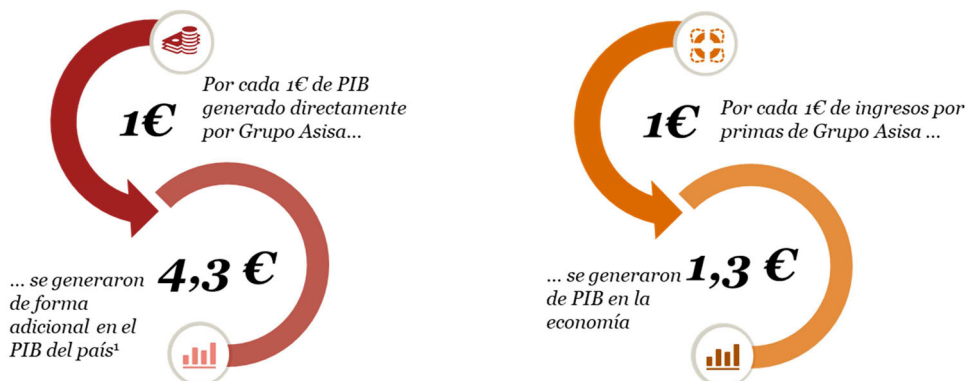


En conjunto, la aportación total del Grupo al PIB supuso 1.360 millones de euros, lo que representó un 0,13% del total español, siendo 258 millones de euros aportados mediante contribución directa del Grupo, 799 millones aportados a través de contribución indirecta y 303 millones aportados de forma inducida.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Esto genera un gran factor de arrastre en la economía, dado que se generaron 4,3 euros de PIB por cada euro generado de manera directa y 1,3 euros de PIB por cada ingreso en concepto de primas de seguros.

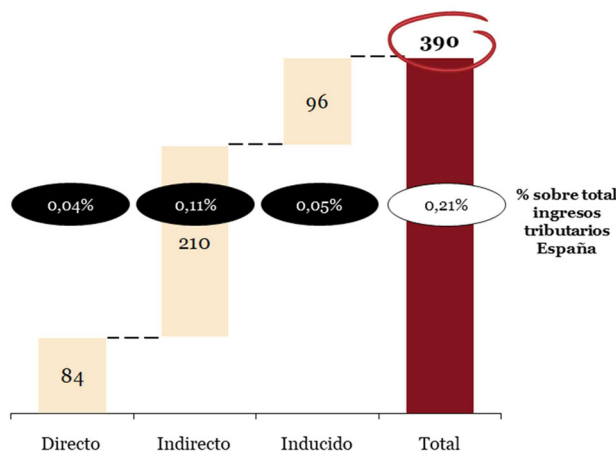


La contribución indirecta e inducida de Grupo Asisa es especialmente relevante en relación a su contribución directa como consecuencia del elevado gasto que realiza la compañía en aprovisionamiento (especialmente en el sector sanitario).

Cada euro que recibe Grupo Asisa de sus clientes por asegurarse se transforma en 1,3 € de riqueza en la economía nacional.

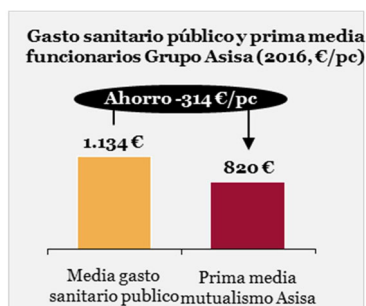
Por último, el Grupo contribuye a aumentar la recaudación fiscal de forma directa, a través de los impuestos soportados y recaudados. Además, gracias a la actividad económica que la entidad genera en el país de forma adicional, el Grupo favorece también la recaudación de impuestos de forma indirecta e inducida.

Contribución fiscal de Grupo Asisa, por tipo de impacto (2016, M€)



En conjunto, la contribución total del Grupo a la recaudación fiscal alcanzó los 390 millones de euros, lo que supuso un 0,21% del total de ingresos tributarios de España, repartidos en 84 millones de euros de contribución directa, 210 millones de forma indirecta y 96 millones de forma inducida.

Asimismo, el Grupo ahorró a las arcas públicas en torno a los 209 millones de euros al proporcionar asistencia sanitaria a 664.855 funcionarios a un precio inferior al de coste de la cobertura a través del Sistema Nacional de Salud.



La prima media por mutualista de Grupo ascendía a 820 € anuales, cifra inferior al coste medio del SNS²⁹, de 1.134 €/pc, lo que generaba un ahorro por asegurado de 314 € para las arcas públicas.

7.3. El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

El Grupo mantiene un sólido compromiso con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tanto a través de su actividad aseguradora y asistencial como mediante los programas impulsados por su Fundación. Además, realiza formación específica de ODS mediante formación

Los ODS son un conjunto de 17 metas globales establecidas por Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible con el horizonte de 2030.

A fin de alcanzar esos objetivos, Naciones Unidas ha pedido la colaboración de los gobiernos, de la sociedad civil y también del sector privado, que gracias a la extensión de sus actividades y a los programas voluntarios de implicación con la sociedad puede jugar un importante papel en la consecución de las metas establecidas.

En este contexto, la estrategia corporativa y las actividades desarrolladas por el Grupo contribuyen a alcanzar 6 de los objetivos establecidos. A través de la contribución del Grupo a su consecución, se puede medir el impacto de la actividad de la sociedad en la sociedad y su desarrollo:

Contribución del Grupo a los ODS



Con la finalidad de erradicar la pobreza en todas sus formas, el Grupo ha firmado diversos acuerdos con distintas entidades y ONGs que operan en este ámbito, tanto a nivel nacional como internacional. En el marco de estos convenios, el Grupo colabora con otras entidades que comparten sus principios y valores en la promoción de la cohesión social, la inserción de personas en riesgo de exclusión social y la generación de empleo estable y de calidad.



El Grupo ofrece la mejor asistencia sanitaria a sus asegurados y pacientes que hacen uso de sus instalaciones sanitarias. El enfoque innovador del Grupo le permite estar preparado para afrontar los retos de futuro en la medicina, impulsar nuevas formas de entender el cuidado de la salud, e incorporar nuevas tecnologías y técnicas asistenciales surgidas de los programas de investigación en los que participa.

Adicionalmente, la colaboración del Grupo con la sanidad pública reporta un ahorro económico para el sistema público que ayuda a mejorar la eficiencia de su actividad.

El Grupo desarrolla, además, una importante actividad promoviendo la investigación médica, colaborado en ensayos clínicos que permiten conocer tanto los beneficios que los nuevos tratamientos reportan a la sociedad como garantizar su seguridad.

Por último, a través de los patrocinios deportivos, el Grupo fomenta la adopción de hábitos de vida saludables.

²⁹ Sistema Nacional de Salud.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



El Grupo mantiene un fuerte compromiso con el mundo académico, ofreciendo su apoyo y colaboración con el objeto de potenciar el desarrollo del conocimiento y la innovación. Bajo el programa #RedCátedrAsisa, que agrupa 8 cátedras en 6 universidades de distintas ciudades españolas, el Grupo trabaja continuamente en fomentar las actividades de docencia y la difusión del conocimiento, tanto entre los estudiantes como a profesionales del sector sanitario, en beneficio de la sociedad.

Adicionalmente, otras empresas del Grupo mantienen acuerdos de colaboración o investigación con sus universidades de referencia.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



El Grupo rechaza la discriminación por cuestiones de género, tanto en los procesos de selección como en el ámbito laboral. Para garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, el Grupo cuenta desde 2010 con un plan de igualdad, que promueve y defiende la aplicación efectiva de este principio. Asimismo, el Grupo cuenta con un 72% de mujeres en plantilla.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



El Grupo contribuye a la dinamización de la economía a través de la creación directa de empleo de calidad. En este contexto, en 2018 el porcentaje de contratos fijos en el Grupo fue igual a 79%. Adicionalmente, el Grupo ha generado en los últimos años una importante cantidad de empleos de forma indirecta e inducida, principalmente en el propio sector sanitario, así como en su cadena de suministro.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



El Grupo apuesta firmemente por la innovación promoviendo la digitalización de sus actividades y fomentando el desarrollo tecnológico para mejorar el servicio a los asegurados y poner la innovación al servicio del paciente.

7.4. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

El Grupo se relaciona de forma constante con los grupos de interés afectados por sus actividades, cuyas acciones y opiniones tienen capacidad sobre el desempeño del Grupo. Se trata de un diálogo fluido y transparente, que identifica las inquietudes y expectativas de esos grupos y busca la creación de valor compartido.

En el marco de la elaboración del Informe Anual 2017 del Grupo, inspirado en las principales recomendaciones del Global Reporting Initiative, se realizó una identificación de los principales grupos de interés del grupo, así como de sus expectativas.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018
Grupo Asisa



Actualmente, el Grupo está trabajando en la mejora de aspectos metodológicos relacionados con el proceso de identificación y priorización de sus grupos de interés y sus expectativas, orientado a conocer mejor su entorno y mejorar las relaciones mantenidas con ellos.

Por otro lado, HLA y Asisa disponen a nivel corporativo de un mapa de partes interesadas, efectuado en el marco de las certificaciones ISO 14001 e ISO 9001.



Los principales canales de comunicación que se han identificado y se están utilizando con los grupos de interés son:

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

	Socios cooperativistas	Empleados	Clientes y Pacientes	Facultativos Colaboradores	Administraciones públicas	Competencia	Proveedores y Contratistas	ONG's	Asociaciones Sectoriales	Medios de Comunicación	Medios de Transporte
Asambleas											
Teléfono											
Página web											
App											
Redes sociales											
Portal del paciente											
Servicio de atención al paciente											
Teams											
Revista interna: HLA Newsbox											
Encuestas de satisfacción de pacientes											
Portal del empleado											
Encuestas de clima laboral											
Central de compras											
Circulares internas											
Tablones de anuncios											
Buzón de sugerencias											
Reuniones presenciales y virtuales											
Carteles y trípticos											
Intranet											
Grupos de trabajo											
Visitas presenciales											
Jornadas											
Ruedas de prensa											
Correo electrónico											
Fax											
Correo certificado											
Green Cube											
Figura de Zoe											
Buzón HLA											
Videoconferencias											
Código Ético											
Estudio MERCO reputación sanitaria											

Asimismo, cada hospital dispone de un mapa específico, en el cual se identifican sus propios grupos de interés. La frecuencia de participación con las partes interesadas depende de cada centro y de cada parte interesada.

7.5. Acciones de asociación o patrocinio

La identidad y el origen cooperativista del Grupo, unidos a la naturaleza de su actividad, cimientan el fuerte compromiso del Grupo con su entorno. Fruto de ese compromiso son los convenios institucionales, patrocinios, donaciones y programas de acción social destinados a los colectivos más desfavorecidos, al impulso de la salud y el deporte, al desarrollo de la cultura y a la difusión del conocimiento, materializado tanto a través del propio Grupo como de su Fundación, creada en 2016 para dar respuesta al compromiso social del Grupo, el impulso de la salud y su vocación de contribuir al desarrollo del conocimiento mediante sus programas y acuerdos con universidades y comunidad científica e investigadora.. Mediante estas acciones, el Grupo tiene como objetivos principales:





- Impulsar el **conocimiento** a través de acuerdos de colaboración con el mundo académico e investigador.
- Contribuir al sostenimiento de **programas sociales**.
- **Investigar** nuevas fórmulas dentro del ámbito sanitario que permitan mejorar la calidad de vida de las personas.
- **Potenciar la salud**, haciendo especial incidencia en el cuidado y la promoción de una vida saludable y de calidad.

A continuación, se presentan las áreas de actuación y principales organizaciones con las que colabora el Grupo y su Fundación.

Acción Social

Tanto la Fundación Asisa como el Grupo trabajan con reconocidas organizaciones sociales y ONG, mediante programas dirigidos a colectivos desfavorecidos que precisan una especial atención desde un punto de vista médico, como los afectados por enfermedades raras.

En el marco de estos convenios, el Grupo, así como la Fundación Asisa, colabora con otras entidades en la promoción de la cohesión social, la inserción de personas en riesgo de exclusión social y la generación de empleo estable y de calidad. Los convenios con las organizaciones citadas a continuación no implican asunción de compromisos financieros por ninguna de las partes. Las aportaciones económicas se realizan a través de acciones específicas o proyectos puntuales.

	<p>Asociación Síndrome de West: la Fundación Síndrome de West ha podido alternar la celebración de congresos médicos bienales con otros destinados a tratamientos terapéuticos, impartidos por profesionales de referencia tanto del mundo profesional como del docente.</p>
	<p>Ayuda en Acción: el convenio de colaboración suscrito con Ayuda en Acción permite el desarrollo de acciones y proyectos de promoción de la salud conjuntos en el marco de la cooperación internacional.</p>
	<p>Cáritas: se trabaja conjuntamente en el marco de un convenio de colaboración dirigido al desarrollo de acciones orientadas a mejorar las condiciones de vida de las familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social en España.</p>
	<p>Fundación ONCE: acuerdo de colaboración en el ámbito de la economía social, que permitirá coordinar los recursos, experiencias y conocimientos de ambas fundaciones para impulsar proyectos orientados a favorecer la accesibilidad universal y fomentar la no discriminación de las personas con discapacidad, así como promover su inclusión sociolaboral.</p>

Conocimiento

El Grupo mantiene un fuerte compromiso con el mundo académico, ofreciendo su apoyo y colaboración con el objeto de potenciar el desarrollo del conocimiento y la innovación. Este compromiso con el mundo

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

académico y de la investigación toma cuerpo en distintos programas desarrollados en el marco de las cátedras que mantiene con varias universidades a través de la #RedCátedrAsisa.

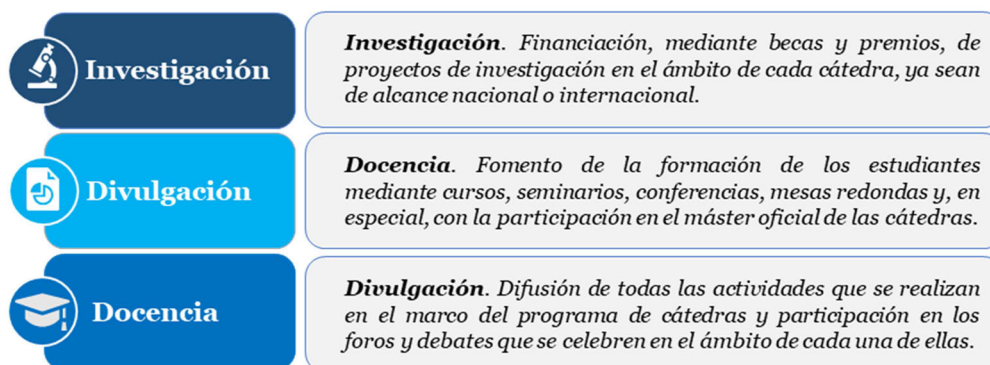
En este contexto, en 2018 el Grupo suscribió un convenio de colaboración con la Red de Cátedras de Bioética de la UNESCO con el objetivo de trabajar conjuntamente en el ámbito de la ética médica.

Red de Cátedras de Bioética de la UNESCO

La **Red de Cátedras de Bioética de la UNESCO** tiene como objetivo apoyar la docencia y la investigación en el campo de la salud, la asistencia social y las ciencias sociales y fomentar específicamente el desarrollo de la disciplina de la Bioética en España.

El programa #RedCátedrAsisa se articula en torno a tres ejes:




Ejes del programa



#RedCátedrAsisa

<p>CÁTEDRA EN GESTIÓN SANITARIA Y ECONÓMICA DE LA SALUD</p>  <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID</p> <p>La Cátedra tiene como objetivo motivar y promover la formación de alumnos y su inserción laboral, así como impulsar programas de investigación.</p>	<p>CÁTEDRA EN MEDICINA HUMANITARIA</p>  <p>Universidad Rey Juan Carlos</p> <p>Esta Cátedra tiene como objetivo potenciar la formación en Medicina Humanitaria a través de actividades de investigación, docentes y divulgativas (véase cuadro destacado).</p>	<p>CÁTEDRA EN CIENCIAS DE LA SALUD</p>  <p>Universidad Europea Madrid LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</p> <p>La Cátedra está enfocada a ofrecer ayudas para la investigación en el ámbito de las ciencias de la salud a través de la concesión de becas.</p>	
<p>CÁTEDRA EN SALUD, EDUCACIÓN Y CALIDAD DE VIDA</p>  <p>Universitat de Lleida</p> <p>El objetivo principal de la Cátedra es el estudio de la interrelación entre salud, educación y calidad de vida, visto desde una doble perspectiva, la investigación y la docencia.</p>	<p>CÁTEDRA EN ÉTICA MÉDICA</p>  <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p> <p>Entre las actividades realizadas en esta Cátedra destaca la contribución al desarrollo de nuevos métodos y herramientas de análisis dirigidas al estudio de la ética médica, la organización de jornadas, cursos, seminarios, congresos y otros eventos sobre bioética, entre otras actividades.</p>	<p>CÁTEDRAS UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ</p>  <p>UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ</p> <p>La Universidad Miguel Hernández y Asisa colaboran en tres Cátedras, biomedicina reproductiva, Acceso universal y entorno inclusivo y Simulación clínica.</p>	<p>UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA-ASISA</p>  <p>viu Universidad Internacional de Valencia</p> <p>El objeto de este convenio es establecer un Programa de Colaboración a fin de reforzar la formación de los estudiantes de VIU; aportando una visión real de los retos y problemáticas que plantea la vida profesional y preparando su incorporación futura al mercado laboral.</p>

Como complemento a la red de cátedras, el Grupo mantiene acuerdos de colaboración o investigación con universidades de referencia.

	<p>IAP: International Academic Program (IAP) es una iniciativa impulsada por la Universidad Autónoma de Madrid que engloba una serie de alianzas estratégicas con universidades extranjeras, donde destacan la Universidad de Harvard y la Universidad de Michigan.</p> <p>El Grupo realiza así su labor como red internacional de investigación que pone en contacto a organismos estatales, empresas, organizaciones académicas, instituciones sanitarias y centros de investigación de todo el mundo para fomentar la investigación clínica de excelencia.</p>
	<p>Universidad de Harvard: el objeto de este acuerdo es ofrecer al investigador seleccionado la posibilidad de realizar proyectos de investigación bajo la supervisión de la Escuela de Salud Pública de Harvard.</p>
	<p>Universidad de Michigan: el acuerdo tiene como objetivo apoyar actividades de investigación alrededor del estudio de los determinantes nutricionales de la salud materno-infantil.</p>


Cultura

El Grupo asume su compromiso con la cultura apoyando proyectos de preservación, protección, estudio y difusión del patrimonio cultural y artístico, así como con la difusión del arte en todas sus facetas, colaborando como mecenas con distinguidas entidades y organizaciones. Asimismo, también promueve el acceso a la cultura y estimula el desarrollo del talento artístico a través, principalmente, de dos iniciativas: el Certamen Internacional de Fotografía Asisa y Asisa Libros.

	<p>Teatro Real: el Grupo ha llevado a cabo el patrocinio del Proyecto "200 aniversario del Teatro Real y 20 aniversario de reapertura del Teatro Real.</p>
	<p>Fundación Albéniz: el Grupo colabora desde 2006 con la Fundación Albéniz en la formación musical de jóvenes talentos a través de la Escuela Superior de Música Reina Sofía y del Instituto Internacional de Música de Cámara de Madrid. Asisa es mecenas también del Grupo Óscar Esplá, que ha ofrecido conciertos en prestigiosas salas por toda España.</p>
	<p>Museo Thyssen-Bornemisza: convenio de colaboración para la restauración y estudio técnico de "Santa Catalina de Alejandría", de Caravaggio.</p>
	<p>Real Fundación de Toledo: el Grupo pertenece desde 2014 a la Junta de Protectores para trabajar por la defensa del casco histórico y el patrimonio de la ciudad de Toledo.</p>
	<p>Fundación Atapuerca: el Grupo es patrono-mecenas de la Fundación Atapuerca, haciendo así efectivo su apoyo a la labor dicha fundación y su equipo de Investigación que trabaja en los yacimientos y en el Centro de Arqueología Experimental.</p>

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

	<p>Fundación Ortega y Gasset-Gregorio Marañón: el Grupo colabora y patrocina diferentes actividades formativas, culturales y científicas del Instituto de Humanidades y ciencias de la Salud Gregorio Marañón de la FOM.</p>
---	---

Deporte

El Grupo apuesta por el deporte como fórmula para llevar una vida saludable y prevenir el sedentarismo, al tiempo que lo considera una oportunidad para el desarrollo de cualidades imprescindibles en los jóvenes, como la formación y el crecimiento personal. Este compromiso se materializa a través del apoyo y patrocinio a diferentes deportistas, organizaciones y clubes deportivos.

	<p>Club Estudiantes de Baloncesto: el Grupo es sponsor del equipo EC Estudiantes de la liga ACB. En el marco de esta colaboración, el Grupo realiza el patrocinio de los Campus de verano del club de baloncesto. Asimismo, se realizan distintas actividades de colaboración con la Fundación Estudiantes. Por último, Asisa es el proveedor médico de la entidad deportiva.</p>
	<p>Real Betis Balompié: el Grupo ha sido designado Patrocinador Oficial del Real Betis en la categoría de proveedor oficial de seguros de salud. En este contexto, el Grupo da cobertura sanitaria a la primera plantilla del Real Betis, a su equipo femenino, a su Escuela de Fútbol y a sus empleados. Asimismo, el Club contratará todos los seguros de salud con Asisa.</p>
	<p>Villarreal CF: como proveedor médico oficial, el Grupo se encarga de la asistencia médica y sanitaria de la primera plantilla del Villarreal CF, sus equipos de fútbol base y empleados del club.</p>
	<p>Levante UD: el Grupo es proveedor de cobertura sanitaria a la plantilla del Levante UD. El acuerdo suscrito incluye cobertura médica a la filial (Atlético Levante), así como al equipo femenino y al juvenil A. El acuerdo se completa con condiciones especiales para los abonados del Levante UD y los miembros del Granota FanClub en la contratación de los seguros de salud que ofrece Asisa.</p>
	<p>Jorge Crivillés: el Grupo apoya al nadador de aguas abiertas Jorge Crivillés, que en 2017 se convirtió en el primer español en cruzar a nado el Canal de Tsugaru. El reto tenía fines solidarios a favor de los enfermos de cáncer de GEPAC y de la investigación oncológica infantil de la Hucha de Tomás. Este año, el Grupo patrocina su reto solidario, cruzar el Estrecho de Cook en Nueva Zelanda.</p>
	<p>Liga Nacional de Fútbol Sala: en el marco de este patrocinio, el Grupo realiza la prestación de servicios médicos y de ambulancias en los lugares donde se desarrollan los eventos de la LNFS.</p>
	<p>Club Baloncesto Asisa Alhaurín de la Torre CBAT: el Grupo es el patrocinador principal del equipo primero nacional femenino. En este contexto, la imagen de Asisa irá insertada en la parte delantera de las camisetas de juego, así como en las de calentamiento de los partidos del primer equipo y en todas las primeras equipaciones del resto de los equipos del club.</p>





Salud

Un eje clave del Grupo es potenciar la salud y la investigación de nuevas fórmulas que permitan mejorar la calidad de vida de las personas. Ello responde tanto a la actividad desarrollada por el Grupo como al hecho de que la Fundación haya sido creada en el marco del sector sanitario.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

En este contexto, se han firmado diversos convenios de colaboración:

 <p>REAL ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA</p>	<p>Se firma un acuerdo en 2014 con el objetivo de fomentar la organización y difusión de iniciativas de interés científico-médico.</p>
 <p>REIDE Red Española de Investigadores en Dolencias de la Espalda</p>	<p>Tras el acuerdo firmado en 2016, la Red Española de Investigadores en Dolencias de la Espalda trabaja conjuntamente con el Grupo en el desarrollo de acciones e investigaciones para la promoción de la salud pública y la educación sanitaria, centradas en el ámbito de la prevención de las dolencias del cuello y la espalda.</p>
 <p>Barcelona Fundació barcelonès salut Fundació per la promoció d'hàbits de vida saludables</p>	<p>Desde 2014, el Grupo es miembro de la Associació Barcelona Salut, además de estar integrado en su Consejo Económico.</p> <p>Desde entonces, Asisa colabora con Barcelona Salut en el desarrollo de proyectos científicos y la divulgación en el ámbito de la salud con la finalidad de promover hábitos de vida saludables y lograr el bienestar de las personas.</p>
 <p>AVEDIS DONABEDIAN INSTITUTO UNIVERSITARIO-UAB</p>	<p>Convenio de colaboración firmado en 2017 con un objetivo común en materia de investigación, docencia y tecnología. Su finalidad es el desarrollo conjunto de acciones que repercutan en una mejora de la calidad de los servicios sociales y sanitarios que recibe la sociedad.</p>

7.6. Subcontratación y proveedores

El Grupo es consciente del alto impacto indirecto que la adquisición y contratación de bienes y servicios supone sobre el entorno debido, principalmente, al alto volumen de compras que realiza la organización.

Alto volumen de compras a nivel nacional

De acuerdo al estudio *Impacto corporativo económico y social del Grupo en España*, este gastó en el año bajo estudio más de 1.004 millones de euros en compras y servicios contratados a proveedores, de los cuales el 99% de ellos fueron nacionales.

El Grupo asume como una tarea fundamental el garantizar unas condiciones justas para sus colaboradores que, a su vez, permitan garantizar la sostenibilidad de su cadena de suministro y trasladarles sus compromisos en la materia, tanto en el área social, ambiental, como de cumplimiento normativo.

Con el fin de promover la gestión responsable en su cadena de valor, HLA dispone de un sistema de homologación y evaluación de proveedores que se aplica tanto a nivel centralizado (homologación) como en cada uno de los centros (evaluación) en el marco de su Sistema de Gestión y conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001. Se clasifican de acuerdo a criterios de sostenibilidad como, por ejemplo, la posesión de un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001, además de temas técnicos y económicos. Este proceso permite comprobar el grado de cumplimiento de terceros sobre los requisitos establecidos por el Grupo.

Adicionalmente al proceso de homologación implementado, el Grupo ha establecido criterios ambientales en el proceso de compra con la finalidad de extender sus valores a la cadena de suministro. En este contexto, el Grupo establece en sus condiciones de contratación de proveedores el cumplimiento de determinados requisitos ambientales, variables en función de la actividad desarrollada.

Asimismo, también se incluyen cláusulas específicas de cumplimiento ambiental para aquellos proveedores susceptibles de producir un mayor impacto ambiental en el entorno.

Más allá de las exigencias contractuales, el Grupo promueve que sus proveedores certifiquen la gestión que realizan del medio ambiente y la calidad, según los máximos estándares existentes en el mercado. En esta línea, se solicita información durante el proceso de homologación de sus proveedores sobre la existencia de certificados ISO 14001 e ISO 9001.

Con carácter general, la no posesión de estas certificaciones no es motivo de exclusión, pero en algunos servicios concretos se exige como requisito indispensable.

En el futuro, el Grupo seguirá trabajando con sus proveedores para considerar la gestión del medio ambiente y la sostenibilidad con una visión de toda la vida útil del producto o servicio.

Por último, en materia de ética y cumplimiento, se está incluyendo progresivamente en los nuevos contratos que se firman con proveedores una cláusula específica de anticorrupción en el que se le indica los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas.

Sistemas de supervisión y auditorías

Desde el año 2017, el Grupo realiza auditorías de segunda parte en materia ambiental a algunos subcontratistas en disposición de la certificación ISO 14001. Esas auditorías consisten en un análisis de cumplimiento normativo (posesión de autorizaciones y licencias, así como la observancia de cualquier otro requisito legal necesario para operar) y del control operacional que se tiene de los aspectos ambientales.

La selección de las empresas a auditar está en función del impacto y la importancia que tienen dentro de la actividad del Grupo. Si bien en 2018 no se ha realizado ninguna auditoría en las instalaciones externas, sí se han auditado empresas externas que prestan sus servicios en los centros del Grupo como, por ejemplo, a los servicios de análisis clínicos, radiología, limpieza o restauración. En 2019 se seguirán realizando.

Asimismo, en el marco del ciclo de auditorías internas de HLA, se revisa el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de las empresas del Grupo que prestan sus servicios dentro de los centros hospitalarios (Analiza, Oftalvist, Grupo UR).

7.7. Consumidores

Pacientes

Desde 1971, el Grupo se ha dedicado al cuidado de la salud de sus pacientes y asegurados. Desde sus orígenes mantiene el compromiso de ofrecer una asistencia sanitaria de calidad regida por la excelencia a través del impulso de un modelo sanitario propio, sin ánimo de lucro, basado en la reinversión y centrado en mejorar la salud y el bienestar de más personas cada día.

La excelencia en el trato a los pacientes ha sido siempre un eje principal en la estrategia del Grupo, por ello se apuesta por estar más cerca de ellos en cada uno de los momentos en los que precisen su atención.

Por este motivo, el Grupo lanzó en 2017 el Portal del Paciente, que facilita la gestión directa de las citas en todos sus centros y permite el acceso a los informes y pruebas realizadas, y ha continuado diseñando en 2018 diversos programas orientados a ofrecer a sus pacientes una experiencia única y hacerles más cómoda la estancia en sus centros, como por ejemplo la App de HLA, que ofrece la posibilidad al paciente de realizar, a través de su dispositivo móvil o tablet, la identificación y registro de llegada al centro.

El Grupo es –y quiere seguir siendo– un referente en calidad y trato al paciente, buscando siempre la excelencia y la innovación médica.

Medidas para la salud y seguridad de los pacientes

La salud y seguridad de los pacientes del Grupo es una prioridad inherente al mismo.

El Grupo nació hace más de 40 años con una clara vocación: no solo de restablecer la salud de sus pacientes, sino de prevenirla. Esta filosofía ha calado hondo en toda la organización y forma parte de sus misión, visión y valores.

De esta forma, su red asistencial ha hecho grandes esfuerzos por mejorar y demostrar que la preocupación por la seguridad de pacientes y familiares es una prioridad estratégica, certificando parte de sus hospitales bajo la norma UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente, con la finalidad de minimizar los peligros a los que pueda estar sometido el paciente durante su atención sanitaria, reducir los incidentes y mejorar los resultados clínicos.

En este contexto, los centros del Grupo que actualmente cuentan con esta certificación son el Hospital La Vega, cuyo alcance es la Unidad de Cuidados Intensivos; Hospital Inmaculada, en hospitalización y Unidad de Reproducción y el Hospital El Ángel, también en hospitalización y UCI.

Servicio de Atención al Cliente/Paciente

Los pacientes del Grupo pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente/Paciente para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a los servicios que se deriven de la relación con el mismo. Este órgano del Grupo tiene como objetivo garantizar la adecuada atención, resolución y comunicación al paciente sobre el

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

asunto planteado al Grupo.

En 2018, el Servicio de Atención al Cliente/Paciente recibió un total de 999 reclamaciones.

Adicionalmente, la mejora continua de los procesos y la inversión en nuevas herramientas de comunicación, alineadas al objetivo estratégico del Grupo por la transformación digital, hacen posible que la relación con los pacientes sea cada vez más cercana, ágil y retroalimentada. Este hecho ha propiciado que, adicionalmente al SAC/P, los pacientes del Grupo también puedan dirigir sus opiniones, sugerencias, quejas o reclamaciones a otras instancias, entre las que destacan:

Personal específico y especializado en atención al paciente: el Grupo cuenta con personal cualificado y continuamente formado a disposición de nuestros pacientes. Toda la red asistencial cuenta con esta área que se dedica en exclusiva al trato y resolución de dudas de los pacientes durante su visita o estancia hospitalaria.

Encuestas de satisfacción: otra de las iniciativas del Grupo por la transformación digital y el ahorro de insumos son las encuestas de satisfacción que, desde 2018, se realizan de forma digital a través del correo electrónico de nuestros pacientes.

Buzón HLA: un servicio de atención al cliente centralizado desde el cual se gestionan todas las solicitudes, no solo de pacientes, si no de grupos de interés.

Reclamaciones y sugerencias: En todos los mostradores de admisión existen a disposición del paciente hojas de reclamaciones expedidas por la administración, así como las propias del Grupo. La gestión y tratamiento de las reclamaciones se hace de forma controlada y con un seguimiento directivo y jurídico a través del software de gestión Green Cube.

Reseñas Google: Cada centro cuenta con un responsable de gestionar las reseñas que pacientes y familiares dejan a través de Google. Estas referencias son revisadas por comunicación corporativa de forma que aseguramos que todos nuestros grupos de interés reciban una respuesta en tiempo y forma.

El Grupo cuenta a su vez con un sistema de atención al paciente a través del software sanitario Green Cube, gracias al cual se gestionan las reclamaciones y sugerencias de los pacientes.

Asegurados

El Grupo ofrece la mejor asistencia sanitaria a los asegurados que hacen uso de sus instalaciones sanitarias. El enfoque innovador del Grupo le permite estar preparado para afrontar los retos de futuro en la medicina, impulsar nuevas formas de entender el cuidado de la salud, e incorporar nuevas tecnologías y técnicas asistenciales surgidas de los programas de investigación en los que participa.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo, creado en virtud de lo previsto por la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atiende las quejas y reclamaciones dirigidas a Asisa y Asisa Vida Seguros que presenten las personas legitimadas para ello (tomadores, asegurado, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes), velando por sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

La actividad de dicho Servicio se rige por lo dispuesto en su Reglamento de funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, habiendo reducido el plazo de respuesta previsto en dicha Orden Ministerial a un mes, como consecuencia de su adhesión a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA en materia de Quejas y Reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente es la segunda instancia de quejas y reclamaciones de Asisa y Asisa Vida Seguros, y previa a la que pueda dirigirse al Servicio de Quejas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

En 2018, el resumen de actividad es el siguiente:

ASISA	
Iniciadas en 2018	435
Admitidas a trámite	353
Estimadas	163

ASISA VIDA SEGUROS	
Iniciadas en 2018	2

Admitidas a trámite	2
Estimadas	0

El bajísimo volumen de reclamaciones presentadas ante el SAC respecto del volumen de asegurados del Grupo, casi dos millones y medio, demuestra el alto nivel de calidad en el ejercicio de su actividad por las aseguradoras del Grupo.

Gestión de la privacidad de los datos de los pacientes y asegurados

El Grupo tiene implantada una política de gestión de la privacidad de aplicación a todas las Sociedades incluyendo, la totalidad de sus líneas de negocio, las entidades colaboradoras, proveedores u otras empresas que intervienen en la gestión, utilización y protección de la información responsabilidad del Grupo, así como a todos los empleados y/o colaboradores que en el ejercicio de sus funciones intervengan directa, o indirectamente, en el tratamiento de datos personales que se encuentren bajo la responsabilidad de ésta.

Mediante su política, se establecen las directrices que deben observarse para realizar cualquier tratamiento de datos de carácter personal de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD).

Para llevar a cabo la labor de supervisión del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos que impone el RGPD, el Grupo dispone de una Oficina de Privacidad al frente de la cual se sitúa el Delegado de Protección de Datos (DPO), que actúa a nivel de todo el Grupo, cumpliendo con la función de supervisión que ordena la normativa, de cara a conseguir los objetivos perseguidos por el Grupo que le permitan desarrollar programas de cumplimiento a partir de una aproximación basada en el riesgo, de manera que pueda demostrar una responsabilidad efectiva y, al mismo tiempo, ser competitivo, en particular, en el marco de la economía digital.

Adicionalmente, el Grupo dispone de un responsable interno en cada una de las sociedades que integran el mismo, que actúa como interlocutor con el DPO, canalizando hacia el mismo cualquier necesidad o aclaración respecto al cumplimiento de la normativa.

7.8. Información fiscal

El Grupo no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas³⁰.

Beneficios obtenidos país por país

Resultado del ejercicio antes de impuestos (€)	
España	28.777.453
Emiratos Árabes Unidos ³¹	-
Brasil	(1.027.857)
México	(31.462)
Nicaragua	(42.685)
Portugal ³²	-
Italia ³²	(382.725)
Grupo Asisa	27.292.724

Impuestos sobre beneficios pagados

Total, impuesto sobre beneficios pagado (€)	7.680.115
---	------------------

³⁰ En total, algunas de las clínicas del Grupo han recibido 32.166 euros en concepto de subvenciones en 2018.

³¹ Se trata de una sociedad que forma parte del perímetro mercantil, pero no ha tenido resultado del ejercicio, dada su constitución a finales del mismo.

³² Portugal es sucursal, no tiene personalidad jurídica, por lo que no es considerada como sociedad dependiente del Grupo y, por tanto, se integra en España. Igualmente, el resultado de Italia correspondiente a su sucursal se integra en España.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Sí	102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-14	2.1. Información General (pg. 2, 3) 2.2. Principales actividades y modelo de negocio (pg. 4) 2.3. Mercados donde estamos presentes (pg. 5)
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	Sí	103- Enfoque de gestión en cada tema material	2.4. Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas (pg. 5-7)
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Sí	102-15	2.5. Principales riesgos no financieros del Grupo (pg. 7, 8)
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente 1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	Sí	103- Enfoque de gestión en cada tema material relativo a MA 102-11	3.1. Información global (pg. 10) 3.2. Sistema de Gestión Ambiental (pg. 11)

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Contaminación				
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Sí	103-Emisiones	3.3. Lucha contra el cambio climático y la contaminación (pg. 12)
		No	-	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Cuestiones medioambientales	Economía circular	Sí	103-Residuos	3.5. Economía circular y uso sostenible de los recursos (pg. 14)
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	Sí	306-2	3.6. Prevención y gestión de los residuos (pg. 15, 16).
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Sí	103-Residuos	3.6. Prevención y gestión de los residuos (pg. 16).
Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	Sí	303-1	3.8. Gestión eficiente del agua (18, 19)
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	Sí	301-1	3.5. Economía circular y uso sostenible de los recursos (pg. 14)
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí	302-1	3.7. Gestión eficiente de la energía (pg. 17, 18)
Cambio Climático				
	Los 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;	Sí	305-1, 305-2	3.4. Huella de Carbono (pg. 12, 13)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Sí	103-Emisiones	3.4. Huella de Carbono (pg. 12, 13)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí	103-Emisiones	3.10. Objetivos en materia ambiental (pg. 19)

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	No	-	-
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No	-	-

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Área	Contenido	Material	Indicador RI asociad	Apartado del EINF / Página
	Empleo			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	Sí	102-8, 405-1	4.1. Empleo (pg. 20)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	Sí	102-8	4.1. Empleo (pg. 20, 21)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Sí	102-8, 405-1	4.1. Empleo (pg. 22, 23)
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	Sí	401-1	4.1. Empleo (pg. 23)
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	Sí	405-2	4.1. Empleo (pg. 24)
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	Sí	405-2	4.1. Empleo (pg. 24)
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	Sí	102-35	4.1. Empleo (pg. 24)
Cuestiones sociales		Sí	103- Empleo	4.1. Empleo (pg. 24)
y relativas al personal	Empleados con discapacidad.		405-1	4.1. Empleo (pg. 25)
	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo	Sí	103- Empleo	4.2. Organización del trabajo (pg. 25)
	Número de horas de absentismo	Sí	403-2	4.2. Organización del trabajo (pg. 25)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Sí	103- Empleo	4.2. Organización del trabajo (pg. 26)
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	Sí	103- Salud y Seguridad en el trabajo	4.3. Salud y seguridad (pg. 26)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad,	Sí	403-2	4.3. Salud y seguridad (pg. 26)
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí	403-2	4.3. Salud y seguridad (pg. 27)
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	Sí	103- Relaciones trabajador empresa	7.4. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos (pg. 40)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	Sí	102-41	4.4. Relaciones sociales (pg. 27)

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Cuestiones sociales y relativas al personal	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí	403-4	4.3. Salud y seguridad (pg. 26)
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	Sí	103- Formación y enseñanza	4.5. Formación (pg. 28)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí	404-1	4.5. Formación (pg. 28)
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	103- Diversidad e igualdad de oportunidades 103- No discriminación	4.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad (pg. 28)
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	Sí	103- Diversidad e igualdad de oportunidades	4.7. Igualdad (pg. 29)
	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 el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	Sí	103- Diversidad e igualdad de oportunidades	4.7. Igualdad (pg. 29)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí	103- Diversidad e igualdad de oportunidades	4.7. Igualdad (pg. 29)
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos			
Derechos humanos	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	Sí	102-16, 102-17	5. Información sobre Derechos Humanos (30, 31)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	Sí	406-1	5. Información sobre Derechos Humanos (31)
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo			5. Información sobre Derechos Humanos (30)
	relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	Sí	407-1	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;			La abolición efectiva del trabajo infantil.
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;				

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Sí	Grupo Asisa	5. Información sobre Derechos Humanos (30, 31)	No	-	-
			No	-	-
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	Sí	103- Anticorrupción,	6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2018

Grupo Asisa

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
			205-2	soborno (pg. 32)
Corrupción y soborno	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	Sí	103-Anticorrupción, 205-2	6.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales (pg. 32, 33)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	413-1	6.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (pg. 33)
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible El impacto de la actividad de la			7.2. El impacto de la actividad
	sociedad en el empleo y el desarrollo local;	Sí	203-2	de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (pg. 34-36)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	Sí	413-1	7.3. El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio (pg. 37, 38)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	Sí	413-1	7.4. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos (pg. 38-40)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí	102-12, 102-13	7.5. Acciones de asociación o patrocinio (pg. 41-45)
Sociedad	Subcontratación y proveedores * La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	Sí	102-9	7.6. Subcontratación y proveedores (pg. 45, 46)
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	Sí	308-2, 414-1	7.6. Subcontratación y proveedores (pg. 46)
	Consumidores Medidas para la salud y la			
	seguridad de los consumidores;	Sí	416-1	7.7. Consumidores (pg. 46-48)
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	416-2	7.7. Consumidores (pg. 46-48)
	Información fiscal Beneficios obtenidos país por país		103-	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Sí	Desempeño económico	7.8. Información fiscal (pg. 49)
	Subvenciones públicas recibidas	Sí	201-4	7.8. Información fiscal (pg. 49)